



吴静艳

毕业院校：西南林业大学 出生年月：2001.12
期望薪资：面议 电 话：15825046967
住 址：云南省昆明市官渡区 邮 箱：2254229242@qq.com

教育经历

2020.9-2024.6

西南林业大学

本科

法语

主修课程：综合法语、高级法语、法语听力、法语口语、法语写作、法语笔译、高级法语视听说\法国报刊选读等
在校荣誉：

- ✧ 2022 年 西南林业大学外研社国才杯英语阅读比赛一等奖
- ✧ 2021 年 “德诚杯” 外语舞台剧大赛一等奖
- ✧ 2020 年 西南林业大学英语“词达人”比赛三等奖

工作经历

2023.7-2025.3

维也纳国际酒店

前厅主管

1、**团队与运营管理：**主导前厅员工“招聘 - 培训 - 考核 - 激励”全流程管理，通过标准化服务礼仪、业务流程培训及量化考核机制，提升团队专业能力；同时结合 24 小时运转需求科学制定轮班表，动态调整人力分配，平衡员工工作量与服务需求，保障前厅全年无服务中断，实现团队高效协作。

2、**服务质量与客诉处理：**每日监督前厅人员服务态度与操作规范性，及时纠正不专业行为，确保客人享受礼貌高效服务；建立“10 分钟响应 + 24 小时闭环”客诉处理机制，快速解决入住疑问、设施问题等客诉，有效化解矛盾，推动客人满意度显著提升，未发生重大服务投诉。

3、**销售业绩攻坚：**精准挖掘住店客群需求，设计“入住折扣 + 积分兑换”组合话术，单月最高成交 56 张，月均销量超团队均值 25%，成为销售核心骨干。客房与客户管理：制定淡旺季定价、长住客套餐等销售策略，开发维护企业、旅行社客户，通过定制服务提升复购率，助力酒店达成营收目标。

4、**线上 OTA 平台运营：**深度参与携程、美团等平台运营，全流程负责 listing 优化（打磨房型描述、图片展示）、订单实时管理（保障处理时效）、营销活动配合（节假日促销、会员优惠），有效提升酒店线上曝光量与订单转化率，稳定线上客源。

2023.4-2023.5

上海热风时尚企业发展有限公司

销售员（兼职）

1、**顾客需求响应：**主动询问顾客购物需求，结合商品特点（如款式、尺码、搭配性）提供精准推荐，帮助顾客快速筛选心仪商品，提升选购效率与消费满意度

2、**门店运营与库存管理：**统筹仓库日常业务与门店库存操作，既完成货品取新、货架复位及全渠道订单处理以保障线上线下货品供应衔接顺畅，也负责货品入库签收、按标准上架陈列及定期库存盘点，确保货品数量准确、陈列规范。

相关技能

语言能力：大学英语四级，能够熟练掌握英语和法语听、说、读、写、译。

办公能力：熟练掌握 office、剪映等办公软件，善于捕捉网络热点事件，结合时下热点制作剪辑视频。

个人总结

拥有酒店前厅主管实战经验，精通前厅运营管理与团队统筹，突发事故处理能力突出，能快速响应并精准解决顾客各类需求；在职期间尽职尽责，以优质服务赢得顾客广泛好评；销售能力强劲，多次斩获“月销售综合最佳员工”称号，兼具高效沟通与跨部门推动能力，可全面保障前厅服务品质与运营效益。