

HUỖNH THỊ KIM NGÂN



Địa chỉ: Quận 12, TP.HCM

Số điện thoại: 0902761469

Email: ngannavie2112@gmail.com

Ngày sinh: 21/12/2000

HỌC VẤN

Đại học Tài chính – Marketing

Ngành: Marketing - Học vị: Cử nhân

TP.HCM, Việt Nam

2018 – 2022

KINH NGHIỆM

Công ty TNHH Preferred Freezer Services Việt Nam

Chuyên viên Chăm sóc khách hàng

TP.HCM, Việt Nam

09/2022 – 12/2024

- Quản lý và kiểm soát dữ liệu tồn kho của hơn 70 khách hàng dự trữ hàng hóa tại kho lạnh.
- Làm đơn hàng xuất, nhận đơn hàng nhập, nhập dữ liệu trên hệ thống của kho lạnh.
- Liên tục kiểm tra và trả lời email, nghe điện thoại từ khách hàng và hỗ trợ họ giải quyết các vấn đề nhanh nhất có thể.
- Phân loại và lưu trữ hồ sơ và các chứng từ xuất – nhập của khách hàng mỗi tuần.
- Làm bảng kê công nợ của khoảng 10 khách hàng và gửi cho họ kiểm tra mỗi tháng, liên tục kiểm tra tình hình công nợ và chủ động nhắc nhở khách hàng thanh toán đúng hạn, làm việc thường xuyên với Kế toán về các vấn đề xuất hóa đơn.
- Hợp tác với các phòng ban nội bộ hoặc bên ngoài để thúc đẩy cải tiến liên tục về hiệu suất, tập trung vào việc tuân thủ KPI và SOP.
- Làm các công việc liên quan khác theo sự phân công của Quản lý/Giám sát.

Công ty TNHH Việt Mỹ SSU

Nhân viên Chăm sóc khách hàng

TP.HCM, Việt Nam

03/2022 – 07/2022

- Đảm nhận nhiệm vụ nghe các cuộc gọi từ người dùng của ứng dụng MoMo, thường nhận khoảng hơn 50 cuộc gọi mỗi ngày làm việc.
- Phân loại các vấn đề của người dùng và tư vấn cách giải quyết.
- Làm việc với các bộ phận cấp cao đối với các tình huống khó.
- Thực hiện các cuộc gọi đến với các người dùng của ứng dụng MoMo (nếu có).
- Làm các công việc liên quan khác theo sự phân công của Quản lý/Giám sát.

KĨ NĂNG VÀ ĐẶC ĐIỂM TÍNH CÁCH

Ngôn ngữ: Tiếng Việt, Tiếng Anh (trung cấp)

Kĩ năng máy tính: Microsoft Office (tốt), xử lý và phân tích dữ liệu từ Excel (bao gồm Pivot Table, Data Modelling, VBA Macros), các công cụ từ Google (tốt), Power Query, Power BI (tốt)

Kĩ năng mềm: kĩ năng giao tiếp (tốt), kĩ năng giải quyết vấn đề (tốt), kĩ năng ra quyết định (tốt)

Đặc điểm tính cách: cẩn thận, tỉ mỉ, có khả năng chịu áp lực cao, có tinh thần trách nhiệm cao