|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | | | 二级计算机证 | | | | | |
| 数据库简单维护 | | | 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 | | | | | | | | |