



## Liên Hệ

### SĐT:

0965596191

### Email:

thienetwork@gmail.com

### Địa chỉ:

623 CMT8, Q.10, TP. HCM

## Học Vấn

2019 - 2024

Cử Nhân Xã Hội Học

Chuyên Ngành Quản Trị Nhân Lực

ĐH Mở TP. HCM

2023

Nghiệp Vụ Báo Chí

ĐH KHXH - NV TP. HCM

## Kỹ Năng

- Nhận định, xử lý vấn đề
- Giao tiếp, thuyết phục KH
- Kỹ năng phân tích - giải quyết vấn đề
- Kỹ năng vận hành và quản lý
- Thành thạo tin học văn phòng.

## Tiếng Anh

2024

VTSEP Tiếng Anh B1

Nghe, Nói, Đọc, Viết: 7,5 Điểm

# Trương Hoàng Thiên

## Nhân Viên Chăm Sóc Khách Hàng

Xin chào em là Thiên. Hơn 2 năm làm việc trong lĩnh vực chăm sóc khách hàng đến sàn thương mại điện tử.

Với tinh thần ham học, chịu khó làm việc và lì đòn không bao giờ nản lòng. Em muốn có thể trở thành một quản lý đa năng, toàn diện từ quản lý các hoạt động của đội nhóm bằng sự kỷ luật và khả năng giải quyết tình huống của mình. Giúp công ty mang lại những trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

## Kinh Nghiệm

08/2024 - 02/2025

### Công ty Thiên Tú - Dự Án Samsung

Nhân viên chăm sóc khách hàng online - Fulltime

- Gọi ra giải quyết khiếu nại của khách hàng.  
(Luôn vượt KPI 70/50 Call một ngày)
- Kiểm tra, thẩm định và phân loại lỗi sản phẩm chuyển giao Kỹ Thuật Viên.
- Phân loại sản phẩm không thực hư và thuyết phục khách hàng không yêu cầu KTV.  
(Luôn đạt KPI mỗi tháng -thuyết phục thành công 8/10 khách)
- Cập nhật và liên hệ lại với KH có đánh giá chưa tốt trên sàn TMĐT.  
(Thuyết phục thành công 7/10 khách)
- Tiếp nhận cuộc gọi vào hỗ trợ yêu cầu khách hàng: Kiểm tra đơn hàng, hỗ trợ lắp đặt.
- Hỗ trợ KH kiểm tra thông đơn hàng, tư vấn các dịch vụ lắp đặt của Samsung.
- Tiếp nhận yêu cầu của KH và chuyển giao bộ phận liên quan.

05/2023 - 07/2024

### Trung tâm tin học 10 Education

Nhân viên chăm sóc khách hàng - Fulltime

- Tư vấn và chốt khóa học với học viên qua: Hotline, Line Chat.  
(Vượt KPI 50/30 học viên 1 tháng)
- Tư vấn và hỗ trợ học viên cũ đăng ký thi nhận chứng chỉ.  
(Vượt KPI 60/50 môn tháng)
- Hỗ trợ xử lý thông tin sau đăng ký học: Xác nhận học phí, tạo tài khoản học viên, cấp tài liệu môn học.
- Luôn giải quyết thành công khiếu nại của học viên: Hoãn thi, hoàn tiền học phí, lệ phí thi,...
- Tổng hợp số liệu học viên đăng ký của từng khu vực: Báo cáo lại cho sếp thống, hỗ trợ team giải trình các lỗi sai trong khả năng.
- Tổng hợp thông tin bồi hoàn theo tháng, quý và giải trình với bộ phận quản lý.

## Kinh Nghiệm Part Time

06/2022 - 01/2023

### Công Ty Thời Trang Nội Y Mỹ - iBasic

Trợ Lý Vận Hành Sàn Thương Mại Điện Tử - Cộng Tác Viên.