



- 👤 28 ani
- ♂ Masculin
- 📍 Chișinău

## TOP Competențe

- **Multitasking** · 6 ani
- **Lucru în echipă** · 6 ani
- **Adaptabilitate** · 6 ani
- **XML** · 5 ani
- **Hubspot** · 5 ani
- **Twilio** · 5 ani

## Preferințe

- Full-time
- Part-time
- Hibrid (Oficiu/Acasă)

## Limbi

- **Română** · Nativ
- **Rusă** · Nativ
- **Engleză** · Fluent

## Competențe

- Lucru în echipă
- Capacitatea de a lucra sub presiune
- Abilități de cercetare
- Abilități avansate de calculator
- Serviciu și suport pentru clienți
- Multitasking
- Învățare rapidă
- Hubspot
- Trello

**Datele de contact sunt contra cost. Detalii aici: <https://www.rabota.md/ro/prices/cv>**

# QA Manual Tester

## Despre mine

Manager de servicii pentru clienți orientat spre rezultate, cu peste 5 ani de experiență în identificarea și gestionarea cerințelor clienților pentru a îmbunătăți satisfacția și loialitatea acestora. Apt în optimizarea proceselor de suport prin automatizare, integrare CRM și management riguros al asigurării calității pentru a spori eficiența serviciilor. Priceput în gestionarea proiectelor independente și în conducerea echipelor colaborative pentru a depăși constant țintele de performanță.

## Experiența profesională

### Șef departament Suport Clienti · Xor · Chișinău

*Ianuarie 2021 - Prezent · 3 ani 11 luni*

- Stabilirea obiectivelor echipei conform obiectivelor companiei.
- Reducerea timpului de răspuns cu 50% prin automatizarea procesului de onboarding folosind softurile Hubspot, Trello și Gmail.
- Gestionarea și automatizarea CRM-urilor precum Hubspot, Pipedrive și Freshworks.
- Colaborare cu echipa de IT și planificarea sprinturilor.
- Instruirea noilor membri ai echipei.
- Dezvoltarea bazei de cunoștințe cu întrebări frecvente și articole de suport tehnic care au redus timpul necesar pentru a răspunde la întrebările clienților.

Competențe: Hubspot, Trello, Twilio, Greenhouse, XML, Lucru în echipă, Abilități de cercetare, Cunoștințe avansate de calculator, Multitasking, Adaptabilitate, Gsuite

### Agent Suport Clienti · Xor · Chișinău

*Iunie 2019 - Ianuarie 2021 · 1 an 8 luni*

- Configurare și depanare a integrării între ATS/CRM-ul clientului și sistemul nostru.
- Colectarea solicitărilor de funcționalități ale clienților și asigurarea implementării lor.
- Monitorizarea și susținerea adoptării software-ului nostru conform planurilor clienților.
- Instruirea, mentoratul și oferirea de recomandări pentru clienți.
- Gestionarea escalărilor și situațiilor dificile cu clienții.
- Am acționat în calitate de canal de informații între clienții noștri

- Tester de asigurare a calității
- Debugging
- Adaptabilitate
- Curiozitate

și ATS/CRM-uri.

- Dezvoltarea unui sistem de evaluare a clienților pentru a identificat și adresa cerintele clienților într-un timp cit mai scurt.

Competențe: Hubspot, Trello, Twilio, API, Swagger, Cloudflare, Postman, XML, Lucru în echipă, Multitasking, Adaptabilitate, Curiozitate

## **Reprezentant Servicii Clienți** · International Travel Network · Chișinău

*Ianuarie 2018 - Iunie 2019 · 1 an 6 luni*

- Comunicarea cu consolidatorii sau companiile aeriene.
- Procesarea schimburilor și a rambursărilor.
- Rambursarea biletelor parțial utilizate și a taxelor.
- Corectarea greșelilor complexe ale agenției.
- Gestionarea comunicării cu clienții în cazurile de returnari.
- Menținerea unui registru curat al cazurilor gestionate prin CMS/e-mail.
- Lucrul cu cereri de investigație incomplete.

Competențe: Lucru în echipă, Capacitatea de a lucra sub presiune, Abilități de cercetare, Serviciu și suport pentru clienți, Multitasking, Învățare rapidă, Abilități de comunicare, Adaptabilitate, Atenție la detalii

## **Domeniile dorite**

- Call-center / Back-office
- IT, Tech