



Ioana Cristina Anghel Cucu

Agent servicii clienți

Profil

Misiunea mea timp de 5 ani este de a furniza serviciile clienților în timp util, exacte și profesionale, tuturor clienților Amazon. Acest rol mi-a oferit o poziție orientată către acțiuni, flexibilă, capabilă de a înfrunța cerințele cu care am reușit să ajut clienții în ceea ce privește rezolvarea oricărei și tuturor problemelor cu care se confruntă aceștia cu comunicarea soluțiilor eficiente într-un mediu agreabil și cu ritm ager.

Experiență Profesională

2019 - 2021

Amazon development center (RO) S.R.L. | Piatra Neamț

Agent servicii clienți

Realizările mele în companie se bazează în a oferi suport telefonic, email-uri sau chat, clienților, șoferi, transportatori proprii și asociați, pentru a oferi expedieri cu succes. Prin acestea includ și rezolvarea sarcinilor tehnice legate de site-ul Amazon, serviciile Prime sau dispozitivele digitale. Împreună cu colectarea inteligentă a datelor pentru a preveni eventualele probleme care ar putea afecta experiența clienților și performanța livrării. În 2021 am prezentat noi idei pentru funcționarea și înțelesurile politicile de transport și schema de restituire, care sau implementat cu succes. Totodată am făcut verificări de suport pentru îmbunătățirea relațiilor angajați- clienți.

2017-2019

HUMANGEST GROUP S.R.L. | Piatra Neamț

Agent servicii clienți

Interacțiunea telefonică/chat/e-mail cu clienții în vederea identificării problemelor și găsirii soluțiilor corespunzătoare sunt baza în funcția care am deținut-o. În plus, furnizarea informațiilor solicitate, menținerea unor standarde de calitate pentru serviciile oferite clienților. Totodată introducerea datelor și verificarea clienților cât și implementarea de proceduri noi în funcție de cerințele solicitate.

2016 - 2017

Agencia Talentocom.com | Madrid

Model

În primul job, comunicarea și interacțiunea cu publicul, angajatorul și clienții participanți la sesiunea foto, pentru editori, cataloage și publicitate a fost baza în domeniu. Plimbare pe podiumuri în timpul spectacolelor de modă și a evenimentelor. Lucrarea realizată cu designeri și stilști pentru a reprezenta creațiile lor, menținând o imagine profesională și exprimând emoții. Prezentare la audiție pentru modelarea locurilor de muncă. Ascultarea și urmarea instrucțiunilor fotografului, directorului de artă sau stilistului pentru a aduce clienților cele mai bune prezentări de imagine și vânzare. Plus reprezentarea și promovarea mărcilor și produselor la evenimente și social media.



Educație

Bacalaureat Isabel la Catolica

Comunidad Madrid - Madrid

Artă scenică

2013-2016

Liceul Salvador Dali

Comunidad Madrid - Leganes

2009-2013

Competențe

Coordonarea zilnică a volumelor de sarcini primite și asigurarea respectării standardelor de calitate.

Consemnarea activităților prin completarea sistemelor interne de monitorizare.

Escaladarea în timp util a problemelor legate de calitate, deviere de la procesele standard.

Soluționarea problemelor și prevenirea reparației acestora prin îmbunătățirea și automatizarea proceselor existente.

Abilități de interacțiune, comunicare și desfășurarea a mai multor activități simultan.

Limbi străine

Spaniolă - Fluent

Engleză - Bazic