

罗媛

女 | 26岁 | 13183981205 | gloriana1205@foxmail.com

1年工作经验 | 外贸业务员 | 期望薪资: 5-6K | 期望城市: 成都



个人优势

在先后担任外贸业务员及英语客服专员的过程中，我积累了跨行业的客户服务与沟通经验。这段经历使我不仅能胜任高强度的面对面服务，也能熟练处理专业的跨境商务沟通与远程客户支持。我养成了注重细节、高效执行的工作习惯，并展现出优秀的快速学习与跨领域适应能力。

工作经历

四川海投国际贸易有限责任公司 外贸业务 2024.05-2025.11

通过展会（如广交会、海外展会）、B2B平台（如阿里巴巴、环球资源）、社交媒体（LinkedIn等）、谷歌搜索等渠道开发新客户。

- 定期跟进潜在客户，分析客户需求，提供针对性解决方案。
- 维护老客户关系，处理客户投诉，提高客户满意度和复购率。

杭州开心宇宙科技有限公司成都分公司 英语客服专员 2023.06-2024.04

1. 高效响应并解决客户在线咨询与问题，提供卓越的服务体验。
2. 精准识别并深入挖掘客户的潜在与长远需求。
3. 基于客户需求，积极促成订单转化，并致力于建立长期、稳固的客户关系。

千里马科技有限公司 售后客服 2020.10-2023.04

1. 处理售后申请，负责审核客户的退货、换货和退款申请，确保申请理由合理，并指导客户完成相关操作，确保流程顺畅。
2. 解决物流与订单问题，协调并跟踪物流信息，处理快递丢件、破损及迟迟不发货等异常情况，确保及时解决问题。
3. 调解交易纠纷，针对商品与描述不符、质量问题及少发漏发等产生的买卖争议，提交相关凭证进行平台申诉，维护公正。
4. 处理客户投诉与评价，通过有效沟通技巧安抚客户情绪，控制和处理中差评，提供售后方案与客户挽留，减少店铺损失。
5. 进行内部沟通与反馈，收集客户反馈的意见和建议，整理并提交给公司其他部门，以优化产品和服务。

教育经历

山东外事职业大学 大专 应用西班牙语 2017-2020

资格证书

大学英语四级 大学英语六级