

Nguyễn Thị Ngọc Huyền

NHÂN VIÊN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG



Thông tin cá nhân

Ngày sinh 23/09/1996
Giới tính Nữ
Số điện thoại 0941312269
Email huyenntn239@gmail.com
Địa chỉ Ngõ 521 Cổ Nhuế, P. Cổ Nhuế, Q. Bắc Từ Liêm, HN
Website <https://www.facebook.com/huyen.n.ngoc.54>

Mục tiêu nghề nghiệp

Tôi mong muốn được làm việc trong môi trường năng động và chuyên nghiệp. Với gần 5 năm kinh nghiệm là chuyên viên tư vấn và chăm sóc ở lĩnh vực Giáo dục cùng với thiện chí và mong muốn không ngừng được học hỏi, tôi sẽ tiếp tục trau dồi kỹ năng, kiến thức chuyên môn nhằm nâng cao năng lực làm việc đồng thời đóng góp hiệu quả cho sự phát triển của tổ chức.

Tin học văn phòng

Giao Tiếp

Làm việc nhóm

Xử lý tình huống

Phân tích, đánh giá

Chứng chỉ

08/2017 - 01/2018

Kinh nghiệm làm việc

12/2022 - đến nay

FPT AfterSchool - Trực thuộc tổ chức giáo dục FPT

Cán bộ tuyển sinh & Công tác học sinh

- Trực page, chuyển đổi từ message/comment sang SĐT
- Tư vấn trực tiếp & online tuyển sinh chương trình FPT Afterschool
- Tổ chức lớp học trải nghiệm, tiếp đón phụ huynh, học sinh và triển khai lớp học.
- Thực hiện công tác chăm sóc học sinh và phụ huynh trong quá trình học (điểm danh, nhắc lịch học, cập nhật nhận xét học tập hàng tuần, trao đổi lộ trình học, giải đáp các thắc mắc và vấn đề trong quá trình học,...).
- Tham gia triển khai sự kiện (hội thảo, hướng nghiệp, các cuộc thi, rung chuông vàng, ngày hội công nghệ, tham quan FPT hòa Lạc, ...) cho học sinh và phụ huynh học sinh; Tổ chức tại trường học & các bên đối tác để thu hút thêm khách hàng tiềm năng

03/2019 - 11/2022

Công ty cổ phần công nghệ giáo dục Thành Phát

* Trưởng nhóm tư vấn (04/2021 - 11/2022)

- Xây dựng bộ tài liệu, kịch bản tư vấn, cơ chế chính sách nhóm
- Lên kế hoạch tuyển dụng, lên tin tuyển dụng qua các kênh online có phí và miễn phí; lọc CV, liên hệ mời phỏng vấn, tham gia phỏng vấn trực tiếp tuyển ứng viên.
- Đào tạo và điều hành hoạt động hàng ngày của nhóm. Theo dõi, giám sát các thành viên hoàn thành KPI, đánh giá hiệu quả công việc
- Phối hợp với các bộ phận liên quan xử lý thông tin, ý kiến góp ý, giải đáp thắc mắc của khách hàng
- Lập kế hoạch kinh doanh và báo cáo kết quả công việc với cấp trên.
- Đề xuất ý kiến/giải pháp phù hợp cho từng thời điểm

*Nhân viên tư vấn khóa học (02/2020 - 03/2021)

- Tiếp nhận data từ MKT, Data thô gọi điện tư vấn các khóa học
- Hỗ trợ khách hàng qua kênh Zalo.
- Làm báo cáo kết quả công việc hàng ngày, hàng tháng.

*Nhân viên chăm sóc khách hàng (03/2019 - 01/2020)

- Trực thoại và trực chat hỗ trợ khách hàng trong quá trình đăng ký

Chứng chỉ kế toán tổng hợp - trung tâm đào tạo
liên tục Đại học Kinh tế Quốc dân

03/2017

Chứng chỉ Tin học Quốc tế MOS

• Đọc sách

• Du lịch

và tham gia học trực tuyến trên trang Tuyensinh247.com

- Giải đáp mọi thắc mắc của khách hàng trong quá trình học. Hỗ trợ khách thao tác, hướng dẫn cụ thể và chi tiết các bước tham gia học.
- Tư vấn tuyển sinh, cung cấp cho học sinh các nguồn tài liệu học tập tốt và chính xác.

03/2018 - 02/2019

Công ty TNHH đầu tư thương mại Vingo Việt Nam

nhân viên Hành Chính văn phòng

- Tiếp nhận đơn hàng, xuất dữ liệu từ hệ thống và lập báo cáo chi tiết bán hàng.
- Điều phối đơn hàng cho các nhà vận chuyển.
- Chủ động liên hệ và làm việc với các bên vận chuyển.

Học vấn

08/2014 - 05/2018

Đại học Thương Mại

Chuyên ngành: Tài chính - Ngân Hàng

Tốt nghiệp loại khá

Hoạt động

08/2016 - 05/2018

H's music - Câu lạc bộ âm nhạc khoa H Đại học thương mại

thành viên

- Tổ chức sinh hoạt định kỳ, giao lưu âm nhạc, đàn hát, thể hiện tài năng.
- Làm MV ca nhạc tết và các hoạt động âm nhạc khác

08/2016 - 08/2016

Trung thu cho em - đội tình nguyện khoa H Đại học thương mại

thành viên

- Tham gia kinh doanh gây quỹ
- Tập hợp các món quà, phân phát tới các em nhỏ và bệnh nhân tại làng trẻ.
- Chia sẻ, động viên các em, giúp các em có một trung thu vui vẻ.