# CUSTOMER SUPPORT REPRESENTATIVE, 50 000 ГРН.

28 жовтня Місто: Суми

Вік: 39 років
Режим роботи: повний робочий день, вільний графік роботи, віддалена робота
Категорії: HR, управління персоналом, IT, WEB фахівці, Робота за кордоном

## Досвід роботи

### Customer Support Representative

HELPWARE (МІЖНАРОДНА ТЕХНОЛОГІЧНА АУТСОРСИНГОВА КОМПАНІЯ),
04.2026 – 10.2026 (5 місяців)

Обов'язки:

Опрацювання звернень: Прийом та розгляд клієнтських тікетів у CRM-системі з суворим дотриманням регламентів та SLA.

Робота з фінансами: Вирішення складних запитів щодо фінансових операцій, платежів та транзакцій.

Верифікація та дані: Валідація документів, опрацювання персональних даних клієнтів та податкової інформації з дотриманням політик конфіденційності.

Управління конфліктами: Супровід скарг і нестандартних кейсів від першого звернення до повного вирішення.

Адміністрування: Внесення та актуалізація даних у CRM, хмарних платформах та внутрішніх онлайн-інструментах

### Enumerator CASH

ACTED (ФРАНЦУЗЬКА ГУМАНІТАРНА ОРГАНІЗАЦІЯ), Суми
01.2026 – 03.2026 (1 місяць)

Обов'язки:

Робота з ВПО та вразливими категоріями населення, постраждалими внаслідок бойових дій.

Оцінка потреб, життєвих обставин та факторів вразливості домогосподарств.

Здійснення польових виїздів до громад для реєстрації потенційних отримувачів допомоги та збору необхідної документації.

Внесення та систематизація даних в електронних системах

реєстрації бенефіціарів.

Робота з конфіденційною та чутливою інформацією з чітким дотриманням внутрішніх протоколів безпеки.

## Спеціаліст з онлайн запису та клієнтського сервісу

CELEBRITY BEAUTY CENTER (Салони краси),
09.2024 – 05.2025 (7 місяців)

Обов'язки:

Координація онлайн-записів та управління графіком майстрів для безперебійного функціонування салонів краси.

Активна комунікація з клієнтами через онлайн-канали та спеціальні програми.

Забезпечення ефективного тайм-менеджменту та контроль за дотриманням графіка всіх процедур салонів.

Управління онлайн-платежами та фінансовими транзакціями.

Оптимізація процесів онлайн-бронювання та підтримка стратегічного розвитку салонів.

## Перекладач та координатор з роботи з клієнтами

MIAMI AGENCY (Сфера дейтінгу),
01.2019 – 07.2024 (5 років 5 місяців)

Обов'язки:

Надання професійних перекладацьких послуг та підтримка комунікації з іноземними клієнтами й партнерами.

Координація взаємодії з командою перекладачів і менеджерів задля забезпечення безперебійного та якісного сервісу.

Організація візитів іноземних клієнтів: підбір готелів, логістика, супровід трансферів та проведення заходів.

Повний супровід клієнтів на всіх етапах співпраці та побудова довгострокових відносин.

Опрацювання відгуків та постійне вдосконалення процесів обслуговування заради підвищення задоволеності клієнтів.

## Керівник команди перекладачів (Translation Team Lead)

ФОП НЕВАЛЕННА І.Г. (Сфера дейтінгу), Суми
02.2013 – 01.2019 (5 років 11 місяців)

Обов'язки:

Підбір, адаптація та професійний розвиток членів команди: розробка індивідуальних програм навчання, проведення

тренінгів та атестацій.

Операційне управління підрозділом та контроль щоденних робочих процесів.

Встановлення KPI/OKR, оцінка результативності, проведення регулярних зустрічей 1-on-1 та надання конструктивного фідбеку.

Стратегічна комунікація: виконання ролі сполучної ланки між керівництвом і командою, трансляція цілей компанії у щоденні завдання.

Підготовка аналітичних звітів щодо ключових метрик ефективності роботи команди.

### Адміністратор рецепції

PALOMA RENAISSANCE ANTALYA BEACH RESORT & SPA (Готельна сфера),
04.2009 – 10.2012 (3 роки 5 місяців)

Обов'язки:

Прийом заявок, бронювання номерів, координація заїзду та виїзду гостей готелю.

Взаємодія з іншими підрозділами готелю задля забезпечення високого рівня сервісу та комфорту гостей.

Проведення фінансових розрахунків, оформлення та видача необхідних документів і рахунків.

Застосування комп'ютерних систем бронювання та обробки замовлень у щоденній роботі.

Підготовка оперативної звітності для суміжних відділів.

## Освіта

### Міжрегіональна Академія Управління Персоналом

Спеціальність: Економіка праці та управління персоналом
повна вища, 09.2002 – 06.2008 (5 років 9 місяців)

## Знання мов

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

## Додаткова інформація

Особисті якості, хобі, захоплення, навички: ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ, ОРГАНІЗАТОРСЬКІ ЗДІБНОСТІ, ВМІННЯ ЗНАХОДИТИ КОНТАКТ З ЛЮДЬМИ, ЗДАТНІСТЬ ШВИДКО НАВЧАТИСЯ. САМООРГАНІЗОВАНІСТЬ, УВАГА ДО ДЕТАЛЕЙ, ТОЧНІСТЬ ТА РЕТЕЛЬНІСТЬ. ДОСВІД РОБОТИ З CRM-СИСТЕМАМИ, ХМАРНИМИ ПЛАТФОРМАМИ ТА ОНЛАЙН-ІНСТРУМЕНТАМИ