Алина Зорина

Оператор контактного центра · поддержка клиентов

Пермь · Полная занятость · удалённо · alina.zorina@example.org

Входящие звонки и чат · Заказы, доставка и возвраты.

Консультирую покупателей интернет-магазина по заказам, доставке и возвратам. Фиксирую обращения в CRM, работаю по базе знаний и передаю нестандартные случаи старшему специалисту. Уточняю статус запроса у профильных подразделений и сообщаю клиенту подтверждённое решение.

ОПЫТ РАБОТЫ

Оператор контактного центра

«Покупка рядом» · интернет-магазин

Май 2023 — октябрь 2026

Обязанности

- Обрабатывала входящие звонки и чат; уточняла запрос и историю заказа в CRM.
- Фиксировала итог и следующий шаг, передавала нестандартные обращения старшему.

Достижения

- В контрольной выборке сентября 2026 получила 94% по карте качества: 188 баллов из 200.
- Подготовила уточнения к пяти ответам о статусах доставки; руководитель обновил базу знаний.

Специалист пункта выдачи

«Заказ у дома» · розничная выдача

Июль 2021 — апрель 2023

Обязанности

- Объясняла порядок получения и проверяла данные заказа по инструкции.
- Регистрировала обращения и передавала спорные случаи администратору.

Достижения

- Собрала памятку по десяти повторяющимся вопросам покупателей.
- Предложила журнал передачи незавершённых обращений; его приняли для смен.

НАВЫКИ

Входящие звонки · Письменная поддержка · CRM · База знаний · Эскалация · Защита данных клиента

ОБРАЗОВАНИЕ

Пермский колледж сервиса «Диалог» · Коммерция · СПО · 2018–2021

Русский — грамотная устная и письменная речь · Домашнее рабочее место и гарнитура.