

**2019.09—至今 上海市创维电视有限公司 客服经理**

**管理部分：**

* 负责客户来往对账、结账、发票、财务对客户，公司对银行对账，财务项目核算汇总及辅助会计与客户及银行的其他工作。
* 把控中转库的运营情况，账务核对与报表制作、费用核算及降成本规划。配合主机市场产量需求准确下达销售计划，降低积压库存。

**客户部分：**

* 负责报修登记及安排维修、安抚特殊用户、投标文件书写，合同起草修订，合同整理、合同录入，客户与公司之间的协调工作。
* 负责临时突发事件的处理与汇报升级。

**售后服务：**

* 主要负责口碑业务，熟悉消费者交易和商家后台操作流程。
* 负责创维电视售后服务工作。负责质量事故的汇报升级与紧急处理。

**2018.09—2019.08 上海市体坛网科技有限公司 客服专员**

* **投诉处理：**主要负责，用户疑难问题解答，处理客户投诉单据。
* **售前支持：**负责体育用品的售前支持，结合不同客户业务场景提供行业解决方案，借助移动互联网数据分析挖掘受众，做到精准定向营销。
* **产品优化：**针对程序化购买、内容营销、社会化营销等各方面给到策略建议。

**2014.09—2018.06 河北财经大学 市场营销专业**

* 有X年多客户服务代表经验，善于在沟通中提取关键词，快速有效解答客户疑问；擅长根据平台规则适当协调消费者和商家之间的交易纠纷；善于在于客户沟通过程中提取有效信息，对改进现有产品、流程提出有效建议。
* 工作专注认真，热爱挑战，具备较强的客户沟通能力，并注重通过学习提升自身的工作能力。

**个人介绍**

**应聘：客服经理**

**顾小白**

出生年月：1997.09

现居住地：苏州市

政治面貌：中共党员

**工作经历**

**教育经历**

微信：huxinxin

电话：138-0000-0000

邮箱：123456789@qq.com