Akaolisa Queen



CUSTOMER SUPPORT MANAGER

25
липня

Вік: 41 рік
Режим роботи: повний робочий день, позмінна робота, віддалена робота
Категорії: Офісний персонал, Телекомунікація та зв'язок, Торгівля, продажі, закупівлі

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

Досвід роботи

Customer support representative

Kingstanfrank Online Store, Remote (E-commerce / Retail), state
02.2024 – По теперішній час (2 роки 9 місяців)

Обов'язки:

Collaborated with two cross-functional departments to deliver a key project two weeks ahead of schedule while presenting weekly progress updates to a 10-member team, improving communication, transparency, and reporting accuracy. Manage customer inquiries through Intercom, live chat, email, phone, and Slack, resolving order, delivery, payment, refund, and product-related issues promptly and professionally. Process customer orders, document interactions accurately in CRM systems, and resolve complaints while maintaining a high level of customer satisfaction. Collaborate with cross-functional teams to improve service delivery and ensure timely issue resolution. Communicate clearly, manage multiple priorities in fast-paced environments, and deliver empathetic, customer-focused support. I achieved high first-contact resolution and met service standards through smooth daily operations.

Освіта

University of Lagos State

Спеціальність: Bachelor of Arts (BA), English Language
повна вища, 04.2012 – 10.2017 (5 років 5 місяців)

Знання мов

Англійська - Професійний (експерт)
Додатково: Advanced proficiency in written and spoken English, with excellent communication skills.

Додаткова інформація

Знання комп'ютера, програм: Proficient in Ms-office, Salesforce, Intercom, zendesk, zoho, slack, i can learn new software CRM systems and customer support platforms.
Особисті якості, хобі, захоплення, навички: I am a reliable and empathetic professional with excellent interpersonal skills, and a strong commitment to delivering outstanding customer support with empathy and professionalism. My hobbies are continuous learning, exploring new tech, and personal growth.
Мета пошуку роботи, побажання до місця роботи: I am interested in joining a professional organization where I can support customers effectively, continue developing my abilities, and build a lasting career while contributing to the success of the team.