



👤 29 лет
♂ Мужской
📍 Кишинев

ТОП Навыки

- **Postman** · 5 лет
- **Hubspot** · 5 лет
- **Zendesk** · 5 лет
- **XML** · 5 лет
- **Greenhouse** · 5 лет
- **Cloudflare** · 5 лет

Пожелания

- Полный день
- Частичная занятость
- Гибрид (Дом/Офис)

Языки

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

Навыки

- GSuite
- Любознательность
- Адаптивность
- Контроль качества
- Многозадачность
- Умение работать в команде
- XML
- Twilio
- Debugging

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

Data Analyst

Обо мне

Ориентированный на результат менеджер по работе с клиентами с 5-летним опытом в выявлении и управлении потребностями клиентов для повышения их удовлетворенности и лояльности. Компетентен в оптимизации процессов поддержки через автоматизацию, интеграцию CRM и строгий контроль качества для повышения надежности и эффективности обслуживания. Умел в управлении независимыми проектами и руководстве коллективными командами для постоянного превышения показателей производительности.

Опыт работы

Руководитель службы поддержки клиентов · Хор · Кишинев

Январь 2021 - Настоящее время · 4 года 2 месяца

- Участвовал в установлении целей команды в соответствии с целями компаний.
- Достиг 50% улучшения времени отклика, автоматизировав процесс адаптации клиентов с помощью Hubspot, Trello и Gmail.
- Управлял и автоматизировал CRM-системы, такие как Hubspot, Pipedrive и Freshworks.
- Тесно сотрудничал с командой разработчиков и участвовал в планировании спринтов.
- Обучал новых членов команды.
- Разработал базу знаний с часто задаваемыми вопросами и техническими статьями поддержки, что сократило время, необходимое для ответа на вопросы клиентов.

Навыки: Hubspot, Trello, Twilio, Gsuite, Outlook, Greenhouse, Postman, Cloudflare, Zendesk, XML

Агент службы поддержки клиентов · Хор · Кишинев

Июнь 2019 - Январь 2021 · 1 год 8 месяцев

- Настройка и отладка интеграции между ATS/CRM клиента и системой компаний.
- Сбор запросов на функционал от клиентов и обеспечение

- Trello
- Hubspot

их реализации.

- Мониторинг и поддержка внедрения программного обеспечения в соответствии с планами клиентов.

- Обучение, наставничество и предоставление рекомендаций клиентам.

- Управление сложными ситуациями с клиентами и эскалациями.

- Разработал систему оценки состояния клиентов, которая своевременно выявляла и решала потребности клиентов.

Навыки: Hubspot, Trello, Twilio, Cloudflare, Postman, Zendesk, Gsuite, Outlook, XML, Greenhouse

Специалист по обслуживанию клиентов · International Travel Network · Кишинев

Январь 2018 - Июнь 2019 · 1 год 6 месяцев

- Общение с консолидационными компаниями и авиакомпаниями.

- Обработка обменов и возвратов.

- Возврат частично использованных билетов и налоговых возвратов.

- Исправление сложных ошибок агентства.

- Общение с клиентами по вопросам возврата средств.

- Поддержание чистой записи по обработанным случаям в CMS/электронной почте.

Навыки: CMS, Apollo, Sabre, Amadeus, Google/Gsuite, Google Sheets

Желаемая отрасль

- ИТ, Технологии