

教育背景

个人信息

技能证书

年龄： 1996.07，24岁

地址： 广东 深圳

电话： 135-0000-0000

邮箱： 22222222@qq.com

2015.09 - 2018.06

佛山理工技工学校

电子商务专业 / 大专

* 成绩专业排名2/30，连续3年获得学校奖学金。

大学英语四级

普通话二级甲等

电子商务师初级

计算机二级

熟悉计算机各项操作

2019.04 - 2020.11 深圳盈兆商贸有限公司

淘宝客服运营

工作内容：

1. 和客户沟通，解答客户提出的各种问题，引导下单。
2. 及时跟进快递进程回复顾客的询问，处理退换货的顾客要求。
3. 及时与中差评顾客沟通，了解原因，并消除中差评。
4. 根据中差评和投诉进行巡查和跟进，并且进行总结，处理成文案，采取预防措施，改善服务。
5. 使用RFM模型，按照活动类型、会员等级、买家信用、商品分类的方式来划分顾客的不同类型，建立客户关系维护相关办法。
6. 利用旺旺群、帮派、论坛等工具向客户发送促销及新品信息。
7. 附带做一些策划文案工作，包括微淘文案、帮派、微博等。

工作成果：

对各种中差评、投诉，转化率的提升，客单价的把握，和公司制定的工作目标，都可以完全胜任。

2018.07 - 2019.03 广东百亿电子商务有限公司

淘宝客服

工作内容：

1. 公司主营手机保护套、平板保护套、耳机、蓝牙音箱、蓝牙耳机、移动电源。所有店铺月总销售额400万左右。
2. 公司一共有13个店铺，个人每天接待量300左右。
3. 主要负责售前、售后，促成订单交易，快递退换货等问题处理，尽最大能力让顾客满意。熟悉了各平台后台操作以及规则。
4. 工作不忙时协助运营上传产品，店铺装修，促销活动等。
5. 能熟练的使用旺旺、京东咚咚等聊天工具，打字速度80字左右一分钟，熟悉仓库发货流程。
6. 熟悉淘宝、京东、一号店、当当、苏宁等主流网购平台规则及后台操作，熟悉各平台交易流程。
7. 沟通、表达能力强，能温柔对待每一位顾客，并耐心回答顾客提出的各种问题。
8. 了解销售过程中每一道程序，有能力独立管理一个淘宝店。
9. 性格沉稳踏实、为人诚信开朗、专注能干、善于分析、对工作认真负责，具备良好的职业操守及保密意识。

工作经历

自我评价

曾慧华

求职意向：淘宝客服经理

*PERSONAL RESUME*