

李建军

求职意向：电商客服



年龄：21岁

学历：专科

电话：15734537013

地址：哈尔滨市南岗区

邮箱：551380154@qq.com

教育背景

2022.09-2025.06

黑龙江农业职业技术学院

主修课程：客户关系管理，市场营销学，商务沟通技巧，消费者行为学等。

校内荣誉：获得校综合奖学金“励志奖”，学习成绩优异，获校三好学生

实习经历

2024.09-2024.12

黑龙江键腾科技有限公司

售后客服

- 负责独立处理客户在拼多多，淘宝上发起的售后申请，提供专业的售后服务与客诉处理；
- 在出现重大投诉或危机事件时，如产品质量问题，服务失误等迅速响应同时与相关部门进行协调；
- 负责售前工作，积极快速处理售前问题，解决客户疑问，引导客户下单；

个人技能

具备良好的语言表达和倾听能力，能够和不同类型的客户进行有效的沟通，准确理解客户需求，提供专业，贴心的服务；

面对客户提出的问题，能够迅速分析问题的本质，提出合理的解决方案，并跟进问题的解决进度，确保客户满意；

能够在高强度的工作环境保持冷静和专注，有效应对客户的抱怨和压力，始终以积极的态度为顾客服务；理解并尊重多元文化背景下客户的需求和习惯，及时调整沟通方式和策略，有效避免因文化差异产生的误解，确保沟通顺畅；

自我评价

本人热爱客服工作，具有高强度的责任心和敬业精神。能够快速响应客户需求，有效解决客户问题。同时，我具备较强的学习能力和适应能力，能够快速掌握新知识和新技能，灵活调整自己的工作方式和方法，适应不断变化的工作环境。我也十分重视团队协作，在团队中，我始终以积极的态度参与协作，乐于分享自己的经验和知识，同时也虚心向其他成员学习。