|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **苏芬**  MOBILE : 13304518081  E-MAIL：z2mbxo@gmail.com  Address:西藏省日喀则市 | | | | |  |
| 个人信息 | | |  | | | |
| 民族：汉 | | 籍贯：西藏省日喀则市 | | 性别：男 | 年龄: 77 | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教育经历 | |  | | |
| 2005.08-2009.08 | 公安部管理干部学院 | | 公安技术 | 硕士学位 |
| 2001.11-2005.11 | 北京艺术传媒职业学院 | | 工业工程 | 学士学位 |

|  |  |
| --- | --- |
| 主要经历  Project Experience |  |

**工作经历：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2009/11-2015/01** | **深圳市楷德希教育科技集团有限公司** | **直播运营主管/经理** |

**工作内容:**

**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。**

|  |  |
| --- | --- |
| 个人技能  Personal Skills |  |

* **吃饭**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 个人荣誉  Personal Honor |  |  |

* 优秀学生干部