

PHẠM QUY THOẠI

NHÂN VIÊN HÀNH CHÍNH

GIỚI THIỆU

Đã có kinh nghiệm hơn 2 năm làm việc trong Khối Trải Nghiệm Khách Hàng của Tập Đoàn MWG và bên cạnh đó còn có thêm kinh nghiệm hơn 5 tháng làm nhân viên kho vận tại Công ty Cổ phần Công Nghệ và Thương Mại HERAMO. Hiện tại tôi đang tìm kiếm cơ hội công việc mới. Với kỹ năng chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp và quản lý công việc chuyên nghiệp. Tôi có sự nhạy bén nắm bắt tâm lý khách hàng để làm việc hiệu quả, đạt những chỉ tiêu đã đề ra.

KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

Nhân viên CSKH

Tập đoàn MWG | 03/2022 đến 04/2024

- Chịu trách nhiệm đánh giá quy trình phục vụ khách hàng của nhân viên các chuỗi Thegioididong, Điện Máy Xanh, Bách Hoá Xanh thông qua camera.
- Kiểm tra và báo cáo các trường hợp lỗi, cử chỉ đẹp của nhân viên.
- Tiếp nhận thông tin khiếu nại của KH từ bộ phận Ghi nhận than phiền, sau đó thao tác trên phiếu và chọn lọc các thông tin mà khách hàng chia sẻ
- Hỗ trợ bộ phận Ghi nhận than phiền kiểm tra qua camera giám sát. Gửi thông tin đã kiểm tra liên quan đến khách hàng cho các phòng ban liên quan.
- Hoàn thành tốt các công việc được giao. Cụ thể, đạt target mỗi ngày xem 200 camera của tất cả cửa hàng ở các chuỗi và đạt KPI 85%/12 tháng. Luôn đạt top nhân viên xuất sắc trong công việc của team.

Nhân viên tổng đài bảo hành

Tập đoàn MWG | 05/2024 đến 10/2024

- Tư vấn, hỗ trợ cho Khách Hàng về kỹ thuật ngành hàng điện máy qua điện thoại (các thông tin về bảo hành, chính sách bảo hành các sản phẩm của Điện máy).
- Tiếp nhận thông tin về các sản phẩm hỏng hóc, không hướng dẫn khắc phục được và chuyển bộ phận liên quan.

Nhân viên kho vận

Công Ty TNHH Công Nghệ Dịch Vụ & Thương Mại Heramo
| 11/2024 đến 03/2025

- Xuất nhập kho, kiểm tra xác nhận số lượng trước khi xuất và nhập hàng.
- Đóng gói và soạn hàng để xuất kho cho shipper, đối tác và các cửa hàng thuộc hệ thống.
- Luân chuyển hàng hóa đến các cửa hàng nội bộ và đối tác. Sắp xếp, bảo quản hàng hóa, vật tư kho, thường xuyên vệ sinh khu vực làm việc.
- Tiếp nhận các phản hồi về dịch vụ từ các cửa hàng nhượng quyền, đề xuất phương án xử lý theo quy trình của công ty. Liên tục cập nhật tiến độ giải quyết các vấn đề với cửa hàng nhượng quyền.

QUÁ TRÌNH HỌC VẤN

Đại học Quốc tế Hồng Bàng

Hoàn thành xong chương trình học | T8/2021 - T5/2025

- Ngành: Logistic và Quản lý chuỗi cung ứng
- Tham gia sôi nổi các hoạt động của ngành học, của khoa và của Đoàn trường tổ chức
- Đã hoàn thành tất cả chương trình học



THÔNG TIN LIÊN HỆ



0941547575



24/12/2003



Dương Quảng Hàm, Phường
5, Quận Gò Vấp, TP.HCM



phamquythoai99@gmail.com

KỸ NĂNG

- Kỹ năng giao tiếp
- Kỹ năng tin học (MS Office)
- Kỹ năng chăm sóc khách hàng
- Kỹ năng làm việc nhóm
- Khả năng thích nghi cao với môi trường mới