

Савина Марина

Менеджер по работе с клиентами

+7 (000) 000-00-00 m.savina@example.com Екатеринбург

О СЕБЕ

Менеджер по работе с клиентами с шестилетним опытом в оптовых поставках. Сопровождение заказов, консультации по ассортименту, согласование отгрузок и разбор претензий. Битрикс24 и 1С:Управление торговлей.

ОПЫТ РАБОТЫ

июль 2022 — по настоящее время

Менеджер по работе с клиентами
ООО «Урал Комплект» · поставки упаковочных материалов
Сопровождала заказы 40 постоянных компаний: уточняла номенклатуру, количество и адрес доставки. Проверяла наличие в 1С, согласовывала отгрузку со складом и логистикой. При изменении срока сообщала клиенту новую дату и фиксировала договорённости в Битрикс24. По претензиям собирала сведения о расхождениях, передавала их ответственным и сообщала итог клиенту.

июль 2020 — июнь 2022

Специалист клиентского сервиса
ООО «Пакет Снаб»
Принимала обращения по телефону и почте, уточняла состав заказа и передавала заявки менеджерам. Проверяла статус доставки у логистов, запрашивала копии закрывающих документов в бухгалтерии. Вела реестр открытых вопросов и передавала смене обращения с датой следующего ответа.

ОБРАЗОВАНИЕ

2020

Уральский государственный экономический университет
Менеджмент, бакалавриат

КУРСЫ

2024

Работа с претензиями и деловая переписка
Внутреннее обучение компании

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

Полная занятость. Английский A2: чтение простых описаний товаров со словарём.

НАВЫКИ

Сопровождение заказов B2B · Консультации по ассортименту · Согласование сроков отгрузки · Претензии по комплектации · Битрикс24: история обращений · 1С:Управление торговлей · Excel: фильтры и реестры

ДОСТИЖЕНИЯ

- За II квартал 2026 года закрыла 27 из 30 претензий по комплектации в согласованный срок. Сверила даты обещанного ответа и закрытия по реестру; по трём оставшимся согласовала новые даты с клиентами.