



👤 20 лет
♀ Женский
📍 Кишинев
💰 15 000 MDL

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

Менеджер по работе с клиентами

Обо мне

Профессионал с сильной экспертностью в управлении процессами, коммуникациях и клиентоориентированности. Быстро адаптируюсь, глубоко понимаю мотивацию людей, выстраиваю доверие и удерживаю клиентов за счёт грамотной психологии и продуманных решений. Всегда довожу процессы до идеала и повышаю эффективность команд и проектов.

Опыт работы

Управляющий администратор · Marusyas Team · Кишинев

Октябрь 2024 - Настоящее время · 1 год 3 месяца

- Операционное управление салонами и координация процессов.
- Работа с клиентами: звонки, переписки, сопровождение до записи, повышение конверсии.
- Retention-задачи: удержание клиентов, возврат неактивной базы, отработка негатива.
- Аналитика и работа в AmoCRM / Altego: ведение сделок, порядок в базе, метки, статистика.
- Заказы и поставщики: оформление, контроль остатков, своевременное пополнение.
- Работа с кассой, документацией и первичной бухгалтерией.
- Участие в планировании, выполнении KPI, повышении загрузки.
- Контроль стандартов сервиса, организация рабочих процессов, взаимодействие с командой.
- Нормирование и регулирование рабочих процессов
- Стратегическая работа воронки продаж: от первого контакта до доведения до визита.
- Поддержание премиальной атмосферы салона и персональный подход к каждому гостю.
- Быстрое решение конфликтных ситуаций и повышение удовлетворённости клиентов.
- Управление расписанием мастеров и оптимизация загрузки смен.

ТОП Навыки

- **Удержание Клиентов** · 1 год
- **Оптимизация воронки повторных продаж** · 1 год
- **Эмоциональный интеллект и эмпатичная коммуникация** · 1 год
- **Мультиканальное взаимодействие** · 1 год
- **Прогнозирование оттока** · 1 год
- **Повышение конверсии в повторную покупку** · 1 год

Пожелания

- Полный день
- На территории работодателя

Языки

- **Румынский** · Свободно владею
- **Русский** · Родной
- **Английский** · Разговорный

Навыки

- Эмпатичная коммуникация
- Эмоциональный интеллект
- Стрессоустойчивость

- Гибкость мышления
- Проактивность
- Умение работать в динамичной среде
- Навык мягкого дожима
- Клиентская ориентированность
- Дипломатичность
- Умение сглаживать конфликты

Навыки: Организация рабочих процессов, Управление Коммуникациями с Клиентами, Работа в Команде, Работа с поставщиками, Постановка задач, CRM, Клиентская Аналитика, Удержание Клиентов, Повышение конверсии, Клиентский сервис

Retention manager · Фриланс · Кишинев

Май 2024 - Настоящее время · 1 год 8 месяцев

- Возврат неактивных клиентов через персонализированные стратегии общения.
- Построение и внедрение retention-воронки под разные сегменты клиентской базы.
- Диагностика причин оттока и разработка точечных мер по удержанию.
- Работа с негативом: тактичная обработка возражений, перевод недовольных клиентов в лояльных.
- Аналитика поведения клиентов: сегментация базы, выявление триггеров ухода, создание сценариев решений.
- Настройка автоматизаций в CRM : напоминания, триггеры, метки, цепочки касаний.
- Создание скриптов и сообщений, повышающих вероятность возврата.
- Мониторинг ключевых показателей: NFT, повторные записи, % возврата «спящих» клиентов.
- Оптимизация коммуникации: выстраивание тональности общения под премиальный сервис.
- Повышение конверсии в повторную покупку через продуманные прогревы и дополнительные касания.
- Сопровождение клиента от момента «возврата» до успешной записи.

Навыки: Оптимизация воронки повторных продаж, Эмоциональный интеллект и эмпатичная коммуникация, Мультиканальное взаимодействие, Прогнозирование оттока, Повышение конверсии в повторную покупку, Настройка автоматизаций в CRM, Обработка негатива, Построение retention-воронки, Удержание клиентов

Администратор · Levita · Кишинев

Октябрь 2023 - Февраль 2024 · 5 месяцев

- Управление CRM-системами для ведения клиентской базы и анализа продаж.
- Выполнение функций менеджера по продажам с активным привлечением новых клиентов.
- Продажа услуг студии и сопровождение клиентов на всех этапах взаимодействия.
- Организация и координация работы студии, включая составление расписания и решение административных вопросов.
- Поддержание высокого уровня клиентского сервиса и повышение лояльности клиентов.
- Эффективная работа в условиях динамичных изменений с соблюдением сроков.

- Повышение удовлетворенности клиентов через оперативное решение споров и поддержание открытых каналов общения.
- Разрешение конфликтов между сотрудниками, нахождение компромиссов и укрепление командного духа.

Навыки: Разрешение конфликтов, Соблюдение сроков, Работа в динамичной среде, Клиентский сервис, Административные задачи, Организация работы студии, Ведение клиента, Активные продажи, Управление CRM

Желаемая отрасль

- Офис / Секретариат

Образование: Высшее

Технический университет Молдовы

Ещё учусь

Факультет: Факультет экономической инженерии и бизнеса

Специальность: Бизнес и управление

Курсы, тренинги

Руководитель отдела продаж: эффективные продажи

Год окончания 2024

Организатор: SkillBox