



♀ Женский

📍 Кишинев

in

ТОП Навыки

- **Управление Командой** · 5 лет
- **Удержание Клиентов** · 5 лет
- **Управление Деловыми Отношениями** · 5 лет
- **Автоматизация Процессов** · 5 лет
- **Техническая Поддержка** · 5 лет
- **Аутсорсинг Процесса Найма** · 4 года

Пожелания

- Полный день
- На территории работодателя
- Гибрид (Дом/Офис)
- Удалённо

Языки

- **Румынский** · Базовый
- **Русский** · Родной
- **Английский** · Разговорный

Навыки

- Поддержка клиентов
- Информационные Технологии
- Работа в Команде

Контактные данные предоставляются за дополнительную плату. Подробности здесь: <https://www.lucru.md/ro/preturi/cv>

Руководитель службы поддержки

Опыт работы

Руководитель службы поддержки, аккаунт директор, специалист по внедрению SAAS продукта · Xor · Кишинев

Ноябрь 2019 - Настоящее время · 6 лет 1 месяц

- С нуля создала отдел службы поддержки;
- Разработала и успешно внедрила методы работы с клиентами, снизив отток клиентов с 20% до 5%;
- Внедрила OKR (Objectives and Key Results) для контроля и улучшения результатов работы отдела;
- Разработала и внедрила Сервисное соглашение SLA, избавив компанию от юридических рисков;
- Автоматизировала работу, внедрив инбокс для клиентских запросов, ускорив работу отдела в 4 раза;
- Построила успешные отношения с такими компаниями как Leroy Merlin, McDonalds, MARS, Nike, IKEA, CISCO, Kraft Heinz на русском, американском и европейском рынках.

Навыки: Управление Командой, Техническая Поддержка, Автоматизация Процессов, Управление Деловыми Отношениями, Удержание Клиентов

Менеджер по продажам, маркетолог, контент-менеджер, аккаунт-менеджер · Leads Trade · Кишинев

Июнь 2014 - Декабрь 2018 · 4 года 6 месяцев

- Увеличила продажи более чем в 15 раз внедрив планы по продвижению и продажам;
- Вела 2000+ клиентов в проекте Leadia.org как аккаунт-менеджер (более 25% из них хотя бы раз воспользовались платными услугами);
- Подготовила развернутый план для создания более 10 сайтов и написала более 100 статей для них на тему юриспруденции, недвижимости, медицины, лидогенерации;
- Отвечала за поиск копирайтеров на аутсорсинге, создание ТЗ и проверку выполненной ими работы;

Навыки: Продажи, Обслуживание Клиентов, Разработка

- Менеджмент

сайтов, Маркетинг, Аутсорсинг Процесса Найма, Копирайтинг

Желаемые отрасли

- Менеджмент
- ИТ, Технологии

Образование: Высшее

Молдавский государственный университет

Год окончания: 2011

Факультет: Журналистика и массовые коммуникации

Специальность: Экономическая журналистика

Курсы, тренинги

Basic Web and Javascript for Front-end developing

Год окончания 2019

Организатор: SkillUp

Web Design basic course

Год окончания 2021

Организатор: D-Spirit School

Graphic Design basic course

Год окончания 2024

Организатор: D-Spirit School