

陈康盈 Katherine

意向岗位：产品体验设计师/交互设计师

微信：15958326106

邮箱：kangychen@outlook.com

电话：15958326106

个人网站：点击查看



工作经历 PROFESSIONAL EXPERIENCE

2025.02-至今 Temu (拼多多) | 产品体验设计师 | 本本商家端平台

- 商家售后**：负责本地化商家端售后全板块设计，涵盖自动化举证、申诉、赔付体系，**欧区举证成功率提升176.92%**。
- 商家履约**：负责订单管理、物流前置提醒、合作仓模式等履约链路设计，降低发货风险，提升履约效率。
- 品牌视觉**：主导高客单价品牌视觉体系搭建，统一招商到商家端全触点表达。
- 效率工具**：引入AI视频流替代传统AE逐帧模式，**多语言适配周期从5天压缩至4小时**，沉淀SOP供团队复用。

教育背景 EDUCATION

2021.09-2024.12 米兰理工大学 | 传播设计（交互与信息可视化方向） | 理学硕士（英授）

- 主要课程**：交互设计、信息可视化、叙事性游戏设计、设计心理学、社会学、人类学、符号学、时尚趋势研究等。

2016.09-2020.06 浙江传媒学院 | 视觉传达设计 | 艺术学学士

- 主要课程**：品牌设计、字体设计、标识导向设计、广告设计、创意设计、UI设计、美术学、设计心理学等。

项目经历 PROJECT EXPERIENCE

2025.02-至今 商家售后权益保障与资损管控体系搭建

Temu售后策略长期偏向消费者，自动退款、仅退款等规则导致商家承担大量非商责售后支出。本地化商家维权意识强、对资金安全高度敏感，平台规则与商家预期的冲突直接推高了存量商家流失率。

- 自动化举证**：重构拒绝退款举证链路，将举证材料从商家手动上传改为系统自动抓取+商家补充，显著降低操作门槛。
- 优质商家赔付从0-1搭建**：整合物流前置提醒系统以降低发货风险，并参与高级合作仓模式交互搭建，提升履约效率与运营灵活性。
- 售后风险AI智能预测系统（概念设计）**：基于C端评论语义分析，建立负面高频词与售后发起率的关联模型，为商家提供分级预警与行动建议。

2025.05-2025.08 AI多语言视频适配

- 链路重构**：舍弃AE逐帧改版模式，设计“脚本→PDF媒介转化→AI生成”的新链路，通过脚本画面与文本的分离式处理，替换脚本即可裂变多语种版本。
- SOP沉淀**：沉淀以“脚本设计-PDF媒介转化-AI智能生成”为核心的标准化流程，将流程标准化为可复用文档，团队成员无需设计能力即可独立产出，制作周期从5天降至4小时，支撑素材规模化产出。

2025.12-至今 高客单价品牌经营体系搭建

- 视觉心智包装**：主导高分品牌全链路视觉语言定义。通过“黑金”视觉体系营造高端溢价感，实现招商、商家端全触点的一致性表达，以统一的视觉语境为高溢价货源提供品牌背书。
- 履约保障前置**：针对业务初期重招商轻履约的问题，在产品层面补齐履约保障信息展示，让商家提前建立履约预期。
- C端策略纠偏**：推动产品侧从单纯追求品牌感转向突出消费者核心利益点（价格、服务保障），让品牌表达非自说自话。

2025.02-至今 履约管理与商家入驻

- 履约风险管控**：整合物流前置分级提醒与合作仓模式切换流程，降低超时罚款风险，提升商家发货灵活性。
- 商家入驻优化**：增加入驻所需文件的外链获取入口与图例说明，降低海外商家填写门槛，提升招商转化。