Чистякова Ольга



АДМИНИСТРАТОР ОФИСА ОПЕРАТОР КОНТАКТ ЦЕНТРА ДИСПЕТЧЕР, 14 000 ГРН.

19 жовтня 2022 Місто: Київ

Вік: 58 років
Режим роботи: повний робочий день, вільний графік роботи, плаваючий графік роботи
Категорії: Медицина, фармацевтика, Офісний персонал, Телекомунікація та зв'язок

✔ Перебуваю в шлюбі

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

Досвід роботи

Руководитель информационного центра по работе с клиентами
"Домофон Плюс" (сервисное обслуживание),
02.2021 – 04.2022 (1 рік 2 місяці)

оператор колл-центра (старшая смены)
Укрбудсвит (Сервисное обслуживание), Київ
01.2015 – 02.2021 (6 років 1 місяць)

Обов'язки:

1. Прием и обработка входящих звонков.

2. Осуществление исходящих звонков.

3. Работа с дебиторской задолженностью (в телефонном режиме).

4. Работа с уведомлениями:

4.1. Мониторинг претендентов (злостных должников) на написания уведомлений.

4.2. Занесение в учетную тетрадь информации о каждом написанном уведомлении (№ договора + сумма задолженности + адрес + дата оформления уведомления).

4.3. Письменное оформление уведомления.

4.4. Печать квитанций, которые отправляются вместе с уведомлением с 1С.

4.5. Оформление заявки в колл-центре (заказ-наряд для мастера).

4.6. Отслеживание оплат по уведомлениям по БД 1С + колл-центре.

4.7. Диалог в телефонном режиме с должником после погашения задолженности + оформления заявки на подключение.

5. Работа с письмами:

5.1. Сортировка неплаченных задолженностей по уведомлению.

5.5. Оформление заявки в колл-центре (заказ-наряд для мастера).

5.6. Постоянный мониторинг поступлення оплат после исковых писем.

6. Оформление индивидуальных договоров:

6.1. Формирование заявки (колл-центр);

6.2. В БД 1С внесение паспортних данных абонента (расчет монтажа + печать договора);

6.3. Оформление чека на оплату;

6.4. Передача в сервисный отдел.

7. Печать повторных квитанций.

8. Подготовка документации для оплаты задолженности абонентом на дому:

8.1. Выписка квитанции для оплаты задолженности;

8.2. Занесение информации в учетную тетрадь (№ договара + адрес + л/с абонента + сумма к оплате + номер заявки, оформленной в колл-центре + № чека).

8.3. Оформление заявки (заказа-наряда) в колл-центре.

9. Обработка обращений, поступивших на сайт комании (созвон с абонентом предоставление информации + оформление заявки).

10. Рассылка квитанций на электронные почты абонентов.

11. Обработка входящей корреспонденции (письма абонентов, полученных УКРПОЧТОЙ)+ предоставление руководителю компании отчета «Сводный мониторинг» + прием абонентов (в случаи отсутствия руководителя информационного отдела).

12. Предоставление информации сотруникам колл-центра по сверке платежей (работа в 1С).

13. Обучение + стажировка новых сотрудников.

14. Печать годовых + квартальных квитанций:

14.1. Сортировка по договорам (сверка по колличеству квитанций).

14.2. Упаковка квитанций в файлы.

14.3. Сортировка, упакованных квитанций по мастерам.

15. Контроль рабочей дисциплины (выходные дни).

16. При необходимости составление отзывов на сайт компании.

17. Сотрудничество с сопутствующими отделами компании.

18. Выполнение заданий, поставленных руководителем отдела, подразделений, руководством компании.

Освіта

техникум

Спеціальність: оператор связи

середньо-спеціальна, 08.1986 – 06.1990 (3 роки 10 місяців)

Знання мов

Англійська - Середній, Українська - Високий рівень (вільно), Російська - Високий рівень (вільно)

Додаткова інформація

Особисті якості, хобі, захоплення, навички: Личные качества: • Ответственность, коммуникабельность, исполнительность, энергичность, быстрообучаемая. Дополнительная информация: • Английский язык (базовый); • Знание ПК на уровне пользователя; • Отличное знание оргтехники , офисной техники, сканирование Цель:

Получение должности оператора Call Centra, администратора, складского учета, а также использование накопленного опыта для самореализации на более высоком уровне для максимальной пользы в Вашей компании. Опыт работы: 15.02.2021 по 26.04.2022 "ДОМОФОН ПЛЮС" Руководитель информационного центра по работе с клиентами 30.01.2015 УКРБУДСВИТ оператор информационного отдела по работе с клиентами. 12.08.2013-14.11.2014 Киевский межрегиональній центр сервисного обслуживания. Деспетчер . Прием и распределения заявок. Своевременное закрытия актов выполненных работ. Работа с электронной почтой. Введения базы 1С и Сервис деска. Тесное сотрудничество с региональными сервисными центрами. 01.03.2012-05.2012 Рекламная компания ; оператор контакт-центра. Проведение акции к ЕВРО 2012. 17.2011-29.2011 Корпорация ТАРГЕТ; секретарь офиса 16.2010-27.2011 Нотариальная контора; личный помощник руководителя. Должностные обязанности; выполнение поручений руководителя, сканирование документов, работа с сайтом компании 06.2006-09.2009 ARCO REAL ESTATE: администратор офиса. Должностные обязанности: прием входящих и исходящих звонков, консультирование клиентов. Поддержание порядка, своевременное обеспечение жизнедеятельности офиса (заказ техники, офисных принадлежностей, воды). Работа с входящей и исходящей документацией, корреспонденцией. Работа с базой данных (сканирование документов, ксерокопирование, отправка факсов. Хорошее знание оргтехники. Выписка счетов и доверенностей. Прием товара и бухгалтерских документов. Добавление новостей на Сайт компании. 05.2005-05.2006 СПД Безридный А. И.: менеджер по автоперевозкам Должностные обязанности: обеспечения транспорта загрузками, ведения телефонных переговоров, контроль за движением подвижного состава в рейсе, расчет оптимального маршрута, ведение документации (счета-фактуры, акты и т. д.), заключение договоров. 10.2004-04.2005 Компания «Бибер»: оператор мобильной связи UMC. Должностные обязанности: предоставление абонентам информационно-справочных услуг. 08.2000-10.2004 Корпорация «Трансэкспо» (Комплексные интегрированные системы доступа и безопасности): администратор офиса. Должностные обязанности: контроль и учет конфиденциальной документации, изготовление и выпуск проектов корпорации (подготовка чертежей, создание копий документов проектов), работа с клиентами. 02.1990-10.1993 Киевский центр искусств «Славутич»: секретарь директора Центра. 07.1989-02.1990 Институт Философии АН УССР: машинистка отдела логики и методологии наук. Должностные обязанности: подготовка к печати материалов и монографий отдела. Образование: • Высшее Дополнительное образование и курсы: • Курсы машинописи и делопроизводства. Дополнительное образование и курсы: