



# Trần Thị Quỳnh

0388808555

tranthiquynh1905@gmail.com

An Phú, Quận 2, TP. Thủ Đức

Mục tiêu ngắn hạn: nắm bắt được công việc, hiểu rõ được quy trình vận hành và các quy định của công ty, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao

Mục tiêu dài hạn: nâng cao được trình độ, kỹ năng trong quá trình làm việc ngoài ra sẽ có những bước tiến mới trong công việc và đóng góp vào sự phát triển của công ty

## KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

### Công ty TNHH Marketo Stradex ● NHÂN VIÊN KIỂM SOÁT, VẬN HÀNH CHẤT LƯỢNG CUỘC GỌI TELESale

1/2023 - 9/2024

- Nghe records, phân tích, đánh giá, tìm và chỉ ra lỗi, kiểm soát chất lượng chung của từng bạn nhân viên
- Đề xuất các giải pháp, phương án xử lý để nâng cao chất lượng cuộc gọi của nhân viên
- Kiểm tra gian lận, hỗ trợ xử lý KPI hàng tháng cho telesale
- Xây dựng kịch bản xử lý tình huống khách hàng đặt ra, coaching hỗ trợ cho sale các điểm cần lưu ý khi trao đổi khách và kỹ năng telesale
- Tổ chức kahoot hàng tháng để củng cố kiến thức và tạo hoạt động giải trí kích lệ tinh thần của telesale

### CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI BÁCH HÓA XANH ● NHÂN VIÊN PHÁT TRIỂN BÁN HÀNG BÁCH HÓA XANH ONLINE

5/2022 - 10/2022

- Kiểm tra sức bán, khuyến mãi từng sản phẩm những SKU bán chạy thuộc cate hàng phụ trách mà sức bán không đảm bảo để kịp thời chăm tồn.
- Kiểm tra và lên chương trình giảm giá danh sách sản phẩm được cảnh báo (cận date, sức bán chậm) trên website Bách Hóa Xanh
- Theo dõi, soạn hợp đồng đơn hàng số lượng lớn cho khách doanh nghiệp
- Làm việc với đối tác ngành hàng để cập nhật sức bán, chính sách cũng như các chương trình giảm

### CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI BÁCH HÓA XANH ● NHÂN VIÊN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

1/2021 - 4/2022

- Tiếp nhận thông tin tư vấn đặt hàng ổng đài và qua đơn hàng trên website
  - Giải quyết các vấn đề phát sinh, khiếu nại từ phía khách hàng
  - Theo dõi xử lý đơn hàng online trên CRM, quản lý fanpage trả lời comment, inbox
  - Hỗ trợ training nhân viên mới khi quản lý, trợ lý yêu cầu
- Thành Tích đạt được : Nhân viên chăm sóc khách hàng xuất sắc năm 2020

### Công Ty Bảo Hiểm Dai I-Chi Life ● Nhân viên kinh doanh tự do

8/2020 - 6-2021

- Gọi telesale, mời khách hàng tham gia hội thảo
- Chăm khách, gặp trực tiếp giới thiệu các gói sản phẩm, tư vấn thiết kế các sản phẩm phù hợp cho khách hàng

### CÔNG TY TNHH VIỄN THÔNG NIỀM TIN VIỆT ● NHÂN VIÊN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

5/2019 - 03/2020

## HỌC VẤN

### Đại học Công nghiệp thực phẩm Thành Phố Hồ Chí Minh

09/2016 - 09/2020

Đảm Bảo Chất Lượng và ATTP

- Đề tài đồ án tốt nghiệp : Nghiên cứu Nước Thảo Mộc tự nhiên được đánh giá cao đạt 8.2/10đ từ hội đồng

## HOẠT ĐỘNG

### Đại Học Công Nghiệp Thực Phẩm TP.HCM

10/2016 - 8/2019

Ban chủ nhiệm CLB Tình Nguyện Xanh

Tham gia tổ chức các chương trình tình nguyện của CLB

## CÁC KỸ NĂNG

**Tin học văn phòng cơ bản:** Thành thạo tin học văn phòng cơ bản

**Tiếng Anh:** chứng chỉ B1

**Kỹ năng làm việc nhóm:** Khả năng hợp tác, làm việc chung tốt nhằm mục tiêu đạt được kết quả tốt nhất cho công việc chung

**Kỹ năng giao tiếp:** Sử dụng giao tiếp tốt để đạt tới mục đích nhất định

**Kỹ năng thích nghi:** Dễ thích nghi được với môi trường mới

**Kỹ năng Phân tích:** Có khả năng thu thập thông tin, tìm hiểu vấn đề, đánh giá và xác định các yếu tố quan trọng, rút ra các kết luận logic và suy luận từ dữ liệu

- Trục tổng đài tư vấn Viettel và giải quyết khiếu nại Khách Hàng
- Gọi tele sale mời khách đăng kí các gói cước di động...
- Thành Tích đạt được: Nhân viên KI A hàng tháng