Borysova Viktoriia



SUPPORT SPECIALIST, DIRECT-МЕНЕДЖЕР

10 листопада

Місто: Львів

Вік: 33 роки

Режим роботи: повний робочий день, віддалена робота

Категорії: IT, WEB фахівці, Торгівля, продажі, закупівлі, Туризм та спорт

✔ Готова до відряджень

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

Досвід роботи

Менеджер з продажу інтернет магазин

Gravyar (Роздрібна торгівля), Київ

07.2024 – 10.2026 (2 роки 3 місяці)

Обов'язки:

-Консультувала клієнтів щодо продукції.

-Опрацьовувала звернення клієнтів через канали підтримки та надавала чітку й зрозумілу інформацію.

-Розглядала нестандартні запити клієнтів та взаємодіяла з колегами для вирішення питань, які потребували додаткової допомоги..

-Працювала зі скаргами, відмовами та поверненнями.

-Підтримувала точність та актуальність інформації щодо звернень клієнтів і статусу їх вирішення.

-Швидко опановувала нову інформацію, процедури, системи та інструменти підтримки для ефективної допомоги клієнтам.

-Внесення даних та ведення документації.

-Створювала документи для відправлення та контролювала статус доставки.

-Вела та актуалізувала інформацію в CRM системі і Google Таблицях.

-Орієнтувалася на задоволеність клієнтів, ефективну комунікацію та вирішення питань відповідно до встановлених стандартів обслуговування.

Менеджер e-commerce

Domino Group (Роздрібна торгівля), Київ

10.2023 – 05.2024 (7 місяців)

Обов'язки:

-Опрацьовувала та контролювала замовлення інтернет-магазину.

-Консультувала клієнтів телефоном та через месенджери.

-Опрацьовувала звернення клієнтів на різних етапах виконання замовлення.

-Працювала з CRM та контролювала статуси замовлень.

-Вносила та актуалізувала інформацію у внутрішніх системах.

-Приймала та контролювала оплати.

-Працювала з 1С, онлайн-таблицями та кабінетом Нової пошти.

Вела та актуалізувала базу даних клієнтів.

Менеджер з продажів

Giardini, мережа магазинів італійського взуття та аксесуарів (Роздрібна торгівля), Київ
11.2021 – 02.2022 (3 місяці)

Обов'язки:

-Відповідала на запити клієнтів у соціальних мережах та месенджерах.

-Опрацьовувала та супроводжувала замовлення.

-Координувала інформацію між клієнтами, складом та службами доставки.

-Працювала з CRM, 1С, Prom, Rozetka, Instagram та Facebook.

-Створювала ТТН та відстежувала відправлення.

-Опрацьовувала обміни та повернення.

-Вирішувала конфліктні та нестандартні ситуації з клієнтами.

Освіта

ТНУ імені В.І. Вернадського (Сімферополь)

Спеціальність: Економічний , Фінанси та кредит
повна вища, 09.2011 – 07.2017 (5 років 9 місяців)

Знання мов

Англійська - Нижче середнього, Українська - Професійний (експерт), Російська - Професійний (експерт)

Додаткова інформація

Знання комп'ютера, програм: MS Office, 1С:Підприємство, Google Sheets, KeyCRM
Особисті якості, хобі, захоплення, навички: Подорожі, велосипед, фотографія, спорт.