

黄茂剑



男 | 29岁 | 619376429@qq.com

9年工作经验 | 网络客服 | 期望薪资: 5-7K | 期望城市: 广州

个人优势

本人做事责任心强, 平和谦逊, 喜欢尝试新事物

从事多年网店运营, 熟悉PS、Word文档、剪映等软件的基础使用

具有独立运营网店的工作经验, 也对3C数码有认识 and 了解.

工作经历

广州市汇美时尚集团股份有限公司 客服专员

2025.03-至今

内容:

- 售前产品咨询, 介绍产品的特性, 突出产品特性和强调优点
- 了解客户需求, 推荐合适产品以及型号, 引导成交客户;
- 在沟通过程中, 遇到纠纷, 尽量安抚顾客情绪, 设身处地为客户着想的同时维护店铺利润
- 总结问题, 并及时反馈客服主管;
- 根据店铺月销售目标制定并完成自己的工作计划及销售目标

6. 售后板块

负责处理客户售后服务请求提供及时有效的解决方案, 与跨部门团队协作解决复杂问题确保客户问题圆满解决, 制定并优化售后流程提高售后服务效率

业绩:

负责店铺售前和售后服务, 日均接待200+人次, 客户满意度持续保持95%以上。通过优化回复话术短语, 将客户投诉率降低15%; 促成订单转化率提升10%, 日均销售额贡献超5万元。参与设计标准服务话术并推广, 团队响应速度提升40%。

铭达数码科技有限公司 运营专员

2023.11-2024.12

内容:

负责公司拼多多店铺的推广、提高店铺点击率和浏览量;

负责店铺的日常维护、产品更新、能独立操作店铺陈列, 以增强店铺吸引力、产品销量, 负责每日监控的数据: 营销数据、交易数据、商品管理、顾客管理;

店铺促销方案制定, 推广方案制定, 熟悉营销方案。数据化运营, 能根据市场反映作出调整。

业绩:

负责公司的网店运营, 通过独立制定的运营计划运营网店月均销售额达8万元

深圳市龙华区创建冷冻食品有限公司 运营助理

2020.12-2023.10

内容:

1. 2020年12月份到2021年6月份在该公司主要负责产品销售和仓库管理的职位

2. 2021年7月公司开始发展网店, 为了配合公司的发展帮助公司创建了多个1688网店平台, 期间担任店铺管理、店铺客服、产品销售、仓库管理、产品售后各项工作。

业绩:

- 1.曾帮公司创建多个网店平台
2. 制定了店铺的销售目标、发展计划、营销方案、推广计划

威硕电子 售后服务工程师 2020.05-2020.11

主要负责产品的配送、检测、维修以及售后的工作

墨融电子有限公司 销售专员 2017.03-2020.04

内容:

主要负责产品的维护、更新、上下架，还兼有一点销售性质以及网店的售后工作

教育经历

广东科技学院 大专 汽车检测与维修技术 2014-2017