林晓雯

前台主管 / 行政前台

成都 • +86 139 8012 4476 • lin.xiaowen@example.com

个人简介

前台主管，八年经验，做过酒店前厅、公司行政前台和口腔门诊前台。目前负责一家六位医生门诊的预约、登记和收费，带三人前台小组，擅长处理患者投诉、改进预约流程。普通话标准，英语可日常沟通，一个月内可到岗。

工作经历

2021 年 9 月 - 至今

前台主管 • 成都锦程口腔门诊部，成都

六位医生、十二张牙椅的口腔门诊，每天接诊约八十位患者、接听一百多个来电。

- 带领三人前台小组，排每周班表，高峰时段补位，处理升级的患者投诉
- 初诊患者就诊前一天电话确认并提醒携带资料，初诊爽约明显减少
- 在预约系统中为六位医生安排初诊、复诊和洁牙回访，把当天的急诊空档排满
- 编写前台新人上手指南，涵盖登记、收费、医保核对和电话礼仪，现用于每位新同事

2018 年 5 月 - 2021 年 8 月

前厅接待员 • 成都蓉悦酒店，成都

- 在一百八十间客房的酒店，每个班次最多办理一百五十间房的入住和退房
- 处理换房、延迟退房和账单疑问，安排接送机和叫醒服务
- 每班核对现金和押金，处理银行卡、微信和支付宝收款，交班账目清楚

2016 年 7 月 - 2018 年 4 月

行政前台 • 成都云栈科技有限公司，成都

- 负责约八十人公司的访客接待、总机电话、快递收发和会议室预订
- 在月度预算内采购办公和茶水间用品，用 Excel 记录每笔支出

专业技能

接待服务： 访客接待、患者登记、总机电话、投诉处理、现金收银

预约与收费： 预约排班、医保核对、到诊提醒、票据开具、患者隐私保护

办公软件和系统： 门诊预约系统、酒店前台系统、钉钉、企业微信、Excel、打字每分钟 70 字

语言能力

中文（普通话、四川话） - 母语

英语 - 良好 / 日常会话

教育背景

2013 年 9 月 - 2016 年 6 月

酒店管理 大专 • 四川蜀南职业技术学院，成都

资格证书与荣誉

2015 年 6 月

普通话水平测试二级甲等

2015 年 12 月

高等学校英语应用能力考试 A 级

2024 年 5 月

红十字救护员证