

MZ

KONTAKT

+48 600 000 021
marta.zielinska@example.com
Wrocław

UMIEJĘTNOŚCI

System CRM i narzędzie ticketowe
Obsługa infolinii, czatu i e-mail
Prowadzenie reklamacji i zwrotów
Deeskalacja trudnych rozmów
Poprawna korespondencja pisemna
MS Excel na poziomie średnim
Wdrażanie nowych pracowników

JĘZYKI

polski – ojczysty
angielski C1
niemiecki A2

CERTYFIKATY

Szkolenie „Komunikacja z trudnym klientem” (2023)
Kurs MS Excel – poziom średniozaawansowany (2022)

ZAINTERESOWANIA

Gry planszowe, bieganie, kryminały skandynawskie.

Marta Zielińska

Specjalistka ds. obsługi klienta

PROFIL ZAWODOWY

Od czterech lat zajmuję się obsługą klientów sklepu internetowego i operatora usług kurierskich. Pracuję na infolinii, czacie i w korespondencji e-mail, prowadzę reklamacje w systemie CRM i wdrażam nowe osoby w zespole. Swobodnie obsługuję klientów po angielsku.

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

Starsza konsultantka ds. obsługi klienta

04.2022 – obecnie

Domowe Zakupy Online Sp. z o.o.

- Obsługa infolinii, czatu i skrzynki e-mail w sprawach zamówień, zwrotów i reklamacji.
- Prowadzenie zgłoszeń w systemie ticketowym zgodnie z ustalonym SLA.
- Przejmowanie eskalowanych rozmów i współpraca z magazynem przy wyjaśnianiu reklamacji.
- Wdrażanie nowych konsultantów i aktualizacja artykułów w bazie wiedzy.

Konsultantka infolinii

09.2020 – 03.2022

Paczka Ekspres Serwis Sp. z o.o.

- Udzielanie informacji o statusie przesyłek i zmianie terminów doręczenia.
- Rejestrowanie reklamacji uszkodzonych przesyłek w systemie CRM.
- Obsługa klientów anglojęzycznych w sprawach przesyłek międzynarodowych.

WYKSZTAŁCENIE

Uniwersytet Wrocławski

2017 – 2020

Filologia polska, studia licencjackie

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb niezbędnych do realizacji procesu rekrutacji zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679.