林雅婷 | 營運經理 | 跨部門流程優化與供應鏈管理

中國臺灣，信義區，台北市，台北市信義區松高路 88 號 12 樓，110
+886 2 8765 4321 • yating.lin@example.com • https://yatinglin-ops.tw
@yatinglin-ops • @yatinglin-ops

簡介

- 8 年以上零售與電商營運管理經驗，擅長從數據中找出流程瓶頸並推動跨部門改善。
- 曾帶領 30 人以上營運團隊，負責門市、倉儲、客服與物流的日常管理與關鍵指標達成。
- 熟悉預算規劃、供應鏈協調、標準作業流程建置與專案管理，能在快速變動環境中穩定交付成果。
- 具備良好溝通與問題解決能力，致力於提升客戶滿意度與營運效率。

教育背景

國立臺灣大學 **https://www.ntu.edu.tw/**

碩士，企業管理研究所，成績：3.9/4.0 2012 年 9 月–2014 年 6 月

- 專注於營運策略、供應鏈協調與數據驅動決策，完成多項企業實務專案。
- 擔任管理學院個案研究助教，協助整理零售與服務業營運案例。
- 畢業論文探討零售通路存貨管理與門市績效之關聯。

課程：營運管理、供應鏈管理、資料分析與決策、專案管理、財務管理

國立政治大學 **https://www.nccu.edu.tw/**

學士，國際經營與貿易學系，成績：3.7/4.0 2008 年 9 月–2012 年 6 月

- 建立國際企業、行銷與作業管理基礎，並選修供應鏈相關課程。
- 參與商業個案競賽，負責營運流程與成本結構分析。
- 透過團隊專案培養跨領域溝通與簡報能力。

課程：國際企業管理、行銷管理、統計學、作業管理、經濟學

工作經歷

誠品生活股份有限公司 **https://www.eslite.com/**

營運經理 2021 年 3 月至今

- 負責全台 12 間門市與電商倉儲的營運管理，帶領 35 人團隊，年度營業額約新台幣 8 億元。
- 建立門市營運儀表板與每日關鍵指標檢視機制，將缺貨率降低 18%，訂單準時出貨率提升至 97%。
- 主導跨部門流程改善專案，整合採購、物流與客服作業，縮短新品上架時間 25%。
- 規劃年度營運預算與人力配置，控制人事與物流成本，連續兩年達成部門獲利目標。

關鍵字：零售營運、供應鏈管理、關鍵指標管理、流程改善、預算規劃

富邦媒體科技股份有限公司 **https://www.momoshop.com.tw/**

營運副理 2017 年 7 月–2021 年 2 月

- 管理電商倉儲與配送作業，協調第三方物流夥伴，處理每日超過 5,000 筆訂單。
- 導入標準作業流程與教育訓練制度，降低新人上手時間 30%，提升包裝與出貨準確率。
- 分析客訴與退換貨數據，推動包裝與配送流程優化，使客訴率下降 22%。
- 與行銷、採購及客服團隊協作，支援雙 11、週年慶等大型促銷活動的營運準備。

關鍵字：電商營運、物流管理、標準作業流程、客訴分析、活動支援

統一超商股份有限公司 **https://www.7-11.com.tw/**

門市營運督導 2014 年 8 月–2017 年 6 月

- 督導大台北地區 18 間門市，協助店長達成營業額、毛利與服務品質指標。
- 執行門市稽核與輔導，改善商品陳列、庫存盤點與食品安全作業。
- 規劃區域教育訓練與招募活動，提升門市人員留任率與服務標準一致性。

關鍵字：門市管理、營運督導、庫存管理、教育訓練、食品安全

語言

中文：母語或雙語水平
英語：完全專業水平　　**關鍵字**：多益 950 分、商業簡報
日語：有限工作水平　　**關鍵字**：日文檢定 N2

專業技能

營運管理：專家　　**關鍵字**：流程改善、關鍵指標設定、標準作業流程、預算規劃、績效管理
供應鏈與物流：高級　　**關鍵字**：供應鏈協調、倉儲管理、物流配送、庫存控管、第三方物流管理
數據分析：高級　　**關鍵字**：試算表分析、商業智慧儀表板、資料庫查詢、營運報表、數據洞察
專案與跨部門協作：高級　　**關鍵字**：專案管理、跨部門溝通、變革管理、風險控管、敏捷思維
顧客服務：高級　　**關鍵字**：客訴處理、服務流程設計、滿意度調查、客戶關係管理、教育訓練

榮譽

年度卓越營運獎
誠品生活股份有限公司　　2023 年 12 月
表彰在門市營運效率與跨部門流程改善上的卓越貢獻，帶領團隊達成年度關鍵指標目標。

最佳流程改善提案獎
富邦媒體科技股份有限公司　　2019 年 11 月
針對倉儲出貨流程提出改善方案，降低出貨錯誤率並提升作業效率。

證書

國際專案管理師認證　　**https://www.pmi.org/certifications/project-management-pmp**
國際專案管理學會　　2020 年 8 月

精實六標準差綠帶認證　　**https://www.csq.org.tw/**
中華民國品質學會　　2018 年 5 月

出版刊物

經理人月刊　　**https://www.managertoday.com.tw/**
零售門市營運指標化管理實務　　2023 年 6 月

- 分享如何透過關鍵指標與每日檢視機制，提升門市營運透明度與問題反應速度。
- 以零售與電商案例說明跨部門流程改善的推動方法與常見挑戰。

項目

門市營運數位儀表板　　**https://yatinglin-ops.tw/projects/ops-dashboard**
整合門市銷售、庫存與客訴資料的營運管理儀表板。　　2022 年 1 月–2022 年 9 月

- 與資訊及資料團隊合作，定義營運關鍵指標與資料來源。
- 建立每日自動更新機制，讓門市主管即時掌握來客數、客單價與缺貨率。
- 上線後協助區域主管每週進行數據檢討，提升營運問題的反應速度。

關鍵字：營運儀表板、數據視覺化、關鍵指標管理、零售分析

電商倉儲出貨流程優化　　**https://yatinglin-ops.tw/projects/warehouse-flow**
針對促銷期間出貨瓶頸進行流程重設與人力調度優化。　　2019 年 3 月–2019 年 12 月

- 分析訂單波動與揀貨動線，重新規劃尖峰時段的人力配置。
- 建立出貨檢查清單與異常回報機制，降低出貨錯誤率。
- 與物流夥伴協調配送時段，提升促銷期間訂單準時出貨比例。

關鍵字：電商營運、倉儲流程、人力調度、物流協調

興趣愛好

專業社群：零售營運、供應鏈管理、數據分析

個人興趣：登山、閱讀、攝影、馬拉松

志願服務

台灣連鎖暨加盟協會 **https://www.tcfa.org.tw/**

營運管理志工講師 2021 年 3 月至今

- 參與中小企業營運診斷志工服務，協助在地店家建立營運指標與庫存管理流程。
- 定期分享門市管理、客訴處理與流程改善實務，協助學員提升營運管理能力。