

個人資訊

@ kuanling.lin@example.com

☎ 0926-510-738

📍 屏東縣屏東市

專案經驗

餐點錯漏回補閉環

把訂單證據、門市確認、退款補送與客戶回覆集中管理。...

尖峰外送封裝試點

測量餐點等待與配送時間，調整保溫袋及出餐交接。...

技能專長

餐飲系統

Olo · POS · 外送平台 · 會員 CRM

服務議題

餐點錯漏 · 過敏原流程 · 退款補送 · 食品安全通報

營運數據

Tableau · 餐期分析 · 顧客回饋 · 門市訓練

證書獎項

連鎖餐飲顧客關係管理員

南方餐飲營運研究社（虛構）

獎項 | 尖峰錯餐改善實踐獎

快禾門市服務季會（虛構）

教育背景

屏東餐飲創新學院

餐飲服務管理學士 in 連鎖餐飲營運學系

09/2016 - 06/2019

語言能力

中文 母語

臺灣台語 可處理門市及外送溝通

林冠伶

速食品牌顧客關係專員

個人總結

5 年連鎖速食門市與外送服務經驗，處理餐點錯漏、過敏原說明及會員點數。熟悉 Olo、POS、Uber Direct 商家後台與 Tableau，能在餐期尖峰協調門市、外送與中央廚房。

工作經歷

快禾餐飲品牌管理有限公司

顧客關係專員

屏東

08/2022 - 至今

將 Olo 訂單編號、門市與照片欄位放入錯餐表單，和 24 家加盟店值班經理共用案件碼，午晚餐尖峰月均 3,600 件申訴的首次回覆時間由 46 分鐘縮至 19 分鐘。

把 12 種過敏原及交叉接觸說明接到 POS 商品代碼，與營養、法遵及 3 個廚房訓練員覆核，過敏原問題的錯誤轉述抽查率由 7% 降至 1%。

用 Tableau 比較雨天、外送距離與餐點溫度回饋，協同 Uber Direct 和 8 家高量門市調整封裝，外送冷餐低分評論在 12 週內減少 27%。

依會員點數與退款狀態設計補點批次核對，和財會每週處理 1,050 筆交易，客戶重複提交點數異議由月均 96 件降至 35 件。

紅磚堡門市營運社

門市服務組長

嘉義

01/2020 - 07/2022

以 POS KDS 時間戳記找出薯條及飲料出餐等待點，帶 9 名晚班夥伴試行批次補料提醒，晚餐時段超過 8 分鐘未完成訂單比例下降 18%。

建立外送員取餐核對架並依訂單末碼分格，與 3 家外送平台及店經理演練交接，錯拿袋數從每週 22 袋降至 6 袋。

把清潔、溫度及油鍋檢查紀錄改為平板簽核，和區督導每週抽 4 班、共 16 班次，稽核缺漏由月均 13 項降至 3 項。

對 6 位新進員工使用顧客抱怨角色扮演和過敏原考題，與訓練領班確認上線標準，首月客訴升級率由 11% 降至 4%。

