

Yunusova Günel

Haqqımda

2013-cü ildən bəri müştəri şikayətləri və əlaqələrinin idarə olunması sahəsində təcrübəyə malik baş mütəxəssis. VIP və müraciətçi müştərilərlə fərdi yanaşma təmin etmək, müraciət və şikayətlərin operativ həllini təşkil etmək və müştəri məmnuniyyətini yüksək səviyyədə qorumaq üzrə peşəkar bacarıqlara sahib.

İş Təcrübəsi

Sağlam Ailə

2025

İnfo və qeydiyyat şöbəsi üzrə supervayzer

- İnformasiya və qeydiyyat şöbəsinin fəaliyyətinin effektiv təşkili və idarə olunması;
- Pasiyentlərə fərdi yanaşmanın təmin edilməsi və yüksək xidmət standartlarının qorunması;
- Müştəri əlaqələrinin idarə olunması və məmnuniyyətin maksimum səviyyədə təmin edilməsi;
- Müraciət və şikayətlərin operativ, etik və effektiv şəkildə qəbul edilməsi, qeydiyyatı və təhlili;
- Şikayətlərin səbəblərinin müəyyənəşdirilməsi və əlaqəli bölmələrlə əməkdaşlıq vasitəsilə həlli;
- Şikayətlərin və həll proseslərinin raporlaşdırılması, şirkətin müştəri siyasət və prosedurlarının hazırlanması və yenilənməsində iştirak;
- Gərgin və həssas vəziyyətlərin peşəkar formada idarə edilməsi.

Məlhəm Beynəlxalq Hospital

2025

Xəstə xidmətləri şöbəsinin rəhbəri

- Şöbənin gündəlik fəaliyyətini planlaşdırmaq və nəzarət etmək;
- VIP və müraciətçi müştərilərə fərdi yanaşmanı təmin etmək;
- Şöbə işçilərinin fəaliyyətini izləmək və keyfiyyətini qiymətləndirmək;
- Müraciət və şikayətləri operativ, etik və effektiv şəkildə idarə etmək;
- Şikayətlərin səbəblərini müəyyən edib əlaqəli bölmələrlə həllini təmin etmək;
- Şikayətlərin və həll proseslərinin raporlarını hazırlamaq;
- Şirkətin müştəri siyasət və prosedurlarının hazırlanması və yenilənməsində iştirak etmək;
- Müştəri məmnuniyyətinin yüksək səviyyədə təmin olunmasına nəzarət etmək.



Əlaqə

Telefon: +994 77 302 36 06

Email: yunusovagunel91@gmail.com

Ünvan: Abşeron.r . Nəriman
Nərimanov küç

Təhsil

Odlar Yurdu Universiteti

*İxtisas - Riyaziyyat və
İnformatika müəllimliyi.*

2009 – 2013

Texniki Biliklər

- Microsoft Word;
- Microsoft Excel;
- Microsoft PowerPoint;
- Microsoft Outlook;
- Microsoft Teams;

Dil Bilikləri

- Azərbaycan dili - əla;
- Rus dili - orta;
- İngilis dili - zəif.

Baku Medical Plaza

2013- 2025

Baş Koordinator/ Kargüzarlıq

- Müştəri əlaqələrini idarə etmək, VIP müştərilərə fərdi və yüksək səviyyəli xidmət göstərmək;
- Müştərilərin müraciət və şikayətlərini operativ və etik şəkildə qəbul etmək, qeydiyyatı almaq və mümkün qədər qısa müddətdə cavab vermək;
- Şikayətləri təhlil etmək, səbəblərini müəyyənləşdirmək və əlaqəli bölmələrlə koordinasiya edərək həllini təmin etmək;
- Şikayətlərin və həll proseslərinin raporlarını hazırlamaq;
- Şirkətin müştəri şikayət siyasət və prosedurlarının hazırlanması və yenilənməsində iştirak etmək;
- Müştəri məmnuniyyətinin yüksək səviyyədə qorunmasını təmin etmək.

Kargüzarlıq işləri:

- Şöbə sənədlərinin və müraciətlərin qeydiyyatının aparılması;
- Gündəlik hesabatların hazırlanması və rəhbərliyə təqdim olunması;
- Daxili kommunikasiya və sənəd mübadiləsinin operativ təmin edilməsi.

Sertifikat

AZERİCOM kurs - Ofis proqramları üzrə (Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook).

Fərdi keyfiyyətlər

- İşdə dəqiqlik və detallara diqqətlik;
- Analitik və strateji düşünmə qabiliyyəti;
- Problem həll etmə
- Təqdimat bacarığı;
- Məsuliyyətlik;
- Ünsiyyətlik;
- Komandada işləmək bacarığı.