

工作经验：1年

现居地址：广东韶关

微信：12345678901

民族：汉族

电话：111111111

邮箱：1111111@qq.com

速写

求职意向：客服代表

荣 誉 奖 励 *Honor and Award*

2015.09，通过大学生英语四级；

2015.12，通过全国普通话二级甲等；

2017.09，取得全国计算机二级证书；

2015—2016学年，获得学院二等奖学金；

2017年，取得优秀论文称号并被评为“优秀毕业生”。

2015—2017，, KAB创业俱乐部广告创意部，部长

工作描述：  
1.从事本部门的宣传工作，大型品牌活动策划，晚会导演等职务；  
2.成功策划本部门品牌活动公关礼仪创业技能大赛；  
3.在任期间，做到部门成员流失率低于10%（一般高达50%）。

校 园 经 历 *Work experience*

2017.06—2018.03，谷源道（北京）农业发展有限公司，客服经理助理

工作内容：

1.负责售前、售后、电话客服人员的招聘面试与转正，培训资料的制定与优化以及工作流程、标准制定与管理；

2.负责天猫、京东pop、京东自营、苏宁、1号店、拼多多等平台售前客服分工管理。

3.负责客服部门制度的制定及修正使其规范化并督导实施。

4.负责客服人员绩效考核制定与实施

5.负责处理各种渠道突发事件和重大投诉

6.关注各项客服数据指标加以分析，并做出调整应对措施。

7.负责400电话申办

8.协调公司各部门工作，使工作顺畅进行

9.负责各个平台店铺的检查工作，避免出现错误误导消费者，使公司收到损失。

10.组织部门内各岗位对各项工作进行计划，总结、复盘并生成书面报告。

工 作 经 验 *Work experience*

教 育 背 景 *Education background*

2014—2018 湖北工业大学 市场营销专业 本科