

**速写简历**

现居住地：北京

出生年月：1998.06

政治面貌：中共党员

联系电话：135-0000-0000

电子邮箱：66666666@163.com

**技能证书**

**2020.10~至今 北京绿城物业管理有限公司 客服专员**

* 建立项目客户投诉咨询台账，接待、受理、跟进、反馈、回访客户投诉，对重大投诉提前预警；
* 对所属项目客户满意度、忠诚度指标负责，基于客户全生命周期，组织各类活动，提高客户粘性；
* 受理并主导解决客户提出的投诉事项；
* 跟进工程维修进度，把控维修质量；负责对接交付前相关承接查验、工程对接、前期准备等，对竣工验收及不符合标准的工程提出整改意见，从交付角度参与并整合一房一验结果并督促工程整改；
* 负责与物业管理公司、维修单位相关工作对接；
* 负责客户满意度调查及分析，根据分析结果对接工程、物业进行相应整改。

**2020.07~2020.09 北京天成信息科技有限公司 客服专员**

* 负责处理客户反馈和投诉并追踪直至解决；组织、协调各部门做好客服工作，发生客户投诉时，具有执行权；通过对业务根源性问题的研究，设计解决方案，并推动流程，产品的优化；
* 不断优化客户满意度调查的方式和方法，定期调研及回访，为公司业务发展决策提供建议。

**工作经历**

* 大学英语四级证书、国家计算机等级二级证书
* 熟练掌握WPS文字、WPS表格、WPS演示等日常办公软件

**自我评价**

* 有客服专员相关工作经验，具有优秀的客户服务意识和客户关系管理能力；
* 逻辑思维清晰，具备一定业务分析能力，对于数据敏感，善于通过有效数据和现象分析，提出合理的优化方案并拿到结果；具备良好的学习能力、沟通能力、表达能力、协调能力。

**教育背景**

**应聘岗位：客服专员**

**2016.09~2020.06 北京信息科技大学 行政管理专业**

* 主修课程： 行政管理学、市政学、社会学、行政领导与决策、人力资源开发与管理、组织行为学、西方经济学、行政法学、社会调查与统计、公共政策分析等