Anna Kowalska

Specjalistka ds. obsługi klienta

+48 000 000 000 · anna.kowalska@example.com · Poznań · linkedin.com/in/twoj-profil

PODSUMOWANIE ZAWODOWE

Specjalistka ds. obsługi klienta z 5-letnim doświadczeniem w centrum kontaktowym sklepu internetowego. Rozwiązuję zgłoszenia telefonicznie, mailowo i na czacie, dbam o wysoką ocenę satysfakcji klientów i wdrażam nowe osoby w zespole. Szukam pracy, w której wykorzystam znajomość systemów CRM i języka angielskiego.

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

Starsza specjalistka ds. obsługi klienta 03.2023 – obecnie

Firma ABC sp. z o.o., Poznań

- Obsługuję średnio 60 zgłoszeń dziennie przez telefon, e-mail i czat.
- Podniosłam ocenę satysfakcji klientów (CSAT) w zespole z 86% do 92% w ciągu roku.
- Szkolę nowych pracowników z obsługi systemu CRM i procedury reklamacyjnej.

Konsultantka infolinii 06.2021 – 02.2023

XYZ Telekom S.A., Poznań

- Prowadziłam rozmowy z klientami indywidualnymi w sprawie umów, faktur i reklamacji.
- Przez 4 kwartały z rzędu realizowałam cel jakości rozmów powyżej 95%.
- Zgłosiłam poprawki do bazy odpowiedzi, które skróciły średni czas rozmowy o 40 sekund.

Praktykantka w dziale sprzedaży 07.2020 – 09.2020

Biuro Podróży Przykład, Poznań

- Przygotowywałam oferty wyjazdów i odpowiadałam na zapytania klientów w języku angielskim.

WYKSZTAŁCENIE

Filologia angielska, studia licencjackie 2017 – 2020

Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

UMIEJĘTNOŚCI

- Systemy CRM i helpdesk: Salesforce, Zendesk
- MS Excel: filtry, tabele przestawne, raporty tygodniowe
- Obsługa reklamacji i zwrotów zgodnie z procedurą
- Prowadzenie trudnych rozmów i deeskalacja

JĘZYKI OBCE

- Angielski – C1 (codzienna praca z klientami zagranicznymi)
- Niemiecki – A2

KURSY I CERTYFIKATY

- Profesjonalna obsługa klienta – kurs 24-godzinny, 2024
- Excel w pracy biurowej – poziom średniozaawansowany, 2022

ZAINTERESOWANIA

Bieganie (ukończony półmaraton), fotografia krajobrazowa.

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez [nazwa firmy] na potrzeby przyszłych rekrutacji przez okres 12 miesięcy.