

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