|  |  |
| --- | --- |
| **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，保障终端直营用户服务体验；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**   |  |  | | --- | --- | | **1997.11-2019.03** | **量子信息技术的认识论研究** |   **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代的其他工作任务。 |
|  |  |