

杨若樟

男 | 年龄: 33岁 | 13311489272 | 1278085709@qq.com
9年工作经验 | 求职意向: 客服主管 | 期望薪资: 8-10K | 期望城市: 北京



个人优势

本人工作积极主动, 为人诚实, 责任感强, 爱岗敬业, 有良好的职业操守; 学习能力强, 有良好的工作能力和分析能力; 思维敏捷具有严谨的工作作风, 良好的沟通能力和执行力, 能够快速适应新环境; 良好的自我处事能力和组织协调能力, 良好的团队合作精神。

工作经历

北京雍禾医疗投资管理有限公司 客服质检 2023.04-2023.07

- 1.每日通过视频质检线下院部工作, 根据每个月重点质检项目进行视频巡检, 监督并改善院部工作。
- 2.质检院部员工企业微信回复顾客的时效。
- 3.针对每个月的服务主题, 对院部进行抽检验收。
- 4.质检院部在运用系统工作时, 各项内容是否合规。
- 5.根据规则核实处理院部与营销人员的举报工单问题。

便利蜂商贸有限公司 客服专员 2021.08-2022.08

- 1.21年8月22年8月内部转岗为客服质培, 负责抽检通话录音, 按照质检标准进行评分, 并定期输出质检报告。针对录音中出现的致命项错误进行1对1沟通, 帮助客服改正错误, 提升成绩。
 - 2.记录典型问题录音和优秀录音, 组织录音分享会。维护客服知识库内容, 并及时同步一线客服。
 - 3.期间21年11月12月进行过多批次新员工入职培训。
- 22年2月与质培主管和其他2位质培专员经过1个月时间, 落实沉淀了客服各业务线处理流程visio图。

便利蜂商贸有限公司 咨询热线/呼叫中心客服 2018.03-2021.08

- 18年3月—21年7月, 从事客服工作, 期间由于公司业务变动, 外呼客服, 接听客服和在线客服都从事过。负责处理顾客来电咨询, 服务投诉, 商品质量问题投诉, 外卖超时, 错漏送等问题。
- 21年8月—22年8月内部转岗为客服质培, 负责抽检通话录音, 按照质检标准进行评分, 并定期输出质检报告。针对录音中出现的致命项错误进行1对1沟通, 帮助客服改正错误, 提升成绩。记录典型问题录音和优秀录音, 组织录音分享会。维护客服知识库内容, 并及时同步一线客服。
- 期间21年11月—12月进行过多批次新员工入职培训。
- 22年2月与质培主管和其他2位质培专员经过1个月时间, 落实沉淀了客服各业务线处理流程visio图。

教育经历

北京中医药大学东方学院 本科 护理 2010-2014