

Peter Wong 王文斌

廣東省深圳市
183-3539-7182 (同微信)
Webb1193156471@outlook.com



工作經歷

境外來賓綜合服務中心

寶安機場

2025.01~2025.07

- 由深圳市委外辦牽頭，中國人民銀行深圳市分行聯合多家單位共同設立的一站式境外來賓綜合服務中心，本人負責現場協助指導外籍旅客使用微信支付，綁定外卡，獲取交通與文旅信息，熟悉主流支付工具及流程
- 通過多部門協同，提升外籍旅客來華期間的便利性與滿意度；收集外籍旅客支付體驗反饋並填寫支付滿意度調查問卷；每月定期更新服務案例；期間收到來自新西蘭，馬耳他，利比亞，波蘭，黎巴嫩等國家外籍旅客的感謝留言；

跨境電商客服

廣州臣信網絡科技有限公司

2023.12~2024.11

專注電商的客戶服務公司；本人負責逸仙電商旗下彩妝產品 Perfect Diary 完美日記，Pink Bear 皮可熊的售前，售中，售後服務；

- 天貓超市售前服務 (30s 內)；Shopee (台灣+東南亞跨境) +Shopee 越南本土店鋪；Tiktok 平台東南亞 (跨境+本土) 店鋪；Lazada (東南亞本土+跨境店鋪)；在線解答客戶售前，售中，售後問題 (日接待量 50~200+)；回復店鋪評價；Tiktok 建客服工單解決客戶訴求；優化話術，維持滿意度邀評率；售後問題協商方案；WMS 倉儲管理系統跟進包裹出庫檢視流程，提供證據處理 Shopee 退貨/款協調爭議；Shopee 和 Tik Tok 平台售後協助跟進 case 處理；協助對接品牌方店鋪運營 PIC，品牌方訂單組客服，針對特殊 case 反饋跟進客戶訴求；
- 及時確認 Shopee, Tiktok 後台取消訂單的請求，避免遲發貨率和訂單未完成率升高，馬幫 ERP 訂單管理，跟進包裹發貨狀態和流轉週期，處理售後訂單請求 (平台取消訂單，異常訂單)，更改訂單明細 (批量更新訂單信息，替換 SKU，添加商品)；
- Shopify 獨立站回復北美客戶售前售後 Enquiry/Support 郵件 (日郵件量約 5~10 份)，處理異常訂單 (例如換色號，僅退款，中高風險訂單，城市與郵編不匹配)，物流運輸問題反饋對接品牌方/通郵集團客服負責人；
- VOC 記錄海外客戶原聲 (細分產品/色號/功效/膚質等，物流/發貨，修改訂單信息，活動諮詢，售後協商，PR 合作等)，分類統計每月高諮詢問題，對接並反饋至海外事業部運營組；

教育經歷

中山大學南方學院

本科

2019.09~2023.06