

* 现居住地：上海市
* 出生年月：1999.05.15
* 联系电话：13800000000
* 电子邮箱：12345678@qq.com

**速写**

**应聘：客服**

**教育背景**

**2018.09~2022.07 xx学院 行政管理（本科）**

* 在校期间获一等奖学金2次，二等奖学金3次，成绩排名1/50

**工作经历**

**2022.07~2022.09 速写科技有限公司 客服代表**

* 接听客户来电，为客户提供咨询解答、建议及投诉处理等服务；
* 跟进签约客户，协助销售和招商人员服务好客户；
* 客户相关信息的录入，建立客户档案；
* 收集客户的反馈意见及竞争产品的动态信息；
* 利用业务知识和应答技巧处理客户来电，主动向客户推介公司的新产品、新优惠；
* 负责老客户的回访，了解现有产品的使用，提取信息，寻求二次销售机会。
* 及时反馈客户建议、疑难和投诉热点，协助后台的信息收集工作。

**2021.07~2021.08 中国移动有限公司合肥分公司 客服代表**

* 通过电话受理客户对中国移动业务的咨询、投诉及建议；
* 对客户所咨询的问题进行解答、处理或办理相关业务等工作；
* 充分与客户进行沟通，根据客户需求，向客户推荐中国移动通信集团北京有限公司的各项业务及服务。

**技能证书**

* 语言能力：普通话一级乙等，大学英语六级
* 打字能力：打字150字/分，熟练使用各种聊天工具，包括：QQ，阿里旺旺，微博，微信
* PS技术：会使用Photoshop和美图秀秀

**自我评价**

* 1年客服工作经验，熟悉客服的工作流程，擅长客服话术准备，能沉着应对各类客户，用较高的职业素养为客户提供良好的服务；
* 工作认真负责，有耐心，有团队精神，能快速适应新的工作环境。