

許芷寧

客戶服務專員

✉ chihning.hsu@example.com

☎ 0912-640-318

📍 臺北市中山區

個人總結

7 年電商與生活用品客戶服務經驗，從電話及文字客服成長為流程改善專員。熟悉 Zendesk、Shopify、LINE OA 與 Excel Power Query，能把訂單查詢、退換貨及物流例外整理為可追蹤的服務流程。

工作經歷

資深客戶服務專員

⏳ 3/2022 - 至今

禾日選物股份有限公司 • 臺北

- 在 Zendesk 將 6 類訂單與配送問題設成自動分流規則，和 8 位倉運及門市夥伴每週校正標籤，2.4 萬筆月工單首次回覆中位數由 7.2 小時降至 3.1 小時。
- 以 Shopify 訂單事件串接物流查詢巨集，協同 3 家宅配商處理旺季每日 1,100 件追蹤需求，配送狀態重複詢問在兩個月內減少 32%。
- 把退換貨照片、批號與退款狀態納入線上表單，和財務、品管共看 420 件月退貨紀錄，資料缺漏率從 14% 降至 3.5%。
- 依 CSAT 低分回覆建立每週 12 件抽聽與文字覆核機制，帶 5 名同仁練習同理確認及解法摘要，季度滿意度由 88% 升至 94%。

客戶服務代表

⏳ 7/2019 - 2/2022

青禾居家用品工作室 • 新北

- 使用 Gorgias 整併官網、Facebook 與電子郵件訊息，和 4 位行銷及出貨同仁服務 3 個品牌、日均 260 則詢問，跨渠道重複建單每月少 180 件。
- 依產品尺寸與材質建立 86 篇圖文 FAQ，邀 2 位商品企劃確認規格，客服可自行結案的商品問題占比由 54% 提高至 73%。
- 以 Excel 樞紐表追蹤缺貨取消與延遲出貨，和 6 位採購及倉管夥伴每週盤點熱銷品，相關客訴在 2021 年第四季下降 21%。
- 為 9 名新進季節客服編寫退貨及保固情境演練，使用 30 題測驗檢核上線準備度，獨立處理前的帶線時間由 10 天縮至 6 天。

教育背景

服務管理學士 流通與服務管理學系

⏳ 9/2015 - 6/2019

北辰應用科技大學

技能專長

客服平台:

Zendesk • Shopify • LINE OA • Gorgias

營運分析:

Excel Power Query • CSAT 分析 • SLA 管理 • 退貨原因分類

服務流程:

訂單追蹤 • 客訴協調 • 知識庫維護 • 物流異常處理

專案經驗

訂單例外追蹤看板

彙整付款、出貨與退款狀態，讓客服與倉運每日交接同一份待辦清單。

使用技術: Shopify, Google Sheets, Apps Script, Zendesk

售後 FAQ 重整

依搜尋詞與低分工單重排退貨、保固和配送說明。

使用技術: Zendesk Guide, LINE OA, CSAT, 內容盤點

證書獎項

- 數位服務流程設計師 - 臺灣顧客營運學會（虛構） • 2023
- 獎項 | 年度回購體驗改善獎 - 禾日選物服務品質獎（虛構） • 2024

語言能力

- 中文 - 母語
- 英文 - 可處理商品與配送郵件