

ДМИТРО КРАВЧЕНКО

ОСОБИСТІ ДАНІ

Ім'я
Дмитро Кравченко

Адреса
пл. Ринок, 1
Україна, 79008 Львів

Номер телефону
+380 (99) 999 99 99

Email
zrazok@cvmaker.com.ua

Оператор кол-центру з понад трирічним стажем у сфері обслуговування клієнтів. Має відмінні навички комунікації та багатозадачності, що дає змогу ефективно управляти високим обсягом дзвінків і швидко вирішувати проблеми клієнтів. Завдяки впровадженню нових технік управління запитами, зумів підвищити рівень задоволеності клієнтів на 25% і зменшити час обробки запитів на 20%. Стийкий до стресу та орієнтований на досягнення результатів, завжди намагається забезпечити позитивний досвід для кожного клієнта.

ДОСВІД РОБОТИ

Оператор колл центру вер 2019 - лип 2024
ABC-компані, Київ

- Обробляв до 120 дзвінків на день, надаючи консультації та підтримку клієнтам щодо продуктів та послуг компанії;
- Зменшив середній час обробки запитів на 18% шляхом впровадження нових методів управління запитами та вдосконалення процесів;
- Підвищив рівень задоволеності клієнтів до 92% завдяки швидкому та ефективному вирішенню проблем, активному слуханню і персоналізованому підходу;
- Впровадив систему зворотного зв'язку для покращення обслуговування клієнтів, що призвело до зниження кількості повторних запитів на 25%;
- Тренував нових співробітників, передаючи знання з обробки запитів і використання CRM-систем, що допомогло зменшити час адаптації на 30%.

ОСВІТА І КВАЛІФІКАЦІЇ

Бакалавр з управління бізнесом вер 2013 - лип 2017
Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана, Київ

Сертифікат з комунікаційних навичок та обслуговування клієнтів вер 2019
Інститут професійного розвитку, Київ

НАВИЧКИ

Усна та письмова комунікація ● ● ● ● ●

Вміння працювати з базами даних ● ● ● ● ●

Досвід роботи з CRM-системам ● ● ● ● ●