

彭宜蓁

零售客戶服務專員

✉ yichen.peng@example.com ☎ 0978-250-631 📍 臺東縣臺東市

工作經歷

零售客戶服務專員

04/2022 - 至今

島居生活零售股份有限公司

花蓮

- 在 Lightspeed POS 依商品序號與門市庫存確認換貨可用量，與 5 家分店及倉庫每日交接 310 件跨店調貨，因庫存資訊不一致造成的改約每月少 47 件。
- 用 Zendesk 建立到府安裝前照片與樓層尺寸欄，配合 8 組安裝師傅服務 1,050 筆季訂單，當日無法施工案件由 9.5% 降到 5.8%。
- 將網購破損回報連結批號、外箱照片與物流簽收，和採購及 3 家物流商檢視 420 件月案，理賠所需補拍照片次數減少 36%。
- 依家具組裝與保養類問題建立 19 張圖解說明卡，和商品企劃、門市訓練員測試 2 個月，商品使用方式重複來電每週減少 58 件。

門市服務顧問

02/2020 - 03/2022

晴島家用選品門市

臺東

- 用 POS 訂單備註追蹤窗簾丈量、沙發布料樣卡及配送日，和 4 位設計顧問、2 位配送調度每週確認 85 筆訂單，漏約丈量從月均 12 件降至 2 件。
- 以 Google Sheets 記錄退換貨原因與商品批次，協作 7 位門市同仁週盤 240 項高退貨商品，標籤描述不符造成的退款率降低 11%。
- 將會員搬家地址變更與舊址退件建立二次確認，配合 2 家物流站處理 180 件月配送，無人簽收重送費用季度下降 24%。
- 於週末示範燈具安裝、保養與保固登錄，與 3 位商品講師完成 8 場小型教學，參與會員 30 日內相關配件加購率增加 9%。

專案經驗

門市到府服務交接單

串接 POS 訂單、場勘需求、安裝時段與完工回訪。

使用技術: Lightspeed, Zendesk, Google Sheets, 配送管理

家具保養圖解庫

依材質與使用情境提供客戶可自行查閱的售後說明。

使用技術: QR code, 商品 CMS, 短影片, 服務回饋

技能專長

零售服務: Lightspeed POS, Zendesk, 庫存查詢, 退換貨政策

配送協調: 到府安裝, 路線排程, 商品缺件, 物流簽收

客戶關係: 會員資料, 門市接待, 商品教學, 售後回訪

教育背景

零售服務學士 家居商品與通路管理學系
東岸生活產業學院

09/2016 - 06/2019
臺東縣臺東市

證書獎項

全通路零售服務管理員
東區零售人才發展會 (虛構)

08/2022

獎項 | 到府服務資訊透明獎
島居顧客之聲計畫 (虛構)

01/2024

語言能力

中文: 母語

臺灣台語: 日常零售接待