

# 吕冰

电话：13007201253      出生年月：1926.03      户口:江西省九江市

## 教育背景

2002.04-2006.04      中央民族大学      博士学位      药学

## 工作经历

2001/05-2017/01      青岛鲁诺实业集团有限公司      产品经理

**工作内容:**  
独立负责开发任务的设计，设置工作计划；保证开发任务按时完成；独立解决所负责技术领域的问题；具备团队精神，与相关同事协同工作以及与客户良好的沟通能力；

1994.05-2019.06      重庆西山科技股份有限公司      物流专员

**工作内容:**  
1、经有关部门和品牌公司的岗位培训的认可，上岗时要穿戴整洁，礼貌接待，做到“热情、周到、细致、负责”；  
2、负责正确检查、判断顾客汽车故障并做出估价，配合保险公司对事故车辆做出正确的估价；3、及时热情地接待用户，专心听取并记录用户的要求，并为用户做出合理的维修方案和时间安排；4、及时处理用户投诉，竭力提高用户满意度，如有不能处理的投诉，及时告知上级主管领导；5、负责建立用户档案，在与用户达成一致后负责填写和签定维修《任务委托书》和并在必要时协助服务经理签定《汽车维修合同》；6、车辆维修中发现问题及时与用户联系，并征得用户同意后增加维修项目；7、掌握维修车间得工作量和配件库存情况，督促车间维修进度，确保按时交车；出现交车延误时，应提前与客户联系；8、做好电话报修、外出抢修、上门服务记录，并将救援需求即时递交车间调度；9、负责车辆维修保养竣工后交付检验及客户财产交付得确认；10、负责车辆完工后的结算清单得解释及结算陪同；11、负责来店客户维修期间的全程服务，包括客户用餐、客户休息娱乐、离厂的交通安排；12、负责相关维修数据得汇总统计并按时上报；13、负责客户来电、来店的预约、投诉记录并及时作出安排；14、向客户解释质量担保条例并与索赔员沟通索赔事宜。

1993/05-2014/07      北京新东方前途出国咨询有限公司厦门分公司      人事文员

**工作内容:**  
1、受理及主动电话客户，能够及时发现客户问题并给到正确和满意的回复；2、与客户建立良好的联系，熟悉及挖掘客户需求 3、具备处理问题、安排进展、跟进进程、沟通及疑难问题服务的意识跟能力，\*\*\*限度的提高客户满意度。遇到不能解决的问题按流程提交相关人员或主管处理，并跟踪进展直至解决；4、具备一定的销售能力，针对公司现有的客户进行业务拓展 5、对新客户进行跟踪回访

2003.12-2011.09      常德市万利隆食品有限公司      业务咨询顾问

**工作内容:**  
1、负责蔬菜、容器苗、花卉等栽培体系的研究工作；2、根据项目立项书撰写实验方案；3、负责实验的开展、

数据记录、实验结果分析与反馈；4、完成上级交代的其它工作。

项目经历

2000/01-2010/03充分利用高校资源推进党内法规制度建设研究

项目描述:

1、负责公司流涎膜项目产品的研发工作,包括配方制定、生产工艺以及技术规格的确定；2、按照公司的要求对现有产品的配方及工艺进行持续改进,以降低成本,提高生产效率。对现有产品进行技术改进；3、根据行业技术发展动向，确定新产品研发方向；

1991.02-2010.06统战部——统战理论研究

项目描述:

1，通过为客户提供培训、定期和紧急的服务以及销售示范，实现现有餐饮客户的销售增长；2，了解客户的安全需求，作为高端清洁卫生流程及计划方面的专家，为客户定制解决方案；3，安装、维修和维护客户的机器设备，利用该项服务加强与客户的关系。

个人技能

- 1.吃饭
- 2.喝茶

自我评价

本人性格开朗、稳重、有活力，待人热情、真诚；工作认真负责，积极主动，能吃苦耐劳，勇于承受压力，勇于创新；在工作中不断去学习新的知识和理论，并应用于项目中，比较喜欢去学新的技术前沿，积极配合团队开发，遇到问题向同事或网上查找解决办法。在规定的时间内完成所交代的任务。