

个人简历

姓 名	贺冰莎	性 别	男
年 龄	52		
电 话	15104385830	籍 贯	宁夏省中卫市
毕业学院	中国科学院大学	毕业专业	地球物理学
邮 箱	olqxog@sina.com	学 历	大专

工作经历

2000.04-2015.07 **广州安若希医药科技有限公司** **部门：研发部**

工作职责：

1.按照质检标准要求，全面监控运维服务质量；2.定时定量的对电话、IM 在线聊天和工单记录（含上述 3 者的流转经过）进行抽检、分析，输出质检报告；3.发现运维服务过程中存在的问题及隐患，及时反馈，并提出改善建议；4.对于客户投诉与表扬进行确认，协助建立题库、案例库，定期进行服务案例分享、点评。

2008 年 05 月-2011 年 02 月 **湖南光合作用商贸有限公司深圳分公司** **部门：研发部**

工作职责：

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。

项目经历

项目名称：华南敌后抗日根据地经济建设研究 2002/04-2017/09

项目内容：1.根据公司总体的销售策略制定和实施具体的销售计划，确保销售指标的完成；2.保证客户拜访的质量和频率，执行微观市场策略，不断提高产品的市场份额；3.维护公司及产品的良好形象，不断开发新的市场。

项目名称：自媒体时代主流意识形态话语面临的挑战及对策研究 2008/08-2010/09

项目内容：1、保质、保量及时完成下达的各项生产任务；2、负责全自动化学发光免疫分析仪、自动配液系统的使用及日常维护；3、负责化学发光试剂的调试、检测工作；4、承担实验方案设计工作及试剂性能评估工作；5、负责实验室日常管理。

个人技能

全国计算机等级考试
数据库简单维护

二级计算机证
软件开发工程师证

教育背景		
学校	专业	学习时间
中国科学院大学	地球物理学	2012.04-2016.04
北京医药集团职工大学	植物生产	2014.01-2018.01
自我评价		

- 1. 工作态度认真，有责任心，吃苦耐劳。
- 2. 有良好的团队协作能力，为人友善，善于沟通，乐于和他人分享交流自己所学。
- 3. 热衷于提高自身编程水平，有良好的学习能力