

# Израелян Екатерина

## ★ МЕНЕДЖЕР ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ, 20 000 ГРН.

🔄 17 июня  
2022

📍 Город: [Киев](#)



Возраст: 38 лет

Режим работы: полный рабочий день

Категории: IT, WEB специалисты, Красота и SPA-услуги, Офисный персонал

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

### Опыт работы

#### Менеджер по работе с клиентами (агентами)

Туроператор Tez Tour (Создание туристического продукта), Киев  
07.2011 – 04.2022 (10 лет 9 месяцев)

#### Обязанности:

- Работа с агентами-партнерами компании.
- Работа с базами данных компании и обработки информации: ERP, 1C, CRM, Slack.
- Консультация клиентов в телефонном и письменном режиме по условиям сотрудничества.
- Заключение договоров с новыми клиентами(агентами).
- Проведение и подготовка массовых мероприятий с иностранными партнерами из Греции, Египта, ОАЭ, Турции и других стран.
- Помощь агентству при возникновении сложностей выгрузки полетных документов из кабинета агентства.
- Техническая поддержка при блокировке доступов к бронированию.
- Проверка документов, ведение агентства по всем этапам заключения договора до финального подписания и выдачи доступов к бронированию.
- Техническая поддержка, консультация агентств в телефонном и письменном режиме по вопросам\условиям Гарантийных писем.
- Контроль за оформлением гарантийных писем, а также их обработка посредством внесения отложенных платежей в систему ERP.
- Техническая поддержка агентств при возникновении сложностей, связанных с внесением\загрузкой Банковских гарантий в кабинет агентства.
- Выгрузка из ERP и формирование аналитической таблицы в Excel всех не оплаченных заявок по Киевскому региону ежедневно.
- Корректировка контактных данных агентств (в ERP и 1C).
- Внесение\продление Банковских гарантий, разблокировка доступов.
- Информирование (телефон, электронная почта) агентств о предстоящих мероприятиях (Роуд шоу, Ворк шоп, Дейтинги, Завтраки).
- Контроль за наличием оплат и всех напечатанных агентствами документов Киевского региона по всем рейсам за день до вылета.

#### Администратор/офис-менеджер

Химагроменеджмент (Продажа средств защиты растений, семян, удобрений), Киев  
03.2010 – 06.2011 (1 год 3 месяца)

#### Обязанности:

- Обеспечение хозяйственно-административных нужд офиса.
- Приём/отправка, регистрация входящей/исходящей корреспонденции и распределение её по соответствующим отделам.
- Приём, сопровождение гостей офиса Компании.
- Работа с курьерскими службами.
- Координация работы офисных водителей.
- Подготовка конференц-зала для проведения Сопровождений, Научных Советов, Конференций, Семинаров,

Корпоративных праздников.

- Выполнение поручений руководителя.
- Подготовка Ежемесячного Бюджета в программе 1С для АХО по согласованию с руководителем.
- Приём входящих звонков и их распределение при необходимости.

## Сотрудник сервиса

McDonald's (Сфера обслуживания людей и предоставления услуг), Киев

08.2007 – 02.2010 (2 года 6 месяцев)

### Обязанности:

- Вежливое, корректное общение и обслуживание посетителей (взрослых и детей);
- Приём, сбор и предоставление заказа, приём оплаты;
- Общение с посетителями, предоставление полной информации о новинках;
- Достижения:
  - \* Успешный опыт работы с разными категориями людей (различный возраст, настроение, воспитание, внутренние ценности и т.д.);
  - \* Высокая стрессоустойчивость, умение быстро реагировать, не допускать конфликтных ситуаций, способность находить компромисс;
  - \* Умение быстро устанавливать контакт с человеком, создавать доброжелательную, лёгкую и дружелюбную атмосферу;
  - \* Творческий подход в решении поставленных задач;
  - \* Успешный опыт работы в команде.

## Образование

### Национальный университет внутренних дел (Харьков)

Специальность: Социально-психологический, практическая психология

полное высшее, 09.2004 – 08.2009 (4 года 11 месяцев)

## Знание языков

Английский - Начальный

## Дополнительная информация

Знание компьютера, программ: Опытный пользователь ПК (MS Office, 1С, ERP). Навыки работы в CRM-системе. Владение офисной техникой: сканер, принтер, ксерокс. Навыки эффективного взаимодействия и общения с людьми. Личные качества, хобби, увлечения, навыки: Более 10 лет опыта работы в международной компании. Я ответственная и внимательная к деталям. Постоянно повышаю свой личностный и профессиональный уровень. Уважаю чужое мнение, тактичная, доброжелательная, умею отстаивать свою точку зрения. Обладаю позитивным мышлением, коммуникабельна, нацелена на результат. К работе отношусь с максимальной отдачей. Веду здоровый образ жизни. Танцую бачату и сальсу :)