·

麻蓉

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 13307276207 |  | h4ssa9@0355.net |  | 上海市 |

上海市 / 1970.12 / 2年工作经验 /

|  |  |
| --- | --- |
|  | 教育背景 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2005.03-2009.03 | 北京科技职业学院 | 公安学 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 工作经历 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1993年12月-2013年08月** | **51talk无忧英语** | **数据专员** |

?负责完成公司给予的销售指标。?根据国家总体商业战略制定并执行现场销售战略。?通过与商务团队和运营团队的密切合作，完成销售目标。?确保ISS的商业流程和工具得到有效实施。?确定并执行战略商业计划，以推动高端业务，并将ISS定位为国内首选的现场销售合作伙伴。?参与关键的现场销售流程，并优先安排客户体验活动。?建立和发展销售理念。?推广和使用CRM系统。

|  |  |
| --- | --- |
|  | 项目经历 |

|  |  |
| --- | --- |
| **1991年04月-2017年08月** | **广东省人民政协理论研究** |

1.负责区域市场销售运作及区域各项指标的达成；2.协同经销商，配合终端客户，做好消费者的增值服务，对各项费用及活动作好预算和合理配置，提升销量；3.负责管理下属，提高团队凝聚力，保证团队的积极性和稳定性。

|  |  |
| --- | --- |
| **2004年01月-2010年05月** | **《马克思主义政治经济学》（学时）网络课程设计** |

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。

|  |  |
| --- | --- |
| **1995年08月-2010年07月** | **新岭南文化的内涵及发展对策研究** |

1、负责公司软件产品的推广和销售工作。2、负责企业客户的开发、跟进、签约、跟踪协调等工作。3、跟进运营部计划，完成任务。4、与商务、企划合作制定销售整体解决方案。

|  |  |
| --- | --- |
|  | 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。