

سمیرا حیدری

کارشناس ارشد پشتیبانی مشتریان



samira.heydari@example.com

۰۹۱۲ ۰۰۰ ۰۰۲۵

تهران، ایران

linkedin.com/in/your-name

درباره من

کارشناس پشتیبانی با ۶ سال سابقه در مرکز تماس و پشتیبانی آنلاین یک اپلیکیشن پرداخت و یک فروشگاه اینترنتی. تیکت، چت و تماس را با هم مدیریت می‌کنم، پاسخ‌های آماده و پایگاه دانش تیم را نوشته‌ام و ۴ کارشناس تازه را آموزش داده‌ام. امتیاز رضایت تیم را هر هفته بررسی می‌کنم و شکایات‌های تکراری را به تیم محصول برمی‌گردانم.

سوابق کاری

کارشناس ارشد پشتیبانی (سرپرست شیفت)

اپلیکیشن پرداخت قبض و شارژ تک قبض - تهران

- پاسخ به حدود ۷۰ تیکت و چت در روز و نگه داشتن امتیاز رضایت مشتری بالای ۴,۶ از ۵
- کاهش میانگین زمان اولین پاسخ چت از ۹ دقیقه به ۲ دقیقه با چیدن شیفت‌ها بر اساس ساعت‌های شلوغ
- نوشتن ۱۲۰ پاسخ آماده و مقاله راهنما که ۲۵٪ پرسش‌ها را پیش از رسیدن به کارشناس جواب می‌دهد
- گزارش ماهانه ۵ مشکل پرتکرار به تیم محصول؛ رفع خطای نیامدن شارژ پس از کسر از حساب که ۱۸٪ شکایات‌ها بود

کارشناس مرکز تماس

فروشگاه اینترنتی لوازم خانگی کالاسرای مهتاب - تهران

- پاسخ به حدود ۱۲۰ تماس در روز درباره سفارش، ارسال و گارانتی
- پیگیری مرجوعی‌ها با انبار و حل ۹۰٪ آن‌ها در کمتر از ۴۸ ساعت
- آموزش ۴ کارشناس تازه‌وارد با چک‌لیست ۲ هفته‌ای

تحصیلات

کارشناسی - مدیریت بازرگانی

دانشگاه پیام نور - تهران

گواهینامه‌ها

دوره مهارت‌های ارتباط با مشتری (۲۴ ساعت)

۱۴۰۰

مهارت‌ها

پشتیبانی تلفنی، چت و تیکت

حرفه‌ای

چت آنلاین و تیکت (رایچت / Crisp)

پیشرفته

نرم افزار مرکز تماس (Issabel)

پیشرفته

CRM

پیشرفته

مدیریت شکایت و مشتری ناراضی

حرفه‌ای

نوشتن پایگاه دانش و پاسخ آماده

پیشرفته

تایپ فارسی (۵۰ کلمه در دقیقه)

پیشرفته

زبان‌ها

فارسی

زبان مادری

انگلیسی

خوب