

BẢN ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC ỨNG VIÊN

Khách hàng: Ocean Capital
Vị trí: Trưởng Bộ phận CSKH

TRẦN THỊ BÍCH PHƯƠNG

Đánh giá của Navigos Search

Trình độ Chuyên môn và Kinh nghiệm

- Cử nhân ngành Quản Trị Kinh Doanh – Đại học Thái Nguyên.
- Hơn 9 năm làm việc trong lĩnh vực chăm sóc khách hàng và quản lý trải nghiệm khách hàng, từng đảm nhiệm các vị trí như Trưởng phòng Trải nghiệm khách hàng, Trưởng phòng CSKH & Điều phối booking tại các công ty thuộc ngành bán lẻ, mỹ phẩm, và dịch vụ (Venesa, Thế giới di động, ..)
- Kinh nghiệm xây dựng quy trình CSKH, triển khai chiến lược kinh doanh và đo lường hiệu quả (CSAT, CES, NPS), quản lý đội ngũ lớn, phối hợp marketing thúc đẩy doanh số, phù hợp với các yêu cầu phát triển quy trình và kinh doanh.
- Có khả năng xây dựng chiến lược kinh doanh, kết hợp marketing và triển khai các hoạt động trên kênh bán hàng online (TMĐT, mạng xã hội)

Kỹ năng quan trọng

- **Xây dựng và quản lý quy trình CSKH:** Thành thạo xây dựng SOP, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ và hành trình trải nghiệm khách hàng, đảm bảo tối ưu các điểm chạm và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.
- **Phân tích và tối ưu hiệu suất:** Kỹ năng sử dụng các chỉ số đo lường (CSAT, CES, NPS) và hệ thống CRM để phân tích, khắc phục điểm yếu, cải tiến trải nghiệm và đo lường hiệu quả dịch vụ.
- **Xây dựng và triển khai chiến lược kinh doanh:** Kết hợp hiệu quả với marketing để lập kế hoạch, triển khai các chương trình khuyến mãi, thúc đẩy doanh số thông qua các kênh bán hàng online và offline.

Kỹ năng quản lý

- Quản lý đội ngũ và đào tạo: Có kinh nghiệm tuyển dụng, đào tạo, phát triển đội ngũ lớn (quản lý đến 30+ nhân viên), xây dựng văn hóa làm việc và đảm bảo hiệu quả vận hành cao

Thu nhập

- Thu nhập mong muốn: Thỏa thuận

Thời gian có thể bắt đầu công việc


- Thông báo khi nhận offer

Chuẩn bị bởi: Nghiêm Mai Trang
Chuyên viên Tư vấn Tuyển dụng
18/12/2024

The assessment report is a subjective evaluation of the candidate based on facts as validated through CV screening, interviews & skill assessment.
Reference check will be conducted upon shortlist for offer.

HỒ SƠ ỨNG VIÊN

Thông tin cá nhân	
Họ tên	TRẦN THỊ BÍCH PHƯỢNG
Giới tính	Nữ
Ngày sinh	13/05/1994
Địa chỉ	Hà Nội



Quá trình công tác

09/2023 – 11/2024

CÔNG TY CỔ PHẦN KIDZONE ADVENTURES

Trưởng Phòng Trải Nghiệm Khách hàng kiêm
Trưởng phòng Marketing

01/2022 - 09/2023

11/2022 - 09/2023

CTY TNHH VENESA

Trưởng phòng Chăm sóc khách hàng
và điều phối booking

01/2022 - 11/2022

Trưởng phòng chính sách quản lý quy trình và
chất lượng dịch vụ

04/2021 - 12/2021

SCI GROUP

Dự án Trải nghiệm khách hàng

06/2017 - 04/2021

09/2020 - 04/2021

08/2019 - 09/2020

06/2017 - 08/2019

CTCP ĐẦU TƯ THẾ GIỚI DI ĐỘNG

Trưởng bộ phận Giải Quyết Khiếu Nại
Trưởng nhóm Chăm sóc Khách Hàng
Nhân viên Nâng cao chất lượng dịch vụ

12/2015 - 06/2017

CTCP VINLINKS (VINGROUP)

Nhân viên data nhập, xuất, kiểm soát tồn kho

08/2015 - 11/2015

ADAYROI.COM (VINGROUP)

Nhân viên Chăm Sóc khách hàng

Kinh nghiệm làm việc

MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

Tôi mong muốn được góp sức, góp trí tuệ, góp chuyên môn của bản thân vào công cuộc kiến tạo nên một thế giới với sự phát triển bền vững, hạnh phúc. Cùng với đó là sự phát triển của bản thân khi đã đủ các yếu tố cần - đủ để thăng tiến lên vị trí cao hơn.

KINH NGHIỆM**09/2023 – 11/2024****CÔNG TY CỔ PHẦN KIDZONE ADVENTURES****Trưởng Phòng Trải Nghiệm Khách hàng kiêm****Trưởng phòng Marketing**

- Lập kế hoạch và Chiến lược phát triển trải nghiệm khách hàng cho hệ thống:
 - Trực tiếp lập kế hoạch chiến lược cho các hoạt động nâng cao trải nghiệm khách hàng theo Quý, Năm.
 - Chịu trách nhiệm triển khai, thực thi và giám sát tiến độ kế hoạch, điều chỉnh kế hoạch để đạt được mục tiêu mong đợi.
- Công tác tham mưu:
 - Tham vấn cho CEO về kế hoạch cũng như nghiên cứu, xây dựng tổ chức hoạt động liên quan đến trải nghiệm khách hàng.
 - Tư vấn & xây dựng hệ thống quy trình nghiệp vụ, chính sách, phương án hoạt động và tổ chức thực hiện các chiến lược trải nghiệm khách hàng.
- Xây dựng hành trình khách hàng:
 - Xây dựng hành trình trải nghiệm khách hàng theo từng insight khách hàng tương ứng với nhóm sản phẩm/dịch vụ kinh doanh của công ty.
 - Xác định các điểm chạm, điểm đau, mong muốn và phối hợp với bộ phận liên quan để đưa ra các giải pháp cải thiện trải nghiệm khách hàng.
- Chăm sóc khách hàng & Giải quyết khiếu nại:
 - Kiểm soát các hoạt động chăm sóc khách hàng trên các kênh Social, Hotline, Google Map, Zalo, Website đảm bảo thực hiện theo đúng SLA đã cam kết với khách hàng
 - Triển khai các hoạt động khảo sát khách hàng định kỳ hoặc theo chiến dịch nằm trong chiến lược năm của P.TNKH nhằm ghi nhận những góp ý của khách hàng, làm căn cứ đánh giá cấp độ dịch vụ hiện tại của công ty.
 - Giải quyết khiếu nại cho khách hàng liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của thương hiệu.
- Sales Online:
 - Triển khai và giám sát hoạt động tư vấn Sales Online trên nền tảng social của công ty.
 - Phối hợp với điểm bán kiểm tra tồn kho giá bán và giao hàng cho khách hàng đúng SLA cam kết.
 - Báo cáo cho Ngành hàng về các vấn đề: hết hàng, sản phẩm chưa đa dạng phong phú, trưng bày,... nhằm cải tiến chất lượng dịch vụ cho khách hàng.
- Xây dựng quy trình, quy định, tiêu chuẩn dịch vụ:
 - Trực tiếp xây dựng & triển khai bộ tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của công ty đối với hệ thống vận hành kinh doanh của Sales (về các tiêu chuẩn con người, cơ sở vật chất, vệ sinh, dịch vụ,...).
 - Xây dựng SOP cho đội ngũ Chăm sóc khách hàng, đội Giám sát camera, đội Kiểm soát chất lượng dịch vụ offline.
 - Xây dựng các chính sách khách hàng phù hợp với chiến lược phát triển của công ty qua từng thời kỳ.
- Đào tạo tiêu chuẩn dịch vụ & trải nghiệm khách hàng của công ty:

- Lập kế hoạch và trực tiếp thực hiện các chương trình đào tạo trải nghiệm khách hàng cho nhân viên khối sales, nhằm duy trì và đạt được cấp độ dịch vụ tốt theo đánh giá cảm nhận của khách hàng.
- Kiểm soát các chỉ số liên quan đến hoạt động trải nghiệm khách hàng của hệ thống kinh doanh:
 - Nghiên cứu và phân tích chỉ số CSAT, CES, NPS, CRR để khắc phục các điểm chạm bị lỗi và cải tiến trải nghiệm cho khách hàng.
 - Tổ chức kiểm soát các nhóm tiêu chuẩn hành vi tại điểm bán thông qua camera, giám sát chất lượng dịch vụ offline, sự cố, sự vụ phát sinh tại trung tâm kinh doanh, nhằm có phương án đề xuất khắc phục kịp thời cho khối Sales.
 - Thực hiện các dự án khách hàng bí mật để kiểm thử chất lượng phục vụ tại trung tâm kinh doanh.
- Xây dựng & tối ưu hệ thống CSKH:
 - Làm việc với đối tác CRM, Callcenter để mô tả tính năng, tối ưu các function trong hệ thống CSKH giúp giảm thời gian thao tác của nhân sự, đẩy mạnh SLA phục vụ khách hàng, tiết kiệm chi phí cho công ty.
- Lập kế hoạch và triển khai các dự án:
 - Trực tiếp lập kế hoạch, triển khai, thực thi các dự án khai trương siêu thị mới trên toàn hệ thống.
 - Tham gia vào các dự án phát triển của công ty.
- Quản lý nhân sự và phát triển đội ngũ:
 - Xây dựng chiến lược tuyển dụng, đào tạo & phát triển nguồn lực nhân sự đảm bảo hoạt động cho phòng Trải nghiệm khách hàng.
 - Chịu trách nhiệm phân công công việc, giám sát & đánh giá công việc hàng tháng, năm của các thành viên trong phòng.
 - Xây dựng định hướng & chiến lược phát triển ngắn hạn & dài hạn cho phòng Trải nghiệm khách hàng.
 - Xây dựng văn hóa làm việc trong nội bộ phòng dựa trên định hướng chung của văn hóa công ty nhằm phát triển văn hóa doanh nghiệp.
- Quản lý và kiểm soát ngân sách cho các hoạt động Marketing:
 - Phối hợp với Sales và ngành hàng lên kế hoạch các CTKM Tháng.
 - Phân bổ ngân sách quảng cáo dựa trên budget cho phép.
 - Theo dõi và kiểm soát tiến độ thực hiện CTKM.
 - Quản lý các hoạt động Content, digital, thiết kế.
 - Branding sự kiện khai trương cơ sở mới.

01/2022 - 09/2023**11/2022 - 09/2023****CTY TNHH VENESA****Trưởng phòng Chăm sóc khách hàng
và điều phối booking**

- Lập kế hoạch công việc của Phòng theo Quý/ Năm:
 - Xây dựng chương trình, kế hoạch hoạt động của phòng Chăm sóc khách hàng trong ngắn hạn và dài hạn phù hợp với chiến lược kinh doanh của công ty qua từng năm.
- Hoàn thành KPI giữ chân khách hàng hiện hữu theo kế hoạch được giao:
 - Thực hiện nhận chỉ tiêu số giao hàng tháng & triển khai thực hiện để đảm bảo hoàn thành mục tiêu.

- Đảm bảo quy trình đặt lịch được phối hợp hiệu quả giữa CSKH và các bộ phận/ trung tâm chăm sóc sắc đẹp.
- Tiếp nhận, xử lý phản hồi của khách hàng trong phân quyền chức năng nhiệm vụ.
- Triển khai các hoạt động chăm sóc khách hàng qua kênh Online & giải quyết khiếu nại:
 - Thiết kế kịch bản khảo sát sự hài lòng của khách hàng theo từng loại dịch vụ Skincare/ Body care, sản phẩm.
 - Triển khai các hoạt động chăm sóc khách hàng thông qua kênh Online phù hợp với từng chiến dịch trong năm.
 - Xây dựng các chỉ số NPS, CSAT, SLA,.. nhằm thống kê ghi nhận những đánh giá của khách hàng và đưa ra các giải pháp cải tiến dịch vụ trên từng điểm chạm Online/ Offline.
 - Phối hợp với trung tâm và các bộ phận liên quan giải quyết khiếu nại cho khách hàng dứt điểm.
- Tối ưu hệ thống, công cụ thực hiện công việc:
 - Phối hợp cùng IT xây dựng hệ thống/ ứng dụng phần mềm phục vụ tốt nhất cho việc vận hành bao gồm:
 - Hệ thống: quản lý đặt hẹn, khảo sát, giải quyết khiếu nại, tiếp nhận phản ánh hỗ trợ,... kiểm soát/phân bổ lịch hẹn, khách đến theo dịch vụ hiện có của công ty.
 - Phối hợp và hỗ trợ trung tâm trong việc điều phối, xử lý thông tin liên quan lịch hẹn, khách đến, hỗ trợ tốt nhất để trung tâm phát triển tập khách và doanh thu.
- Quản lý nhân sự và báo cáo
 - Xây dựng CCCNNV, JD công việc của bộ phận.
 - Chịu trách nhiệm phân công công việc cho trưởng nhóm/ nhân viên, tuyển dụng theo định biên nhân sự đã phê duyệt, đào tạo nâng cao năng lực chuyên môn cho nhân viên, đánh giá kết quả làm việc, hợp đồng lao động, phát triển nhân sự của bộ phận phụ trách, đảm bảo đủ nhân sự đáp ứng theo target yêu cầu.
 - Đề xuất khen thưởng, kỷ luật, bổ nhiệm, nâng lương cho CBNV.
 - Xây dựng quy trình, tiêu chuẩn công việc cho bộ phận.
 - Xác nhận công, ngày Off, xử lý kỷ luật, đảm bảo hiệu quả vận hành cho bộ phận phụ trách.
 - Chịu trách nhiệm quản lý, đào tạo hiệu quả về nghiệp vụ và kỹ năng cho nội bộ.
 - Phân tích số liệu, báo cáo công việc theo yêu cầu của cấp quản lý trực tiếp.

1/2022 - 11/2022**Trưởng phòng chính sách quản lý quy trình và chất lượng dịch vụ**

- Hoạch định xây dựng chính sách khách hàng, ban hành quy trình, quy định, SOP liên quan chất lượng dịch vụ cho toàn bộ vị trí công việc tại các trung tâm kinh doanh Spa trên toàn quốc:
 - Ban hành chính sách, quy định dịch vụ, quy trình xử lý công việc liên quan đến con người, cơ sở vật chất, set up phòng chức năng cho các trung tâm kinh doanh Spa trên toàn hệ thống đảm bảo tuân thủ tiêu chuẩn dịch vụ và đáp ứng nhu cầu nâng cao trải nghiệm khách hàng.
 - Triển khai chính sách, quy định tiêu chuẩn dịch vụ và kiểm soát tính tuân thủ quy trình quy định dịch vụ ngay sau đó.
 - Nghiên cứu rà soát và đổi mới các quy trình quy định cũ không còn phù hợp với tình hình thị trường thực tế & theo định hướng hoạt động của công ty.
 - Nghiên cứu xây dựng các chính sách khách hàng đảm bảo theo đúng mục tiêu định hướng của công ty trong năm hoạt động.

- Đào tạo định hướng hội nhập và đào tạo tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ cho nhân viên mới bao gồm kỹ thuật viên Spa, nhân viên sales, trưởng nhóm sales, trưởng nhóm chăm sóc khách hàng, trưởng phòng chăm sóc khách hàng tại các trung tâm kinh doanh Spa:
 - Xây dựng khung chương trình đào tạo, đề thi, slide giảng dạy và chuẩn bị lớp học.
 - Phối hợp với Phòng nhân sự để tổ chức đào tạo cho các lớp tân tuyển hàng tuần.
 - Thực hiện đào tạo tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ/ định hướng hội nhập cho đội ngũ nhân viên mới và nhân viên hiện hữu tại công ty.
 - Đánh giá chất lượng người học và bàn giao sau đào tạo.
- Triển khai các công việc liên quan chính sách, SOP, đào tạo cho các dự án mở mới dịch vụ/ mở mới trung tâm/ workshop, chương trình tri ân khách hàng trong các dịp đặc biệt..
 - Phối hợp với các phòng ban: kinh doanh, marketing, HR, trung tâm kinh doanh lên kế hoạch thực hiện các dự án mở mới dịch vụ/ khai trương mới trung tâm/ sự kiện workshop.
 - Thực tế tại trung tâm kinh doanh lên danh mục set up trung tâm mới khai trương/ dịch vụ mở mới theo tiêu chuẩn dịch vụ của công ty.
- Quản lý vận hành phòng: nội quy lao động, hiệu quả làm việc của chuyên viên cấp dưới. Tuyển dụng và đào tạo NV. Đề xuất khen thưởng kỷ luật.
- Báo cáo tuần, tháng, đột xuất tiến độ thực hiện dự án theo sự phân công của cấp trên.

04/2021 - 12/2021**SCI GROUP****Dự án Trải nghiệm khách hàng**

- Xây dựng khung tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ tương ứng từng chuỗi.
- Xây dựng hành trình trải nghiệm khách hàng cho hệ thống chuỗi bệnh viện thẩm mỹ Đông Á, bệnh viện thẩm mỹ Kangnam, nha khoa Paris, bệnh viện Hồng Hà.
- Xác định chân dung khách hàng cho mỗi chuỗi hệ thống.
- Thực hiện xây dựng kịch bản khảo sát sự hài lòng của khách hàng để phân tích cấp độ dịch vụ hiện đang có.
- Xây dựng cơ hội tạo trải nghiệm cho khách hàng từ các nguồn lực sẵn có của doanh nghiệp, đồng thời cải tiến các điểm chất lượng dịch vụ chưa tốt.
- Xây dựng khung đánh giá giám sát chất lượng dịch vụ tại mỗi cơ sở, chi nhánh.
- Báo cáo mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình triển khai cải tiến các điểm chạm nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng.

06/2017 - 04/2021**CTCP ĐẦU TƯ THẾ GIỚI DI ĐỘNG****09/2020 - 04/2021****Trưởng bộ phận Giải Quyết Khiếu Nại***(Quản Lý 2 Trưởng nhóm và 8 nhân viên)*

- Quản lý nhân sự:
 - Đánh giá hiệu suất: Thực hiện đánh giá định kỳ KPIs, đưa ra phản hồi và kế hoạch phát triển cá nhân cho từng Leader.
 - Đánh giá tái ký hợp đồng lao động, đề xuất khen thưởng kỷ luật trong đội ngũ.
 - Giải quyết vấn đề: Xử lý khiếu nại, tranh chấp và vấn đề phát sinh trong quá trình vận hành giữa các Team.
 - Xây dựng văn hóa: Thúc đẩy môi trường làm việc tích cực và xây dựng văn hóa công ty.
 - Phê duyệt công phép, sắp xếp lịch làm việc cho các Leader.

- Hoạch định kế hoạch hành động cho từng Tháng, Quý, Năm:
 - Lên kế hoạch mục tiêu công việc cho bộ phận hàng tháng, quý, năm đảm bảo kết nối được với kế hoạch mục tiêu chung của khối và công ty.
 - Triển khai & kiểm soát kế hoạch cho các Team trong bộ phận phụ trách.
- Chịu trách nhiệm triển khai và giám sát các hoạt động vận hành của bộ phận:
 - Phân chia chuỗi cho các TeamLead phụ trách kiểm soát và vận hành nghiệp vụ.
 - Phối hợp với bộ phận liên quan (Khối sales, dịch vụ sau bán hàng, ngành hàng, pháp chế,...) để giải quyết khiếu nại của KH, đảm bảo mọi khiếu nại của KH được giải quyết triệt để, ghi nhận đúng người - đúng việc.
 - Đánh giá chất lượng phục vụ, ghi nhận khen thưởng/ trừ thưởng cho khối Sales, Dịch vụ sau bán hàng toàn quốc theo các dự án chiến lược từng năm của tập đoàn thông qua hệ thống CRM.
 - Trao đổi với RSM/ AM để chốt các case khiếu nại và điểm phục vụ cho các trung tâm TGDD, ĐMX, Bách hoá xanh, Tận Tâm toàn quốc.
 - Xây dựng các tiêu chí nhằm đánh giá và cải tiến chất lượng dịch vụ nội bộ.
 - Tham gia xây dựng góp ý cho các chính sách khách hàng nhằm mang đến những trải nghiệm khác biệt cho khách hàng khi sử dụng các SP/dịch vụ của CTY theo từng năm.
 - Phát hiện lỗi, đề xuất giải pháp để cải tiến cho chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng.
- Phát triển và tối ưu công cụ làm việc:
 - Phối hợp với IT xây dựng & mô tả các dự án hệ thống CRM , Survey nhằm smartrun trong công việc nội bộ hoặc với các phòng ban liên quan.
- Báo cáo và các dự án khác:
 - Báo cáo công việc cho cấp trên. Đánh giá tình hình công việc và đề xuất giải pháp để giải quyết vấn đề tồn đọng trong vận hành.
 - Các dự án khác (liên quan kiểm soát tính tuân thủ nội bộ: chi phí bảo hành, các phát sinh tiêu cực ghi nhận từ Rating google,...) theo chỉ đạo của cấp trên.

08/2019 - 09/2020**Trưởng nhóm Chăm sóc Khách Hàng***(Quản Lý 35 nhân viên)*

- Quản lý nhân sự:
 - Phân bổ sắp xếp lịch làm việc cho nhân viên cấp dưới định kỳ hàng tháng.
 - Đánh giá KPIs cho nhân viên, tổ chức lớp đào tạo cho những nhân viên yếu kém.
 - Đề xuất khen thưởng và xử lý kỷ luật.
 - Triển khai các hoạt động văn hoá kết nối trong đội ngũ định kỳ Tháng, Quý.
- Lập kế hoạch mục tiêu Tháng:
 - Thiết lập Target mục tiêu chăm sóc khách hàng hiện hữu cho các chuỗi: ĐMX, TGDD, Bảo hành, Tận Tâm.
 - Phân bổ và điều chỉnh kế hoạch theo yêu cầu từ cấp trên.
 - Kế hoạch nâng cao chất lượng dịch vụ nội bộ.
- Phân chia chuỗi chăm sóc:
 - Cải tiến các kịch bản gọi điện chăm sóc khách hàng hằng năm.
 - Thực hiện chia chuỗi chăm sóc theo số lượng nhân sự hiện có.
 - Thúc đẩy nhân sự hoàn thành target mục tiêu của toàn Team.
 - Giám sát target và chất lượng chăm sóc của nhân viên thông qua QA và hệ thống.

- Báo cáo đột xuất các vấn đề liên quan đến than phiền của khách hàng gây ảnh hưởng đến hình ảnh của hệ thống cho cấp Quản lý trực tiếp.
- Theo dõi các sự vụ khiếu nại của khách hàng đảm bảo khiếu nại đó được tiếp nhận và xử lý trọn vẹn.
- Phối hợp với bộ phận liên quan để hỗ trợ xử lý sự cố sau bán cho khách hàng trong ngày làm việc.
- Tối ưu hệ thống và công cụ làm việc:
 - Mô tả hệ thống và khai báo với IT về các tính năng thêm mới hoặc điều chỉnh trên CRM/ Tool bảo hành nhằm mục đích rút ngắn thời gian vận hành cho nhân sự.
 - Phát hiện các lỗi hổng trong hệ thống và báo IT fix lỗi nhằm ngăn chặn những tiêu cực phát sinh trong quá trình vận hành.
- Báo cáo:
 - Báo cáo ngày kết quả làm việc của Team.
 - Báo cáo Tuần và Tháng theo yêu cầu của Quản lý trực tiếp.

06/2017 - 08/2019**Nhân viên Nâng cao chất lượng dịch vụ**

- Kiểm tra chất lượng cuộc gọi: Đánh giá và phân tích các cuộc gọi của nhân viên tổng đài TGDD, ĐMX, VuiVui.com để đảm bảo tiêu chuẩn dịch vụ.
- Đào tạo và hướng dẫn: Cung cấp phản hồi cho nhân viên bị lỗi nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp và phục vụ khách hàng trên điểm chạm Online.
- Báo cáo và phân tích: Soạn thảo báo cáo định kỳ về chất lượng dịch vụ và đề xuất cải tiến.
- Giám sát quy trình: Theo dõi và đảm bảo tuân thủ quy trình làm việc, chính sách và tiêu chuẩn CSKH của công ty.
- Phát triển công cụ hỗ trợ: Đề xuất và phát triển các công cụ hỗ trợ nhằm nâng cao hiệu quả làm việc của bộ phận.

12/2015 - 06/2017**CTCP VINLINKS (VINGROUP)****Nhân viên data nhập, xuất, kiểm soát tồn kho**

- Xử lý dữ liệu hàng hóa nhập PO, xuất SO, kiểm soát tồn kho STOCK trên hệ thống Dynamic và SAP.
- Chia hàng cho các siêu thị Vinmart theo yêu cầu từ Trung tâm Đặt hàng gửi về.
- Làm báo cáo hằng ngày về công việc theo yêu cầu từ cấp trên.

08/2015 - 11/2015**ADAYROI.COM (VINGROUP)****Nhân viên Chăm Sóc khách hàng**

- Xác nhận đơn hàng khách đặt trên sàn thương mại điện tử
- Tư vấn sản phẩm chốt sales cho khách hàng
- Phối hợp với Logistic để xử lý trong trường hợp KH khiếu nại/ đổi lịch giao hàng.
- Chạy các chiến dịch KM/ Giảm giá theo sự phân công của cấp trên.

Bảng cấp và Kỹ năng**HỌC VẤN****04/2017 - 04/2019****ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**

Cử nhân - Quản Trị Kinh Doanh

KỸ NĂNG

- Quality Assurance Chăm Sóc Khách Hàng Dịch Vụ Khách Hàng Microsoft Excel
- Quản Lý Nhân Sự CRM
- Tư Duy Dịch Vụ Training Skills Marketing Campaigns Đào tạo đội ngũ
- OKRs
- CX Management
- Tập Trung Vào Khách Hàng Tư Duy Hướng Đến Kết Quả