حرا شیخ

کسٹمر سروس ریپریزنٹیٹو

لاہور، پاکستان | +92 300 1234567 | hira.sheikh@example.com

پروفائل

چھ سال کا کسٹمر سروس تجربہ، پہلے ایک ٹیلی کام ہیلپ لائن پر اور اب برطانوی صارفین کے انٹرنیشنل اکاؤنٹ پر۔ زیادہ تر مسائل پہلی کال پر حل کرتی ہوں اور ناراض صارف کے ساتھ بھی پرسکون رہتی ہوں۔ انگریزی روانی سے۔

تجربہ

سینئر کسٹمر سروس ریپریزنٹیٹو، انٹرنیشنل اکاؤنٹ بمقام ایسٹ برج کانٹیکٹ سینٹر، لاہور — جنوری 2023 - موجودہ

برطانیہ کی ایک بجلی کمپنی کا اکاؤنٹ، نائٹ شفٹ، فون اور ای میل۔

- ہر شفٹ میں تقریبا 55 کالیں بل، میٹر ریڈنگ اور ادائیگی کے منصوبوں پر انگریزی میں
- کلائنٹ کے ماہانہ کوالٹی جائزوں میں لگاتار چھ سہ ماہی 95 فیصد سے زیادہ اسکور
- ٹیم لیڈ کی غیر موجودگی میں ایسکلیٹ ہونے والی کالیں سنبھالیں
- 12 نئے ایجنٹس کی پہلے دو ہفتوں میں بڈی کے طور پر رہنمائی کی

کسٹمر سروس ریپریزنٹیٹو، ہیلپ لائن بمقام پنج لنک ٹیلی کام، لاہور — اگست 2020 - دسمبر 2022

- ہر شفٹ میں 70 سے 80 کالیں بل، نیٹ ورک کی خرابی اور پیکج کی تبدیلی پر، پہلی کال پر حل کی شرح 80 فیصد
- ایک سال ریٹینشن ٹیم میں کنکشن ختم کرنے کی درخواستوں پر کام کیا
- پنجابی بولنے والے صارفین کی کالیں اکثر میرے پاس منتقل کی جاتی تھیں

کیشیئر بمقام شالیمار مارٹ، لاہور — جولائی 2018 - جولائی 2020

- ہر شفٹ میں 150 سے زیادہ گاہک، رمضان اور عید کا رش بھی شامل
- گاہکوں کی تعریف پر دو بار مہینے کی بہترین ملازمہ

مہارتیں

چینل: ان باؤنڈ کالیں، ای میل، چیٹ

سسٹم: Salesforce Service Cloud، Genesys، Zendesk، MS Office

دیگر: ٹائپنگ 60 الفاظ فی منٹ، شکایات، ریٹینشن، نائٹ شفٹ

تعلیم

بی کام (آنرز) بمقام پنجاب یونیورسٹی، لاہور — ستمبر 2014 - جون 2018

گریڈ: سی جی پی اے 3.2

زبانیں

اردو - مادری زبان

انگریزی - روانی کے ساتھ

پنجابی - روانی کے ساتھ

سرٹیفیکیٹس

شکایات اور مشکل کالیں سنبھالنا از پنج لنک ٹیلی کام، اندرونی تربیت — ستمبر 2021

IELTS General Training، بینڈ 7.0 از British Council — اکتوبر 2022

رضاکارانہ خدمات

رضاکار بمقام محلہ ویلفیئر کمیٹی، جوہر ٹاؤن، لاہور — مارچ 2021 - موجودہ

رمضان راشن مہم میں خاندانوں کی رجسٹریشن اور رہنمائی۔