

Потылицын Александр

Customer Support / Account Manager

Сербия · +381 652608033 · av.potylitsyn@gmail.com · Telegram: [@av_potylitsyn](https://t.me/av_potylitsyn)

Гражданство РФ · разрешение на работу: РФ, Сербия · Удалённо

Подробнее о работе с клиентами: portfolio.av-potylitsyn.workers.dev/support

ОБО МНЕ

Специалист по поддержке и работе с клиентами с 15-летним опытом: 9 лет вёл оптовых клиентов (B2B) и рекламы в производственной компании, почти 5 лет — продажи и поддержку покупателей собственного бренда сумок в Instagram, WhatsApp, по почте и телефону. Специализация: поиск причины проблемы, долгосрочные отношения с постоянными клиентами, объяснение сложного простыми словами, оплаты, возвраты и документы. Два года руководил бизнесом удалённо из-за границы. Нейросети использую, чтобы быстро разобраться в незнакомой теме.

КЛЮЧЕВЫЕ НАВЫКИ

- Поддержка клиентов в мессенджерах, по почте и телефону: консультирование, статусы, решение вопросов
- Ведение постоянных B2B-клиентов и долгосрочных отношений, допродажи
- Разбор рекламаций и спорных ситуаций: поиск причины, объяснение, сохранение лояльности клиента
- Оплаты, возвраты, обмены; первичные документы, учёт, касса
- Сбор обратной связи клиентов и улучшение продукта по отзывам
- Работа с возражениями, переговоры с партнёрами и подрядчиками
- Постановка задач, контроль сроков, координация подрядчиков и команд
- Документация, гайды, обучение коллектива и стажёров

ОПЫТ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

ITSMYBAG · Санкт-Петербург

07.2019 – 04.2024 (4 года 10 месяцев)

Основатель и руководитель проекта (бренд дизайнерских сумок)

- Вёл покупателей от первого сообщения до повторных заказов: консультировал в Instagram и WhatsApp, по почте и телефону; прежде чем предложить модель, выяснял, для чего человек будет пользоваться сумкой
- Принимал 10–15 заказов в месяц; постоянные покупатели возвращались за новыми; предлагал дополнительные товары (аксессуары, значки)
- Обработывал оплату, возвраты и обмены, после каждой продажи отправлял клиенту чек из приложения; принимал заявки на брак и ремонт и решал проблемы с доставкой вместе с мастерской и подрядчиками
- Собирали и анализировали отзывы покупателей, по ним улучшал продукт и сервис; устранял слабые места изделия до запуска в серию
- Организовал производство с нуля: нашёл швей, материалы и фурнитуру, проверял качество каждой партии
- Вёл соцсети и рекламу, лично презентовал товар покупателям на выставках; создал сайт бренда, написал тексты, организовал фотосъёмки
- Два года руководил брендом дистанционно из-за границы: производство, клиенты, логистика

Примамебель · Санкт-Петербург

06.2006 – 07.2015 (9 лет 1 месяц)

Начальник склада, заведующий производством

- Вёл мелких оптовиков — постоянных клиентов компании (B2B): прямой контакт по почте и телефону, контроль оплат и задолженности; позднее работал и с частными лицами
- Принимал и разбирал рекламации клиентов и поставщиков: выяснял, что произошло, находил причину и подробно объяснял; сохранял лояльность клиента и отстаивал интересы компании, когда обращение не совпадало с фактами; принимал заявки на брак и ремонт
- Вёл сложные переговоры с китайским поставщиком через переводчика; по итогам, из-за уровня качества, компания решила наладить производство самостоятельно
- Вёл кассу склада и отвечал за все деньги, проходившие через склад; выдавал зарплату рабочим
- Оформлял первичные документы (накладные, акты), выставял счета, вёл учёт и приёмку товара в 1С «Торговля и склад»
- Руководил коллективом из 5 человек после открытия производства: обучение, контроль качества и сроков; отвечал за качество продукции
- Развивал сайт компании, писал тексты, организовывал фотосессии; сам верстал каталог и сдавал макеты в типографию

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ОПЫТ

InStories (мобильное приложение)

06.2024 – 12.2025 (1 год 7 месяцев)

Графический AI-дизайнер

- Вёл релизы со стороны контент-команды, задачи, статусы и документацию в Jira и Notion; писал гайды по новым функциям и процессам
- Работал с продуктовой командой и разработкой, собирал обратную связь пользователей при запуске функций
- Тестировал и контролировал качество шаблонов перед выгрузкой, снижая количество ошибок; руководил стажёрами: постановка задач, обучение, контроль качества

Glam AI, Happyin, OIS.Pink, Margins Club

03.2026 – 08.2026 (6 месяцев)

Веб- и UI-дизайнер, фриланс

- Работал с заказчиками над сайтами и интерфейсами: показывал и объяснял решения, вносил правки до утверждения; 100+ экранов и макетов

ИНСТРУМЕНТЫ

Работал с: Notion, Jira, Excel, Google Таблицы, Word, 1С «Торговля и склад», «Мой склад», Zoom, Google Meet, Amplitude, Google Analytics и Яндекс.Метрика (базовый уровень), ChatGPT, Claude, DeepSeek

Готов быстро освоить: CRM (Битрикс24, amoCRM, HubSpot), Zendesk, Intercom, Jira Service Desk

ЯЗЫКИ

Русский: родной

Английский: B1: чтение документации, простой устный разговор; для сложных случаев нейросети и переводчики

Сербский: A2

ОБРАЗОВАНИЕ

- 2006** Санкт-Петербургский государственный морской технический университет, экономист-менеджер
- 2025** UPROCK.School, UX/UI-дизайнер: с нуля до Middle+ (дипломный проект NWDS, награда «Лучший дизайн»)
- 2024** Яндекс.Практикум, графический дизайн