

沈致遠

客戶服務組長

✉ chiyuan.shen@example.com

☎ 0955-263-814

📍 新北市新店區

📄 個人總結

8 年戶外用品與售後支援經驗，帶領 9 人客服小組並輪值處理高風險案件。熟悉 Kustomer、Jira Service Management、Looker 與教練式 QA，重視服務標準及團隊成長。

📅 工作經歷

客戶服務組長

山行者戶外裝備股份有限公司 | 新北

Feb 2021 - 至今

- 在 Kustomer 設定 5 種保固與使用安全升級條件，帶 9 位客服輪班並和品保每週檢視 45 件抽樣，安全類案件 30 分鐘內轉交率達 98%。
- 用 Looker 對照鞋款批號、使用環境和退貨原因，協同商品、門市與 2 家代工廠處理 1,700 筆季資料，特定鞋底脫膠客訴在新批次減少 36%。
- 將一對一 QA 從單次扣分改為月度行為目標和回聽演練，和 3 位資深專員輪流帶教，團隊抽核得分標準差由 14 分縮至 7 分。
- 透過 Jira Service Management 追蹤跨部門待辦及回覆承諾，每週主持 30 分鐘案件診療會，平均 5 日未結工單從 124 張降至 39 張。

售後服務顧問

林徑旅遊裝備有限公司 | 臺北

May 2017 - Jan 2021

- 以序號及購買通路查核 7 類登山裝備保固，與 4 位維修技師及 12 間經銷商協調，月均 580 件維修授權平均等待由 3.2 天降至 1.8 天。
- 建立 Kustomer 巨集回覆帳篷漏水、爐具點火與背包調整問題，附上 33 段實測影片連結，遠端可解決案件比率由 41% 提升至 59%。
- 用 Google Sheets 追蹤缺料維修及客戶同意日，和採購每週確認 70 筆未完成修件，超過承諾日期通知率由 76% 提高到 97%。
- 在年度健行展安排 6 場裝備保養診療，協作 8 位門市同仁服務 430 位參與者，活動後一個月保養用品連帶訂單增加 15%。

專案經驗

客服 QA 成長路徑 將抽核維度改成可練習的行為指標和認證節點。

Kustomer

Looker

教練對談

QA rubric

裝備安全升級清單 依故障跡象、批次與風險層級決定客服立即處置方式。

Jira Service Management

批號追蹤

知識庫

品保協作

技能專長

團隊帶領

9 人班務

一對一教練

QA 校準

新手認證

服務工具

Kustomer

Jira Service Management

Looker

知識庫

售後支援

維修授權

保固判斷

退換貨政策

供應商協調

教育背景

山城觀光與運動學院
運動服務學士 戶外遊憩與裝備管理學系

Sep 2013 - Jan 2017

證書獎項

 **服務教練與品質校準師**
前線領導力學苑（虛構）

Oct 2022

 **獎項 | 售後知識共創獎**
山行者夥伴大會（虛構）

Aug 2023

語言能力

中文 母語

英文 可閱讀裝備規格與供應商文件