




FATMA KARTIKA DEWI

KONTAK

 085892294239 / 085156614145

 fatmakd98@gmail.com

 Jl. Permata permall III Blok E4 - 7
Tangerang selatan

TENTANG SAYA

Saya berpengalaman sebagai customer service, dengan 3 tahun pengalaman di bidang pelayanan pelanggan. Saya memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional. Saya berdedikasi untuk menyelesaikan masalah pelanggan dan memastikan bahwa pelanggan semakin puas dengan layanan yang ditawarkan. Saya juga memiliki kemampuan yang luas mengenai produk, teknologi, dan layanan yang berhubungan dengan perusahaan. Saat ini saya masih menjalankan masa studi saya di Universitas Pembangunan Jaya.

PENGALAMAN

GRAMEDIA ASRI MEDIA

Customer Service (Oktober 2020 - Oktober 2021)

- Melayani customer dalam pencarian buku
- Menangani keluhan customer
- Menghandle konten sosial media
- Mendisplay buku
- Membantu penanganan pesanan khusus dalam jumlah besar
- Membantu pembuatan member dan kendala nya
- Membantu transaksi melalui kasir

GRAMEDIA DIGITAL NUSANTARA

Customer Service (Mei 2021 - Sekarang)

- Layanan Pelanggan Gramedia Digital Nusantara
- Membantu pelanggan melakukan pemesanan
- Membantu pelanggan dengan pengembalian
- Menjawab pertanyaan pelanggan
- Menyelidiki dan menyelesaikan keluhan pelanggan
- Menjawab panggilan layanan pelanggan masuk dengan ramah dan profesional. Membantu pelanggan dengan menempatkan pesanan, melacak pengiriman, dan membatalkan pesanan. Menyelidiki dan menyelesaikan keluhan pelanggan secara tepat waktu dan efisien. Pengembalian dan penukaran pelanggan diproses sesuai dengan kebijakan perusahaan.
- Menjalankan layanan pesan bayar antar
- Melakukan report data penjualan

PENDIDIKAN

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA

Sistem Informasi 2020 - Sekarang

SMAN 8 KOTA TANGERANG SELATAN

IPA - 2017

KEMAMPUAN

- Komunikasi yang baik
- Problem Solving
- Kerjasama Team
- Manajemen Waktu
- Kreatif dan Inovatif