

黄靖涵

kimberley.huang2026@outlook.com

(+86)136 1967 2098

www.linkedin.com/in/kimberley-huang

个人优势

- 大客户关系管理与商业转化：**具备对接高净值个人、企业客户、政府等多类型客户的经验，擅长从客户需求出发定制解决方案，全流程推动需求沟通、方案制定到最终成交转化，累计服务高价值客户超 200+，促成单笔最高订单金额达 285 万元。
- 跨文化沟通与全球客户协作：**拥有 10 年海外学习与工作经验，深谙不同文化背景下的商务沟通逻辑与关系维护技巧，曾主导欧美、东南亚、中东等国际客户合作项目，实现客户续约率提升至 100%，成功开拓 2 个海外新市场。
- 客户需求洞察与数据分析能力：**擅长结合深度客户访谈与多维度数据分析提炼核心需求，针对性优化服务方案，曾通过需求精准匹配将客户满意度提升至 100%。
- 项目推进与跨部门协同能力：**具备跨销售、产品、供应链等多团队协同经验；能够推动复杂项目高效落地，保障方案交付质量与客户体验一致性。具备协调销售、产品、供应链等多团队的项目管理经验，曾主导 10 个项目全流程推进，通过建立跨部门协作机制，确保项目交付周期缩短 7 天，交付准确率达 95%。

工作经历

链家	咨询顾问	上海	2024.11 至今
客户需求挖掘与服务：通过线上数据分析与线下深度访谈，构建用户画像体系，精准识别客户在教育、交通、配套等维度的核心关注点，将需求匹配精准度提升至 85%，有效缩短客户决策周期。 解决方案设计与客户转化：从 0 到 1 搭建多维商圈评分模型，输出标准化 SOP 并赋能一线销售，将复杂商圈信息转化为定制化推荐方案，使客户决策效率提升 50%，客户转化效率提高 20%。 客户沟通与体验优化：通过数据工具优化客户咨询与决策路径，降低信息不对称，支持一线销售提升专业表达与说服力，客户满意度评分提升至 100%。 营销支持与转化提升：参与小红书、公众号内容运营，结合 CTA 设计与 SEM 策略优化客户获取路径，实现潜在客户触达量增长 50%，咨询转化率提升 20%。			
高级私人俱乐部 The Vancouver Club	市场营销运营	温哥华	2022.05-2024.10
高端客户运营与关系维护：负责 Shopify 平台 2000+会员客户的全周期运营，搭建分层管理体系（会员、潜在客户、B 端合作方），建立长期稳定的客户沟通机制，将客户复购率从 5%提升到 10%，会员活跃度增长 30%。 客户转化与商业增长：通过 Shopify 电商体系承接会员消费需求，推动线上转化；在 3 个月内完成 200+商品上新与运营优化，交易增幅 50%+。复购率从 5%提升到 10%，单客户年消费增加 1 万美元，成功转化 200+个高价值订单，总销售额 200 万+美元。 客户沟通与精准触达：独立执行 500+封英文 EDM 邮件营销，面向全球会员及 B 端客户进行精准触达，实现邮件打开率提升至 85%；基于客户分层与行为数据优化沟通内容，提高营销相关性与转化率，实现转化率 30%+，有效增强全球会员及 B 端客户的长期留存；通过持续沟通建立品牌信任，增强客户长期留存。 品牌互动与客户体验提升：运营 Instagram、Meta、LinkedIn 等社媒渠道，通过视觉内容设计优化品牌呈现，累计实现品牌曝光量增长 30%，粉丝互动率提升 15%，显著提升高端用户体验感知与品牌信任度。			
奥创生物技术有限公司	业务助理	温哥华 & 山东	2021.12-2022.05
大客户开发与关系管理：负责全球药企、政府机构、医疗机构及高净值个人用户的开发与维护，建立长期稳定的战略合作关系；通过深度挖掘客户在检测领域的核心需求，提供定制化产品信息支持，成功将客户信任度转化为合作意向，累计服务 20+家国际机构客户，核心客户续约率达 100%。 客户需求转化与订单推进：主导 HIV、COVID 等检测产品的全流程订单管理，精准传递产品技术优势与应用场景，助力客户高效完成采购决策；通过标准化跟进机制，将需求沟通周期缩短 10%，订单转化率提升 10%，累计推动 50 万元订单落地。 跨部门协同与项目交付：协调销售、生产与供应链团队，统筹订单生产与物流交付全流程，确保信息实时同步与执行效率；通过风险预警机制，将订单交付准时率提升至 100%，交付差错率降低至 1%，保障高价值客户项目顺利落地。 渠道拓展与业务支持：参与 Amazon 等线上渠道的国际市场拓展，协助搭建线上销售与分销体系，推动检测产品覆盖 8 个海外国家。			

- 客户关系维护与社群运营：**负责全球校友社群的长期运营与关系维护，搭建常态化沟通机制与互动体系，通过定期活动与专属服务增强用户归属感，将社群活跃度提升至 30%，核心用户留存率达 95%。
- 客户活动策划与转化：**全流程主导线上及线下活动 10+场，从活动设计、推广到执行落地精准把控，通过分层邀约与互动设计，实现单场活动最高参与率达 95%。
- 客户洞察与需求分析：**使用 Qualtrics 设计问卷并收集 200+用户反馈，深度分析用户需求与行为偏好，输出 3 份运营策略报告，为活动策划与社群运营提供数据支撑，推动活动参与率提升 10%。
- 精准触达与用户运营：**通过邮件与 Facebook 进行用户分层触达与活动推广；根据用户特征制定差异化沟通内容，实现邮件打开率提升至 75%、活动报名转化率达到 95%，有效提升用户参与与转化效果。

项目经验

高净值客户激活与资产转化

2024.11 至今

- 客户分层与价值识别：**基于资产规模、消费意向及客户生命周期搭建高净值客户分层体系，识别沉睡客户与高潜客户，提升客户管理精细度，为后续精准触达与转化奠定基础。
- 需求挖掘与解决方案定制：**通过定期深度回访挖掘客户真实需求，结合一对一匹配与投资分析建议，提供定制化解决方案，增强客户信任并推动成交转化，实现高价值房源成交 200 万+。
- 客户关系维护与转化提升：**组织高端客户活动（线下沙龙、专属看房），强化客户互动与信任关系，同时优化带看流程与沟通策略，提升客户参与度与转化效率，带看转化率提升 30%，客户满意度达 100%。
- 资源整合与服务体验优化：**协调产品、法务、贷款等内部资源，打通客户服务链路，并结合 CRM、企业微信及 AI 工具优化客户洞察与沟通策略，成功激活 20%沉睡客户并提升复购潜力，形成可持续转化机制。

高端会员定制化运营与价值提升

2022.05-2024.10

- 客户画像与分层运营：**构建会员画像体系，基于消费行为、偏好及生命周期识别高潜力客户，提升高价值客户识别能力，为精细化运营与差异化服务策略提供支撑。
- 定制化服务与价值提升：**设计并执行定制化会员活动（主题酒会、私人品鉴），结合会员专属权益与差异化优惠策略，增强客户参与感与品牌粘性，推动复购率从 5%提升至 10%（翻倍），单客户年消费提升 1 万美元。
- 多渠道触达与客户转化：**通过邮件、社媒及电话等多渠道持续触达客户，提升活动参与率与转化效率，并结合 Shopify 与 CRM 系统优化客户沟通与购买路径，实现高价值订单成交 200+，带动整体销售增长。
- 内容营销与客户体验优化：**搭建 SEO 导向的内容营销体系（网站 + 社媒），提升品牌认知与用户信任，同时持续跟进售后反馈并优化产品与服务，实现客户满意度提升至 100%，总销售额达 200 万+美元。

教育背景

UBC 英属哥伦比亚大学

本科-市场营销

2016.09-2021.05

专业技能

- 语言：**普通话、英语 (IELTS 8.0)可作为工作语言；法语、西班牙语、粤语、泰语日常交流
- 大客户增长与解决方案：**客户需求分析与分层经营、用户画像与旅程设计；AARRR 增长模型应用于客户增长策略；转化率优化（CRO）与销售/营销漏斗优化；支持产品与商业流程优化，提升客户业务结果；增长实验与 A/B 测试驱动业务决策
- AI 营销与智能应用：**AI 营销工具应用（ChatGPT、Claude、Coze 等），支持客户营销策略优化与内容生成；具备 AI 驱动营销自动化与增长方案设计能力（AIGC、广告优化、用户洞察）
- 数据驱动客户管理：**基于 Excel、Power BI、Tableau 进行客户与业务分析；GA4 用户行为分析（留存、转化、漏斗）；核心商业指标分析（ROAS、CAC、LTV）；基础 SQL 用于数据查询与客户洞察支持
- 数字营销与客户增长：**SEM、Google Ads 与 SEO 策略优化；多渠道内容与社媒营销协同（LinkedIn、X、YouTube、Meta、TikTok、小红书、公众号等）；KOL/KOC 合作管理；GTM 策略支持客户增长与市场进入
- 工具与协作：**熟练使用 CRM 系统进行客户管理与商机跟进；掌握 Google Workspace、Notion、Asana、Jira 进行跨团队协作；具备基础网页/落地页优化理解（HTML）；熟练使用 Adobe、Canva、Figma、Premiere 等进行营销内容支持；Shopify、WordPress 基础运营