

教育背景 / Education

2012.09—2016.6 江汉大学文理学院 行政管理 / 本科学历

主修课程：行政管理学、市政学、人力资源开发与管理、组织行为学、行政法学、行政公文与写作等

工作经历 / Experience

2014.05-2015.05 深圳市汇生活实业责任有限公司 智能客服顾问

公司为华润怡宝桶装水深圳总代理商，日常工作主要分为以下五部分：

1、负责营销新用户，日均电话量400通，日均开户数20户，开户率在公司排名前列；

2、唤醒睡眠用户，主动联系睡眠用户，了解其未继续订购的原因和需求，尽可能的激活用户；

3、维护新老用户，及时将公司的最新优惠政策告知客户，并借此机会营销用户购买公司其他增值业务；

4、负责处理线上微信公众号，公司官网，回答用户问题咨询以及处理客户投诉，安抚客户；

5、在职期间任职客服组长，负责组员团队绩效考核方法。也多次获得“团队优秀奖”以及“季度个人PK奖”；

2015.11-2016.04 智联招聘 / 客服 客服专员

1、协助销售完成广告的预定、上线。

2、定期更新、更改职位信息以及日期。

3、对于特殊广告客户，配合公司设计和IT部门进行特殊广告以及定制页面的编辑。

4、妥善地处理客户的需求以及客户投诉，并记录相关信息。

荣誉奖励 / Certificate

技能类：CET-6（520分通过）、英语CET6、计算机SQL二级、二级培训师资格证

软件类：熟练使用Office 办公软件、Visio等，熟练制作培训课件

自我评价 / About Me

本人学习能力强；能吃苦耐劳；积极上进；擅长在与客户沟通过程中了解客户需求，捕捉营销机会； 能熟悉运用Excel、word等各类办公软件；工作积极认真，细心负责，熟练运用办公自动化软件，善于工作中提出问题、发现问题、解决问题，有较强的分析能力；勤奋好学，踏实肯干，动手能力强，认真负责

吾小饰 求职意向：电商客服

生日：1995.05.05

现居：四川省.成都

手机：170 7070 7070

邮箱：Docer@qq.com