

Бишкек, Кара-Балта, Каракол, Чолпон-Ата, Эркек,
40 жаш

**Мейманкана администратору, Туризм
боюнча менежер, Ресепшионист**

Каалаган эмгек акы: 70 000 Сом



Адистиги:

Сервис/Тейлөө/Туризм

Жумуштун түрү:

Толук иш күнү

Иш сапарлар:

Даярмын

Work experience:

Январь 2024 - июль 2025

Специалист по контролю качества (QA), МВ, Удаленно

Техподдержка

- Контроль качества обслуживания клиентов • Анализ обращений и выявление ошибок
- Обучение и развитие сотрудников • Подготовка отчетности и улучшение процессов

Октябрь 2021 - Январь 2024

Супервайзер колл-центра, Формула Трафика, Удаленно

Телемаркетинг, сервис

- Управление командой операторов • Контроль выполнения показателей (KPI) • Организация работы смены • Обучение новых сотрудников • Решение конфликтных ситуаций с клиентами

Ноябрь 2014 - Май 2019

Бухгалтер-кассир / Специалист по операциям, Kyrgyz Concept, Бишкек

Туризм, авиабилеты, гостиницы, трансферы

- Работа с денежными средствами, кассой и финансовой отчетностью • Ведение учета в 1С и контроль корректности данных • Проверка и контроль оформления авиабилетов (данные, тарифы, стоимость) • Контроль работы сотрудников и выявление ошибок при оформлении билетов • Консультирование клиентов и туристов по услугам (перелеты, туры, сервис) • Координация и контроль работы 5 удаленных офисов • Взаимодействие с сотрудниками и помощь в решении операционных задач • Обеспечение точности данных и соблюдения внутренних регламентов.

Июнь 2010 - Июнь 2012

Продавец-консультант / Кассир, AAFES (Army & Air Force Exchange Service), FOB Salerno
Розничная торговля

- Работа на кассе: проведение расчетов, контроль денежных средств • Консультирование клиентов и помощь в выборе товаров • Участие в инвентаризации и контроль товарных остатков • Работа со складом: приемка товара, размещение и учет
- Мерчандайзинг: выкладка товара, контроль наличия и презентации • Поддержание стандартов обслуживания и порядка в торговом зале • Работа в международной среде и взаимодействие с иностранными клиентами

Апрель 2008 - Октябрь 2009

Менеджер по бронированию / Администратор / Гид, Karven Issyk-Kul, Санаторий
"Аврора", Булан-Соготту

Туризм, Гостиницы

- Бронирование номерного фонда и управление загрузкой • Консультирование гостей по услугам и размещению • Прием и размещение гостей • Организация трансферов и дополнительных услуг • Организация экскурсий и сопровождение гостей (работа в роли гида) • Взаимодействие с персоналом (горничные, сервис, администрация) • Решение возникающих вопросов и поддержание высокого уровня сервиса

Билим берүү жана окуу:

Май 2008

Кыргызский Национальный Университет им. Ж. Баласагына

Лингвистика

Бакалавр

Кесиптик көндүмдөр жана тилдер:

Тилдер:

Кыргыз тили: Тууган тил

Орус тили: Тууган тил

Англис тили: Ортодон жогору

Көндүмдөр:

О СЕБЕ

Опытный специалист с более чем 10-летним стажем в сфере клиентского сервиса, управления персоналом и организации процессов. Имею опыт работы в туризме, взаимодействия с гостями и координации работы сотрудников, включая удаленные команды. Умею выстраивать эффективную работу, контролировать качество услуг и быстро решать операционные задачи.

КЛЮЧЕВЫЕ НАВЫКИ

- Управление персоналом и координация работы сотрудников
- Организация операционных процессов и контроль качества
- Работа с гостями (прием, размещение, решение конфликтных ситуаций)
- Организация мероприятий, экскурсий и дополнительных услуг
- Высокий уровень клиентского сервиса
- Многозадачность и работа в условиях высокой нагрузки
- Ведение отчетности и работа с документами
- Взаимодействие с различными отделами

Автоунаанын болушу: Жок

Айдоочулулук категориясы: Жок