·

凤雪伊

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 13204058179 |  | 9aborxo@sina.com |  | 河南省信阳市 |

河南省信阳市 / 1975.06 / 2年工作经验 /

|  |  |
| --- | --- |
|  | 教育背景 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2009.01-2013.01 | 中央财经大学 | 公共管理 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2005.02-2009.02 | 中国劳动关系学院 | 化工与制药 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2002.10-2006.10 | 中央民族大学 | 物流管理与工程 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 工作经历 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1994/05-2010/09** | **杉德电子商务服务有限公司江苏分公司** | **浙江区域销售工程师** |

1、负责使用400热线，旺旺、咚咚等在线平台工具为客户提供产品售前、售中和售后服务；2、负责产品安装/维修派单，并及时跟进工单进度直到完结；3、负责客户回访，收集客户意见和建议，并反馈给相关部门处理，不断优化产品和服务，形成问题闭环；4、负责客户投诉处理及上报，提高客户满意度。任职要求1、中专以上学历，有1-2年电商客服和电话客服经验；2、具备强烈的客户服务意识，普通话标准，思维敏捷，有较好的沟通能力，性格温和有耐心，亲和力佳；3、熟练操作云客服系统、派单系统，熟悉淘宝，天猫操作和规则；4、有智能锁、智能家居行业类客服工作经验优先，具有良好的团队合作精神，能适应早晚班。

|  |  |
| --- | --- |
|  | 项目经历 |

|  |  |
| --- | --- |
| **2005.01-2010.10** | **深圳市光明新区企业劳资关系情况调查与对策研究** |

1.管理供应商开发搭建会员在线管理运营平台（服务号及小程序），并管理相关预算2.设计会员服务运营流程，建立和维护会员分级管理及增值服务体系，开展会员运营与管理工作3.管理新会员招募推广项目，跨部门对接医务团队，开展院内院外新会员获客工作，并进行项目获客效果跟踪分析4.根据各产品线与推广项目，开发并维护与医疗垂直平台/患者社群合作，完成新会员获客与转化目标5.管理外呼中心，建立有效的线上线下会员回访管理系统，并分析会员信息及消费行为数据6.策划、运作各类线上线下会员活动，提升会员转化率与忠诚度

|  |  |
| --- | --- |
| **2008/02-2012/05** | **专题博物馆建设与新岭南文化发展研究** |

1、做好消费宾客的迎、送接待工作，接受宾客各种渠道的预定并加以落实；2、礼貌用语，详细做好预订记录；3、了解和收集宾客的建议和意见并及时反馈给上级领导；4、以规范的服务礼节，树立公司品牌优质，文雅的服务形象。

|  |  |
| --- | --- |
| **2007/03-2011/08** | **信息技术革命与当代认识论研究** |

1、根据ERP生成采购计划，并进行及时有效的跟踪；2、制作采购订单，外发订单，确认交期并录入系统；3、定期订单跟踪，并确保及时收货，入库；4、对采购过程中出现的不良品进行分类，安排退运，索赔等事项；5、与供应商核对账目并及时处理货款，发票相关事宜；6、供

|  |  |
| --- | --- |
| **2005/08-2015/04** | **“两个走在前列”的历史意蕴与实现路径研究** |

1.负责新一代信息技术以及微纳制造领域咨询项目的管理；2.包括从项目启动到项目关闭的全过程管理，完成合同拟定、项目启动、合同跟进、资源调度、阶段汇报、回款、项目关闭等关键活动。

|  |  |
| --- | --- |
|  | 自我评价 |

良好的公共关系意识，善于沟通，具备一定的活动策划和组织协调能力。

良好的心态和责任感，吃苦耐劳，擅于管理时间，勇于面对变化和挑战。

良好的学习能力，习惯制定切实可行的学习计划，勤于学习能不断提高。