|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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、完成上级交代的其他工作。   |  |  | | --- | --- | | **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，了解客户的食品安全需求，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。 | | |