

Волинець Оксана

МЕНЕДЖЕРКА З СЕРВІСУ ТА ПРОДАЖІВ CRM СИСТЕМИ

🔄 17 июля 📍 Город: [Київ](#)

Возраст: 35 лет

Режим работы: полный рабочий день, удаленная работа

Категории: IT, WEB специалисты, Реклама, маркетинг, PR, Торговля, продажи, закупки

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

Описание

Аналітична та сервісно-орієнтована менеджерка з 8-річним досвідом у B2C сегменті, з яких 5 років працює повністю віддалено. Впроваджую рішення для покращення якості сервісу та лояльності клієнтів. Створюю внутрішні інструменти, передаю знання команді, працюю гнучко та самостійно. Активно розвиваюся в цифровому маркетингу та орієнтуюся на виключно дистанційні вакансії, пов'язані з сервісом, операціями або навчанням.

Ключові компетенції

- Сервісна аналітика: збір фідбеку, follow-up дзвінки, покращення процесів
- CRM: Bitrix24, AmoCRM, Creatio — впевнений рівень
- Документація та навчання: скрипти, інструкції, презентації, шаблони
- Комунікація & менторство: етична взаємодія з клієнтами, адаптація новачків
- Операційне ведення: Excel, графіки, time-менеджмент, запуск філій
- Проактивність: системне мислення, впровадження ініціатив
- Гнучкість та самостійність: 5 років досвіду віддаленої роботи
- Цифрова орієнтація: активне навчання новим інструментам, початок курсу цифрового маркетингу

Досвід роботи

Менеджерка з продажу та покращення сервісу

ТОВ «Студія Серебрянських» | 08.2021 – 06.2025

- Обробляла в середньому 40 запитів щодня (телефон, Instagram, Telegram)
- Розробляла шаблони відповідей, що дозволили скоротити час реакції на клієнтські запити на 50%

- Консультувала щодо послуг компанії, навчала новачків, створювала внутрішні навчальні матеріали
- Створювала скрипти, посадові інструкції, презентації та Excel-таблиці для щоденних операцій
- Брала активну участь у відкритті нових філій — координація процесу адаптації, розробка правил сервісу
- KPI: досягнення 85% запису на пробне тренування з першого звернення та 75% доведення клієнта до студії

Менеджерка з продажів

ТОВ «Максі ГІ» | 07.2019 – 03.2020

- Повний цикл продажу: звернення → договір
- CRM, e-mail, месенджери, контроль оплат

Фахівчиня з обслуговування клієнтів

ПАТ «ПриватБанк» | 06.2018 – 05.2019

- Онлайн-консультування, оформлення документів
- NPS понад 90% позитивних відгуків

Ініціативи та кейси:

Врегулювання конфлікту з лояльним завершенням

- Аргументовано пояснила позицію компанії
- Запропонувала знижку → клієнтка прийняла умови та повернулась

Оцінка та покращення сервісу

- Регулярні дзвінки-опитування діючим клієнтам за власними анкетами
- Мотивація через позитивні відгуки, корекція через негативні
- Follow-up після вирішення ситуацій → підвищення довіри

Освіта та розвиток

- Цифровий маркетинг — Beetroot Academy (у процесі проходження)
- «Основи управління командами та проєктами в IT» – Prometheus
- Самостійне навчання: Excel, Google Sheets (ознайомчий рівень)
- Англійська мова — активне вдосконалення (мета: B2+)

Додатково

- Орієнтована на дистанційні ролі з лідерською, сервісною або аналітичною складовою
- Підтримую цінності інклюзивності, рівності та ветеранських ініціатив
- Впевнено працюю самостійно, з системністю та гнучкістю