

Marcus Whitfield

Pracovník zákaznické podpory, 2. úroveň

marcus.whitfield@email.com (555) 013-6604 Columbus, OH

O MNĚ

Pracovník zákaznické podpory s pěti lety podpory po telefonu, chatu a e-mailu, nyní v call centru se 120 místy, kde drží CSAT 94 % při zhruba 60 kontaktech denně. Řeší eskalace fakturace na 2. úrovni v Zendsku a Salesforce Service Cloud.

PRACOVNÍ ZKUŠENOSTI

Pracovník zákaznické podpory, 2. úroveň

březen 2023 - současnost

Harvest Box Foods

- Denně vyřeším 55 až 65 kontaktů po telefonu a chatu k objednávkám, fakturaci a doručení; CSAT 94 % proti cíli 90 %.
- Převzal eskalace fakturace na 2. úrovni; vyřešení při prvním kontaktu vzrostlo v prvním roce ze 71 % na 83 %.
- Napsal 14 makro odpovědí k vracení peněz pro centrum nápovědy, čímž zkrátil průměrnou dobu vyřízení ze 7:40 na 6:10.
- Každé čtvrtletí provázím 5 nováčků dvěma týdny společných hovorů.

Pracovník zákaznické podpory

červen 2021 - únor 2023

Tallgrass Wireless

- Denně přijal 70 a více příchozích hovorů k tarifům, nastavení zařízení a sporům o vyúčtování.
- Udržel 38 % zákazníků, kteří volali zrušit smlouvu, proti průměru týmu 29 %.

VZDĚLÁNÍ

Columbus State Community College

srpen 2018 - květen 2020

Vyšší odborné vzdělání, obor Podnikový management

DOVEDNOSTI

Technické dovednosti: Zendesk, Salesforce Service Cloud, Podpora po telefonu, chatu a e-mailu, Spory o vyúčtování a vracení peněz, Deeskalace, Psaní znalostní báze, Psaní na klávesnici 70 slov za minutu, Microsoft Excel

Osobní dovednosti: Trpělivost s rozrušenými volajícími, Jasně písemné odpovědi, Koučování nováčků

JAZYKY

Angličtina – Rodilý mluvčí, Španělština – Pracovní úroveň

CERTIFIKÁTY A KURZY

Zendesk Omnichannel Agent Specialist

Zendesk · květen 2024