Benjie Wong Gorio



SEO 與數位行銷 · 客服營運管理

台灣台北 | +886 930 132 756 | LINE：benjiegorio | benjie@intensityweb.com | linkedin.com/in/benjie-gorio | resume.intensityweb.com

國籍：菲律賓

工作許可：持有台灣居留證（ARC），目前人在台北，可立即上班。居留證目前為求職狀態，新雇主提供勞動契約後即可辦理聘僱。

語言能力：英語（流利）、他加祿語（母語）、伊洛卡諾語（日常對話）、華語（基礎）、粵語（基礎）

華語程度：基礎。可進行簡單對話；對方放慢語速時可以理解。工作語言以英語為主。

個人簡介

具備二十年以上工作經驗，橫跨客服營運與 SEO 數位行銷兩大領域。曾於 SiTEL 菲律賓服務九年，支援 AT&T/BellSouth、RCN、Horizon BCBS of New Jersey、Web.com 等北美客戶，從一線與二線技術支援晉升為組長、升級處理教練及團隊經理，並曾代理營運經理，管理超過 70 名員工的客服中心。2014 至 2026 年於 SEO Vendor 從事 SEO 工作十二年，其中擔任 SEO 專案經理逾八年，累計負責 50 個以上客戶專案，專長為技術 SEO、關鍵字與實體研究及 GEO/AEO（AI 搜尋）優化。近期於台北擔任資料處理經理暨數位行銷經理。

求職條件

希望職務：SEO／數位行銷（專員至 SEO 專案經理）、客服（專員至組長、主管或營運管理）、虛擬助理
希望地點：全台皆可，優先台北市、新北市、桃園市、台中市；亦可遠端工作
工作型態：全職或兼職；駐點、混合或遠端
班別：偏好日班，可配合夜班
可上班日：可立即上班
希望待遇：面議
工作語言：以英語為主的職位

專長

客服與 BPO 營運管理、團隊領導、輔導與訓練、服務水準（SLA）、平均處理時間（AHT）與品質管理、升級案件處理（一線、二線）、客户溝通與業務檢討會議、資料處理與品質控管、技術 SEO 與網站內部優化、關鍵字與實體研究、GEO／AEO（AI 搜尋能見度）、外部連結品質檢核、排名與流量分析、KPI 報告、專案管理與報告

工作經歷

SEO 專案分析師（兼職，遠端） **2025/09 – 2026/10**
SEO Vendor · 台灣台北（遠端）

- 進行關鍵字與實體研究，規劃客户網站的內容、站內與連結策略。
- 使用業界工具與基礎 HTML/CSS/JavaScript 執行技術 SEO 修正。
- 提出並執行 GEO／AEO 優化，提升品牌在 AI 搜尋結果中的能見度。
- 分析各專案排名與流量，找出表現不佳原因，使 KPI 維持在目標以上。
- 訂定外部連結需求並檢核品質；撰寫、發布並優化客户部落格文章。

資料處理經理暨數位行銷經理（全職、駐點，三年合約） **2023/07 – 2026/06**
漣樺企業有限公司（United Brokers Inc.） · 台灣台北

- 管理客户資料的蒐集與處理，帶領資料輸入與案件處理團隊。
- 訓練同仁作業流程與文件標準；送件前檢查申請資料是否缺漏、矛盾或錯誤。
- 負責數位行銷：關鍵字研究、技術 SEO、網站更新、連結檢核與成效排查。
- 經營公司社群媒體，並每週向管理階層提出策略與進度報告。

SEO 專案經理（兼職，遠端） **2016/11 – 2025/03**
SEO Vendor · 台灣台北（遠端）

- 負責 50 個以上客户 SEO 專案，從網站健檢、策略規劃到執行與報告。
- 分派並安排團隊工作，追蹤專案時程。
- 製作每週與每月成效報告，依 KPI 評估策略成果。

- 回覆客户問題，並參加每月客户業務會議。

SEO 專案分析師（遠端） **2014/07 – 2016/11**

SEO Vendor · 台灣台北（遠端）

- 使用核准工具與基礎程式從後台優化客户網站。
- 訂定外部連結需求並檢核交付品質；分析排名與流量並提出改善建議。

團隊經理／代理營運經理（OIC） **2010/02 – 2013/11**

SiTEL Corp. Philippines · 菲律賓碧瑤 · Horizon Blue Cross Blue Shield of New Jersey 專案

- 帶領 15 至 20 人團隊，管理出勤、每小時服務水準、AHT 及服務單當班結案。
- 每次監聽後輔導同仁，並追蹤每週團隊與個人改善計畫。
- 代理營運經理期間管理超過 70 名員工（10 個以上團隊的一線人員及其團隊經理、組長與教練）：主持每週業務檢討、人力調度、客户溝通並處理現場異常。

升級處理教練／團隊經理／組長 **2007/03 – 2010/02**

SiTEL Corp. Philippines · 菲律賓碧瑤 · RCN Corporation 專案（有線電視、寬頻、電話）

- 帶領 15 至 20 人團隊，管理主管與客服人員績效，並向營運經理及客户提交日、週、月升級案件報告。
- 分析主要來電原因並提出流程改善；輔導新進及待加強同仁的溝通與技術能力。

早期職務：帳務專員、轉換與生產團隊經理、二線產品專員、技術支援專員 **2004/06 – 2007/03**

SiTEL Corp. Philippines · 菲律賓碧瑤 · AT&T（前 BellSouth）及 Web.com 專案

- 技術支援專員每班處理 20 通以上來電（網路連線與電子郵件設定）；二線專員每班處理 20 通以上升級案件。
- Web.com：帳户異動與取消、網域轉移，並以挽留方案留住客户。

SEO 成果（SEO Vendor 客户專案）

- **Holy Grail Steak Co.：**每月 19,017 次自然流量、7,012 個排名關鍵字（餐飲電商）
- **MaxFit Meals：**每月 2,409 次自然流量、2,632 個排名關鍵字（餐飲）
- **Austin Roofing & Construction：**每月 2,957 次自然流量、1,575 個排名關鍵字（在地 SEO）
- **Halo Top、BFree：**各 10 個追蹤關鍵字排名 Google 第 1–2 名（食品品牌）
- **Bert Roofing（達拉斯）、Atlanta Roofing Specialists：**主要在地屋頂維修關鍵字排名第 1–2 名
- **金融與專業服務：**自然排名 +400%（理財顧問）；自然關鍵字流量 +300%（金融公司）；500 個以上關鍵字上榜（顧問公司）

以上為我所屬 SEO 團隊執行之 SEO Vendor 客户成果，數據取自 SEO Vendor 案例報告（約 2023 年初）。完整作品集：resume.intensityweb.com

學歷與訓練

聖路易斯大學（Saint Louis University），菲律賓碧瑤 1995 – 1999

電子與通訊工程學系，修畢 121 學分

搜尋引擎優化（SEO）訓練，台北 2014

電腦基礎故障排除，Informatics，菲律賓碧瑤 2001

工具與技術

SEO 與分析：Semrush、Ahrefs、Google Analytics (GA4)、Google Search Console

內容管理系統：WordPress、Shopify、Wix、Squarespace

CRM 與電話系統：Salesforce、Avaya、SugarCRM

AI 工具：ChatGPT、Google Gemini、Google Flow、Meta AI

辦公與設計：Microsoft 365、Google Workspace、Teams、Zoom、Canva、Adobe Photoshop（基礎）

自傳

我來自菲律賓，目前定居台北，擁有二十年以上的工作經驗，橫跨客服營運與搜尋引擎優化（SEO）兩個領域。

職涯初期，我在 SiTEL 菲律賓服務九年，支援 AT&T/BellSouth、RCN、Horizon BCBS of New Jersey 等北美大型客户。我從第一線技術支援做起，每班處理 20 通以上來電，之後晉升為二線專員、組長、升級處理教練與團隊經理，帶領 15 至 20 人的團隊，並曾代理營運經理，管理超過 70 名員工的客服中心。這段經歷讓我學會用數據管理服務水準與處理時間，也學會如何輔導同仁、處理客訴，以及與客户清楚溝通。

2014 年起，我轉向數位行銷，在 SEO Vendor 擔任 SEO 專案分析師及專案經理，累計負責 50 個以上客户專案，內容涵蓋技術 SEO、關鍵字與實體研究、連結品質檢核，以及近年的 GEO／AEO（AI 搜尋）優化。2023 年至 2026 年，我在台北的漣樺企業有限公司擔任資料處理經理暨數位行銷經理，帶領資料處理團隊確保客户資料正確完整，同時負責公司網站與社群經營。

我的優勢是細心、重視數據、溝通清楚，在遠端或駐點環境都能穩定交付成果。我的工作語言是英語；華語程度為基礎，可以進行簡單對話，對方放慢語速時可以理解。

我希望在台灣找到能結合客服營運與數位行銷經驗的職位，為團隊帶來國際客户服務的標準與實務經驗，並與公司一起成長。感謝您撥冗閱讀。