



Məmmədova Fidan

994703109332

Fidimemmedova@gmail.com

İş stajı: 3 il

İşləmək istədiyiniz vəzifə və əmək haqqı

Müştəri Xidmətləri

1 000 AZN

Razılaşma yolu ilə

İş təcrübəsi

12.2023 - 12.2024

Naxtel 4G

Operator və müştəri xidməti

* Müştəri müraciətlərini (zəng, sistem üzərindən) qəbul etmək və operativ şəkildə cavablandırmaq * Abonentlərin müraciətlərini sistemdə düzgün qeydiyyatda almaq və izləmək * Texniki problemlərlə bağlı ilkin diaqnostika aparmaq və müvafiq şöbələrə yönləndirmək * Müştərilərə xidmətlər, tariflər və kampaniyalar haqqında dəqiq və aydın məlumat vermək * Şikayət və təklifləri peşəkar şəkildə idarə edərək müştəri məmuniyyətini təmin etmək * Xidmət keyfiyyətini qorumaq üçün komanda ilə koordinasiya

12.2024 - 05.2026

Araznet mmc

Operator və müştəri xidmətləri

* Müştərilərdən daxil olan zəng və müraciətləri qəbul edərək operativ cavablandırmaq * Internet və şəbəkə xidmətləri ilə bağlı problemlərin ilkin diaqnostikasını aparmaq * Texniki nasazlıqları qeydə alaraq aidiyyəti şöbələrə yönləndirmək və icrasını izləmək * Müştərilərə tarif paketləri, kampaniyalar və xidmət şərtləri barədə ətraflı məlumat vermək * Yeni qoşulmalar və xidmət dəyişiklikləri ilə bağlı müraciətləri sistem üzərindən icra etmək * Müştəri şikayətlərini nəzakətli və peşəkar şəkil

Təhsil

2022

Ali təhsil

naxcivan devlet universtedi

ingilis -alman / Alman dili müəllimliyi

2024

Magistr

Naxçıvan Müəllimlər İnstitutu

psixalogika pedaqogika / Pedaqogika nəzəriyyəsi və tarixi

Nailiyyətiniz və mükafatlarınız

Bacarıqlar * Kompüter bilikləri (Word, Excel, əsas ofis proqramları) * Müştərilərlə düzgün və peşəkar ünsiyyət * Komanda ilə işləmək bacarığı * Məsuliyyətli və diqqətli yanaşma * Verilən tapşırıqları vaxtında yerinə yetirmək * Yeni bilikləri tez öyrənmək və tətbiq etmək * Sənədləşmə və məlumatların düzgün idarə olunması □ Nailiyyətlər * İş tapşırıqlarını vaxtında və düzgün şəkildə yerinə yetirmək * Müştəri məmuniyyətinin artırılmasına töhfə vermək * İş proseslərinin daha səmərəli təşkilində iştirak * Yeni iş mühitinə qısa zamanda uyğunlaşmaq * Komanda daxilində aktiv və məsuliyyətli rol oynamaq * İş intizamına və qaydalara ciddi riayət etmək

Dil bilikləri İngilis — B1 — Orta
Azərbaycan — C2 — Səlis
Türk — C2 — Səlis

Biliklərim JIRA

Əlavə informasiya

Məsuliyyətli, diqqətli və nəticəyönümlü mütəxəssis olaraq müştəri xidmətləri sahəsində təcrübəyə sahibəm. Müştəri müraciətlərini diqqətlə dinləmək, problemləri düzgün analiz edərək operativ və effektiv həll yolları təqdim etmək əsas güclü tərəflərimdəndir. Ünsiyyət bacarıqlarım inkişaf etmiş, müştəri məmnuniyyətini prioritet tutaraq müxtəlif situasiyalarda peşəkar və nəzakətli yanaşma sərgiləyirəm.

Komanda ilə effektiv əməkdaşlıq etmək, iş prosesində dəqiqlik və operativliyi qorumaq, eyni zamanda stressli vəziyyətlərdə düzgün qərar vermək bacarığına sahibəm. Öz üzərimdə daim işləyərək bilik və bacarıqlarımı inkişaf etdirməyə, göstərdiyim xidmətin keyfiyyətini yüksəltməyə xüsusi önəm verirəm.