

Москаленко Ольга

★ МЕНЕДЖЕР ПО РОБОТІ З КЛІЄНТАМИ, 50 000 ГРН.

↻ 5

февраля

📍 Город: [Київ](#)



Возраст: 51 год

Режим работы: полный рабочий день, частичная занятость

Категории: HR, управление персоналом, Гостиничный бизнес, Работа за рубежом

✓ Готова к командировкам

[Войдите](#) или [зарегистрируйтесь](#) на сайте как работодатель, чтобы видеть контактную информацию.

Опыт работы

Менеджер із супроводу клієнтів

Національний платіжний сервіс UAPAY (Фінансові послуги), Київ

12.2022 – 04.2023 (4 місяця)

Обязанности:

- Встановлення контакту з клієнтами та виявлення їхніх потреб
- Операційний супровід клієнтів, надання інформації, підключення клієнтів та розв'язання проблем, які можуть виникати у клієнтів у процесі роботи
- Опрацювання звернень клієнтів по органічному трафіку з сайту UAPAY
- Постановка задач в Worksection
- Обробка задач від фінансового відділу (Фінансовий моніторинг)
- Підтримання комунікації з існуючими клієнтами та їх розвиток.
- Утримання клієнтів і збільшення продажів компанії
- Взаємодія з іншими відділами для організації ефективної роботи з мерчантами (sale, операційний відділ, фінансовий відділ, технічний відділ)

Акаунт менеджер

ТОВ "Локал Експрес", Київ (IT), Київ

08.2021 – 07.2022 (10 місяців)

Обязанности:

Обов'язки:

- прийом та обробка клієнтських запитів (телефон, поштові листи)
- консультування клієнтів
- фіксування в CRM предмету та історії звернення клієнта, передача запиту до відповідного підрозділу/особи
- аналіз проблем, що виникають у клієнта та узгодження варіантів вирішення
- комунікація з іншими відділами компанії та формування звітності

Досягнення:

- якісне опрацювання запитів клієнта
- вміння якісно будувати комунікацію
- вміння орієнтуватися на позитивний результат
- грамотне усне та письмове мовлення
- здатність швидко навчатися
- логічне мислення
- вміння працювати в команді

Операційний менеджер

Newtrex ((Сфера обслуговування, сервіс, послуги, продаж)), Київ

01.2019 – 02.2021 (2 года 1 місяць)

Обязанности:

- відстеження запитів клієнтів
- діагностування та збір інформації для вирішення проблеми
- організація ефективної комунікації
- контролювання процесів та результатів
- підготовка альтернативних способів вирішення запитів
- усунення проблем клієнтів
- аналіз ступеня задоволеності клієнтів
- удосконалення внутрішніх процесів
- здійснення внутрішніх операцій з метою покращення якості обслуговування
- care-calls
- створення та відстеження виконання завдань у Jira
- створення тикетів та супровід клієнтів через OTRS
- ведення щомісячної звітності

✓ Есть рекомендации с данного места работы

Менеджер клієнтського відділу

Newtrex (Послуги, сервіс, підтримка), Київ

08.2014 – 12.2018 (4 года 3 месяца)

Обязанности:

- ведення бази клієнтів
- підтримка існуючих клієнтів
- виявлення потенційних клієнтів
- консультування по телефону
- підготовка індивідуальних пропозицій виходячи з переваг клієнтів
- робота із претензіями клієнтів

✓ Есть рекомендации с данного места работы

Образование

Університет туризму, економіки та права (Київ)

Спеціальность: Спеціальність "Менеджмент організацій" кваліфікація менеджер-економіст, Київ
полное высшее, 09.2000 – 06.2003 (2 года 9 месяцев)

Київський технікум готельного господарства (Київ)

Спеціальность: Організація обслуговування в готелях та туристичних комплексах
средне-специальное, 09.1991 – 02.1994 (2 года 5 месяцев)

Знание языков

Украинский - Продвинутый (свободно), Русский - Продвинутый (свободно), Английский - Средний

Дополнительная информация

Личные качества, хобби, увлечения, навыки: Професійний менеджер по роботі з клієнтами з досвідом вирішення складних завдань та надання першокласного сервісу протягом понад 8 років. Відкрита новим процесам та змінам..
Цель поиска работы, пожелания к месту работы: Реалізувати свій потенціал на 100%. Розвиток. Отримувати задоволення від роботи. Поліпшувати якість життя та підвищувати свій дохід.