

КОНТАКТЫ

+7 (000) 000-00-00

a.krylova@example.com

Пермь

НАВЫКИ

- Входящие звонки по заказам
- CRM: карточки и статусы обращений
- Поиск ответов в базе знаний
- Уточнение запроса и работа по скрипту
- Передача обращений второй линии
- Контроль обратных звонков

Крылова Анна

Оператор колл-центра

О СЕБЕ

Оператор колл-центра с четырёхлетним опытом на входящей линии интернет-магазина. Консультации по заказам и доставке, регистрация обращений в CRM, передача сложных вопросов второй линии.

ОПЫТ РАБОТЫ

октябрь 2022 — по настоящее время

Оператор колл-центра

Интернет-магазин «Домовой маршрут»

Принимала 50–60 входящих звонков за смену по оформлению заказов, доставке и возвратам. Уточняла запрос, проверяла сведения в CRM и базе знаний, фиксировала итог разговора в карточке. Передавала вопросы по спорным списаниям второй линии с описанием уже выполненных проверок. Согласовывала время обратного звонка и отслеживала ответ ответственного.

июль 2020 — сентябрь 2022

Специалист пункта выдачи заказов

Сервис выдачи «Городская посылка»

Выдавала заказы после проверки данных получателя по регламенту. Объясняла порядок осмотра и возврата товаров, фиксировала расхождения в системе. Передавала обращения о повреждениях в службу поддержки и сообщала клиентам номер заявки.

ДОСТИЖЕНИЯ

- За сентябрь 2026 года выполнила 38 из 40 обратных звонков в согласованное время. По двум оставшимся заранее согласовала перенос. Сверила результат по задачам CRM и журналу звонков.

ОБРАЗОВАНИЕ

2020

Пермский торгово-технологический колледж

Коммерция (по отраслям)

КУРСЫ

2023

Входящая линия: CRM и разбор сложных обращений

Внутреннее обучение интернет-магазина

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

Полная занятость. Готовность к дневному сменному графику 2/2. Русский язык — родной.