

THÔNG TIN CÁ NHÂN

= 28/08/1998

U 0382034359

🗣 38/1 kp3 tổ 44, Phường Tân Thới Nhất, Quận 12

MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

Áp dụng những hiểu biết về thị trường và kinh nghiệm, kỹ năng trong hoạt động bán hàng để phấn đấu trở thành nhân viên chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp, không chỉ đảm bảo được những lợi ích thiết thực cho khách hàng mà còn giúp công ty mở rộng hơn nữa tập khách hàng.

Được làm việc trong môi trường giàu tính công bằng, có nhiều cơ hội thăng tiến để gắn bó lâu dài với công tv

CÁC KỸ NĂNG

Kỹ năng giao tiếp và lắng nghe khách hàng

Xử lý tình huống linh hoạt

Quản lý thời gian hiệu quả

Thành thạo tin học văn phòng

Tính kiên nhẫn cao

CHỨNG CHÍ

Tin Hoc

Chứng chỉ tin học loại A

Tiếng Anh

HÀ THỊ NGỌC THƯƠNG

NHÂN VIÊN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG/ XỬ LÝ KHIẾU NAI

HỌC VẤN

Đại Học Sài Gòn

KẾ TOÁN

09/2016 - 04/2020

Xếp loại: Trung Bình Khá

KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

Burger king

VI TRÍ: NHÂN VIÊN PART TIME

11/2017 - 04/2020

- Nhận order từ khách hàng và thanh toán cho khách hàng
- Bàn giao lại đơn hàng cho các bạn khâu chiên và làm bánh.
- Soạn hàng và đóng gói hàng cho khách hàng.
- Tiếp nhận thông tin và khiếu nại từ khách hàng. Đồng thời giải đáp thông tin và khiếu nại cho khách hàng.
- Cuối mỗi tháng sẽ kiểm kê hàng tồn kho.
 Thành tích đạt được: Nhận được giải Staff of month march 2018.

CÔNG TY TNHH NGUYỄN CÔNG TRÍ

VI TRÍ: KẾ TOÁN KHO

05/2020 - 04/2021

- Lập phiếu nhập kho, phiếu xuất kho.
- Tính giá nhập xuất vật tư nhập khẩu Kiểm tra các hóa đơn nhập hàng từ nhà sản xuất, xử lý thiếu hụt vật tư hàng hóa Kiểm soát nhập xuất tồn kho.
- Theo dõi công nợ nhập xuất hàng hóa.
- Định kỳ lập biên bản xác minh công nợ theo quy định.
- Định kỳ 3 tháng 1 lần phối hợp với thủ kho kiểm kê toàn bộ hàng hóa, nguyên vật liệu trong kho. Xử lý những hàng hòa hư hỏng, hết hạn sử dụng.
- Lập biên bản kiểm kê, biên bản đề xuất xử lý nếu phát hiện có sự chêch lệch giữa số liệu thực tế với sổ sách, nộp về phòng Kế toán để được xử lý.
- Lập các báo cáo tồn kho, báo cáo nhập xuất tồn.
- Đối chiếu số liệu nhập xuất của thủ kho và kế toán.

Chứng chỉ tiếng Anh loại B

SỞ THÍCH

Thích Nghe nhạc, xem phim, đọc sách

Thành tích đạt được: Đã cùng với các anh chị kế toán thiết lập và xây dựng hệ thống kế toán cho công ty.

Công ty TNHH AEON Việt Nam

VỊ TRÍ: NHÂN VIÊN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

05/2021 - 10/2021

- Nhận đơn hàng online của khách hàng trên trang Aeon VietNam , Zalo và qua điện thoại, Grab, Now.
- Phân bổ đơn hàng để các bạn ngành hàng soạn đơn và đóng gói giao cho khách. Đồng thời theo dõi, đôn đốc các bạn ngành hàng xử lý đơn hàng đúng thời gian đã cam kết.
- Trực Tổng đài Zalo, Điện thoại.
- Nhận thông tin và khiếu nại từ khách hàng. Đồng thời giải đáp thắc mắc và giải quyết khiếu nại cho khách hàng về thái độ phục vụ, chất lượng phục vụ, và dịch vụ giao hàng.
- Cuối ngày ghi chép dữ liệu, đảm bảo dữ liệu được cập nhật chính xác, đầy đủ, kịp thời, không để xảy ra sai sót, nhầm lẫn.
- -Thực hiện báo cáo theo yêu cầu.
- -Thực hiện các nhiệm vụ khác liên quan đến hoạt động của bộ phận và sự phân công của quản lý.

Công ty TNHH TI KI

VỊ TRÍ: NHÂN VIÊN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG/XỬ LÝ KHIẾU NẠI

11/2021 - 03/2025

- Tiếp nhận và xử lý các thông tin phản hồi của KH trên tất cả kênh (Tổng Đài, Email, Chat) nhằm mang lại trải nghiệm & đạt các chỉ số tốt nhất.
- Tiếp nhận và giải quyết những tình huống, vấn đề phát sinh liên quan đến sản phẩm, đơn hàng, quá trình vận chuyển hàng.
- Hỗ trợ và xử lý các thông tin phản hồi từ khách hàng về sản phẩm, đơn hàng, dịch vụ.
- Xử lý các khiếu nại liên quan nghi ngờ hàng giả hàng nhái, truyền thông, báo chí.
- Chịu trách nhiệm theo dõi tệp khách hàng cá nhân về hành vi mua sắm (lượng đơn hàng, nhu cầu mua sắm) để liên hệ tư vấn về các chương trình khuyến mãi thuộc ngành hàng mà khách hàng quan tâm nhằm hi vọng mang lại doanh thu/lợi nhuận cho công ty.
- Xử lý các đánh giá, phản hồi nhận xét sản phẩm của khách hàng trên App/Web. Theo dõi, phản hổi khác hàng trên Fanpage.
- Phối hợp cùng các team liên quan trong các tình huống:
 bổ sung ghi chú đơn hàng, hàng đổi trả/ hư hỏng, thời
 gian nhận hàng, hoàn tiền, xuất hoá đơn...
- Phối hợp cùng team MKT để tổ chức các Minigame trên Fanpage cũng như tiếp nhận thông tin khách hàng trúng thưởng.



- Thực hiện báo cáo theo định kỳ từng tuần, từng tháng (doanh thu, lượng đơn hàng phát sinh, thời gian phản hồi...).

© topcv.vn