

# ŞƏBNƏM MİRZƏZADƏ

## MÜŞTƏRİ XİDMƏTLƏRİ ÜZRƏ MÜTƏXƏSSİS



### KONTAKT

+994505016500

shabnammirzade@gmail.com

Bakı şəh., Azərbaycan

LinkedIn/Şəbnəm Mirzəzadə

### DİL BİLİKLƏRİM

- Azərbaycan dili (ana dili)
- İngilis dili (səlis)
- Rus dili (başlanğıc)
- Türk dili (yaxşı)

### SERTİFİKATLARIM

- Dövlət qulluğu - BB1
- Dövlət qulluğu - BA4

### BACARIQLARIM

- Komanda ilə çalışmaq
- Kommunikasiya
- Təşkilatçılıq
- Analtik düşüncə
- Liderlik

### İT BACARIQLARIM

- MS Word (yaxşı)
- MS Excel (orta)
- MS Outlook (yaxşı)
- MS PowerPoint (yaxşı)



### PROFİL

Müştəri xidmətləri sahəsində təcrübəli mütəxəssisəm. Güclü ünsiyyət bacarıqlarım və problem həll etmə qabiliyyətim sayəsində müştəri məmnuniyyətini artırmağa yönəlmiş uğurlu yanaşmalar tətbiq etmişəm. Komanda daxilində effektiv əməkdaşlıq etmiş, stresli vəziyyətlərdə təmkinli qalaraq müştəri ehtiyaclarını operativ və peşəkar şəkildə həll etmişəm. Xidmət keyfiyyətini yüksəltmək və şirkət imicini gücləndirmək üçün innovativ həllər tətbiq etmişəm.



### İŞ TƏCRÜBƏM

#### TÜRK HAVA YOLLARI

04.2024-01.2025

Müştəri xidmətləri təmsilçisi

- Müştəri sorğularını operativ cavablandıraraq effektiv həllər təqdim etmişəm.
- Bilet bronlama, dəyişdirmə və ləğv proseslərini idarə etmiş, sərnişinlərə dəstək göstərmişəm.
- Check-in, baqaj və uçuşa qəbul əməliyyatlarında müştəri xidmətlərini təmin etmişəm.
- Xidmət standartlarına uyğun işləyərək müştəri məmnuniyyətini artırmağa töhfə vermişəm.
- Şikayət və müraciətləri araşdıraraq müvafiq həll yollarını tətbiq etmiş, xidmət keyfiyyətinin davamlı inkişafına çalışmışam.

#### BDU TƏLƏBƏ HƏMKARLARI İTTİFAQI

11.2019-07.2021

Könüllü / layihə meneceri

- Universitet daxilində sosial və akademik layihələri planlaşdırmış və icrasını təmin etmişəm.
- Könüllülərin seçimi, motivasiyası və fəaliyyətlərinin koordinasiyasını həyata keçirmişəm.
- Rəhbərlik, tələbələr və tərəfdaş qurumlarla effektiv əlaqələr quraraq layihələrin uğurlu icrasına nəzarət etmişəm.
- Layihə proseslərini təhlil edərək hesabatlar hazırlamış və nəticələri qiymətləndirmişəm.



### TƏHSİLİM

#### Bakı Dövlət Universiteti

09.2019-07.2023

Tarix fakültəsi | Tarix

ÜOMG: 94 / 100