



Кузовлева Ксения

Женщина, 30 лет, родилась 23 октября 1992

+7 (916) 1994015 — предпочитаемый способ связи
ejikforever@mail.ru

Проживает: Москва

Гражданство: Россия, есть разрешение на работу: Россия

Не готова к переезду, не готова к командировкам

Желаемая должность и зарплата

Менеджер по работе с клиентами

Специализации:

- Другое
- Менеджер по продажам, менеджер по работе с клиентами

Занятость: частичная занятость

График работы: полный день, сменный график

Желательное время в пути до работы: не имеет значения

Опыт работы — 9 лет 10 месяцев

Март 2021 —
настоящее время
1 год 9 месяцев

ЦУМ, ТД

www.tsum.ru

Розничная торговля

- Розничная сеть (одежда, обувь, аксессуары)
- Интернет-магазин

Ведущий специалист отдела развития

Разработка и внедрение проектов для развития отдела обслуживания. Составление скриптов, а также оценка звонков и обработанных заявок в соответствии с необходимым уровнем клиентского сервиса в компании. Мониторинг и аналитика обратной связи от клиентов с целью выявления критичных моментов в работе компании и составление концепции по оптимизации работы, а также повышению уровня клиентского сервиса. Сбор обратной связи сотрудников на различные темы в форме опросов для выявления потребностей и нужд в работе.

Ноябрь 2020 —
Март 2021
5 месяцев

ЦУМ, ТД

www.tsum.ru

Розничная торговля

- Розничная сеть (одежда, обувь, аксессуары)
- Интернет-магазин

Специалист отдела контроля качества

Работа с претензиями клиентов, ответ на письменные обращения, мониторинг официальных аккаунтов организации в интернете и ответ на отзывы клиентов, общение по телефону и лично, устранение негатива и помощь в урегулировании спорных вопросов

Март 2017 —
Ноябрь 2020
3 года 9 месяцев

ЦУМ, ТД

Москва, www.tsum.ru

Розничная торговля

- Розничная сеть (одежда, обувь, аксессуары)
- Интернет-магазин

Специалист по работе с клиентами

Прием и обработка входящих обращений клиентов по телефону, почте и в онлайн-чате;
Консультирование клиентов по товарам и услугам ЦУМа, программе лояльности и возвратам.
Обработка отзывов клиентов;
Решение конфликтных ситуаций;
Перевод входящих обращений на торговые зоны ЦУМа;
Совершение исходящих звонков (приглашение на мероприятия, поздравление с днем рождения).

Февраль 2013 —
Декабрь 2016
3 года 11
месяцев

Сетелем Банк

Москва, www.cetelem.ru

Финансовый сектор

- Банк

Старший специалист по работе с клиентами

Консультация клиентов в call-центре, с дальнейшим переводом в отдел по претензионной работе, где мной осуществлялась обработка обращений клиентов, максимальное снятие негатива с клиента и помощь в решении вопросов, обработка обращений клиентов на портале banki.ru, где за 2015 год Банку удалось переместиться с 34 места до 10 места в Народном рейтинге. Заполнение статистик и отчетов, ежедневное формирование распоряжений и прочей банковской документации.

Ноябрь 2012 —
Декабрь 2012
2 месяца

Издательство "Парус"

Москва

Товары народного потребления (непищевые)

- Канцтовары, расходные материалы (продвижение, оптовая торговля)

Оператор на телефоне

Работа с холодной базой клиентов, а также с действующими клиентами компании.
Продвижение продукции, продажа услуг

Образование

Бакалавр

2018

ОАНО "МОИ"

Менеджмент, Управление государственным и муниципальным сектором

Ключевые навыки

Знание языков

Русский — Родной
Английский — A1 — Начальный

Навыки

Грамотная речь Клиентоориентированность
Умение работать в коллективе Деловая переписка Консультирование
Стрессоустойчивость Креативность Чувство юмора Тактичность
Дружелюбие Коммуникабельность Деловое общение
Телефонные переговоры Пользователь ПК
Работа с большим объемом информации Деловая этика
Высокая скорость печати Работа с возражениями Internet MS Outlook
Электронная почта

Дополнительная информация

Обо мне

С позитивом и положительным настроем подхожу к решению любого вопроса, внимательна к деталям, грамотна, усидчива. Инициативна и легко умею находить контакт с коллективом. Быстро реагирую и действую при поступлении поручений от руководства, не откладывая «в дальний ящик».

Умею брать ответственность за решения и отвечать за последствия.

При необходимости, могу оригинально и креативно предоставить ответ на клиентский запрос и в целом взглянуть на нестандартную ситуацию.

С энтузиазмом отношусь к корпоративному стилю, этике и любым мероприятиям.

В планах дальнейшее повышение уровня владения иностранным языком, получение водительских прав.

Хочу и могу работать, готова к обучению и ежедневному упорному труду!