RABOTA MD

Контактные данные предоставляются за дополнительную плату. Подробности здесь: https://www.rabota.md/ru/prices/cv

Project-менеджер | Team Lead | Бизнес-ассистент | Администратор

33 года

Кишинев

ТОП Навыки

- **Координация и коммуникация** · *2 года*
- **Контроль качества и клиентского пути** · *2 года*
- **Работа с обращениями клиентов по техническим и финансовым вопросам** · *2 года*
- **Организация службы заботы** · *2 года*
- **Управление Командой** · *1 год*
- **Супервайзинг** · *1 год*

Пожелания

- Удалённо

Языки

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

Обо мне

Опыт в управлении командами, автоматизации процессов, запуске и масштабировании digital-продуктов с 7-значным оборотом

Опыт работы

Администратор / Project-менеджер · Проект «Результат на Лицо» Online-направление по омоложению и здоровью, оборот 100+ млн руб/год · Москва

Сентябрь 2023 - Июнь 2025 · 1 год 10 месяцев

- Запустил с нуля 3 автоворонки → +18% к продажам на этапе трипвайра

- Участвовал в разработке стратегии совместно с маркетологом, продюсером: сегментация, KPI, таймлайн

- Оптимизировал клиентский путь, внедрил серию анкет + NPS → рост удержания на 23%

- Руководил командой из 10 исполнителей: постановка, контроль, дедлайны

- Разработал и внедрил скрипты для отдела заботы и поддержки — снизил нагрузку на операторов на 30%

- Настроил и внедрил таск-менеджер Trello: повысил прозрачность процессов и скорость закрытия задач

Навыки: Управление Командой, Супервайзинг, Тайм-менеджмент, Многозадачность, Работа в команде

Куратор онлайн-курсов и образовательных программ · «Результат на Лицо» · Москва

Сентябрь 2022 - Декабрь 2023 · 1 год 3 месяца

Курс по здоровому питанию:

- Провёл 50+ персонализированных онбордов: собирал

данные, адаптировал маршрут прохождения под особенности здоровья

- Совместно с экспертами адаптировал программу под 30+ случаев противопоказаний, улучшив безопасность и комфорт обучения

- Сопровождал участников на всех этапах: удержание в курсе составило более 65%

- Курировал визуальные отчёты и фидбэк: координировал фотофиксации, проверку, обработку с дизайнерами

- Обеспечил своевременную выдачу всех обучающих материалов, бонусов и сертификатов — без просрочек на протяжении всех потоков

Клуб «Здоровья и красоты»:

- Организовал и курировал 15+ прямых эфиров и онлайн-мероприятий с экспертами

- Смонтировал и систематизировал 20+ обучающих видео, обеспечив доступ к ним более чем 500 участникам

- Внедрил процесс сбора обратной связи после каждого мероприятия → NPS вырос с 7.1 до 8.4

- Оптимизировал коммуникацию и доступ к материалам, что снизило число повторных обращений от участников на 40%

Курс «Тренер-массажист»:

- Курировал офлайн-сессии и расписание занятий для 3 учебных потоков

- Вёл коммуникацию с подрядчиками: контролировал 100% отправку дипломов и документов без сбоев

- Участвовал в проведении итоговых аттестаций: средний балл выпускников вырос на 22% по сравнению с прошлым потоком

- Отслеживал прогресс и консультировал студентов по техническим и организационным вопросам

- Обеспечил пост-курсовую поддержку 80+ выпускников, создав систему напоминаний, сопровождения и чатов для сообщества

Навыки: Курирование и поддержка

Старший консультант отдела заботы с расширенным функционалом · EdProduce · Москва

Август 2020 - Февраль 2023 · 2 года 7 месяцев

- Организовал и структурировал работу службы заботы: выявил «узкие места» и внедрил улучшения, что позволило снизить количество повторных обращений на 30%

- Разработал и внедрил 40+ новых скриптов и регламентов, повысив единообразие и эффективность коммуникации

- Обучил и адаптировал 3 новых сотрудников, разработав программу онбординга и наставничества

- Курировал работу первой линии поддержки: оперативная помощь по техническим и финансовым вопросам

- Обработал 1000+ клиентских обращений: активация/отключение доступов, оплата и помощь с аккаунтами на GetCourse

- Обеспечил своевременное подключение учеников к курсам и чатам → средняя скорость реакции — менее 15 минут

Навыки: Координация и коммуникация, Контроль качества и клиентского пути

Ассистент / Project-менеджер / Организатор запусков · Инфо-продукты в сфере психологии, эзотерики (фриланс) · Тирасполь

Февраль 2021 - Октябрь 2022 · 1 год 8 месяцев

- Курировал запуск марафонов с аудиторией 1000+ участников
- Внедрил GetCourse, адаптировал воронки, email-цепочки, рассылки в Telegram
- Выстроил документацию и гайды в Notion → сократил время онбординга новых сотрудников
- Генерации контента и обработки обратной связи
- Настроил повторные касания в подписке с использованием нейросетей → снижение оттока на 17%
- Провёл Zoom-сессию с клиентами, собрал обратную связь, на основе которой сформировал задачи на релиз нового тренинга — NPS вырос с 6.2 до 8.5

Навыки: Повышение удовлетворенности и лояльности клиентов

Руководитель отдела заботы / Менеджер поддержки клиентов · Результат на лицо · Москва

Август 2020 - Август 2022 · 2 года 1 месяц

- Руководил отделом заботы: координировал работу техподдержки, кураторов, ассистентов, взаимодействовал с экспертами и подрядчиками
- Оптимизировал внутренние процессы отдела, что позволило сократить среднее время отклика на обращения на 35%
- Разработал и внедрил 15+ регламентов и инструкций для команды поддержки, повысив качество и единообразие коммуникации
- Обучил и адаптировал 10+ новых сотрудников, внедрив пошаговую программу онбординга
- Запустил систему оценки качества поддержки и повысил удовлетворённость клиентов по внутреннему NPS на 25%
- Вёл поддержку на платформах GetCourse, Zoom, BotHelp, Telegram, включая консультации пользователей
- Курировал модерацию и сопровождение чатов с аудиторией 5 000+ участников
- Урегулировал более 200 сложных ситуаций с клиентами, повысив лояльность и снижая отток
- Настроил работу с обращениями в CRM, внедрил шаблоны ответов и автоматические сценарии

Навыки: Работа с обращениями клиентов по техническим и

финансовым вопросам, Организация службы заботы

Менеджер отдела по работе с клиентами · Школа моды и стиля Карины Нигай · Москва

Сентябрь 2020 - Декабрь 2021 · 1 год 3 месяца

- Обрабатывал обращения в чатах службы поддержки курсов: консультировал по оформлению заказов, предоставлял ответы на вопросы, осуществлял фоллоу-ап, собирал и систематизировал отзывы клиентов во всех каналах коммуникации.

- Оказывал техническую поддержку в GetCourse и Zoom: обеспечивал оперативную обратную связь, настраивал и восстанавливал доступы, решал технические вопросы, возникавшие при оплате и в процессе обучения.

- Организовывал и модерировал вебинары: устранял технические неполадки в реальном времени, модерировал чат и обрабатывал вопросы участников, подготавливал скрипты ответов, выгружал и размещал записи на платформе GetCourse.

- Проводил тестирование клиентских сценариев, выявлял узкие места и формировал рекомендации по оптимизации процессов покупки и регистрации на платформе.

Навыки: Тестирование клиентских сценариев

Консультант по техническим вопросам · Продюсерский центр RedBook · Москва

Май 2019 - Август 2020 · 1 год 4 месяца

- Обработал более 1500+ обращений клиентов по техническим и финансовым вопросам: восстановление доступов, оплата, ошибки на платформах WordPress, JivoSite, Zoom

- Оптимизировал и внедрил 10+ новых скриптов, повысив скорость обработки сообщений и эффективность коммуникации

- Оптимизировал структуру FAQ и базы знаний для команды и клиентов — число повторных обращений снизилось на 25%

- Администрировал и модерировал 15+ рабочих и учебных чатов, включая публичные Telegram-каналы

- Обеспечивал бесперебойную поддержку Zoom-вебинаров и онлайн-сессий — курировал более 40 прямых эфиров без сбоев

- Участвовал в запуске новых потоков программ: от онбординга до завершения курсов и сбора фидбека

Навыки: Модерация, Администрирование, Консультант по техническим вопросам

Желаемая отрасль

- Топ-менеджмент

Образование: Высшее

Приднестровский государственный университет
Год окончания: 2014
Факультет: Экономический
Специальность: Банковское дело