



**Контактные данные предоставляются за дополнительную плату. Подробности здесь: <https://www.rabota.md/ro/prices/cv>**

## Офисный работник

### Опыт работы

#### **Оператор-модератор** · Simpals · Кишинев

*Август 2023 - Настоящее время · 1 год 4 месяца*

- горячие и холодные звонки
- консультация по услугам и техническая поддержка по платформе 999
- регистрация заявок на техническую проверку и их отслеживание
- модерация платформ 999, Point и Ştiri
- консультация по мероприятиям и помощь по покупке билетов на платформе Afisha
- предоставление технической поддержки по платформе Achiziții для поставщиков

#### **Quality Assurance Specialist** · Moldcell · Кишинев

*Май 2023 - Август 2023 · 4 месяца*

- отслеживание качества обслуживания службы поддержки
- организация и составление ежемесячных тестов для колл-центра
- прослушка звонков и организация митов 1 to 1, для обсуждения их с операторами
- подготовка обучающих материалов и организация тренингов по всему спектру услуг и продуктов компании для каждого звена
- обновление и корректирование внутренней базы данных что включает в себя информацию о всех продуктах компании
- рассмотрение заявок от абонентов по предоставлению исключений в спектре услуг компании
- отсылка и обработка запросов на портацию номеров
- просмотр и обработка запросов от абонентов, в случае негативного оценивания помощи службы поддержки

#### **Оператор поддержки B2B сегмента** · Moldcell · Кишинев

*Март 2023 - Май 2023 · 3 месяца*

- 👤 26 лет
- ♂ Мужской
- 📍 Кишинев
- 💰 7 000 MDL

### Пожелания

- Частичная занятость

### Языки

- **Румынский** · Свободно владею
- **Русский** · Свободно владею
- **Английский** · Средний
- **Французский** · Средний
- **Польский** · Базовый

- горячие и холодные звонки
- консультация по продуктам и услугам компании для B2B сегмента
- генерирование накладных и актов сверки для B2B сегмента
- консультация по использованным услугам и подключению новых, и продажа услуг
- регистрация жалоб на проблемы с качеством связи и интернета
- организация тренингов по продукту Moldcell Plus (фиксированный интернет от Moldcell) и подготовка обучающих материалов для операторов службы поддержки

### **Оператор технической службы поддержки · Moldcell · Кишинев**

*Февраль 2022 - Март 2023 · 1 год 1 месяц*

- горячие звонки
- предоставлении консультации и помощи по настройке мобильного и фиксированного интернета
- настройка ТВ приставок серии MAG и телевидения
- предоставление помощи и консультации по использованию IP телефонии и продукта PBX
- активация пакетов услуг для B2B сегмента по предварительным запросам на почту
- холодные звонки конфликтным клиентам по предварительным запросам от службы поддержки

### **Оператор службы поддержки · Moldcell · Кишинев**

*Июль 2021 - Февраль 2022 · 8 месяцев*

- горячие звонки
- консультация клиентов по спектру услуг и товаров компании и их продажа
- консультация по вопросам использованных услуг и тех поддержка по вопросам качества связи и интернета
- регистрация жалоб и заявок на техническую проверку

### **Желаемые отрасли**

- Офис / Секретариат
- Колл-центр / Бэк-офис
- Телекоммуникации

### **Образование: Неполное высшее**

**Universitatea de Stat din Moldova**

*Год окончания: 2022*  
Факультет: Litere  
Специальность: Traducător Engleză-Franceza

**Colegiu Pedagogic “Mihai Eminescu”**

*Год окончания: 2018*  
Факультет: Coregrafie  
Специальность: Dansator profesionist

**Universitatea Liberă Internațională din Moldova**

*Ещё учусь*  
Факультет: Științe economice  
Специальность: Marketing și logistica