



# SƏMA ƏLİYEVƏ



+994 55 740 64 06

samaaliyeva025@gmail.com

Azərbaycan, Bakı

Məsuliyyətliyəm, komanda ilə işləməyi bacarıram, yeni biliklər öyrənməyə açıq və işləməyə həvəsli biriyəm. Üzərimə götürdüyüm hər işin öhdəsindən layiqincə gələcəyimə inanıram.

## TƏHSİL

**Gəncə Dövlət Universiteti**  
Maliyyə MBA-magistratura

**2023-2025**

**Gəncə Dövlət Universiteti**  
Sosiali ş - bakalavr

**2019-2023**

## İş təcrübəsi

**Citymap MMC** **2026**  
Call center- operator

- Müştərilərdən gələn zəngləri qəbul etmək və ya çıxış zəngləri etmək
- Müştəri sorğularını dinləmək və düzgün yönləndirmək
- Məhsul və xidmətlər haqqında məlumat vermək
- Müştəri problemlərini həll etmək və ya uyğun şöbəyə yönləndirmək

## DİGƏR FƏALİYYƏTLƏR

Bilik səfəri-"Çağrı mərkəzi üzrə"-Pasha Bank **2025**

- Müştərilərlə danışmaq qaydası(salamlama, problemin öyrənilməsi, həll edilməsi, sağollaşma və.s)
- Soft skills (vaxtın idarə edilməsi, emosional zəka, şəxsi brendinq) üzrə təlimlər
- Komanda layihələrində iştirak
- Müsahibələrin təşkili və feedback verilməsi

Dövlət Aqrar İnkişaf Mərkəzi (3 ay, 1-ci dərəcəli sertifikat) **2020**

- Aqrar sahə və ictimai fəaliyyətlə bağlı biliklər əldə etmək
- Vətəndaşların qeydiyyatının aparılması və məlumatların sistemləşdirilməsi
- Vətəndaşlarla ünsiyyətin qurulması və müraciətlərin yönləndirilməsi

## TEXNİKİ BACARIQLAR

- MS Word - əla
- MS Excel - yaxşı
- MS Windows - əla

## DİL BACARIQLARI

- Azərbaycan dili
- Türk dili - yaxşı
- Rus dili - zəif
- İngilis dili - orta

## YUMŞAQ BACARIQLAR

- Komanda işi
- Ünsiyyət
- Problem həll etmə
- Zaman idarə etməsi
- Adaptasiya
- Detallara diqqət