

Linda Wijaya, S.Sos.

CUSTOMER SERVICE MANAGER

linda.wijaya@email.com

+62 817-6543-2109

Jakarta Utara, DKI Jakarta

RINGKASAN PROFESIONAL

Customer Service Manager dengan 7+ tahun pengalaman di industri perbankan dan e-commerce. Berpengalaman memimpin tim CS 25 orang yang menangani 5.000+ tiket per hari. Meningkatkan CSAT score dari 78% ke 92% dalam 18 bulan melalui program pelatihan dan optimalisasi proses.

PENGALAMAN KERJA

Customer Service Manager

PT Bank BCA Tbk – Jakarta

- Memimpin tim 25 CS officer yang menangani 5.000+ tiket per hari melalui phone, email, dan live chat.
- Meningkatkan CSAT score dari 78% ke 92% dalam 18 bulan melalui program coaching dan perbaikan SOP.
- Mengimplementasikan chatbot AI yang mengurangi volume tiket level 1 sebesar 40%.

Customer Service Supervisor

PT Tokopedia – Jakarta

- Mengawasi tim 12 agent yang menangani eskalasi keluhan pelanggan tier 2 dan 3.
- Mendesain program pelatihan onboarding yang mengurangi waktu ramp-up agent baru dari 4 minggu menjadi 2 minggu.

KEAHLIAN

Customer Experience

- Team Management
- Zendesk & Salesforce
- SLA Management
- Complaint Resolution
- Training & Coaching

Customer Experience

Apr 2020 – Sekarang

Team Management

Zendesk & Salesforce

SLA Management

May 2018 – Mar 2020

S1 Ilmu Komunikasi

Universitas Padjadara – Jakarta
2011 – 2015

BAHASA

Bahasa Indonesia

Bahasa Ibu

Bahasa Inggris

Profesional