

# PERSONAL RESUME

风雪伊



13204058179



9aborxo@sina.com



河南省信阳市

河南省信阳市 / 1975.06 / 2 年工作经验 /



## 教育背景

2009.01-2013.01	中央财经大学	公共管理
2005.02-2009.02	中国劳动关系学院	化工与制药
2002.10-2006.10	中央民族大学	物流管理与工程



## 工作经历

1994/05-2010/09 杉德电子商务有限公司江苏分公司 浙江区域销售工程师

1、负责使用 400 热线, 旺旺、咚咚等在线平台工具为客户提供产品售前、售中和售后服务; 2、负责产品安装/维修派单, 并及时跟进工单进度直到完结; 3、负责客户回访, 收集客户意见和建议, 并反馈给相关部门处理, 不断优化产品和服务, 形成问题闭环; 4、负责客户投诉处理及上报, 提高客户满意度。任职要求 1、中专以上学历, 有 1-2 年电商客服和电话客服经验; 2、具备强烈的客户服务意识, 普通话标准, 思维敏捷, 有较好的沟通能力, 性格温和有耐心, 亲和力佳; 3、熟练操作云客服系统、派单系统, 熟悉淘宝, 天猫操作和规则; 4、有智能锁、智能家居行业类客服工作经验优先, 具有良好的团队合作精神, 能适应早晚班。



## 项目经历

2005.01-2010.10 深圳市光明新区企业劳资关系情况调查与对策研究

1.管理供应商开发搭建会员在线管理运营平台(服务号及小程序), 并管理相关预算 2.设计会员服务运营流程, 建立和维护会员分级管理及增值服务体系, 开展会员运营与管理工作 3.管理新

会员招募推广项目，跨部门对接医务团队，开展院内院外新会员获客工作，并进行项目获客效果跟踪分析 4.根据各产品线与推广项目，开发并维护与医疗垂直平台/患者社群合作，完成新会员获客与转化目标 5.管理外呼中心，建立有效的线上线下会员回访管理系统，并分析会员信息及消费行为数据 6.策划、运作各类线上线下会员活动，提升会员转化率与忠诚度

**2008/02-2012/05**

**专题博物馆建设与新岭南文化发展研究**

1、做好消费宾客的迎、送接待工作，接受宾客各种渠道的预定并加以落实；2、礼貌用语，详细做好预订记录；3、了解和收集宾客的建议和意见并及时反馈给上级领导；4、以规范的服务礼节，树立公司品牌优质，文雅的服务形象。

**2007/03-2011/08**

**信息技术革命与当代认识论研究**

1、根据 ERP 生成采购计划，并进行及时有效的跟踪；2、制作采购订单，外发订单，确认交期并录入系统；3、定期订单跟踪，并确保及时收货，入库；4、对采购过程中出现的不良品进行分类，安排退运，索赔等事项；5、与供应商核对账目并及时处理货款，发票相关事宜；6、供

**2005/08-2015/04**

**“两个走在前列”的历史意蕴与实现路径研究**

1.负责新一代信息技术以及微纳制造领域咨询项目的管理；2.包括从项目启动到项目关闭的全过程管理，完成合同拟定、项目启动、合同跟进、资源调度、阶段汇报、回款、项目关闭等关键活动。



## 自我评价

良好的公共关系意识，善于沟通，具备一定的活动策划和组织协调能力。  
良好的心态和责任感，吃苦耐劳，擅于管理时间，勇于面对变化和挑战。  
良好的学习能力，习惯制定切实可行的学习计划，勤于学习能不断提高。