



👤 18 ani  
♂ Masculin  
📍 Chișinău

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

## Truck Dispatcher

### Despre mine

Sunt o persoana organizata si orientata spre rezultate, cu experienta atat ca agent de suport clienti, cat si ca Team Leader. Ma motiveaza sa ajut, sa simplific procese si sa ofer constant un mediu de lucru clar si de incredere pentru colegii mei. Imi place sa combin comunicarea directa cu analiza obiectiva si sa gasesc solutii eficiente, chiar si in situatii presante.

Am invatat sa gestionez volume mari de solicitari, sa dau feedback constructiv si sa mentin o echipa motivata si constanta in performanta. Cred in echilibru, adaptabilitate si in importanta unei relatii bune intre oameni si procese.

### Experiența profesională

**Team Leader** · Simply Contact · Chișinău

*Aprilie 2025 - Septembrie 2025 · 6 luni*

Responsabilitati:

Am coordonat o echipa de agenti pentru a asigura suport de calitate si timpi de raspuns buni.

Am oferit suport constant echipei, atat profesional, cat si in dezvoltarea abilitatilor.

Am urmarit performanta individuala si am intervenit cand a fost nevoie de sustinere sau ajustari.

Functii

Am monitorizat indicatorii cheie (TPH, CSAT, AHT, QA) si am tras concluzii pentru imbunatatire.

Am oferit feedback constant si coaching personalizat.

Am gestionat programari, zile libere si redistribuiri in functie de nevoi.

Am fost legatura intre echipa si management sau alte departamente.

Realizari:

Am crescut consistenta echipei prin feedback aplicat si sustinere one-to-one.

Am mentinut o rata de satisfactie a clientilor peste targetul lunar.

Am contribuit activ la rezolvarea situatiilor complexe sau sensibile.

Am ajutat la formarea si integrarea rapida a noilor colegi.

Am fost un punct de sprijin pentru echipa in momente de stres sau volum ridicat.

### TOP Competențe

- **Convingator** · 1 an
- **Lucru cu clientii** · 1 an
- **Prietenie** · 1 an
- **Adaptabilitate** · 1 an
- **Ambitios** · 1 an
- **Colaborare interdepartamentala** · 6 luni

### Preferințe

- Full-time
- Flexibil
- În ture
- Hibrid (Oficiu/Acasă)
- Remote

### Limbi

- **Română** · Nativ
- **Rusă** · Comunicare
- **Engleză** · Fluent

### Competențe

- Gandire proactiva si orientare spre solutii
- Atentie la detalii si organizare
- Colaborare interdepartamentala
- Adaptare in contexte cu presiune

- Suport operational si luarea deciziilor
- Gestionare workload si prioritizare
- Analiza performantei si raportare
- Comunicare clara si empatie
- Coordonare si leadership
- Ambitios

Competențe: Colaborare interdepartamentala, Adaptabilitate si gandire proactiva, Analiza de date si raportare operationala, Orientare spre performanta si rezultate, Rezolvare de conflicte si gestionare situatii dificile, Feedback constructiv si coaching individual, Time management si prioritizare, Luare de decizii si asumarea responsabilitatii, Abilitati de comunicare clara si eficienta, Leadership si coordonare echipe

## **Customer Support Agent** · Simply Contact · Chișinău

*Februarie 2025 - Aprilie 2025 · 3 luni*

Responsabilitati:

Am raspuns rapid si politicos la intrebarile clientilor prin telefon, email si chat.

Am ajutat clientii sa-si rezolve problemele si am urmarit pana au fost multumiti.

Am colaborat cu echipele interne pentru solutii rapide.

Functii:

Am preluat si inregistrat solicitarile clientilor.

Am oferit solutii clare si practice.

Am actualizat informatiile in sistem.

Realizari:

Am crescut satisfactia clientilor prin comunicare clara si empatica.

Am gestionat zilnic un numar mare de solicitari fara sa scad calitatea.

Am fost apreciat pentru calmul si rabdarea in situatii dificile.

Competențe: Cunoștințe de Utilizare a Calculatorului, Comunicare clara si empatica, Prioritizare si lucru sub presiune, Multitasking, Cunostinte solide de produs si adaptare rapida la tool-uri si procese noi

## **Operator call-center** · 1CallCenter · Chișinău

*Decembrie 2023 - Decembrie 2024 · 1 an 1 lună*

- Operarea sistemului CRM

- Legatura cu clientii

- Vanzarea produsului clientului

- Mentinerea prietenii cu clientii

- Suport in orice tip de intrebare legata de produs

Competențe: Convingator, Lucru cu clientii, Prietenie, Adaptabilitate, Ambitios

## **Domeniile dorite**

- Logistică / Transport
- Management
- IT, Tech