

TRẦN NGÔ PHƯƠNG THY



Nữ

0708667000

phggthyy@gmail.com

168/4 Đoàn Văn Bơ, Phường 9, Quận 4, TPHCM

https://www.facebook.com/tranngophuongthy/

KĨ NĂNG

Tin học văn phòng



Tiếng Anh



MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

Áp dụng những kinh nghiệm và kiến thức của bản thân để trở thành một nhân viên xuất sắc. Luôn nổ lực để mang đến nhiều giá trị, sự hài lòng cho khách hàng. Đồng thời có định hướng rõ ràng về công việc để có được sự phát triển trong tương lai cho bản thân.

Tích lũy được nhiều kinh nghiệm và nâng cao trình độ, kỹ năng chuyên môn, có cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp.

HỌC VẤN

07/2019 - 03/2023

ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH | Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống

Đã Tốt Nghiệp

KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

03/2024 - HIỆN TẠI

TECHCOMBANK | Chuyên viên Chăm sóc khách hàng

- Check mail cập nhật các nội dung liên quan tới nghiệp vụ truyền thông mới
- Log in vào hệ thống tổng đài làm việc, tiếp nhận cuộc gọi hỗ trợ khách hàng
- Nhận diện và báo cáo xử lí kịp thời các trường hợp khẩn cấp, rủi ro ảnh hưởng tới khách hàng
- Rà soát Outlook kiểm tra các case không xử lí từ các bộ phận: noncash, tra soát, support, mail, vận hành thể và xử lí lại triệt để cho khách hàng
- Gọi ra/ gọi lỡ theo yêu cầu của khách hàng để giải quyết vấn đề khách hàng gặp phải khi sử dụng sản phẩm của Ngân hàng
- Nhận diện các trường hợp khách hàng liên hệ nhiều lần để push yêu cầu xử lí gấp
- Báo cáo, theo dõi các tình huống lỗi hệ thống, các kênh chuyển tiền liên ngân hàng gặp trục trặc để báo cấp quản lí và bộ phận IT
- Xử lí case, yêu cầu của khách hàng không quá 30 phút kể từ khi kết thúc cuộc gọi
- Hỗ trợ người mới các thao tác nghiệp vụ, trường hợp đơn giản khi hỗ trợ khách hàng
- Kiểm tra HR Connect hoàn thành các bài học đào tạo
- Tham gia định kỳ các lớp đào tạo nghiệp vụ mới theo lịch truyền thông của Ngân hàng để nâng cao chất lượng dịch vụ, nghiệp vụ
- Luôn vượt chỉ tiêu đạt 130call/ ngày. Nằm trong top chuyên viên có lượng call cao trong Contact Center

04/2020 - 10/2023

CTY TNHH MTV NGUYỆT HOA | Nhân viên bán hàng và thu ngân

- Ghi nhận chính xác 100% giao dịch và giá trị giao dịch, quản lý sổ sách, thống kê tổng chi thu hằng tháng, thanh toán bằng máy tính tiền hay các thiết bị hỗ trợ khác
- Giới thiệu, tư vấn sản phẩm, giải đáp các vấn đề thắc mắc của khách hàng qua điện thoại và email.
- Lập báo cáo doanh số, số bill trong ngày
- Quảng bá hình ảnh thương hiệu và các mặt hàng của công ty thông qua các ấn phẩm truyền thông, banner, poster, tờ rơi,..
- Tư vấn bán hàng trực tiếp cho khách hàng trong nước và nước ngoài
- Phản hồi các thắc mắc của khách hàng qua các kênh online như Facebook, Website và các sàn thương mại điện tử như Shopee, Lazada, Tiki,...
- Lên đơn hàng và soạn hàng khi khách đặt hàng qua Grab, Shopee Food,...

03/2022 - 06/2022

NHÀ HÀNG ĐỒNG KHÁNH | Thực tập sinh

- Dọn dẹp bàn và chuẩn bị dụng cụ ăn uống, khăn trải bàn,...
- Hỗ trơ, tư vấn khách hàng về menu, order và bưng bê, xử lý các xung đôt và tình huống khó xử
- Set up bàn, chuẩn bị các vật dụng cần thiết trước tiệc
- Giữ vê sinh khu vực làm việc
- Thường xuyên lau và kiểm tra kĩ lưỡng dụng cụ trước khi phục vụ

06/2019 - 01/2020

CTY Cổ PHẦN GOLDEN KIDS | Nhân viên bán hàng

- Quản lý hàng hoá sao cho phù hợp, logic với tâm lý mua hàng của khách, phối hợp quản lý kho và nguồn hàng

- Chịu trách nhiệm nhận và bảo quản sản phẩm, hàng hóa
- Trưng bày và sắp xếp hàng hóa
- Giải đáp các thắc mắc, khiếu nại về sản phẩm- dịch vụ của khách hàng
- Thường xuyên kiểm kê hàng hóa mỗi tuần

CHỨNG CHỈ

CHỨNG CHỈ TOEIC 400 CHỨNG CHỈ MOS (W, E, P) KỸ NĂNG HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG KỸ NĂNG LÀM CHỦ CÔNG VIỆC

© topcv.vn