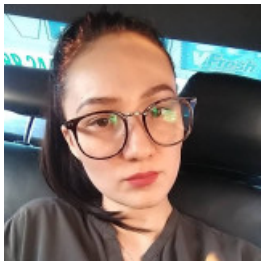
Dudnik Natalya



МЕНЕДЖЕР ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ (АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК), 30 000 ГРН.

14 жовтня 2021 Місто: Київ

Готова до відряджень: Одеса, Львів

Вік: 35 років
Режим роботи: повний робочий день
Категорії: IT, WEB фахівці, Реклама, маркетинг, PR

✔ Готова до відряджень

Увійдіть або зареєструйтеся на сайті як роботодавець, щоб бачити контактну інформацію.

Досвід роботи

менеджер по работе с клиентами

Softline (маркетинг, международный финансовый рынок и развитие информационных технологий), Київ
02.2021 – 10.2021 (7 місяців)

Обов'язки:

Продажа услуг компании. Полная консультация клиентов по продукту компании, поддержка и помощь по всем вопросам возникающим в процессе, в работе сайта и личных аккаунтов; ознакомление и информирование клиентов о новостях, правилах работы сайта, правилах пользования услугами и продуктами компании; поиск решений проблем клиентов; взаимодействие с сотрудниками компании и использование инструментов, ресурсов и веб-сайта для решения проблем клиентов;

Достижения: Получила навык продаж, ведение переговоров; повысила уровень профессионализма в сфере поддержки клиентов, стрессоустойчивости, администрирования, многозадачности, коммуникации.

Представитель службы поддержки клиентов - (Английский - Русский)

NACOMA Services Inc. Манила, Филиппины (букмекерская контора), манила
09.2018 – 02.2020 (1 рік 5 місяців)

Обов'язки:

В мои обязанности входило: оказание полной поддержки клиентам в работе сайта и личных аккаунтов; ознакомление и информирование клиентов о новостях, правилах работы сайта, правилах пользования услугами компании; отвечать на все запросы клиентов в срок; вести деловую переписку с клиентами на необходимых языках, а также переводить электронные письма, информацию о веб-сайтах и любые другие вопросы по запросу; поиск решений проблем клиентов; взаимодействие с различными отделами компании и использование доступных инструментов, информационные ресурсы и веб-сайт для решения проблем клиентов; управление транзакциями клиентов (обработка транзакции ввода/вывода) в соответствии с установленными стандартами и процедурами; исследовать несоответствия транзакций и принимать соответствующие меры; администрировать управление счетами клиентов; помогать в выявлении мошеннических действий и злоупотреблений; сохранять профессионализм и придерживаться стандартов компании во всех взаимодействиях; помощь в специальных проектах по обслуживанию клиентов, работа в команде, сохранять холодный разум в стрессовых ситуациях и т. д.

Достижения: Повысила уровень профессионализма в сфере поддержки клиентов, стрессоустойчивости,

администрирования, многозадачности.

✔ Є рекомендації з даного місця роботи

Помощник руководителя, Ассистент (Административный сотрудник).

ИП «Effler Pharma (Продажа упаковочных установок для фармацевтических заводов), алматы

02.2017 – 04.2018 (1 рік 2 місяці)

Обов'язки:

Управление документацией; перевод документации (контракты, соглашения, предложения, доп. соглашения); дизайн/заполнение сайта компании; работа с клиентами; поддержка/сопровождение иностранных инженеров; сопровождение и перевод тренинга во время обучения местных инженеров при установке машин на производстве фармацевтических заводах Алматинского региона; проверка и при необходимости перевод обучающей документации; помощь в проведении FAT и SAT проверок для каждого оборудования.

Полученные навыки: повышение навыков ведения деловой переписки, тренингов на необходимых языках; организация тренингов, рабочего процесса, места; ведение документации и перевод.

✔ Є рекомендації з даного місця роботи

Ассистент, помощник (административный сотрудник , HR) в офисе СВП отдела инженерно-технической поддержки

Авиакомпания АО « Air Astana» (гражданская авиация), алматы

01.2015 – 02.2017 (2 роки 1 місяць)

Обов'язки:

Стандартная работа ассистента и более: учет рабочего времени сотрудников отдела; контроль покупки и выдачи форменной одежды; контроль командировок сотрудников отдела; бронирование билетов и отелей; покупка мебели и продуктов; ежемесячный расчет доплат сотрудникам отдела; контроль снабжения проектов отдела инженеров необходимым оборудованием и помощь в своевременном выполнении проектов; взаимодействие с другими отделами и департаментами компании для обеспечения эффективной работы сотрудников и департамента в целом.

Полученные навыки: повышения навыков многозадачности, стрессоустойчивости, продуктивности и эффективности, выполнение задач в срок и по плану/графику. Частичная работа с отделами Прокюрмент, склад натренировала логистическое мышление и такие навыки, как контроль процесса закупа, доставки, распределения, выдачи, документальной отчетности; работа с бухгалтерией дала возможность получить навыки расчёта выплат, согласно работе сотрудников и стандартов компании; ведение отчетности и таблицы выплат, ответственность;

✔ Є рекомендації з даного місця роботи

Бортпроводник.

Авиакомпания АО « Air Astana» (гражданская авиация), алматы

08.2014 – 01.2015 (5 місяців)

Обов'язки:

Ведение документальной отчетности перед руководством и другими отделами; прием и учет питания, необходимого инвентаря; обеспечение безопасности пассажиров; проверка салона самолета на наличие посторонних предметов; контроль санитарного состояния и исправность спасательных средств; соблюдение гигиены и поддержания чистоты в салоне самолета; проведение инструктажей по безопасности и объяснение правил поведения в чрезвычайных ситуациях; организация своевременного питания клиентов; обслуживание старших офицеров и капитана; сохранять спокойствие в любых ситуациях и быть способным грамотно, конкретно ответить на вопросы пассажиров и в кротчайшие сроки устранить причину конфликта; быть коммуникабельным, открытым, честным, доброжелательным, а также обслуживание на борту воздушного судна по всем мировым стандартам.

Полученные навыки: тайм менеджмент, собранность, организованность, стрессоустойчивость, получение знаний о правилах авиаперевозки пассажиров, багажа и грузов, эксплуатации аварийно-спасательного и бортового оборудовании, получение навыков экстренной эвакуации пассажиров, тушение пожара или какого-либо возгорания на борту самолета, оказание первой медицинской помощи, обслуживание пассажиров по мировым стандартам.

✔ Є рекомендації з даного місця роботи

Освіта

(КАЗГАСА) - Казахская Государственная Архитектурно- Строительная Академия

Спеціальність: Архитектура

середньо-спеціальна, 09.2013 – 06.2014 (9 місяців)

Казахский университет им. Абылай хана

Спеціальність: Международные отношения и мировые языки

незакінчена вища, 08.2009 – 06.2010 (10 місяців)

Додаткова освіта

• Сертификаты Nacoma Services Inc. Cybersecurity – Physical Security and Protection, Cybersecurity – Surfing the Web, Cybersecurity – Security outside the office. Июнь-Октябрь 2019

• Саммит JCI первого полугодия и академия Catalyst Academy, Международные тренинги JCI; Катализатор позитивных изменений. Май 2019

• Сертификаты Nacoma Services Inc. Anti Money Laundering, Responsible Gaming, Data Privacy, Cybersecurity, Awareness – Phishing, Cybersecurity – Malware and Ransomware, Сентябрь-Ноябрь 2018

• Обучение JCI Inspire: Влияние, Достижение, Эффективное лидерство, Социальная ответственность, Управление проектами, Повышение лидерских качеств; Элементы E-BID. Создание заявок на получение наград JCI: Навигация по системе оформления электронных наград; Составление стратегии победы; Визуальный отчет о приобретенном опыте; Составление видения и целей в письменной форме. Июнь 2018 г.

• Business Coach, Inc. Quality Business training, Экспедирование грузов и мультимодальные перевозки, Май 2018

• AutoCAD, Сентябрь 2013 - Июнь 2014 г.

Знання мов

Англійська - Високий рівень (вільно), Російська - Високий рівень (вільно), Українська - Професійний (експерт)

Додаткова інформація

Знання комп'ютера, програм: Опытный пользователь ПК; Работаю в программах: Word, Excel, AutoCAD, Photoshop, HTML, Outlook, Aims, ERP.
Особисті якості, хобі, захоплення, навички: Искусство; музыка; домашние питомцы; бег; дайвинг; путешествия; встречи с новыми людьми; медитации. Дисциплинированная; ответственная; исполнительная; находчива; аналитический склад ума; без вредных привычек.