**陈初见 应聘岗位：客服经历 / 客服主管**



* 出生年月：1985.09
* 联系电话：138-0000-0000
* 电子邮箱：123456789@qq.com
* 政治面貌：中共党员
* 家庭地址：河南郑州
* 现居住地：江苏苏州

**自我评价**

* 10年客户服务相关工作经验，有从0到1的呼叫中心和在线客服运营体系搭建经验，对涉及服务方面的平台建设、流程管理、指标管理、质量管理都能得心应手。
* 具备较强的产品分析能力和用户心理分析能力，对产品有自己的看法，能根据数据去定期去优化客服话术以及相关运营策略，全面提升各项工作指标。
* 具备丰富的团队管理经验（20人左右团队），有较强人员的调配和组织管理能力，能够迅速满足项目对客服团队的需求。

**工作经历**

**2016.12~至今 苏州云开网络科技有限公司 客服经理**

* **客服话术：**根据业务与服务对象制定多类型的答疑、促成等多种沟通话术，并定期根据当前话术的结果和业务变动进行调整，不断提高销售出单率和复购率。
* **培训体系：**全面负责客服团队的培训工作，培训内容包括：客服的服务基础、新产品知识和业务介绍、沟通技巧等，每周或每月针对工作中发现的问题进行专题培训，不断提升客服团队的工作能力。
* **团队管理：**制定基于客户体验和需求的岗位角色配置、服务方式、工作标准、响应时效、KPI考核制度，并通过团队文化和知识体系建设，搭建培养人才梯队，降低流失率。

**2012.07~2016.11 北京乔布汽车销售有限公司 客服主管**

* **活动策划：**制定客户关系管理与营销方案，策划实施客户增值服务，如高端客户1对1专属高级技师顾问、省际绿色通道服务、会员24h救援服务等，提升高价值客户的感知和利润，VIP优质客户转介绍率70%+。
* **工作优化：**定期分析和管理车主数据，并结合日常客户反馈，优化改善服务流程，落实内部管理系统，确定投诉处理责任部门，全面提升服务效率和客户满意度（达成丰田年度指标96%），降低流失率。
* **工作业绩：**连续2年荣获全国100家经销商客户满意度TOP 10名次，实现服务水平、服务质量和服务效率的跃升。

**2009.09~2012.06 合肥3w信息科技有限公司 客服专员**

**教育背景**

**2005.09~2009.07 安徽大学 市场营销 本科**

* **获奖学金：**连续2次获得校二等奖学金，一次获得校一等奖学金。
* **专业证书：**普通话二级甲等，大学英语四级，熟练掌握Word、Excel等office办公软件。

**校园经历**