

個人資訊

✉ peishan.tsai@example.com

☎ 0935-701-286

📍 臺中市西區

技能專長

服務管理

- Service Cloud
- 客訴升級
- 排班預測
- SOP 設計

旅店系統

- Cloudbeds
- 訂房引擎
- OTA 後台
- 支付退款

績效分析

- Power BI
- QA 校準
- CSAT
- 預算控管

教育背景

南嶺觀光大學

餐旅管理學士

旅館與會展管理學系

📅 09/2012 - 01/2016

語言能力

中文

母語

英文

可處理海外旅客訂房與補償

證書獎項

旅店顧客體驗管理專員

島嶼旅店服務中心（虛構）

📅 09/2021

獎項 | 跨館服務一致性獎

沐岸營運年會（虛構）

📅 12/2022

蔡沛珊

客戶服務經理

個人總結

11 年旅店與餐飲預訂服務經驗，現管理客服、訂房協調及客訴升級。熟悉 Cloudbeds、Salesforce Service Cloud、Power BI 與排班預測，能將服務品質與住房營運指標一起管理。

工作經歷

客戶服務經理

📅 08/2020 - 至今

沐岸旅居管理顧問

臺中

- 將 Cloudbeds 取消、改期與房型差異事件對應 5 段服務 SLA，和 7 家旅館櫃檯主管每週校準，旺季 3.8 萬筆訂房詢問的 24 小時解決率由 82% 升至 93%。
- 用 Power BI 對照客服來電時段、入住日與房況，和營收管理及 4 位排班領班調整 32 人輪班，尖峰等待超過 3 分鐘的通話占比下降 41%。
- 建立重大客訴分級與補償核准矩陣，協同法務、營運及 11 位館主管處理每季約 70 件事件，超過 48 小時未回覆案件由 16 件減為 4 件。
- 以 Service Cloud QA 表抽評每月 240 段通話與文字，帶 3 位組長進行雙盲校準，評分者差距從 18 分縮到 6 分，整體 CSAT 增加 5.6 個百分點。

預訂客服組長

📅 02/2016 - 07/2020

青嶼餐飲訂席中心

嘉義

- 把 14 間餐廳的包廂、桌席與訂金條件整理到 Google Workspace 共享規則庫，與 9 位店經理雙週檢查，錯誤保留桌次每季由 31 件降至 12 件。
- 以 CloudTalk 標記訂席取消原因及回撥任務，協作 12 位客服在年菜檔期處理日均 430 通來電，未完成回撥在活動週減少 37%。
- 為信用卡訂金與現場退款訂出核對表，和財務、收銀團隊逐筆核對 6,200 筆季交易，跨班退款差異金額降至營收的 0.08%。
- 每月主持 2 次餐廳與客服案例會議，把高頻菜單與過敏原問題改成點餐提示卡，相關現場升級抱怨於半年內下降 24%。

專案經驗

旅店客訴升級矩陣

依安全、付款、房況與體驗影響界定承接角色和回覆時限。

Service Cloud

Cloudbeds

SLA

Power BI

旺季人力需求模型

把入住預測與聯絡量換算成班別人力，供營運週會使用。

Excel

Power BI

CloudTalk

排班預測