

Алла Маслова

customer support manager

Местоположение

Проживание: Россия, Казань

Готовность к работе: готов к удаленной работе

Возраст и стаж

Стаж: 1 год

Возраст: 24 года

Контактная информация

Мой круг: <https://moikrug.ru/allainthemood>



Профессиональные навыки

Текстовый перевод • Проведение исследований • Английский язык • Консультирование • Обслуживание клиентов

Опыт работы

Ноябрь 2018 –
По наст. время
(1 год)

Revealbot

customer support manager
Россия, Казань

Обязанности и достижения

- Resolving product or service problems by clarifying the customer's complaint via email & Intercom; determining the cause of the problem; selecting and explaining the best solution to solve the problem; expediting correction or adjustment; following up to ensure resolution
- Explaining product features and resolving customer service issues via communication channels according to company standards
- Bugs replication and reporting
- Resolving payment disputes, assisting with refunds
- Writing Help center articles & feature announcements
- Managing feature requests
- Communicating and coordinating with internal departments: product, marketing and dev team via Slack
- Creating UX and feature feedback process between support and product teams
- Working on customer segmentation

Высшее образование

Сентябрь 2013 –
Июнь 2017

Казанский федеральный университет

Международных отношений и политологии
Россия, Казань

Специализация и достижения

востоковедение и африканистика (арабский язык)

Дополнительное образование

Октябрь 2019 –
Октябрь 2019

Facebook Blueprint e-courses

Пройденный курс

Course on digital advertising

«Мой Круг» – вакансии для IT-специалистов