

苏芬

MOBILE : 13304518081

E-MAIL: z2mbxo@gmail.com

Address: 西藏自治区日喀则市



个人信息

民族: 汉

籍贯: 西藏自治区日喀则市

性别: 男

年龄: 77

教育经历

2005.08-2009.08	公安部管理干部学院	公安技术	硕士学位
2001.11-2005.11	北京艺术传媒职业学院	工业工程	学士学位

主要经历

Project Experience

工作经历:

2009/11-2015/01

深圳市楷德希教育科技集团有限公司

直播运营主管/经理

工作内容:

1、协助上级制定、部署所有会员专享服务的工作计划，并有效地监督、推行落实;2、参与领导、管理和指导礼宾服务组内负责会员专享服务的员工;3、共同参与制定为「贵宾会员」的服务计划，并落实推行有关的细节;4、配合「客户关系管理部」为贵宾会员而举行的活动及安排，制定及推行有关的流程细节，确保流程顺畅;5、制定会员专享服务及连络的工作流程，确保所有工作都有足够及适当的指引;6、负责制定工作流程以推行已制定的会员登记、专享礼遇等运作;7、协助制定有效处理「贵宾会员」的服务查询、要求或投诉的机制;8、收集及分析「贵宾会员」的意见、需要和要求，定期与「客户关系管理部」交流，提供增值服务的建议;9、制定遇事通报、突发及紧急事故通报及处理的工作细则，确保员工遇事时为「贵宾会员」提供***手协助，并共同处理;10、参考管理数据及会员意见数据，提供更新及整改服务流程的方案;11、策划及议定培训方向，增强礼宾服务组内负责会员专享服务的员工日常工作流程的知识;12、每天累积不少于六小时在礼宾柜台与前线同事一起为「贵宾会员」服务，尤其是在人流高峰时段或活动期间，主动接触及了解会员的需要。

个人技能

Personal Skills

- 吃饭

个人荣誉

Personal Honor

- 优秀学生干部