

年龄：24岁

现居：广州市

电话：13800138000

邮箱：jianlimoban-ziyuan.com

简历模板资源网

求职目标：客服专员



技能证书

英语水平

普通话

沟通能力

管理能力

应变能力

表达能力

奖项荣誉

2013-2014学年，获三好学生荣誉称号

2012-2013学年，获学余党校优秀学员荣誉称号

2012-2013学年，获管理分院工作积极分子荣誉称号等

教育背景

2007.09-2011.06 简历模板资源网大学 商务英语（本科）

主修：外贸函电、国际贸易实务一、国际商务英语、商务英语翻译、高级英语、英语写作、第二外语

工作经验

2013.02-至今 简历模板资源网信息科技有限公司 质检与培训

* 核查客服日常与客户沟通记录，通过每一对话进行典型案例由点、线、面的拓展方式按类分析，提升用户体验；
* 收集、整理、分析玩家的需求及意见，整理用户需求点，供PM做产品流程改进及体验提升；
* 整理解决客诉处理流程中的提升点，并收录到客服培训教程；
* 不定期对客服人员进行服务培训，为产品策划线上活动提供数据支持。

2011.07-2012.06 简历模板资源网MY公司 游戏在线客服专员

* 客服服务，通过在线工具、游戏后台、邮件等服务途径了解并解决玩家提出的问题；
* 根据部门各项工作流程，对游戏内玩家的行为和需求进行管理和解决，维持正常游戏秩序；
* 迅速反馈和协助解决游戏中的异常情况，与玩家做好沟通安抚；
* 体验游戏，熟练掌握公司运营约30+多款游戏的玩法，收集玩家对游戏的建。

自我评价

思维活跃，学习能力强、抗压能力较强、善于交际，亲和力强，团队合作能力突出、语言能力较强；怀着不断发现问题，确定并解决问题理念，曾获得产品的支持及上级的好评；对自己比较满意的地方是时时不忘初心，以客户满意为中心的原则。