

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **林文敏** | | | |  |
| 21岁 | | 女 | | 中专/中技 | | 5年经验 |
| 15817960400 | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **个人优势** |

本人具有分析问题和解决问题的能力，工作认真负责、积极主动配合、上进心强，有耐心、并且热爱电商行业工作。做事有条理，能具有较强的逻辑思维能力，学习能力强，能很快适应工作环境。

|  |  |
| --- | --- |
|  | **期望职位** |

运营助理/专员 深圳 5-6K 不限

|  |  |
| --- | --- |
|  | **工作经历** |

|  |  |
| --- | --- |
| 深圳康灵实业有限公司 | |
| 运营助理 | 天猫电商 | 2018.01—2020.01 |

**内容：**1.负责天猫、京东、微信小程序接待顾客交流，解答咨询，促成交易。

2.日常负责订单处理体检预约，售后处理客户电话投诉，以及客户来电咨询体检/团检，引导客户加微信下单。

3.熟悉淘宝天猫及支付宝操作流程（天猫规则，退款规则，商品管理，交易流程，支付流程，维护评价，投诉系统，熟悉编辑产品等;-

4.协助运营管理工作，包括店铺日常维护、产品上新、信息优化、定期跟进产品销售情况。

5.负责店铺日常活动报名、规划及执行，协助运营做店铺主图详情文案，以及上下架产品，产品排名优化。

6.日常负责店铺刷单提高店铺转化排名，以及维护评价。

7.负责对销售订单的数据统计分析并提出优化方案。

8.熟练天猫以及淘宝后台的各方面操作，协助运营各平台店铺需要协助的紧急事务。

**业绩：**店铺运营正常，DSR评分较高。 双11期间，达到了90多万业绩。

|  |  |
| --- | --- |
| 广州智淘贸易有限公司 | |
| 客服售前售后 | 客服部 | 2015.09—2017.12 |

**内容：**1.用旺旺聊天工具和淘宝天猫顾客交流，解答咨询，促成交易。

2. 负责日常订单处理，售中快递菜鸟物流查询，售后查件投诉，退换货处理拆包裹，管e软件做出退换货。确保快递及时妥善送达，

3. 熟悉淘宝天猫及支付宝操作流程（天猫规则，退款规则，商品管理，交易流程，支付流程，维护评价，投诉系统，熟悉编辑产品等;-

4. 熟悉操excel及word软件；

5. 熟练天猫以及淘宝后台的各方面操作懂得直通车等数据。安抚客户情绪为客户处理退货，换货，维修，产品有瑕疵补偿以及赔偿等售后问题，确认售后费用以及责任承担方，需要对接工厂售后给客户安排下补件单，后续根据补件进度。

6. 处理后台纠纷单，退款，工商投诉单，对接小二及时处理

**业绩：**维护店铺的DSR评分，店铺对外信誉很好。

|  |  |
| --- | --- |
|  | **教育经历** |

|  |  |
| --- | --- |
| 汕头市中训职业技能培训学校 | |
| 高级文秘 | 中专/中技 | 2013—2015 |