



NGUYỄN THỊ THANH PHƯƠNG

GIAO DỊCH VIÊN

ĐỊA CHỈ: 237/33/73 PHẠM VĂN CHIÊU, P14, GÒ VẤP, TP HCM

SINH NGÀY: 03/04/2003

SĐT: 0347 195 033 (ZALO)

EMAIL: NGTTHANHPHUONG.WORK@GMAIL.COM

TÓM TẮT BẢN THÂN

Là một cử nhân ngành Tài chính – Ngân hàng, Đại học Sài Gòn, tốt nghiệp loại Giỏi với GPA 3.36. Tôi có nền tảng kiến thức vững vàng cùng khả năng tiếng Anh khá (Toeic 650) và kỹ năng tin học văn phòng MOS. Qua quá trình thực tập và làm việc tại Techcombank, ShinhanBank và Trung tâm Ngoại ngữ, tôi đã tích lũy kinh nghiệm về tư vấn, chăm sóc khách hàng, xây dựng kế hoạch kinh doanh, cũng như kỹ năng giao tiếp và phân tích số liệu. Tôi định hướng phát triển sự nghiệp lâu dài trong lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng – Chứng khoán, không ngừng học hỏi để đạt được những thành tựu nổi bật trong nghề.

MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

- Rèn luyện kỹ năng giao tiếp, xử lý giao dịch và chăm sóc khách hàng trực tiếp.
- Nắm vững quy trình nghiệp vụ, đảm bảo phục vụ khách hàng nhanh chóng và chính xác.
- Trở thành giao dịch viên chuyên nghiệp, được khách hàng tin tưởng và đánh giá cao.
- Phát triển kỹ năng chuyên môn để có cơ hội thăng tiến lên vị trí cao hơn như chuyên viên dịch vụ khách hàng hoặc quan hệ khách hàng.
- Gắn bó lâu dài, đóng góp vào sự phát triển bền vững của ngân hàng.

BẰNG CẤP - CHỨNG CHỈ

Cử nhân Tài chính - Ngân hàng (Đã tốt nghiệp)

Đại học Sài Gòn - GPA: 3.36/4.0

Ho Chi Minh City, Vietnam

9/2021 - 7/2025

Chứng chỉ Microsoft Office Specialist (MOS)

Chứng chỉ TOEIC (650)

Microsoft Word, Excel, PowerPoint

KỸ NĂNG

- Giao tiếp, lắng nghe, giải quyết tình huống
- Quản lý thời gian, làm việc hiệu quả dưới áp lực.
- Kỹ năng làm việc nhóm và phối hợp.
- Sự tỉ mỉ, cẩn thận và kiên nhẫn trong công việc.
- Phân tích và xử lý số liệu, tư duy logic.
- Thành thạo tin học văn phòng (Word, Excel, PowerPoint, MOS, Canva...).
- Tiếng Anh giao tiếp cơ bản (Toeic 650)

KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

NGÂN HÀNG TNHH MỘT THÀNH VIÊN SHINHAN VIỆT NAM

4/2025 - 9/2025

Nhân viên kinh doanh

Trách nhiệm

- Tư vấn và bán sản phẩm Thẻ tín dụng, cho vay tín chấp theo lương.
- Nắm vững quy trình, điều kiện và điều khoản sản phẩm thẻ tín dụng, vay tín chấp.
- Tìm kiếm và tiếp cận khách hàng tiềm năng qua telesales và đi thị trường trực tiếp.
- Hỗ trợ khách hàng hoàn thiện hồ sơ, giải đáp thắc mắc trong quá trình vay và sử dụng thẻ.
- Đóng góp vào việc mở rộng tập khách hàng và nâng cao doanh số tại chi nhánh.

Thành tích

- Hoàn thành trung bình 90–100% chỉ tiêu mở mới thẻ tín dụng và vay tín chấp theo lương.
- Tìm kiếm và tiếp cận được trung bình 20–30 khách hàng tiềm năng/tuần qua telesales và đi thị trường.
- Hỗ trợ xử lý hồ sơ vay, giải ngân được 12 hồ sơ vay tín chấp (tổng giá trị khoảng hơn 4 tỷ)
- Mở được 36 thẻ tín dụng
- Bán được 12 bảo hiểm khoản vay của Vietinbank

NGÂN HÀNG TMCP KỸ THƯƠNG VIỆT NAM

11/2024 - 2/2025

Thực tập sinh

Trách nhiệm

- Tìm hiểu, nắm vững đặc điểm và lợi ích của các sản phẩm/dịch vụ Techcombank để tư vấn phù hợp cho từng nhóm khách hàng.
- Chủ động tiếp cận, giới thiệu sản phẩm ngân hàng đến khách hàng.
- Thực hiện giải đáp, hỗ trợ và chăm sóc khách hàng sau bán hàng, duy trì mối quan hệ lâu dài.
- Hướng dẫn khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm, xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh.
- Phối hợp với đội ngũ nội bộ để đảm bảo quy trình bán hàng, mở mới merchant.
- Theo dõi, báo cáo kết quả công việc hằng ngày cho quản lý trực tiếp.
- Cập nhật thông tin thị trường và phản hồi từ khách hàng để đề xuất cải tiến chất lượng dịch vụ.

Thành tích

- Hoàn thành và vượt chỉ tiêu trung bình 20 merchant/ngày, đạt mức 150–200% KPI liên tục trong nhiều tháng.
- Được khách hàng và giám đốc chi nhánh đánh giá cao về thái độ, năng lực.
- Góp phần tăng trưởng doanh số và mở rộng mạng lưới merchant tại khu vực phụ trách, đóng góp tích cực vào kết quả kinh doanh chung của phòng ban.

Trách nhiệm

- Tìm hiểu nhu cầu, mục tiêu học tập của từng khách hàng và tư vấn khóa học phù hợp.
- Phối hợp với bộ phận Marketing trong các hoạt động quảng bá: xây dựng nội dung trên mạng xã hội, thiết kế banner, dựng clip/video thu hút học viên.
- Hỗ trợ khách hàng trong suốt quá trình trước và sau khi đăng ký, đảm bảo trải nghiệm học tập tốt.
- Đóng góp ý kiến cải thiện chất lượng khóa học và hiệu quả truyền thông.

Thành tích

- Hoàn thành và duy trì chỉ tiêu trung bình 15 khóa học/tháng, đạt mức 110–120% KPI trong suốt thời gian làm việc.
- Phối hợp cùng team Marketing triển khai chiến dịch quảng bá trên mạng xã hội, góp phần tăng lượng học viên đăng ký trực tuyến.
- Được ghi nhận bởi quản lý về tinh thần trách nhiệm và kỹ năng tư vấn, đóng góp tích cực vào sự tăng trưởng doanh thu trung tâm.