



👤 29 ani
♂ Masculin
📍 Chișinău
💰 9 000 MDL
f

Preferințe

- Full-time

Limbi

- **Română** · Fluent
- **Rusă** · Fluent
- **Engleză** · Mediu

Datele de contact sunt contra cost. Detalii aici: <https://www.lucru.md/ro/preтури/cv>

Şef Call Center

Despre mine

Owner / blogger la liberumhominisorg.wordpress.com – blog informativ

Capacitatea de a lucra sub presiune, pe care am dobândit-o în procesul de

lucru (diferite situații de avarii, electrocutări în rândul populației, puțini

operatori în rețea în raport cu sute de clienți în așteptare, ca operator în oficiul telefonic al Gas Natural Fenosa.

Proactivitatea – această competență personală am dobândit-o la fel în acest

oficiu, efectuând diferite lucruri în folosul companiei din propria inițiativă, implementarea unor noi metode de comunicare și deservire a clienților, crearea

unor formulare ce includ diferite tipuri de întrebări pentru ușurarea și reducerea timpului de deservire a clienților ce se deservesc prin intermediul sondajelor, pregătirea contractelor pentru scanare, introducerea lor în baza de date și respectiv arhivarea lor.

Adaptabilitate și flexibilitate – această competență personală am dobândit-o în procesul de lucru în OT24h al Gas Natural Fenosa la fel

în diferite situații excepționale, specifice lucrului dat (avarii pe liniile de

tensiune joasă, medie, înaltă, lucrări planificate ce nu se finisau în termen,

respectiv era necesar de operat cu alte metode de lucru pentru clarificarea

întrebărilor parvenite din partea clienților, etc.); Deseori am fost ales în

funcție de responsabil pe oficiu în momentul când administrația oficiului

nu era după grafic.

Și nu în ultimul rând responsabilitatea, e competența personală ce am

dobândit-o în timpul când eram student la Colegiul Politehnic.

Experiența profesională

Specialist în domeniul calității niv. calif. 1 · Î.M.
"Moldcell" S.A. · Chișinău

Iunie 2019 - Prezent · 6 ani 6 luni

- Analiza și soluționarea adresărilor / plângerilor din partea clienților;
- Analiza și procesarea cererilor de portare;
- Analiza feedback-urilor / reclamațiilor ce țin de retenție;
- Evaluarea performanței agenților;
- Analiza clienților cu un grad sporit de churn și raportare;
- Elaborarea și efectuarea training-urilor de specialitate;
- Procesarea și examinarea cererilor, reclamațiilor și sugestiilor generale;
- Analiza feedback-urilor din platforma NPS;
- Identificarea ideilor inovatoare și simplificarea proceselor

Customer Support Representative · "HR-Consulting" SRL · Chișinău

Octombrie 2018 - Iunie 2019 · 9 luni

Oferirea serviciilor de cea mai înaltă calitate clienților / potențialilor

clienți ai Î.M. Moldcell S.A. prin acordarea asistenței de specialitate, soluționarea sesizărilor, reclamațiilor și cererilor clienților. Realizarea imaginii companiei prin interacțiunea telefonică.

Operator introducere, validare și prelucrare date · GPG Consulting · Chișinău

Februarie 2016 - Septembrie 2018 · 2 ani 8 luni

Recepționarea apelurilor de la clienți; înregistrarea cerințelor avariate;

completarea bazei de date; primirea, examinarea și soluționarea întrebărilor parvenite din partea clientului, efectuarea sondajelor de

opinie, aprobarea contractelor în baza de date, înregistrarea scrisorilor

în baza de date primite prin intermediul poștei electronice ale companiei,

scanarea și arhivarea contractelor, deservirea chat-ului, etc.

Studii: Medii de specialitate

Centrul de Excelență în Energetică și Electronică

Absolvit în: 2016

Specialitatea: Electromecanica