

Катерина Кікоть

Ел. пошта: katerinakikot14@gmail.com
Телефон: +38 (067) 244 48 82 (Viber, Telegram, WhatsApp)
Сайт: www.katerynakikot.com



Ключові компетенції

Моїми основними компетенціями є:

- Допомога користувачам у створенні та оптимізації сайтів/Надання технічних рішень/Удосконалення досвіду користувачів
- Аналіз даних/Маркетингові дослідження/Аналітичні звіти та бизнес-рішення
- Технічний переклад/Локалізація/Написання та адаптація текстів/Рерайтинг

Досвід

Customer Care Expert

Wix (wix.com)

Серпень 2017 - Дотепер · 5 років 1 місяць

- ✓ Забезпечення користувачів технічними рішеннями та рекомендаціями щодо покращення їхніх сайтів
- ✓ Аналіз поведінки користувачів та створення звітів з метою покращення досвіду клієнтів
- ✓ Комунікація з командою QA та командами підтримки продуктів щодо дослідження та усунення несправностей на сайтах
- ✓ Створення, переклад і локалізація контенту для Центру підтримки Wix, аналіз відповідності контенту потребам користувачів
- ✓ Переклад і локалізація сторінки зв'язку з командою супроводу Wix та вікна чату; робота з розміткою HTML
- ✓ Проведення тренінгів для колег, навчання та адаптація співробітників, які щойно долучились до команди
- ✓ Контроль та покращення якості обслуговування клієнтів
- ✓ Експерт Wix Analytics
- ✓ Експерт з продуктивності сайтів

Досягнення:

- Переклала та локалізувала сторінку зв'язку з командою супроводу Wix з більш ніж 100 запитами клієнтів та їхніми рішеннями

- На основі аналізу даних довела ефективність нової сторінки зв'язку у порівнянні зі старою
- Успішно провела марафон з локалізації контенту для Центру підтримки Wix, у якому взяли участь 10 співробітників
- Надала технічні рішення для сайтів понад 12 тис. клієнтів
- Допомогла в навчанні та адаптації понад 20 співробітникам Wix

Аналітик

HeadHunter (тепер grc.ua)

Лютий 2014 - Лютий 2017 · 3 роки 1 місяць

- ✓ Дослідження ринку праці, проведення досліджень внутрішнього та зовнішнього бренду роботодавця, вивчення ціннісної пропозиції роботодавця (EVP)
- ✓ Маркетингові розсилки, пошук актуальних тем, написання аналітичних та консалтингових статей, аналіз ефективності PR
- ✓ Створення, адаптація та розміщення контенту на сайті компанії
- ✓ Відповіді на запити ЗМІ, експертиза з питань зайнятості та ринку праці
- ✓ Співпраця з відділом маркетингу: внесення пропозицій щодо просування послуг та заходів, створення текстів для промо-відео та розсилок

Освіта

Київський національний університет імені Тараса Шевченка

Магістр соціології

2007 - 2013

Сертифікати:

2017 – GoIT, курс «GoStart» (базові знання QA, HTML и CSS)

2017 – Prometheus, курс «Business English»

2016 – WebPromoExperts, курс «Internet Marketing»

Знання мов

Українська - Рідна

Російська - Досконало

Англійська - B2-C1

Технічні навички

- Jira

- Tableau
- Power BI
- Google Analytics, Google Search Console, Google Ads
- усі інструменти створені Wix.com