

# Châu Tấn Lộc

# CHUYÊN VIÊN KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG CUỘC GỌI

Với hơn 2 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kiểm soát chất lượng cuộc gọi. Tôi có kiến thức về các tiêu chuẩn chất lượng, phương pháp đánh giá hiệu suất và sử dụng thành thạo các công cụ giám sát đồng thời phân tích và cải thiện quy trình. Cùng với kinh nghiệm huấn luyện nhân viên nâng cao kỹ năng giao tiếp và dịch vụ khách hàng. Tôi mong muốn đóng góp kinh nghiệm và đem lại giá trị tích cực cho công ty.

#### THÔNG TIN CÁ NHÂN

chauchauloc@gmail.com



090 5237 054



433 Lý Thái Tổ, Phường 9, Quận 10, Hồ Chí Minh

# **HỌC VẤN**

## CAO ĐẮNG DU LỊCH SÀI GÒN

QUẢN TRỊ LỮ HÀNH

2019 - 2023

### KỸ NĂNG

# TIN HOC VĂN PHÒNG

Thành thạo tin học văn phòng

#### NGOẠI NGỮ

Tiếng Anh - Khá Tiếng Trung - Cơ bản

# KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

04/2023 - 10/2024

#### **CÔNG TY TNHH SKY WALKER**

### CHUYÊN VIÊN VIÊN KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG CUỘC GỌI (QA)

- 1. Quản lý hoạt động QA
- Kiểm soát/thống kê/phân tích/ đánh giá chất lượng cuộc gọi để đánh giá tỷ lệ khách hàng tiếp cận và khả năng khai thác khách hàng của Agent.
- Phối hợp với các bộ phận khác làm rõ các vấn đề tồn đọng và giải quyết các vấn đề để nâng cao chất lượng công việc.
- Duy trì việc cập nhật các kiến thức chuyên môn nghiệp vụ thường xuyên nhằm đảm bảo công tác giám sát được thực hiện chặt chế với các quy định/thông tin hiên hành.
- Hướng dẫn đào tạo các nghiệp vụ cho nhân viên mới.
- Các công tác tổng hợp, báo cáo ngày/tuần/tháng theo yêu cầu của Quản lý trực tiếp.
- 2. Giám sát chất lương cuộc gọi
- Giám thính các cuộc gọi của Agent theo kế hoạch giám sát chất lượng.
- Chấm điểm và đánh giá chất lượng cuộc gọi theo các tiêu chí.
- Tổng hợp các đánh giá và đề xuất phương án cải thiện chất lượng cuộc gọi.
- 3. Xây dựng mô hình quản trị dữ liệu tập trung
- Tham gia xây dựng mô hình quản trị dữ liệu khách hàng tập trung với ban Giám Đốc.

08/2022 - 03/2023

#### **CÔNG TY HESMAN - SHOPDUNK**

#### NHÂN VIÊN SALES ONLINE KIÊM CHUYÊN VIÊN CHĂM SỐC KHÁCH HÀNG

- \* Công việc chuyên môn
- Tìm kiếm, tiếp cận khách hàng tiềm năng.
- Tư vấn, trả lời câu hỏi, giải đáp thắc mắc về sản phẩm (điện thoại, máy tính, laptop, linh kiện, . . .) và dịch vụ của ShopDunk trên Fanpage, Hotline công ty.

- Chốt đơn hàng online.
- Liên hệ với các bộ phận khác để lên đơn hàng và giao hàng cho khách.
- Chiu trách nhiệm với mục tiêu doanh số được đặt ra.
- Tiếp nhận các thông tin phản hồi của khách hàng qua tổng đài và fanpage (bảo hành, thời gian giao hàng,....)
- Hỗ trợ và xử lý các vấn đề liên quan đến sản phẩm, dịch vụ.
- Chuyển thông tin đến các bộ phận liên quan và phối hợp giải quyết các vấn đề với Trưởng bộ phận.
- Chăm sóc, duy trì quan hệ với khách hàng mới, khách hàng đã mua sản phẩm.
- Lập báo cáo hàng tuần, hàng tháng.
- Các công việc khác được phân công.

#### 11/2021 - 07/2022

#### CHUYÊN VIÊN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

#### **CÔNG TY TRANSCOSMOS VIỆT NAM**

- Ghi nhận và chuyển thông tin đến các phòng ban liên quan để hỗ trợ cho khách
- Hỗ trợ khách hàng thông qua việc giải đáp, xử lý những thắc mắc, khiếu nại của họ trong quá trình mua hàng. Ghi nhận và chuyển thông tin đến các phòng ban liên quan để hỗ trợ cho khách.
- Trực & trả lời điện thoại/email/inbox góp ý của khách hàng.
- Tư vấn, hướng dẫn khách hàng thực hiện các thủ tục nhận/đổi/trả hàng hóa (nếu có).
- Cung cấp thông tin về các sản phẩm của Shopee như tính năng/giá cả/cách thức thanh toán, ...
- Phối hợp với các phòng ban khác để cùng thực hiện, hoàn thành mục tiêu chung (tổ chức các chương trình khuyến mãi, tri ân khách hàng, ...)
- Khảo sát và lập báo cáo thống kê mức độ hài lòng của khách hàng sau khi đã trải nghiệm các dịch vụ mua sắm.
- Tham mưu cho cấp trên về nguyên nhân & cách khắc phục những phản hồi tiêu cực từ khách hàng.

### **CHỨNG CHỈ**

#### 2014

- Vi tính bằng A
- Anh văn cơ bản

# **HOẠT ĐỘNG**



#### 10/2023 - Hiện tại

# Nhóm tình nguyện xã hội Tình nguyện viên

- Tập hợp các món quà và phân phát tới người vô gia cư.
- Tham gia nấu ăn từ thiện.

# **GIẢI THƯỞNG**

#### 2022

• Nhân viên xử lý tháng 11/2022 tại CÔNG TY HESMAN - SHOPDUNK

# THÔNG TIN THÊM

- \*Điểm mạnh:
- Lập kế hoạch, tổ chức sắp xếp, quản lí công việc tốt.
- Phối hợp làm việc nhóm hiệu quả.
- Lång nghe.
- Kiểm soát cảm xúc cá nhân tốt.
- \*Điểm yếu:
- Nấu ăn không ngon

# SỞ THÍCH

- Bơi lội
- Đọc sách
- Du lịch

## **NGƯỜI THAM CHIẾU**

Phạm Kim Ngân - Leader Công ty TNHH - Sky Walker Điện thoại: 0937270288

Mã Diên Đạt Công ty HESMAN - SHOPDUNK Điện thoại: 0796551935

Võ Ngọc Anh Thư - Senior Công ty Transcosmos Việt Nam Điện thoại: 0932703108

© topcv.vn