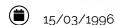


# VÕ TẠ NGỌC THU

CHUYÊN VIÊN DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

## THÔNG TIN LIÊN HỆ



0905150396

ngocthu150396@gmail.com



28/7E Phạm Hữu Lầu, P. Phú Mỹ Q7, TPHCM

## HOC VẤN

TRUNG CẤP VĂN HÓA NGHỆ THUẬT BÌNH ĐỊNH | 11/2016 - 07/2018

Sư phạm Âm nhạc

Tốt nghiệp loại: Khá

## KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

CÔNG TY TRÁI CÂY NHẬP KHẨU VIỆT NAM ÚC CHÂU | 04/2021 - 02/2023

Chuyên viên Chăm Sóc Khách Hàng

#### Chăm sóc khách hàng:

Tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại liên quan đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ vận chuyển, đảm bảo khách hàng hài lòng và giữ vững uy tín công ty.

Quản lý các đơn hàng trên nền tảng bán lẻ như Facebook, Grab, Ahamove và các hệ thống giao hàng trực tuyến khác.

Hỗ trợ khách hàng lẻ qua các kênh online (email, chat trực tuyến, điện thoại) và trực tiếp tại cửa hàng.

Đảm bảo giao tiếp hiệu quả giữa khách hàng và công ty, giải đáp nhanh chóng các thắc mắc về sản phẩm, dịch vụ và chính sách của công ty.

#### Kiểm kho & Quản lý hàng tồn:

Thực hiện kiểm kho định kỳ, kiểm tra chất lượng sản phẩm nhập khẩu, đảm bảo hàng hóa đúng số lượng, chất lượng và hạn sử dụng.

Cập nhật thông tin hàng hóa trên hệ thống quản lý kho và lập báo cáo tồn kho, đảm bảo sự chính xác trong việc xuất nhập hàng.

Hỗ trợ việc lập hồ sơ chứng từ, tờ trình và hóa đơn liên quan đến các giao dịch xuất nhập hàng hóa.

#### Quản lý nội dung và truyền thông:

Đăng bài viết, quảng bá sản phẩm và các chương trình khuyến mãi trên fanpage và các kênh mạng xã hội của công ty.

Hỗ trợ xây dựng nội dung quảng cáo, viết bài chạy quảng cáo trên các nền tảng như Facebook Ads để gia tăng lượng khách hàng và doanh thu.

Tối ưu hóa nội dung truyền thông để tăng cường sự hiện diện của công ty trên các nền tảng trực tuyến.

#### Hợp tác với đối tác siêu thị:

Làm việc với các đối tác siêu thị để mở rộng kênh phân phối và tăng trưởng doanh thu bán lẻ.

Theo dõi và phân tích các chỉ số doanh số, đề xuất giải pháp tăng trưởng và thúc đẩy chương trình khuyến mãi tại các điểm bán.

CÔNG TY CP TM KỸ THUẬT TÂM AN | 08/2020 - 03/2021

#### Nhân viên phòng thầu thiết bị y tế

Theo dõi kế hoạch đấu thầu thiết bị y tế, thiết bị liên quan đến sản phẩm công ty. Chuẩn bị sẵn sàng các tài liệu cần thiết để phục vụ cho việc làm hô sơ dự thầu, thực hiện làm thầu thiết bị y tế, các phụ kiện, vật tư tiêu hao theo quý và hàng năm cho các bệnh viện theo đúng tiến độ đề xuất.

Đánh giá hộ hồ cơ dự thầu

Dariir gia bọ 110 số dụ triau.

Chuẩn bị hồ sơ dự thầu: soạn thảo, sắp xếp, isao y, photo, phân loại, đóng gói hô sơ thầu, hợp đồng, lưu trữ tài liệu, văn bản.

Chuẩn bị hồ sơ làm bảo lãnh dự thầu và hỗ sơ bảo lãnh thực hiện hợp đồng. Sắp xếp, kiểm tra phụ lục và đóng cuốn hồ sơ.

Phối hợp cùng bộ phận kỹ thuật, quản lý dự án để kiểm tra tài liệu, chứng từ và nộp hồ sơ dự thầu.

Phối hợp cùng bộ phận quản lý dự án để theo dõi kết quả đấu thầu, cập nhật kết quả trúng thầu của các đơn vị, chuyển thông tin cho bộ phận kinh doanh làm hợp đồng và theo dõi thực hiện hợp đồng đấu thầu.

Thương thảo với nhà cung cấp về phương thức thanh toán của báo giá thiết bị y tế.

Hỗ trợ làm quyết toán, nghiệm thu bàn giao, thanh lý dự án và các công việc khác.

Hỗ trợ đi công tác để nộp tài liệu, chứng từ đến Sở Y Tế và các ban ngành ở nơi thực hiện dự án

#### CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ SEN ĐỎ | 07/2019 - 07/2020

#### Chuyên viên dịch vụ khách hàng

Tiếp nhận yêu cầu giải đáp thắc mắc, khiếu nại và chăm sóc Khách hàng sử dụng dịch vụ của Sen Đỏ.

Tư vấn, hướng dẫn cách thức hoạt động bán hàng trên sàn TMĐT Sendo.vn.

Đảm bảo thông tin đầy đủ và chính xác cho Khách hàng về quy định và chính sách của các dịch vụ mà Sen Đỏ đang cung cấp.

Tiếp nhận, kiểm tra báo lỗi và gửi yêu cầu đến bộ phận kỹ thuật để hỗ trợ xử lý kịp thời, đảm bảo dịch vụ được liên tục, trôi chảy.

Hỗ trợ tư vấn cho nhà bán hàng các giải pháp nhằm tăng hiệu quả bán hàng thông qua các chương trình khuyến mãi, quảng cáo.

Thực hiện báo cáo KPIs hằng ngày và hằng tuần. Xử lý nhanh chóng các phát sinh liên quan đến dịch vụ vé máy bay, e-voucher, mua mã thẻ, nạp tiền điện thoại trực tiếp, thanh toán hóa đơn qua ví điện tử Senpay để giảm thiểu rủi ro cho Khách hàng.

Xử lý giao dịch nạp - chuyển - rút tiền và hoàn tiền cho khách hàng sử dụng ví điện tử Senpay thanh toán, hoặc thanh toán qua cổng thanh toán ngân hàng nội địa (Napas), thẻ quốc tế (Cybersource) mua sắm dịch vụ trên Sendo.

Phản hồi thông tin đến khách hàng qua các kênh giao tiếp (điện thoại, email, chatbox, social. )

Làm việc trực tiếp với nhà vận chuyển, đầu mối điều phối giao nhận để theo dõi, thỏa thuận về việc vận chuyển sản phẩm, nhằm đảm bảo việc giao hàng được diễn ra đúng tiến độ.

Xử lý các giao dịch gian lận theo thông tin từ các phòng ban liên quan để tránh rủi ro cho khách hàng.

#### CÔNG TY CỔ PHẦN BEEMART | 09/2018 - 06/2019

#### Nhân viên sale admin

Hỗ trợ nhận, điều phối đơn đặt hàng thông qua cuộc gọi, các kênh bán hàng của công ty, và các trang thương mại điện tử.

Tổng hợp và lưu trữ báo giá, thực hiện chứng từ xuất - nhập kho.

Giao nhận hồ sơ phòng kinh doanh dự án cho các đối tác bên ngoài và nội bộ Công ty.

Tiếp nhận điện thoại, nhận feedback và xử lý các tình huống khiếu nại từ khách hàng trên website, facebook.

Làm việc với nhà cung cấp, đơn vị vận chuyển nhằm đảm bảo hàng hóa và công tác giao nhận sản phẩm.

Tổng hợp số liệu, báo cáo định kỳ với cấp trên.

## HOẠT ĐỘNG

#### CÂU LẠC BỘ ĐOÀN TRƯỜNG | 11/2016 - 06/2018

#### Tình nguyện viên

Tham gia các hoạt động ngoại khóa.

Hỗ trợ giáo viên và sinh viên trong các chương trình phục vụ Đoàn trường

Tham gia và tổ chức các hoạt động văn nghệ, hoạt động gây quỹ từ thiện của Đoàn trường

### NHÓM THIỆN NGUYỆN QUY NHƠN | 05/2015 - 08/2017

#### Tình nguyện viên

- Giúp đỡ những hoàn cảnh khó khăn và trẻ em mồ côi.

ı

## MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

Mục tiêu ngắn hạn: Tìm kiếm công việc ổn định, tiếp thu thêm kinh nghiệm, kiến thức chuyên môn để hoàn thiện bản thân. Mục tiêu dài hạn: Phát triển lâu dài ở lĩnh vực đang theo đuổi và mong muốn được gắn bó với công ty để đảm nhiệm vị trí cao hơn trong những năm tới.

## KỸ NĂNG

Làm việc nhóm Tinh thần học hỏi Tin học văn phòng Tiếng Anh