



# Anna Mazur

## Specjalistka ds. obsługi klienta

anna.mazur@przyklad.pl · 600 000 001 ·  
Łódź

---

### PODSUMOWANIE

Specjalistka ds. obsługi klienta z 4-letnim doświadczeniem w e-commerce. Codzienna praca w CRM (Salesforce, Zendesk), obsługa ~60 zgłoszeń dziennie z utrzymaniem CSAT 4,8/5. Angielski B2.

---

### DOŚWIADCZENIE

#### **Specjalistka ds. obsługi klienta · Sklep internetowy z elektroniką · 2022-obecnie**

- Obsługa zgłoszeń mail/chat/telefon, prowadzenie reklamacji od przyjęcia do decyzji
- Skrócenie średniego czasu odpowiedzi z 8 h do 3 h po wdrożeniu makr w Zendesk
- Utrzymanie CSAT 4,8/5 powyżej celu zespołowego od 18 miesięcy

#### **Konsultantka infolinii · Contact center · 2020-2022**

- Obsługa klientów operatora telekomunikacyjnego
- Sprzedaż dodatkowa — realizacja celu 110%

---

### WYKSZTAŁCENIE

Licencjat, zarządzanie · Uniwersytet Łódzki · 2020

---

### UMIEJĘTNOŚCI

Zendesk · Salesforce · BaseLinker · reklamacje i zwroty · prawo konsumenckie · angielski B2

---

### JĘZYKI

Angielski B2