



TRƯƠNG NGỌC HIẾU

E-commerce Operations Executive

Contact

Phone 0707607951

Email hieutn1009@gmail.com

Date of birth 26/12/1998

Address 221 Võ Văn Tần, Bàn Cờ, HCMC

About Me

Em yêu thích công việc hỗ trợ vận hành và kết nối. Với kinh nghiệm chăm sóc khách hàng và vận hành kênh giao hàng, em mong muốn ứng tuyển vào vị trí Food Service Category Staff tại CIRCLE K để phát huy thế mạnh và phát triển trong môi trường chuyên nghiệp.

Education

Bachelor of Banking and Finance

Open University HCMC

Skills

- Chăm sóc khách hàng – Kinh nghiệm hỗ trợ và giải quyết vấn đề qua tổng đài, email, chat.
- Xử lý tình huống & khiếu nại – Khả năng phân tích và đưa ra giải pháp nhanh chóng, hiệu quả.
- Làm việc nhóm & phối hợp nội bộ
- Linh hoạt và chịu áp lực tốt

Professional Experience

E-commerce Operations Executive

Công ty CP TMDV Trà Cà phê VN – The Coffee House

2022
–
Hiện nay

- Tiếp nhận và xử lý đơn hàng trực tuyến từ các kênh bán hàng (website, mobile app, đối tác).
- Phối hợp với bộ phận vận hành, cửa hàng và đối tác giao nhận để đảm bảo tiến độ xử lý và giao hàng đúng cam kết. Chủ động xử lý các vấn đề phát sinh liên quan đến đơn hàng: đổi trả, hoàn hàng, giao hàng thất bại, khiếu nại.
- Tư vấn, hướng dẫn khách hàng về chính sách bán hàng, quy trình đặt hàng và dịch vụ hậu mãi.
- Theo dõi, cập nhật tiến độ đơn hàng trên hệ thống; báo cáo tình trạng đơn hàng và phản hồi khách hàng định kỳ.
- Làm việc liên phòng ban để giải quyết sự cố, nâng cao trải nghiệm khách hàng và hiệu quả vận hành.

CTV Sale Online

05/2021
– 2022

Công ty CP TMDV Trà Cà phê VN – The Coffee House

- Tiếp nhận cuộc gọi từ khách hàng liên hệ đến Tổng đài đặt món.
- Xác nhận đơn hàng và điều chuyển cửa hàng thực hiện.
- Phối hợp với Cửa hàng để cập nhật số lượng hàng hóa kịp thời, chính xác.

Personal Relationship Trainee

Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB)

2019
–
2020

- Tư vấn khách hàng cá nhân mở tài khoản tại ngân hàng.
- Thực hiện scan hồ sơ, giao nhận chứng từ, hỗ trợ KH hoàn tất hồ sơ đăng ký sử dụng dịch vụ.
- Thực hiện công việc telesales thông tin cho khách hàng về sản phẩm thẻ, giới thiệu các ưu đãi khuyến mãi về thẻ cho khách hàng tiềm năng và khách hàng cũ.

Trợ lý Quản lý Cửa hàng

Cửa hàng tiện lợi Shop&Go

2016
–
2021

- Chịu trách nhiệm về hoạt động vận hành của cửa hàng. Lên kế hoạch đặt hàng và phân công công việc cho nhân viên. Đảm bảo hoạt động chăm sóc khách hàng tại cửa hàng.
- Hỗ trợ quản lý cửa hàng trong việc đào tạo và hướng dẫn nghiệp vụ cho nhân viên mới.
- Báo cáo tình hình hoạt động cửa hàng và đưa ra các giải pháp phù hợp.