

個人資訊

@ chiying.yang@example.com

☎ 0963-245-718

📍 臺南市東區

專案經驗

訪客預約與門禁聯動

把邀請人核准、到訪時間及憑證回收狀態串成每日前台清單。...

會議空間可用率面板

比較預約、實際啟用及設備維護時段，協助場務調整空間配置。...

技能專長

前台服務

訪客預約與核身 · 總機及郵務 · 會議接待 · 多語引導

場地系統

Envoy · Robin · 門禁管理 · ServiceNow

營運支援

前台交班 · 事件通報 · 空間稼動 · 供應商協調

證書獎項

企業訪客安全協調證書

南部商務場域管理協會（虛構）

獎項 | 第一線賓客體驗改善獎

青嶼園區服務月會（虛構）

教育背景

南岸觀光與商務學院

接待與會展管理學士 | 商務接待及活動營運學系

09/2015 - 06/2019

語言能力

中文

母語

楊 知穎

商務園區前台行政專員

個人總結

6 年商務園區與共享辦公前台營運經驗，從接待人員成長為訪客安全、會議空間和前台服務流程負責人。熟悉 Envoy、Robin、ServiceNow 及門禁系統，能兼顧賓客體驗、資料留存與場地稼動率。

工作經歷

青嶼商務園區管理股份有限公司 商務園區前台行政專員

臺南
07/2022 - 至今

在 Envoy 將 4 種訪客類別連結邀請人核准與證件到期提示，和 6 名保全及 3 位租戶窗口每月接待約 2,400 人次，未完成訪客登記比例由 7.8% 降至 1.1%。

以 Robin 彙整 32 間會議室的預約、門禁與設備報修紀錄，和 4 位場務同仁每週釋出閒置時段，季度平均空置時數減少 310 小時。

在 ServiceNow 建立包裹、臨時門卡與設備需求分類，協作 5 個租戶服務團隊處理 680 件月請求，前台 4 小時內結案率從 72% 提升到 91%。

把夜間活動及外賓接待的撤場、保全巡檢項目改用平板點收，和 2 位值班主管及 8 家活動廠商執行 46 場活動，次日開館前未完成復原件數從 9 件降至 1 件。

澄星共享辦公服務有限公司 接待與會員服務專員

高雄
09/2019 - 06/2022

依租戶授權名單在門禁平台設定日訪及承包商通行時段，與物業及 18 家企業助理每月核對 760 張臨時憑證，逾期仍有效的門卡由 32 張減到 4 張。

使用雲端總機標籤回報來電主題與轉接部門，和 3 位社群經理服務 410 名會員，每週錯轉或無人接聽的電話由 56 通降至 19 通。

將包裹拍照、櫃位與通知時間加入簽收表，協同 2 個據點 5 名櫃檯同仁處理每日 180 件包裹，隔日仍未領件比例在 12 週內從 21% 降為 8%。

按迎賓、無障礙動線及會議室開場三項建立接待巡檢卡，帶 7 位輪班同事每月演練 2 次，神秘客抽評服務標準由 82 分升至 94 分。

英文可接待外籍訪客及安排會議

臺灣台語

日常接待溝通