

## 徐悦

女 | 21 | 现居上海

意向[上海] | 5天/周 | 6个月以上 | 1周内到岗

联系电话：+86 19531565365 | 联系邮箱：402814023@qq.com



### 教育经历

2022/06 ~ 2025/06 | 江苏海事职业技术学院 | 电子商务 | 大专

### 实习/实践经历

#### 中国人民财产保险

公司行业：金融/经济/投资/财会

2025/03 ~ 2025/06 | 车险坐席

• 客户联络与续保：定期联系车险到期客户，依托公司提供的客户资源，告知客户车险即将到期信息，为客户提供续保服务，促成客户完成续保。• 咨询解答与方案定制：接听客户来电咨询，解答客户对车险业务的疑惑，如保险条款、理赔流程、保费计算等。根据客户需求和车辆情况，帮助客户定制合适的保险服务方案，推荐合适的险种和保额。• 客户关系维护：为客户提供专业、优质的服务，维护良好的客户关系，提高客户满意度和忠诚度。处理客户投诉和问题，及时跟进并反馈处理结果，确保客户问题得到妥善解决。• 业务数据管理：按照公司要求完成电话量、客户覆盖率等考核指标，记录客户沟通情况和相关信息，确保客户信息完整度，为后续服务和营销提供数据支持。• 政策与产品学习：通过培训熟练掌握公司保险产品及销售政策，及时了解行业动态和市场变化，不断提升业务能力和专业水平。

#### 孩子王儿童用品股份有限公司

公司行业：医疗/健康/制药/生物

2023/11 ~ 2023/12 | 售前客服

• 产品咨询与解答：熟悉孩子王各类儿童产品及服务，包括玩具、童装、奶粉、母婴用品等的特点、功能、材质等信息，通过电话、在线聊天等方式，及时、准确地回答客户关于产品的疑问，为客户提供专业建议。• 销售支持与推荐：根据客户需求和孩子年龄、性别等因素，推荐适合的产品，介绍产品优势和促销活动，促进客户购买。与销售团队密切配合，提供市场情报，反馈客户需求和竞争情况，协助制定销售策略。• 客户需求分析：耐心倾听客户需求，了解其购买目的、使用场景等，挖掘潜在需求，对客户需求进行分析归纳，为客户提供个性化解决方案，如推荐产品组合或育儿方案等。• 订单相关处理：协助客户完成下单流程，解答关于订单支付、配送方式、发货时间、收货地址等方面的问题。对未付款订单进行跟进，通过适当方式提醒客户付款，提高订单转化率。• 客户关系维护：以热情友好态度服务客户，建立良好沟通关系，提升客户满意度和忠诚度。收集客户反馈意见，及时传达给相关部门，以便改进产品和服务。

### 获奖经历

2023/11 | 国家励志奖学金

2023/11 | 三好学生

2024/04 | 南京江宁半马优秀志愿者

### 兴趣/特长

读书

健身

写作

唱歌

冲浪

## 个人总结

大学这几年的学习生活中，积极参与老师布置的小组作业，在小组中充当着组长的角色，调动成员的积极性，比如在创新创业课堂实践中，安排分配小组成员分工合作，确保作业的高质量。出色的完成了十个课题方向的研究，例如《棉花娃娃宠物服务店》，《阿勒泰地区五天特色之旅方案》，《军训服装回收与销售盈利方案》等。通过直播课程，我掌握了直播间搭建，产品选品，话术设计，流量投放等核心技能，这些直播课程的学习，不仅让我接触到行业前沿知识，更提升了我的实践操作与创新能力。

在校期间，参加了校学生会的学习部门和创新创业部门。参加电商直播营销技能大赛，迎新活动志愿者，在课下，积极参与学校组织的各类活动。

我性格开朗，乐观向上。在团队合作中，善于与他人沟通，充分发挥自己的优势，为团队贡献力量。还有较强的学习能力，能够快速掌握新知识，新技能，适应不断变化的工作环境。

贵公司在新媒体领域内声誉卓著，一直以创新的理念、卓越的内容和优质的服务引领行业发展。我对贵公司的企业文化和发展前景深感认同和向往，相信自己的专业能力和综合素质能够与贵公司的岗位要求相匹配，渴望能成为贵公司的一员，在这个优秀的平台上施展才华，

仅限本招聘账户所属公司内部职位使用，未经许可转载、转售、公开等，均需承担法律责任！