

**速写**

**应聘岗位：客服-初级网络代表 | 应届生**

**实习经历**

**个人信息**

**2019.09—至今 河北电子商务公司 客服**

售前咨询：运用旺旺、千牛、咚咚等工具回答买家提问，引导用户购买下单，每天接受咨询200余起。

订单跟进：及时查看用户下单付款情况，跟进付款及发货事宜。

评价管理：对顾客的评价做解释说明，有需要及时回访顾客。

收集整理：收集客服信息，及买家集中反映的问题（售前售中和售后问题）反馈到运营部门。

**2019.02—2019.05 河北信息科技公司 实习生**

主要负责网络平台上的咨询与接待工作，通过微信聊天工具把公司的品牌、产品和最优质的服务提供给用户。

处理店铺上客户订单，诚恳解答客户咨询，促使订单的成交。

积极与客户沟通，耐心回答客户问题。

工作业绩：实习期间成交金额3万元，解答客户问题2000余个。

出生年月：1999.09

现居住地：苏州市

政治面貌：中共党员

电话：138-0000-0000

邮箱：123456789@qq.com

**教育背景**

毕业院校：河北财经大学

上学时间：2017.9—2020.6

所学专业：信息管理

学 历：专科

学 分：所有学科均合格

**实践经历**

**技能证书**

大学英语四级证书

计算机等级二级证书

熟练Word、Excel、PPT等office办公软件

**2018.07—2018.08 河北青年志愿者活动 志愿者**

负责活动信息在自媒体（如微博、微信公众号等）上的发布及维护；

主要负责撰写软文，协助运营执行推广活动；

积极参与各项活动策划和跟进。

**自我评价**

**获得荣誉**

2018-2019学年“优秀学生干部”

2019学年“国家励志奖学金”

2017-2018学年“优秀学生干部”

2018学年“国家励志奖学金”

熟悉淘宝规则，熟悉淘宝售前售后流程，有淘宝或天猫客服经验；

思维敏捷，普通话标准清晰；有良好的主动服务意识和抗压能力；

有良好的沟通表达能力、演示能力、理解能力及逻辑思维，能快速学习相关行业知识；有团队精神和集体荣誉感，能快速融入团队。