



LIÊN HỆ

-  0971624627
-  danhvo902@gmail.com
-  20/10/1999
-  135 Trần Quang Cơ Tân Phú, Tp. Hồ Chí Minh

TIN HỌC

- Microsoft Word, Excel, CMS 4★ nội bộ

VÕ THÀNH DANH

CHUYÊN VIÊN DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG | MODERATION | VẬN HÀNH TMDT

MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

Với hơn 5 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực chăm sóc khách hàng, kiểm duyệt nội dung và vận hành trên các nền tảng lớn như Shopee và TikTok, tôi mong muốn được phát triển trong môi trường chuyên nghiệp, nơi có thể áp dụng kỹ năng xử lý tình huống, tinh thần học hỏi nhanh và khả năng làm việc nhóm hiệu quả để mang lại giá trị thiết thực cho doanh nghiệp và khách hàng.

KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

- Công Ty TNHH E-Mart** 04/2018 - 07/2019
Nhân Viên
 - Hỗ trợ kiểm kê hàng hóa, tiếp nhận đơn và theo dõi trạng thái đơn hàng.
 - Xử lý yêu cầu từ khách hàng tại siêu thị, hỗ trợ đổi trả.
 - Phối hợp với bộ phận kho trong việc nhập – xuất hàng, kiểm tra chất lượng.
- Công Ty Ych Protrade** 08/2017 - 04/2018
Nhân Viên
 - Giám sát nhập hàng, dán tem và kiểm tra chất lượng sản phẩm.
 - Sắp xếp, phân loại hàng hóa, theo dõi và báo cáo tồn kho.
 - Hỗ trợ vận hành và xử lý hàng lỗi/hư hỏng.
- Nha Khoa Hidental** 07/2019 - 03/2021
Nhân Viên Chăm Sóc Khách Hàng

- Đón tiếp và tư vấn dịch vụ cho khách hàng tại phòng khám.
- Quản lý hồ sơ khách hàng, lên lịch hẹn và theo dõi quá trình điều trị.
- Tư vấn dịch vụ hậu mãi, chăm sóc khách sau sử dụng.
- Lập báo cáo định kỳ, hỗ trợ thu ngân và kiểm kê thuốc, vật tư.

● Transcosmos Việt Nam

04/2021 - 10/2022

Nhân viên chăm sóc khách hàng dự án Shopee

- Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu, khiếu nại từ khách hàng Shopee qua Chat, Call, Email.
- Hướng dẫn khách tạo đơn, hoàn tiền, đổi trả và xử lý sự cố.
- Giải đáp thắc mắc về chính sách, hỗ trợ kịp thời các vấn đề phức tạp.
- Đạt tỷ lệ CSAT (sự hài lòng khách hàng) trung bình 95%+.
- Thường xuyên nằm trong top 5 nhân viên CSKH có hiệu suất cao nhất team.

● Transcosmos Việt Nam

04/2023 - 03/2025

Support moderator Tiktok

- Kiểm duyệt nội dung đăng tải theo đúng tiêu chuẩn cộng đồng.
- Phối hợp với các nhóm liên quan để đảm bảo tiến độ và chất lượng dự án.
- Coaching nhân viên mới, cập nhật tài liệu hướng dẫn, đào tạo quy trình.
- Định hướng hiệu suất đội nhóm, báo cáo tổng hợp kết quả cho quản lý.
- Đạt tỷ lệ kiểm duyệt chính xác >98% trong các kỳ đánh giá nội bộ.

KỸ NĂNG

Có kỹ năng giao tiếp tốt

Làm việc nhóm và phân chia công việc nhóm hiệu quả

SỞ THÍCH

- Nghe Podcast phát triển bản thân (Web5ngay, Trickycamxuc).

