



GÜNAY HƏSƏNOVA

OPERATOR/DISPETÇER/TELEMARKETING

Sumqayıt Şəhəri, Sumqayıt, 5006,
Sumqayıt, 5006, Azərbaycan

0102092996

hesenovagunay1996@icloud.com

HAQQIMDA

Müştəri məmnuniyyətini artırmaq və prosesləri optimallaşdırmaq üçün yüksək səviyyədə problem həll etmə və qərar qəbul etmə bacarıqlarına malikəm. Operator və dispetçer sahəsində 6 ildən çox praktiki təcrübə ilə, zənglərin effektiv idarə olunması və məlumatların dəqiq emalı sahəsində ixtisaslaşmışam. Yüksək iş intizamı, təşəbbüskarlıq və məsuliyyətlə hər zaman stabil və uzunmüddətli nəticələr təmin edir, həm ofis, həm də remote iş mühitinə tam uyğunduram.

TƏHSİL

ALI TƏHSİL DIPLOM

Bakı Dövlət Universiteti /
Bakı /
2018

- Rus dili və ədəbiyyat müəllimliyi üzrə ixtisasımla peşəkar tədris və pedaqoji biliklər əldə etmişəm.
- Müasir təhsil prinsipləri və innovativ metodlarla tanışlıq və metodika bacarıqlarımı inkişaf etdirmişəm.
- Təhsil texnologiyaları və tətbiqi məşqlərlə praktiki bacarıqlarımı gücləndirmişəm.

DİLLƏR

AZƏRBAYCAN DİLİ

RUS DİLİ

TÜRK DİLİ

İNGİLİS DİLİ

ŞƏXSİ MƏLUMATLAR

Doğum tarixi
08/11/1996

Milliyət
Azərbaycan

Ailə vəziyyəti
Subay

İŞ TƏCRÜBƏSİ

SN TELECOM MMC

Sumqayıt
2019 - 2025

Operator - Dispetçer-Telemarketing

- Müştərilərin aktiv axtarışını həyata keçirmiş və yeni müştəri portfelinin genişlənməsinə töhfə vermişəm.
- Görüşlərin və danışıqların təşkili, müştəri tələblərinə uyğun təkliflərin hazırlanması və müştəri ilə möhkəm işgüzar münasibətlərin qurulmasına diqqət yetirmişəm.
- Müqavilələrin bağlanması prosesində iştirak etmiş və sənədləşmə işlərini düzgün və zamana uyğun həyata keçirmişəm. İş proseslərinin və layihə idarəetmə prinsiplərinin davamlı təkmilləşdirilməsi üçün yeni metod və yanaşmalar tətbiq etmişəm.
- Kontent yaradılması və yazılı materialların hazırlanması yolu ilə auditoriyanın tələbatlarını daha yaxşı anlamış və yeni müştəriləri cəlb edən məlumatlar hazırlamışam. Əmək rejiminə uyğun olaraq növbəli və dəyişən saatlarda işləyə bilmiş və həftəsonu iş imkanlarından istifadə etmişəm. İş vaxtının dəqiq qeydiyyatı və hesabatların hazırlanmasında məsuliyyətlə iştirak etmişəm.
- Əmək rejimi həftədə 5 gün, 9:00-18:00 saatları arasında işləmək
- Növbəli və ya sərbəst iş rejimi mövcuddur

BACARIQLAR

CALL CENTER / OPERATOR İŞLƏRİ

MÜŞTƏRİ İLƏ EFFEKTIV VƏ NƏZAKƏTLİ
ÜNSİYYƏT

ZƏNG AXINININ İDARƏ OLUNMASI

MƏLUMATLARIN DƏQIQ İŞLƏNMƏSİ

MS WORD VƏ ƏSAS KOMPUTER BİLİKLƏRİ

ZAMANIN İDARƏ OLUNMASI

STRESS ALTINDA MƏHSULDAR İŞLƏMƏK

HOBBİLƏR

HOBBİLƏR VƏ MARAQLAR ÜZRƏ OXU VƏ ARAŞDIRMALAR,SATIŞ, REKLAM VƏ MÜŞTƏRİ PSIXOLOGİYASI İLƏ BAĞLI MAARİFLƏNDİRİCİ MATERIALLARIN İZLƏNMƏSİ,DİL BACARIQLARININ TƏKMİLLƏŞDİRİLMƏSİ (XÜSUSİLƏ RUS DİLİ ÜZRƏ PRAKTİKA),ANALİTİK DÜŞÜNCƏ VƏ DIQQƏT TƏLƏB EDƏN FƏALİYYƏTLƏR,ŞƏXSİ İNKİŞAF VƏ PEŞƏKAR BACARIQLARIN DAVAMLİ ARTIRILMASI