



👤 29 лет
♂ Мужской
📍 Кишинев
💰 15 000 MDL
📷 📞

ТОП Навыки

- **Техническая грамотность** · 4 года
- **Решение конфликтов** · 4 года
- **Работа с CRM и Jira - системами** · 4 года
- **Мультиязычная поддержка (английский B1)** · 4 года
- **Работа с возражениями** · 2 года
- **Знание продукта (мебель)** · 2 года

Пожелания

- Полный день
- Удалённо

Языки

- **Румынский** · Средний
- **Русский** · Родной
- **Английский** · Средний

Навыки

- Самоорганизация – Удаленная работа

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

Оператор службы поддержки

Обо мне

Я — специалист с опытом в поддержке клиентов, продажах и логистике, ищу удаленную работу в одном из направлений:

- Служба поддержки – Консультирование через чат/email, обработка запросов, работа с CRM.

- Телефонные продажи – Входящие/исходящие звонки, работа с возражениями, выполнение KPI.

-- Логистика – Координация заказов, отслеживание доставок, работа с поставщиками.

Мои сильные стороны это:

-Гибкость – Готов к сменному графику (включая выходные).

-Техническая грамотность – Быстро осваиваю новые программы (CRM, 1C, Excel).

-Клиентоориентированность – Умею находить подход даже к сложным клиентам.

-Организованность – Опыт удаленной работы с самостоятельным планированием задач.

Опыт работы

Консультант поддержки клиентов

(английский язык) · Srl Qwernik · Кишинев

Октябрь 2020 - Ноябрь 2024 · 4 года 2 месяца

- Консультирование клиентов через чат на английском и русском языках.

- Обработка 150 + запросов ежедневно

- Фиксация обращений в CRM

- Эскалация сложных вопросов в техотдел

- Обучение новых сотрудников

Достижения:

-Поддержал рейтинг удовлетворенности клиентов

Оптимизировал шаблоны ответов, сократив время обработки на 20%

Навыки: Техническая грамотность, Решение конфликтов, Работа с CRM и Jira - системами, Мультиязычная поддержка (английский B1)

- Соблюдение дедлайнов
- Обучаемость – Быстро осваиваю новые инструменты (CRM)
- SEO
- Графические редакторы)
- Коммуникация – Вежливое и четкое общение с клиентами и коллегами
- Документирование – Ведение записей в CRM
- Отчетность
- Работа с возражениями – Умение убеждать
- Консультирование и переговоры – Опыт в B2C и B2B продажах
- SLA
- Профессиональная Ответственность
- Дружелюбие
- Офисные программы: Google Docs
- Таблицы
- Графические редакторы: Adobe Photoshop
- Illustrator
- Соцсети: Продвижение в Instagram
- Facebook
- CRM и Jira -системы: Опыт работы с базами клиентов
- Работа в Команде

SMM-менеджер · BEL-NB · Кишинев

Октябрь 2018 - Май 2020 · 1 год 8 месяцев

Обязанности и функции:

- Разработка контент-плана для Instagram/Facebook
- Съёмка и редактирование фото/видео продукции (трофеи, сувениры)
- Коммуникация с подписчиками (ответы на комментарии, Direct)
- Анализ эффективности постов (охваты, вовлеченность)
- Координация с дизайнерами и отделом продаж

Достижения\

- Увеличил вовлеченность аудитории на 30% за счет интерактивных сторис
- Запустил серию постов с клиентами, что повысило доверие к бренду

Навыки: Копирайтинг постов, Работа с бренд-стилем, Анализ аудитории, Создание визуального контента (Adobe Photoshop, Анализ предпочтений целевой аудитории и адаптация стратегий, Работа в Команде

Продавец мебели по телефону · Micoro Group · Кишинев

Ноябрь 2015 - Август 2018 · 2 года 10 месяцев

Обязанности и функции -

- Консультации клиентов в магазине/по телефону
- Оформление заказов и контроль доставки
- Ведение базы клиентов

Достижения:

- Увеличил повторные продажи на 15% через follow-up
- Закрывал 70% входящих заявок

Навыки: Работа с возражениями, Знание продукта (мебель), Ведение переговоров, Теплые продажи, Холодные

Желаемая отрасль

- Рабочий персонал

Образование: Среднее

Курсы, тренинги

Курсы английского языка Studium.md

Ещё учусь

Организатор: Светлана