陈思雨

客服专员（售后方向）

成都 | chensiyu@example.com | +86 138 0817 2246

个人简介

六年客服工作经验，先后做过运营商宽带业务的电话客服和电商平台的售后客服。大部分问题能在首次接待时解决，面对情绪激动的客户也能保持耐心。普通话二级甲等，带教过十余名新人。

工作经历

售后客服专员 · 蓉城优选电子商务有限公司，成都 2023 年 3 月 - 至今

负责天猫和抖音店铺的售后咨询，主营家居日用品。

- 每天处理约 120 个退换货、物流异常和质量投诉会话，平台介入工单按时处理率百分之百
- 店铺服务满意度连续五个月保持在类目平均水平以上
- 整理尺码和安装类常见问题的快捷回复，并反馈给运营，四个商品详情页补充了说明
- “双十一”和“618”大促期间担任售后小组临时组长，协调六名同事排班

电话客服代表 · 西南融通呼叫中心服务有限公司，成都 2020 年 7 月 - 2023 年 2 月

某运营商家庭宽带业务项目，呼入为主。

- 每班接听七十到八十通来电，处理话费、故障报修和套餐变更，一次解决率约百分之八十
- 连续六个季度月度质检平均分在九十五分以上
- 带教十一名新员工完成上线前两周的跟听和陪练

收银员 · 锦里生活超市，成都 2018 年 7 月 - 2020 年 6 月

- 每班接待一百五十位以上顾客，在服务台办理退换货
- 两次因顾客表扬被评为月度优秀员工

专业技能

渠道： 电话呼入、在线客服、平台工单

系统： 千牛工作台、抖店飞鸽、Udesk、聚水潭 ERP、Office

其他： 打字 90 字/分钟、投诉处理、挽留、倒班

教育背景

大专 · 四川锦城商务职业学院，成都 2015 年 9 月 - 2018 年 6 月

语言能力

普通话 - 母语

四川话 - 母语

英语 - 良好 / 日常会话

资格证书与荣誉

普通话水平测试二级甲等 来自 国家语言文字工作委员会 2017 年 12 月

高等学校英语应用能力考试 A 级 来自 高等学校英语应用能力考试委员会 2017 年 6 月

志愿服务与社会活动

志愿者 · 社区志愿服务站，成都 2021 年 5 月 - 至今

每月一次协助老年居民使用手机挂号和缴费。