



Heri Firmansyah

Tentang Saya

Saya memiliki pengalaman dalam memberikan pelayanan maupun mengatasi permasalahan pelanggan. Mampu bekerjasama dalam tim, mempunyai loyalitas tinggi terhadap sesuatu yang saya tekuni, kerja keras, kejujuran, komunikatif serta berpenampilan menarik adalah modal utama saya, dapat cepat menerima tugas baru serta dapat cepat beradaptasi dilingkungan yang baru.

Pendidikan

2014-2018 Universitas Mercubuana Jakarta
Fakultas Ilmu Komunikasi
Jurusan Public Speaking
IPK: 3,88

Pengalaman

Back Office/CC PLN 123

Oktober 2011 -September 2014

- Membantu menindaklanjuti laporan pelanggan serta menyiapkan informasi padam wilayah Jakarta

Quality Assurance Voice/CC PLN 123

Oktober 2014- Januari 2016

- Melakukan Pengawasan dan Penilaian transaksi layanan voice

Quality Assurance Non Voice/CC PLN 123

Februari 2016-Desember 2019

- Melakukan Pengawasan dan Penilaian transaksi layanan sosmed & Email

Team Leader Sosmed & Email/CC PLN 123

Januari 2020-Januari 2022

- Pengawasan & Supervisi Operasional layanan Social media & Email

Trainer Digital /CC PLN 123

Februari 2022- Agustus 2023

- Melakukan pengembangan serta training Agent pelayanan Digital

Kontak

 0878-0995-5630

 heri.firmansyah.s.ikom@gmail.com

 Jalan Makmur 3 No 86A RT08/RW02,
Kel.Susukan, Kec.Ciracas Jakarta Timur

Kemampuan

- Communication Skills
- Creative Thinking
- Managing Social Media
- Digital Service
- Effective Coaching
- Analysis Of Service Transactions

Sertifikat

- Quality Assurance Profesional
From Excelis, March 2019
- The Best Contact Center Indonesia September 2019,
From Indonesia Contact Center Association, Bronze Medal
- The Best Contact Center Indonesia September 2021,
From Indonesia Contact Center Association, Gold Medal
- Pengembangan Layanan Digital
From Telexindo, Februari 2022