



ΝΙΚΟΛΕΤΑ ΜΑΝΤΖΙΟΥ

Άνω Τούμπα, Θεσσαλονίκη

6985011438

29/10/1986

mantziou@workmail.com

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Μηχανικός Πληροφορικής και Επικοινωνιών
ΤΕΙ Σερρών, Σέρρες (Ελλάδα)

Απολυτήριο Ενιαίου Λυκείου
Ενιαίο Λύκειο Αμπελοκήπων, Θεσσαλονίκη (Ελλάδα)

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

1/2021- 5/2021 CONNECT CSS

Τίτλος θέσης: Customer Support Agent

- Εξυπηρέτηση πελατών και παραγγελιοληψία μέσω τηλεφώνου ,email ,viber ,messenger.
- Έλεγχος παραγγελιών πελατών.
- Έκδοση παραστατικών μέσω SAP.
- Δημιουργία γραφιστικών της σελίδας και των κοινωνικών δικτύων.

2019-2020 INFOCUS

Τίτλος θέσης: Web Designer-Υποστήριξη

- Τμηματική Υλοποίηση Project.
- Οργάνωση - κατανομή εργασιών σε αντίστοιχα τμήματα.
- Data Entry, υλοποίηση header, footer, στήσιμο αρχικής σελίδας.
- Δημιουργία γραφιστικών των ιστοσελίδων.
- Καταγραφή αιτημάτων - υποστήριξη πελατών.
- Ενημέρωση - Παρακολούθηση σε υπόλοιπα πελατών – συνδρομών μέσω CRM.
- Εκμάθηση περιβάλλον διαχείρισης σε πελάτες.
- Έκδοση παραστατικών μέσω ERP.

2016-2019 BASE FASHION

Τίτλος θέσης: Υπεύθυνη του ηλεκτρονικού καταστήματος.

- Σχεδίαση και οργάνωση της δομής του ηλεκτρονικού καταστήματος και των ηλεκτρονικών διαφημιστικών καμπανιών στα κοινωνικά δίκτυα (facebook-instagram ads).
- Διαχείριση του περιεχόμενου του ηλεκτρονικού καταστήματος και των κοινωνικών δικτύων.
- Διερεύνηση της τάσης της ηλεκτρονικής αγοράς και της ανταγωνιστικότητας.
- Δημιουργία γραφιστικών του eshop.
- Διαχείριση του πακέτου φιλοξενίας του ηλεκτρονικού καταστήματος μέσω του πίνακα έλεγχου Plesk Panel.

- Προσθήκη και ρύθμιση των add-ons στο ηλεκτρονικό κατάστημα.
- Εκπαίδευση νέων εργαζομένων.
- Δημιουργία των γραφιστικών.
- Upload προϊόντων και banner του eshop.
- Έλεγχος, συλλογή και διεκπεραίωση των παραγγελιών.
- Εξυπηρέτηση πελατών μέσω τηλεφώνου, e-mail, messenger.
- Έκδοση παραστατικών.

2013-2015, HOLIVE I.K.E

Τίτλος θέσης: Γραμματειακή υποστήριξη.

- Καλωσόρισμα των πελατών και ενημέρωση του αντίστοιχου ατόμου.
- Ηλεκτρονική και τηλεφωνική υποστήριξη.
- Οργάνωση γραφείου και αρχειοθέτηση.
- Μηνιαία αναφορά εσόδων και εξόδων της επιχείρησης.
- Διαχείριση των παραγγελιών και πληρωμών.
- Έκδοση τιμολογίων-δελτίων αποστολής.

ΑΤΟΜΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Λειτουργικά Συστήματα: Linux, Windows 10

Γλώσσες Προγραμματισμού: C, C++, HTML, MATLAB, SQL, HTML, CSS

Βάσεις Δεδομένων: Microsoft SQL Server 2000

Προγράμματα επεξεργασίας εικόνων: Photoshop, Pixlr, Canvas

Προγράμματα Adobe Creative Suite: Photoshop, InDesign

Πρόγραμμα εμπορικής διαχείρισης: SAP, CRM, ERP

Αυτοματισμός γραφείου: MS - Office

Διαχείριση πληροφοριών και επικοινωνίες: Internet, Outlook

Δακτυλογράφηση (Τυφλό σύστημα)

ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ

ΑΓΓΛΙΚΑ

Ικανότητα ανάγνωσης: ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ

Ικανότητα γραφής: ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ

Ικανότητα ομιλίας: ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ

ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ

Σεμινάριο οργάνωσης και διοίκηση επιχειρήσεων με τις εξής ενότητες:

- Αρχές οργάνωσης και διοίκηση επιχειρήσεων.
- Η έννοια του μάρκετινγκ.
- Εξυπηρέτηση και υποστήριξη πελατών.
- Αγοραστική συμπεριφορά και εντοπισμός των αναγκών του πελάτη.
- Ψυχολογία καταναλωτή.
- Υγιεινή και ασφάλεια στην εργασία