



# THÁI NGUYỄN MAI PHƯƠNG

Chăm Sóc Khách Hàng cum Sale Admin

5 năm kinh nghiệm

+84-902372459    keniezphuong@gmail.com

Quận Phú Nhuận, Hồ Chí Minh, Việt Nam

Ngày sinh:

01/05/1992

Quốc tịch:

Việt Nam

Tình trạng hôn nhân:

Độc thân

Giới tính:

Nữ

## MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

- Mong muốn làm việc trong môi trường chuyên nghiệp, có mức lương và cơ hội thăng tiến.
- Mong muốn được cống hiến bản thân để có thể học hỏi và tích lũy thêm nhiều kinh nghiệm và được gắn bó lâu dài với định hướng phát triển của công ty.

## KỸ NĂNG

Tin Học Văn Phòng

## NGOẠI NGỮ

Tiếng Anh

Mức Độ Thành Thạo: Sơ Cấp

## KINH NGHIỆM LÀM VIỆC



11/2023 - 12/2024

**Chăm sóc khách hàng cum Sale Admin**

Công ty TNHH SX&TM United Vision

- Xử lý và giải quyết các khiếu nại của khách hàng.
- Trả lời và giải đáp các thắc mắc của khách hàng trên các kênh truyền thông như Fanpage, Hotline.
- Tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng nhất.
- Tiếp nhận thông tin đơn hàng từ phòng kinh doanh.
- Làm báo giá, hợp đồng và lên đơn hàng trên hệ thống Bravo.
- Làm biên bản giao hàng/ xuất kho.
- Kiểm tra hàng tồn kho.

- Phối hợp với bộ phận kế toán về các thủ tục bán hàng.
- Phối hợp với bộ phận kỹ thuật để theo dõi tiến độ đơn hàng.
- Phối hợp với bộ phận giao nhận để vận chuyển hàng.
- Báo cáo theo yêu cầu của cấp trên.



06/2019 - 10/2023

### **Chăm Sóc Khách Hàng**

Công ty TNHH Elken International Việt Nam

- Giao dịch trực tiếp với khách hàng qua điện thoại, email.
- Đáp ứng kịp thời các thắc mắc và yêu cầu của khách hàng.
- Xử lý và giải quyết các khiếu nại của khách hàng.
- Phân tích và giải quyết vấn đề một cách khéo léo theo SOP cho các vấn đề chung.
- Liên lạc với các phòng ban khác hoặc văn phòng chính và giải quyết các vấn đề liên quan đến giao tiếp giữa các phòng ban hoặc các trường hợp không tuân thủ của khách hàng và đưa ra các đề xuất cải tiến hoạt động với cấp trên.
- Thiết lập tài khoản khách hàng mới, xử lý đơn hàng, thay mặt công ty thu tiền thanh toán, điền đơn, xử lý đơn và yêu cầu.
- Trực tiếp yêu cầu các vấn đề chưa được giải quyết tới các nguồn lực được chỉ định.
- Lập báo cáo hàng tháng liên quan đến dịch vụ khách hàng và xử lý bán hàng trực tiếp cho cấp trên.
- Duy trì hiệu quả và lưu giữ hồ sơ thích hợp cho tất cả các dịch vụ khách hàng và tài liệu bán hàng liên quan.
- Nắm vững về Quy tắc & Quy định (R&R) và Quy tắc Đạo đức của Công ty.
- Nắm vững chi tiết kế hoạch tiếp thị / sản phẩm / trả thưởng của Công ty.
- Thực hiện các chiến dịch cuộc gọi đi theo từng chỉ định.
- Hoàn thành nhiệm vụ khác theo sự phân công trực tiếp của cấp trên.



09/2017 - 03/2019

### **Nhân viên kinh doanh Online và Chăm sóc khách hàng**

Công ty TNHH MTV Sodexo Pass Việt Nam

- Cung cấp BV được chỉ định, mục tiêu chi phí của khách hàng cho kênh Trực tuyến.
- Hoạt động xúc tiến bán hàng thông qua kênh trực tuyến và ngoại tuyến.
- Đảm bảo rằng giao diện và chức năng của Cổng thông tin SME đạt tiêu chuẩn và hiệu quả cao nhất.
- Giám sát việc thực hiện hàng hóa và dịch vụ đặt hàng qua kênh SME Portal và đảm bảo mức độ hài lòng cao của Khách hàng và hiệu quả kinh doanh.
- Xây dựng một đội nhóm mạnh mẽ và hiệu quả để dẫn đầu Doanh số bán hàng trực tuyến cho doanh nghiệp vừa và nhỏ

- Thực hiện đánh giá chất lượng tất cả các kênh liên lạc giữa khách hàng và đại lý.
- Sử dụng kết quả dữ liệu giám sát chất lượng để cải thiện và duy trì hiệu suất dịch vụ của các đại lý bằng cách đưa ra phản hồi thông qua buổi huấn luyện.
- Phối hợp và tạo điều kiện để các bộ phận hợp tác với nhau.
- Tham gia và tìm hiểu trải nghiệm của khách hàng.



05/2015 - 08/2017

### **Trợ lý Hành chính Nhân sự**

Công ty TNHH MTV Sodexo Pass Việt Nam

- Đặt phòng bao gồm vé máy bay và khách sạn cho các chuyến công tác.
- Tổ chức các sự kiện, hoạt động của công ty như: Du lịch, Sinh nhật, Chia tay, Hội thảo, Tiệc tất niên, ...
- Quản lý hồ sơ và con dấu công ty.
- Hành chính: thu mua, bảo trì văn phòng, tủ đựng thức ăn, văn phòng phẩm, quản lý kho văn phòng phẩm, thuốc, hàng tồn kho theo định kỳ.
- Thực hiện quy trình thanh toán chi phí văn phòng.
- Thực hiện các báo cáo hàng tháng như: OT, chuyển phát nhanh văn phòng phẩm, chi phí taxi, điện, ...
- Lập kế hoạch khám sức khỏe định kỳ hàng năm và tổ chức thực hiện.
- Tiến hành chấm công hàng tháng.
- Kiểm tra chứng từ bảo hiểm Aon để yêu cầu bồi thường.



08/2012 - 04/2015

### **Nhân viên bán hàng và Chăm sóc khách hàng**

Công ty TNHH MTV TM Điện Lạnh Trọng Tín

- Lắng nghe và giải đáp thắc mắc của khách hàng, phản hồi và chăm sóc trải nghiệm của khách hàng.
- Đảm bảo sự cân bằng giữa chính sách của công ty và lợi ích của khách hàng.
- Gửi báo cáo hàng ngày cho cấp trên.
- Hoàn thành nhiệm vụ của cấp trên giao cho và tổ chức bằng cách đạt được những kết quả có liên quan.

## **HỌC VẤN**

08/2010 - 10/2012

### **Đại học Mở**

Quản Trị Kinh Doanh - Trung cấp

Xếp loại tốt nghiệp: Khá