

FITRIANI RAMADHANI

Customer Service Manager & CX Specialist

+62 819-8765-4321 | fitri.ramadhani@email.co.id | Jakarta Utara | linkedin.com/in/fitrianimadhani

RINGKASAN PROFESIONAL

Spesialis Customer Experience dengan 6 tahun di industri e-commerce dan telekomunikasi. Berpengalaman memimpin tim CS 25 orang, mengelola 2.000+ tiket/hari, dan meningkatkan CSAT score dari 72% menjadi 91% dalam 18 bulan. Terlatih dalam conflict resolution, omnichannel support, dan CRM tools.

PENGALAMAN KERJA

Customer Service Manager | Gojek Indonesia, Jakarta | Apr 2020 – Sekarang

- Memimpin tim CS 25 agen untuk layanan driver-partner dan pelanggan — SLA 95% dalam 4 jam
- Implementasi sistem tiket Zendesk menggantikan manual tracking — efisiensi +60%
- Meningkatkan CSAT score dari 72% → 91% melalui program pelatihan dan SOP baru
- Analisis tren keluhan bulanan dan koordinasi dengan product team untuk 12 perbaikan fitur

Senior Customer Service | Tokopedia, Jakarta | Jun 2018 – Mar 2020

- Penanganan eskalasi kompleks seller dan buyer untuk transaksi di atas Rp 10 juta
- Pelatihan onboarding 15 CS agen baru per batch — pass rate 92%
- Penanganan 80+ tiket/hari via chat, email, dan telepon dengan first contact resolution 78%

Customer Service Representative | Telkomsel, Jakarta | Jan 2018 – May 2018

- Layanan pelanggan produk GraPARI — 60+ panggilan/hari
- Penanganan komplain tagihan dan aktivasi produk dengan resolusi <15 menit

PENDIDIKAN

S1 Psikologi – Peminatan Industri & Organisasi

Universitas Tarumanagara, Jakarta | Lulus 2017 | IPK 3,45 / 4,00

KEAHLIAN & TOOLS

CRM & Tools:

Zendesk · Freshdesk · Salesforce · Intercom · Jira

Analitik: Net Promoter Score · CSAT · FCR · AHT · Google Sheets

Komunikasi: Conflict resolution · De-eskalasi · Negosiasi · Empati aktif

Platform: Live Chat · Email · WhatsApp

Business · Telepon · Media Sosial

Pelatihan: Coaching tim · SOP development · Quality assurance

Bahasa: Indonesia (Native) · Inggris (Konversasi) · Sunda (Pasif)

SERTIFIKASI & PENGHARGAAN

- Sertifikasi Customer Experience Professional – CCXP (2023)
- Best Team CSAT Improvement – Gojek Q2 2022
- Star Agent of The Year – Tokopedia CS Awards 2019
- Pelatihan NLP & Communication – Dale Carnegie Indonesia (2021)