



# DIVA INDIRA ASAURI

088224538786 | divaindira66@gmail.com | <https://www.linkedin.com/in/diva-indira-asauri-a0b4482a5/>

Jl. Sukahaji No.02, RT 03 RW 07, Kec. Sukasari, Kel. Sukarasa, Kota. Bandung

Lulusan baru S1 dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasundan dengan spesialisasi bidang Manajemen. Memiliki pengalaman bekerja selama 4 tahun sebagai Staff Admin Marketing dan Customer Service Officer di perusahaan PT. Habbatussauda International. Menguasai kemampuan public speaking yang baik dan terbiasa melayani customer, mampu memberikan tanggapan atas seluruh pertanyaan dan kebutuhan customer, pribadi yang efisien dan detail terhadap sesuatu dengan pengalaman yang saya miliki membuat saya mampu bekerja baik secara tim ataupun individu.

## RIWAYAT PENDIDIKAN

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PASUNDAN - Jl. Turangga No.35-43, Lkr. Sel.,  
Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40263**

Sep 2019 - Dec 2023

*Sarjana in Manajemen, 3.41/4.00*

- Berhasil mengembangkan online shop pribadi dari tugas mata kuliah E-commerce melalui platform shopee dan tiktokshop sampai mencetak omset penjualan.

## PENGALAMAN KERJA

**PT. Akur Pratama (YOGYA GROUP) - Bandung, Indonesia**

Apr 2019 - Jul 2019

*Customer Service Representative*

- Memberikan pelayanan yang baik dan responsif kepada pelanggan
- Menaikan kepuasan pelanggan sebesar 20% dalam waktu tiga bulan
- Berkomunikasi dengan 30-40 customer per hari untuk memberikan informasi terbaru mengenai produk
- Menjawab pertanyaan yang diajukan customer terkait dengan permasalahan yang dihadapi dan menindaklanjuti keluhan tersebut ke divisi lain

**PT. Habbatussauda International - Bandung, Indonesia**

Aug 2019 - Sep 2020

*Staff Admin Marketing*

- Menulis notulen rapat dan mempresentasikannya dengan rapi dan teratur
- Menjalankan riset pasar (bertanggung jawab untuk meneliti tren yang sedang dibutuhkan konsumen) sehingga meningkatkan penjualan dan mencapai omzet yang sudah ditargetkan.
- Berkontribusi meningkatkan penjualan dengan mengelola akun media sosial perusahaan
- Melaporkan hasil penjualan dari tim sales > 50 data setiap hari dan menuangkan dalam laporan terperinci

**PT. Habbatussauda International - Bandung, Indonesia**

Oct 2020 - Dec 2023

*Customer Service Officer*

- Mengangkat 50+ telepon per hari dan membantu pelanggan mengatasi masalah
- Membuat laporan komplain pelanggan dengan rapi sehingga status masing-masing laporan dapat dimonitor supervisor dengan mudah
- Memberikan strategi untuk mencegah pembatalan langganan, dan menghasilkan 7% penurunan pembatalan
- Menangani transaksi yang di minta pelanggan (end user, reseller dan distributor)
- Berpikir kreatif dalam memberikan respon yang cepat dan ramah kepada pertanyaan pelanggan dan klien

## KEMAMPUAN

- Bahasa:** Indonesia dan Inggris
- Perangkat Lunak:** Microsoft Office Word, Microsoft Excel, Microsoft Power Point, dan Canva
- Lainnya:** Keterampilan Komunikasi, Kemampuan Beradaptasi, Keterampilan Manajemen Waktu, Kerjasama Tim, Kemampuan Analitis, Kemampuan Resolusi Konflik, Manajemen Operasional dan Kemampuan Persentasi