

Wenjie Chen

双语客户支持与会员服务

纽约都会区
粤语与普通话 · 英语日常沟通
电话 / 邮箱仅在本人同意后添加

目标职位

双语客服专员 · 会员服务 · 客户 / 订单协调 · 接待或服务支持

个人简介

具备长期粤语电台运营经验和实际客户/商品交易经验的双语运营候选人。可将时间敏感的节目流程意识、简洁状态沟通、准确交接与明确的异常升级方式，带入有培训、流程清晰的支持型岗位。

核心能力

- 普通话与粤语客户沟通
- 在固定流程中用英语进行日常沟通
- 节目流程、时间与连续性意识
- 准确交接、记录与后续跟进
- 按流程初步判断异常并升级
- 客户预期与订单状态沟通

经历

粤语电台播出运营 / 总控

长期粤语电台岗位 · 据报 7 年以上；正式职位与日期待确认

- 供本人审核的岗位标准措辞：通过例行检查维护预定节目流程、片段时间与播出连续性。
- 围绕直播或预录片段及排期变更，准备简洁状态更新和交接；按照既定升级路径处理非标准情况。
- 对双语客服的可迁移方式：记录当前状态、补足交接上下文、遵循流程；有不确定时升级而非猜测。仅保留本人确实做过的职责；须核实职位、雇主、语言和系统。

独立客户与商品交易运营

私有交易活动 · 约 2020 年（最终日期待确认）

- 处理跨境 / 点对点商品交易中的买家沟通、库存确认和后续跟进；交易额超过 ¥ 100K，主要以人民币结算。
- 据本人提供的记录，维护 2,000+ 的微信复购客户联系人，并在闲鱼获得数百条正面买家评价。
- 用清晰的状态更新和实际可行的预期管理维护复购信任；证据与最终措辞均须本人同意。

投递前

核实正式职位、雇主、日期、联系方式、语言程度、每条电台职责和所有交易数字。删除任何本人未实际做过的岗位标准职责。仅用于有明确培训、合理电话量、固定排班和清晰升级路径的职位。