

رضا شایسته

r.shayesteh@gmail.com
linkedin.com/reza.shayesteh

۰۹۳۵۱۲۳۴۵۶۷
تهران، ونک

درباره من

فردی دقیق، باحوصله و در انجام امور و به پایان رساندن آنها پیگیر و متعهد هستم. شنوندگی فعال و برقراری ارتباط موثر در برخورد با افراد مختلف از ویژگی‌های بارز بنده است.

مهارت‌ها و ابزارها

- شناسایی نیازهای مشتری
- تایپ سریع فارسی و انگلیسی
- MS Excel
- مهارت‌های جلب رضایت مشتری (حرفه‌ای)
- آشنایی با معیارهای سنجش کیفیت در مراکز تماس
- MS Word
- مهارت‌های پاسخگویی تلفنی سازمانی (حرفه‌ای)
- آشنا به مفاهیم، فرایندها و مقررات مرکز تماس
- CRM

سوابق حرفه‌ای

کارشناس پشتیبانی - ۱۳۹۷/۰۷ - ۱۳۹۹/۰۶

گروه اسنپ، اهواز

- مدیریت ۳۰ تماس موفق (حل مسئله مشتری) در ۱ ساعت
- دریافت میانگین امتیاز ۴/۳ (از ۵) از مشتریان

کارشناس امور مشتریان - ۱۳۹۶/۰۷ - ۱۳۹۷/۰۵

شرکت لینکا، تهران

- پاسخ به ۱۰۰ تیکت در روز و پیگیری آن تا رفع مشکل
- هماهنگی و مدیریت پنل درخواست‌های مشتریان

تحصیلات

کارشناسی ادبیات انگلیسی - ۱۳۹۲/۰۷ - ۱۳۹۶/۰۶

دانشگاه پیام نور، تهران

دوره‌های آموزشی

دوره اصول و فنون مذاکره (آنلاین) - ۱۳۹۵/۰۴ - ۱۳۹۵/۰۶

موسسه بهار دانش، تهران

زبان‌ها

انگلیسی (پیشرفته)

فرانسه (مبتدی)