

# NGUYỄN THỊ YẾN NHI

## TEAM LEADER



## ĐỊNH HƯỚNG NGHỀ NGHIỆP

Em tin rằng với kinh nghiệm cũng như trải nghiệm của bản thân ở nhiều vị trí như hỗ trợ trung tâm dịch vụ khách hàng, quản lý bộ phận chăm sóc khách hàng, hỗ trợ thúc đẩy kinh doanh phát triển văn phòng trong hơn 6 năm sẽ giúp em hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được giao cũng như cống hiến hết mình cho sự phát triển chung của Quý công ty.

## KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

**2019- 2020**

### SALES

#### Cty CP Đầu Tư CP & TM Softdreams

- Xây dựng dữ liệu khách hàng cá nhân và cộng tác viên, đại lý
- Tư vấn, demo cho khách hàng về sản phẩm công ty qua điện thoại, máy tính hoặc trực tiếp
- Chăm sóc, hỗ trợ khách hàng cũ và mới.

**2020- 2021**

### SENIOR AGENT

#### Cuối 2021 J&T Express Hồ Chí Minh

- Tiếp nhận thông tin cuộc gọi từ khách hàng, giải đáp thắc mắc, hướng dẫn khách hàng về quy trình của J&T
- Hỗ trợ Sup tiếp nhận các chỉ tiêu KPI từ phía trên: PRO, CSAT, CQM... để sắp xếp đảm bảo vận hành tốt team theo yêu cầu được giao.
- Tổ chức các chương trình kỷ niệm và tạo động lực cho nhân sự. Xử lý các tình huống khiếu nại phát sinh từ khách hàng
- Hỗ trợ và hướng dẫn cho nhân sự mới
- Sắp xếp lịch làm để đảm bảo nhân sự. Xem xét đánh giá chất lượng nhân viên. Tham gia đào tạo và review về mistake thường gặp

**2021- 2023**

### BUSINESS DEVELOPMENT ASSISTANT

#### Cathay Life Insurance (Vietnam) Co., Ltd

- Báo cáo thường niên về tình hình kinh doanh và chấp hành văn hoá của công ty
- Hỗ trợ theo dõi tình trạng kinh doanh, lên kế hoạch kinh doanh và thúc đẩy văn phòng. Tham gia các lớp huấn luyện và đào tạo kỹ năng làm việc nhóm
- Hỗ trợ hồ sơ cho ứng viên mới, theo dõi tiến độ học và đào tạo người mới.
- Theo dõi và hỗ trợ kịp thời các nhóm kinh doanh, đào tạo.
- Tuyển dụng nhân sự cho văn phòng và chi nhánh. Hỗ trợ các văn phòng back up khi cần thiết.

**2023 đến nay**

#### Teamleader - Dự án Shopee Công Ty Cổ Phần Bellsystem24 Việt Nam

- Chịu trách nhiệm quản lý vận hành team CSKH Shopee.
- Hỗ trợ agent dự án, từ nội vụ đến tương tác dự trừ rủi ro nghỉ việc của nhân sự.
- Hỗ trợ, đào tạo và hướng dẫn đảm bảo team đạt KPIs
- Quan sát và chủ động tìm hiểu, giải quyết các vấn đề phát sinh nội bộ và đối tác.
- Báo cáo tuần, tháng, quý.
- Coaching nhân viên định kỳ.
- Điều phối lịch hằng ngày cho nhân sự.
- Đề xuất phương án cải thiện chất lượng lên cấp trên định kỳ.
- Cập nhật thông tin, cải thiện quy trình cho nhóm.

## HỌC VẤN



**TỐT NGHIỆP CAO ĐẲNG KINH  
TẾ CÔNG NGHỆ TP.HCM  
(2014 - 2016)**

## KỸ NĂNG LÀM VIỆC

### Microsoft Office - Excel - PowerPoint

- Kỹ năng làm việc nhóm cao (trên 10 người) Lên kế hoạch và đứng ra triển khai
- Quản lý thời gian hiệu quả
- Thích ứng nhanh với nhiệm vụ mới
- Chịu được áp lực và cường độ công việc cao
- Lên ý tưởng thiết kế cho sự kiện cũng như chỉnh sửa hình ảnh, poster hội nghị bằng Canva...
- Có kỹ năng làm việc với nhà cung ứng nhỏ cũng như đại lý.



**(+84) 35 595 3336**



**nhi.lh272@gmail.com**