

# Lê Nguyễn Tú Nhi

Customer Service

## Profile

Tôi là chuyên viên tư vấn- dịch vụ khách hàng với nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực tư vấn- bán hàng, chăm sóc khách hàng online và offline. Bên cạnh đó, tôi còn có 1 năm kinh nghiệm làm freelancer- content writer. Tôi luôn cố gắng tiếp thu và trau dồi kiến thức cũng như kỹ năng để phát triển tốt hơn.

0326988628

lenguyentunhi23@gmail.com

818 Võ Văn Kiệt, phường 5,  
Quận 5, TP HCM.

<https://www.facebook.com/nhi.lenguyentu>

## Kinh nghiệm làm việc

### Nhân viên tư vấn bán hàng tại cửa hàng

- **Uriage** 06/2018- 06/2020
- **Silky Girl** 09/2020- 01/2021
  1. Tư vấn bán lẻ tại cửa hàng, chăm sóc quầy kệ của nhãn hàng tại hệ thống Guardian, Hasaki
  2. Làm báo cáo hàng nhập, số lượng bán theo tuần, thực hiện các quy định của công ty và cửa hàng
- **Uri House** 02/2020- 08/2020
  1. Tư vấn bán lẻ & sỉ tại cửa hàng, xử lý đơn hàng online từ fb, zalo và shopee, phân phối và theo dõi đơn hàng, phối hợp cùng các đơn vị vận chuyển để vận chuyển đơn hàng (GHN, GHTK, Ninja, J&T).
  2. Hoàn thành các công việc tại cửa hàng: Dọn dẹp, vệ sinh đầu kệ, chuẩn bị phòng ốc cho workshop, chuẩn bị sản phẩm thiết bị cho team marketing thực hiện các buổi chụp hình sản phẩm...
  3. Làm báo cáo hàng nhập, số lượng bán theo tuần, thực hiện các quy định của công ty và cửa hàng

### Nhân viên dịch vụ khách hàng

- **Đào Hải Sản** 03/2021- 11/2021
  1. Liên hệ tư vấn bán hàng qua điện thoại, chốt đơn hàng và chăm sóc khách hàng online trên các kênh bán như website, fanpage, zalo, tiki.
  2. Hỗ trợ giải quyết các khiếu nại đơn hàng, sản phẩm bị lỗi, xử lý linh hoạt theo chính sách của công ty và hỗ trợ khách hàng.
  3. Phối hợp cùng các phòng ban điều phối đơn hàng, theo dõi và báo cáo đơn hàng
  4. Thực hiện viết bài đăng page đều đặn theo yêu cầu của leader
- **TM&DV T&D START** 12/2022- 09/2023
  1. Nhập đơn hàng lên hệ thống, theo dõi đơn hàng, liên hệ với đơn vị vận chuyển để điều phối đơn (Viettel Post)
  2. Thực hiện gọi chốt đơn, xác nhận đơn hàng.
  3. Tiếp nhận các cuộc gọi đến từ khách hàng, giải quyết khiếu nại, chuyển task khiếu nại đến bộ phận liên quan.



## Học vấn

**2013-2016**

Tốt nghiệp phổ thông trung học

**2016-2020**

Hoàn thành quá trình học lý thuyết tại Đại học Sư phạm

## Kỹ năng chuyên môn

- Giải quyết tình huống: Thích ứng với các tình huống gặp phải của khách hàng, phân tích, giải đáp và đề ra hướng giải quyết phù hợp
- Quản lý thời gian, lập kế hoạch để đạt hiệu suất công việc tốt nhất có thể
- Phối hợp và làm việc nhóm hiệu quả
- Kỹ năng lãnh đạo: quản trị nhân sự, đội nhóm và phân việc hiệu quả

## Điểm mạnh

- Thành thạo các kỹ năng máy tính- văn phòng cơ bản
- Chăm chỉ trong công việc,
- Chủ động học hỏi, lắng nghe, tiếp thu các ý kiến đóng góp để phát triển và hoàn thiện