



Là một người tận tâm, giao tiếp linh hoạt và luôn đặt trải nghiệm khách hàng lên hàng đầu, tôi không ngừng học hỏi và nỗ lực đem đến cho khách hàng trải nghiệm tốt nhất.

Mục tiêu ngắn hạn của tôi là nắm vững quy trình, hỗ trợ khách hàng hiệu quả và nâng cao trải nghiệm dịch vụ.

Mục tiêu dài hạn, tôi hướng tới vai trò leader, góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ và phát triển đội ngũ.

LIÊN HỆ

✉ nghiemdingbaotran.98@gmail.com

☎ 0933 463 198

🌐 linkedin.com/in/kathy-nghiem/

📍 Quận 4, HCM City

KỸ NĂNG

Kỹ năng mềm:

- Giao tiếp
- Xử lý tình huống
- Làm việc nhóm
- Quản lý thời gian
- Tư duy dịch vụ khách hàng

Kỹ năng cứng:

- Shopee Chatbox, TikTok Shop, Facebook Chatbot
- Phản hồi khách hàng
- Google Drive & Microsoft Office
- Tiếng Anh và tiếng Trung

CHỨNG CHỈ

CHỨNG CHỈ TIN HỌC

Chứng chỉ công nghệ thông tin cơ bản

Tiếng Trung

HSK3

NGHIÊM ĐÌNH BẢO TRÂN

KINH NGHIỆM

TẬP ĐOÀN BIN GROUP - THƯƠNG HIỆU MELIWA

2023 - 2025

Sales Admin - Chuyên viên chăm sóc khách hàng

- **Tư vấn khách hàng:** Triển khai tư vấn cho khách hàng về thông tin sản phẩm, các chương trình khuyến mãi, chương trình chăm sóc khách hàng trên các nền tảng Facebook, TikTok và các sàn thương mại điện tử (Shopee, TikTokShop, Lazada).
- **Hỗ trợ khách hàng:** Giải đáp các thắc mắc của khách hàng về sản phẩm, vận chuyển và các chính sách liên quan.
- **Chăm sóc khách hàng cũ:** giải quyết các khiếu nại của khách hàng về sản phẩm và xử lý các đơn hàng máy bảo hành.
- **Quản lý đơn hàng:** Nhận và xử lý đơn đặt hàng từ đội ngũ kinh doanh, theo dõi tiến độ giao hàng đến khách hàng.
- **Phối hợp nội bộ:** Làm việc với các phòng ban (kho, vận chuyển, kế toán) để xử lý đơn hàng; Xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình bán hàng.
- **Theo dõi và báo cáo:** Cập nhật thông tin khách hàng và tình trạng đơn hàng; báo cáo doanh số định kỳ cho Quản lý.

Thành tựu:

- Tư vấn cho trung bình **180 khách hàng mới** và chăm sóc cho trung bình **200 khách hàng cũ** mỗi tháng.
- Đạt doanh số liên tiếp trong 7 tháng, trong đó doanh số tháng cao nhất đạt **220% KPI doanh số**.
- Xử lý trung bình **25 đơn hàng** online và offline trong 1 tháng.

NHÀ HÀNG TIPPY MEXICAN FOOD

2016 - 2024

Quản lý cửa hàng

- **Lên kế hoạch triển khai các chương trình** khuyến mãi, chương trình mua 1 tặng 1 tại cửa hàng trong các ngày lễ đặc biệt.
- **Tư vấn cho khách hàng** trực tuyến và trực tiếp về chương trình khuyến mãi, theo dõi hiệu quả của các chiến dịch và chương trình đang có.
- **Sáng tạo các nội dung** truyền thông trên nền tảng Facebook để quảng bá cho món ăn và chương trình đang có tại cửa hàng.
- **Quản lý các chi phí** nguyên liệu sản phẩm, chi phí phát sinh và thanh toán tiền lương cho nhân viên.
- **Cập nhật đánh giá và phản hồi** của nhân viên trên Google Maps, Facebook, GrabFoods để cải thiện dịch vụ và món ăn.
- **Chăm sóc khách hàng** và giải quyết khiếu nại của khách hàng.
- **Quản lý nhân sự:** Tuyển dụng, đào tạo và quản lý 12 nhân sự của cửa hàng.

Thành tựu:

- KPI trung bình mỗi tháng đạt 240 triệu (tương đương 8 triệu/ngày), với tháng cao nhất **vượt 60% KPI**.
- Phục vụ trung bình **500 khách hàng/tháng**, bao gồm khách hàng tại chỗ và đơn hàng online qua các nền tảng đặt đồ ăn.

GIA SƯ TIẾNG ANH TỰ DO

2017 - 2018

- Giao tiếp và tư vấn lộ trình học tập phù hợp cho từng học viên, đảm bảo trải nghiệm học tập hiệu quả.
- Lắng nghe, giải đáp thắc mắc và hỗ trợ học viên trong quá trình học.
- Quản lý lịch học, theo dõi tiến độ và điều chỉnh phương pháp giảng dạy linh hoạt theo nhu cầu của học viên.

HỌC VẤN

Đại học Gia Định

2016 - 2020

Ngành Ngôn ngữ Anh thương mại

- GPA: 3.2/4.0
- Môn học liên quan: Đàm phán trong kinh doanh, Tiếng Anh thương mại