



NGUYỄN ĐỨC TOÀN

Chuyên Viên Chăm Sóc Khách hàng

Email: toannguyen160293@gmail.com

SĐT: 0987.003.368

Địa chỉ: Quận Tân Bình, TP. HCM

MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

Là một chuyên viên chăm sóc khách hàng với hơn 5 năm kinh nghiệm tại Viettel Telecom, trong đó có 2 năm làm Trưởng nhóm Chăm sóc khách hàng trong ngành viễn thông, những trách nhiệm chính bao gồm hỗ trợ kỹ thuật, chăm sóc khách hàng, đàm phán và thành thạo các hệ thống CRM. Ngoài ra có những kỹ năng mạnh mẽ trong việc huấn luyện và quản lý một nhóm khoảng 10 nhân viên, đồng thời cũng có khả năng hỗ trợ các chiến lược marketing. Tôi rất hào hứng áp dụng các kỹ năng về khách hàng của mình để gia tăng sự hài lòng và cải thiện các chỉ số KPI tổng thể của công ty.

KỸ NĂNG

Đào Tạo, Digital Marketing, Lãnh Đạo, Quản Lý Quan Hệ Khách Hàng, Đàm Phán, Phân Tích, Teamwork, Làm việc theo quy trình, Kỹ năng Giao Tiếp, Chăm Sóc Khách Hàng, Phát Triển Chiến Lược Bán Hàng.

HỌC VẤN

Đại Học Greenwich

GPA: 3.8/4

B.A. in Business Administration

Cao Đẳng Kent International

GPA: 3.7/4

Diploma of Marketing

KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

Viettel Telecom và Viettel Money

TRƯỞNG NHÓM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

2022 - 2024

Quản lý và giải quyết vấn đề của khách hàng - 70%

- Giám sát một đội ngũ lớn gồm khoảng **10 nhân viên chăm sóc khách hàng**.
- Giải quyết các vấn đề của khách hàng liên quan đến đăng ký, chuyển khoản ngân hàng và thanh toán hóa đơn, đồng thời cung cấp thông tin về lợi ích của việc sử dụng ví điện tử Viettel Money.
- Quản lý và ưu tiên 100% hỗ trợ về các cuộc gọi của khách hàng lần đầu**, đảm bảo giải quyết nhanh chóng và hiệu quả trong vòng **24 đến 48 giờ** để nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Tương tác với khách hàng đến cửa hàng để đảm bảo cung cấp dịch vụ đầy đủ.
- Giám sát quản lý lực lượng lao động, bao gồm kế hoạch ca làm việc, KPIs bán hàng và KPIs cá nhân phải **hoàn thành 70% - 120%**.
- Xem xét phản hồi của khách hàng và dữ liệu vận hành trên hệ thống **CRM** để phát triển cơ hội cải tiến và triển khai các giải pháp phù hợp với từng đối tượng khách hàng.
- Báo cáo cho trưởng bộ phận trải nghiệm Khách hàng, cung cấp thông tin về hiệu suất đội ngũ và mức độ hài lòng của khách hàng phải luôn **đạt trên 90%**

Đào tạo và hướng dẫn nhân viên mới - 20%

- Tham gia các buổi đào tạo định kỳ để nâng cao kiến thức sản phẩm và cập nhật chính sách, quy trình công ty.
- Tuyển dụng, hướng dẫn và phát triển đội ngũ chăm sóc khách hàng, tạo ra một môi trường nơi họ có thể phát triển và **hiểu về các nghiệp vụ KPIs, quy trình phải trên 80%**.
- Phân tích thống kê về các cuộc gọi thành công và nhu cầu dịch vụ của khách hàng, tổng hợp các báo cáo chính xác cho **Quản lý Trải nghiệm Khách hàng hàng ngày và hàng tuần**.

Phối hợp với các phòng ban khác và quản lý chi phí - 10%

- Quản lý ngân sách chăm sóc khách hàng, phân bổ nguồn lực một cách hiệu quả để đáp ứng nhu cầu và kiểm soát chi phí nhằm tối ưu hóa công nghệ và dịch vụ.
- Hỗ trợ và lên kế hoạch cho các chiến dịch marketing (Tết Nguyên Đán, Chuyển điện thoại từ 3G sang 4G).
- Tư vấn, giám sát và phân tích hiệu suất để cải thiện và tối ưu hóa doanh số và lợi nhuận.

Thành Tựu Đạt Được:

- Đạt được mức độ hài lòng khách hàng trung bình **85%** tính đến nay, cao hơn **15%** so với mức trung bình của công ty.
- Luôn vượt chỉ tiêu KPIs sale/ chăm sóc khách hàng hàng tháng và hàng quý, bao gồm mức độ hài lòng khách hàng đạt **95%** và điểm phản hồi trung bình **6.5/7**.
- Tỷ lệ hoàn thành khóa đào tạo cho nhân viên mới **đạt 99%**.

NHÂN VIÊN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

2019 - 2022

- Xử lý các lỗi phát sinh trong quá trình thanh toán qua kênh thương mại điện tử và ví điện tử.
- Quản lý và duy trì mối quan hệ với khách hàng hiện tại và khách hàng mới tại cửa hàng Viettel Telecom.
- Chủ động xác định các cơ hội cải tiến quy trình, dẫn đến giảm 20% số lượng khiếu nại của khách hàng.
- Cung cấp hỗ trợ kỹ thuật cơ bản cho khách hàng về nhiều sản phẩm của công ty, duy trì tỷ lệ giải quyết vấn đề đạt 90%.
- Quản lý các tài khoản quan trọng trong hệ thống CRM.

Thành Tựu Đạt Được:

- Xử lý và giải quyết khiếu nại của khách hàng **trong vòng 48 giờ đạt tỷ lệ 95%**.
- Được công nhận là "Nhân viên của tháng" hai lần vì vượt chỉ tiêu doanh số và chăm sóc khách hàng xuất sắc nhất tháng.

Sacombank

CHUYÊN VIÊN DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

2016 - 2018

- Thực hiện công việc tư vấn và marketing trực tiếp với khách hàng đến giao dịch tài chính tại ngân hàng.
- Tìm kiếm khách hàng cần hỗ trợ tín dụng và các dịch vụ ngân hàng khác qua các kênh marketing trực tuyến và trực tiếp.
- Bán chéo các sản phẩm bảo hiểm nhân thọ hoặc mở thẻ khi khách hàng quan tâm đến các sản phẩm của ngân hàng.

Thành Tựu Đạt Được:

- Hoàn thành và vượt chỉ tiêu KPIs hàng tháng từ 100% - 120%.
- Giúp ngân hàng tìm kiếm các đối tác cá nhân và doanh nghiệp cần vay vốn từ vài trăm triệu đến vài tỷ đồng.