



# NGUYỄN ÁNH MY

## QUÁ TRÌNH LÀM VIỆC

### CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG - LỄ TÂN

Nha khoa Ngọc | 12/2021 - 09/2022

- Đón tiếp khách vào nha khoa và sắp xếp cho khách gặp bác sĩ
- Trực điện thoại và tiếp nhận các cuộc gọi từ khách hàng
- Lên lịch các cuộc hẹn và chuẩn bị các thủ tục tờ hỗ trợ khách hàng đến phòng khám
- Gọi hỏi thăm khách hàng về sự hài lòng khi trải nghiệm dịch vụ
- Nhập và lưu trữ thông tin của khách hàng vào cơ sở quản lý dữ liệu
- Báo cáo cho bác sĩ về lịch khám và việc hủy cuộc hẹn của bệnh nhân
- Đảm bảo khu vực chờ luôn sạch sẽ, thoáng mát và dễ chịu

### NHÂN VIÊN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Công ty Cổ phần Sabre Việt Nam / 10/2022- Hiện tại

- Tiếp nhận các yêu cầu của khách hàng sử dụng dịch vụ của Vietnam Airlines qua tổng đài/email/mạng xã hội.
- Xử lý các yêu cầu của khách hàng theo quy trình nghiệp vụ chuyên môn: Thực hiện nghiệp vụ đặt chỗ, thay đổi chỗ, tính giá, báo giá, xuất, đổi, hoàn vé; nâng/hạ hạng ghế; gia hạn hiệu lực vé, đổi ngày bay; xử lý thông báo thay đổi giờ bay, cung cấp thông tin về sản phẩm, dịch vụ, chính sách của Vietnam Airlines...
- Cập nhật thường xuyên các chính sách, quy định, thông tin về sản phẩm, dịch vụ của Vietnam Airlines.
- Báo cáo kết quả công việc sau phiên làm việc.

#### Kết quả đạt được:

- Giải đáp trung bình 300 thắc mắc mỗi tuần.
- Xử lý xuất vé và phòng chờ thẻ quà tặng Giftcard
- Phản hồi 240 email mỗi tuần về các yêu cầu của hành khách.
- Tiếp nhận và xử lý 100 yêu cầu mỗi tuần của khách hàng từ các thị trường nước ngoài: Mỹ, Úc.
- Đào tạo nhân viên dịch vụ khách hàng mới.

## HỌC VẤN

### TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP TP HỒ CHÍ MINH

Đại học | 07/2018 - 07/2022

Chuyên ngành Công nghệ thực phẩm

- Đã tốt nghiệp
- GPA 3.18/4

## MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

**Ngắn hạn:** Vận dụng các kỹ năng, kinh nghiệm về lĩnh vực chăm sóc khách hàng vào công việc ở công ty, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, trau dồi và nâng cao kinh nghiệm của bản thân.

**Dài hạn:** Trở thành một quản lý chăm sóc khách hàng, có kiến thức và kinh nghiệm được tích lũy dày dặn.

## KỸ NĂNG

- Giao tiếp tốt, khả năng truyền đạt rành mạch, rõ ràng;
- Kỹ năng giao tiếp tiếng anh cơ bản;
- Biết lắng nghe, ghi nhận và giải đáp những thắc mắc của khách hàng;
- Phối hợp với khách hàng để xử lý những tình huống phát sinh;
- Tin học văn phòng: Word, Excel, Powerpoint;
- Siêng năng, ham học hỏi và không ngừng phát triển bản thân;
- Tinh thần trách nhiệm cao và chịu được áp lực công việc.

## THÔNG TIN LIÊN HỆ

Giới tính: Nữ

Ngày sinh: 01/02/2000

Email: mynguyen.01022000@gmail.com

Điện thoại: 0362456378

Địa chỉ: Quận Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh

## CHỨNG CHỈ

Chứng chỉ TOEIC 680 điểm

Chứng chỉ tin học cơ bản