

КОНТАКТЫ

+7 (000) 000-00-00

a.teren@example.com

Екатеринбург

НАВЫКИ

- Битрикс24: карточки клиентов и сделки
- Jivo: переписка и передача диалогов
- Подбор товара по запросу
- Работа с возражениями в переписке
- База знаний и шаблоны ответов
- Excel: фильтры и учёт обращений

ЯЗЫКИ

Английский — A2

Терентьева Алина

Менеджер чата

О СЕБЕ

Менеджер чата с трёхлетним опытом в интернет-магазине. Специализация: письменные консультации, подбор товаров, оформление заявок в CRM и передача сложных обращений.

ОПЫТ РАБОТЫ

ноябрь 2023 — по настоящее время

Менеджер чата

Интернет-магазин «Домовой выбор» · условная компания

Обрабатывала около 45 диалогов за восьмичасовую смену в Jivo. Уточняла назначение товара, бюджет и условия доставки, предлагала подходящие позиции. Заносила согласованные заявки в Битрикс24, фиксировала договорённости и следующий шаг. Передавала вопросы по оплате и спорным заказам ответственному сотруднику с кратким описанием ситуации.

июнь 2022 — октябрь 2023

Оператор интернет-магазина

Магазин «Полка дома» · условная компания

Отвечала на сообщения о наличии и комплектации товаров. Сверяла статус заказа в учётной системе, уточняла сведения у склада и сообщала клиенту подтверждённый результат. Отмечала повторные вопросы для обновления базы знаний.

ДОСТИЖЕНИЯ

- В сентябре 2026 года оформила 72 согласованные заявки из 240 диалогов о подборе товара; доля составила 30%. Сверила результат по выгрузке диалогов и связанным сделкам CRM.

ОБРАЗОВАНИЕ

2022

Уральский государственный экономический университет

Торговое дело

КУРСЫ

2024

Письменная коммуникация с клиентами

Внутреннее обучение интернет-магазина

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

Удалённая работа, полная занятость. Екатеринбург, UTC+5. Собственный компьютер и проводной интернет. Чтение простых описаний товаров на английском.