

简历



个人信息

姓名

萧楠

出生年月

1988. 07

籍贯

新疆省哈密市

政治面貌

港澳同胞

户籍

河南省信阳市

电话

15107285315

Email

x7wjx@ask.com

个人技能

吃饭喝茶

教育背景

2014.08-2018.08	北京协和医学院	生物工程	硕士学位
2005.05-2009.05	北京市崇文区职工大学	哲学	硕士学位
2001.07-2005.07	北京理工大学	公安技术	硕士学位

工作经历

2003.08-2019.03	广州国金中心酒店管理有限公司	客服
-----------------	----------------	----

工作内容:

1、负责区域内终端直营考核方案的制定和实行；2、负责区域内终端直营服务服务体系搭建、管理、培训；3、负责区域内终端直营送装全流程梳理，相关业务跟进管理，保障终端直营用户体验；4、负责区域内终端直营门店满意度管理，对接门店上样、售前机处理、导购服务政策培训等工作；5、负责区域内高端产品（包括但不限于 COLMO、比佛利）服务质量管控；6、协同并配合厨热品类服务主管工作推进。

1990.07-2010.01	吉林爱信诺航天信息有限公司	KA 电子商务经理
-----------------	---------------	-----------

工作内容:

1、负责公司线上产品在各平台的上架、推广。2、根据公司产品促销活动策划，能制定提高店铺浏览量，点击率和转化率的相应方案。并对促销和推广活动进行追踪，对方案不断进行优化，提升商品的动销。3、熟悉数据分析，管理每日、周、月的

1993.04-2011.10	华铁传媒集团有限公司	行政客服
-----------------	------------	------

工作内容:

1、定期收集并分析汇总行业竞争对手及调研客户信息，提出支持产品研发和升级的建设性报告；2、负责考研类课程产品教学研发工作，包括课程规划、教学设计、课程内容开发等；3、负责产品实施过程中满意度调研及数据分析，为产品迭代、升级提供支持；4、联动内外部项目和合作伙伴，将营销和产品本身进行有效结合，持续产出优质课程内容；5、与课程研发相关的其他工作；

2007/01-2015/02	湖南亚源商业管理有限公司	服务工程师
-----------------	--------------	-------

工作内容:

1. 为家长提供详细专业的品牌介绍和课程咨询；2. 在孩子的成长发展和教育引导方向为家庭提供专业化指导和帮助；3. 完成每月的课程销售任务；4. 积极跟进客户服务，及时解决相应的问题；5. 积极协助并参与市场营销活动。

项目经验

项目职责:

1. 负责机电产品、机械线路连接及零部件的开发设计; 2. 负责治具、夹具以及设备的开发设计; 3. 设计相应的电子原理图以及线路板图; 4. 绘制产品装配图及零部件图; 5. 指导技术和技术员完成夹具以及设备的装配调试、试产, 编写操作规程; 6. 向维修人员讲解机械原理及修理要领;

2009.02-2012.11

中国与印度关系研究

项目职责:

1、接听服务酒店客人及酒店 IT 的电话, 解决客人及酒店 IT 上网过程中遇到的问题; 2、在客服管理系统中录入相关服务记录, 不断补充和完善知识库中的内容; 3、根据知识库内容协助客户解决上网问题, 对不能解决问题及时转接给远程技术支持人员; 4、服务中使用标准的语言规范, 以英语为客户提供服务; 5、对服务过程中遇到的新问题, 积极和远程技术支持人员进行沟通, 快速解决客人问题; 6、协助相关部门进行客户满意度调查, 定期提供服务报告。

2005.11-2014.04

歌舞艺术中岭南文化元素的开发创新研究

项目职责:

1. 负责分公司台账制作、管理; 2. 及时将客户资料归档保存; 3. 协助客户经理签约及贷后相关事宜; 4. 负责办公用品、文具、劳保福利用品的采购、登记和发放工作; 5. 负责总部及分公司租房合同管理及房租、水电费用等结算; 6. 招聘、入离职办理及社保公积金购买等人事相关工作; 7. 完成分公司负责人交办的其他工作任务。

