



# PHAN LÊ HỒNG HẠNH

✉ hanhphan.070501@gmail.com

☎ 0903917664

🏠 134 Trần Hưng Đạo, p PNL, Q1

Hiện tại, tôi đang làm công việc chăm sóc khách hàng và học vụ tại trung tâm Anh ngữ ILA - cơ sở Mạc Đĩnh Chi. Tôi tốt nghiệp cử nhân tại trường Đại học Hoa Sen, chuyên ngành quản trị khách sạn vào tháng 06 năm 2023. Việc phục vụ khách hàng và mang đến cho khách hàng những trải nghiệm đáng nhớ luôn làm cho tôi cảm thấy công việc này thật ý nghĩa và đáng trân trọng biết bao

## Kinh nghiệm

### Nhân viên bán hàng Ministop Việt Nam (thời vụ)

T07.2019 - T03-2022

- Thu ngân và sắp xếp hàng hóa đầy đủ theo ca trực và chuẩn bị cho ca tiếp theo
- Vệ sinh máy móc và các thiết bị trong cửa hàng, quan sát và báo cáo hư hỏng theo định kỳ
- Mỗi tháng thực hiện công tác kiểm kê hàng hóa và báo cáo số liệu hệ thống cùng với cửa hàng trưởng
- Hướng dẫn các bạn nhân viên mới về sơ bộ cửa hàng, quy trình bán hàng và cách sử dụng các thiết bị máy móc, và máy thanh toán
- Trực đêm xuyên suốt thời kỳ dịch Covid 19, công tác kiểm tra số lượng hàng hóa và tiến hành nhận hàng trên hệ thống

### Nhân viên bếp bánh khách sạn Windsor (thời vụ)

T03.2022 - T06.2022

- Phụ bếp các kĩ thuật làm bánh đơn giản, hỗ trợ trang trí những kiểu cơ bản
- Hỗ trợ trưng bày và trang trí quầy Buffet theo đúng qui định và quy chuẩn của nhà hàng
- Trực quầy Buffet và phục vụ khách hàng theo yêu cầu

### Nhân viên phục vụ yến tiệc khách sạn New World Sài Gòn ( thời vụ)

T03.2022 - T07.2023

- Chuẩn bị các vật dụng cần thiết cho tiệc, đảm bảo tất cả các dụng cụ đều được vệ sinh đúng chuẩn
- Nắm rõ các quy trình phục vụ và loại hình tiệc khác nhau, nắm rõ khung thời gian và những điều cần lưu ý của mỗi sự kiện
- Quan sát và chú ý khi khách có biểu hiện của dị ứng thực phẩm
- Hỗ trợ khách hàng, đảm bảo khách hàng có một buổi tiệc và sự kiện thật ý nghĩa và thành công
- Kĩ năng teamwork được đặt lên hàng đầu
- Ưu tiên giữ thông tin mật và các buổi họp của những quan chức cấp cao, những người nổi tiếng
- Chuẩn bị sức khỏe tốt, tăng ca hoặc làm việc đến tối muộn
- Điều khiển cảm xúc cá nhân của bản thân không để ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng



# PHAN LÊ HỒNG HẠNH

✉ hanhphan.070501@gmail.com ☎ 0903917664

🌐 134 Trần Hưng Đạo, p PNL, Q1

## Nhân viên vận hành và CSKH tại trung tâm Anh Ngữ ILA T10.2023 - Hiện tại (Full Time)

- Đảm bảo trung tâm vận hành đúng quy trình và các qui định của công ty
- Nắm rõ các qui định về các thủ tục để phổ biến cho Phụ huynh, tư vấn đúng sản phẩm và nhu cầu
- Đưa ra được lộ trình học theo đường dài và hỗ trợ các vấn đề về khiếu nại
- Đạt đủ chỉ tiêu hàng tháng mà công ty đưa ra, nếu không đạt => tìm ra vấn đề và đưa ra hướng giải quyết
- Những nhiệm vụ đảm nhận riêng: Làm thanh toán các hóa đơn hàng tháng và các khoản chi phí khác, đảm bảo giáo trình, balo, chứng chỉ, huy chương đầy đủ để trao cho học viên, quản lí phòng và bố trí phòng hợp lí theo sĩ số học viên, điều chỉnh hệ thống kho và hỗ trợ kiểm kê hàng tháng đảm bảo số liệu thực tế khớp với hệ thống
- Tâm lý và tiếp xúc với trẻ em, chú ý quan sát đảm bảo bé luôn được an toàn
- Sẵn sàng hỗ trợ những bộ phận khác, giúp giáo viên chuẩn bị những vật dụng cần thiết cho những tiết dạy.

## Học Vấn

### Trường Đại học Hoa Sen

- Chuyên ngành quản trị Khách sạn

## Kỹ năng

- Chịu được áp lực cao trong công việc
- Nhận biết thái độ và nắm bắt được tâm lý của khách hàng
- Ưu tiên tư vấn đúng và rõ ràng
- Kỹ năng giải quyết vấn đề, khiếu nại
- Có thể linh hoạt được nhiều vị trí
- Thích những trải nghiệm mới hoặc thỉnh thoảng làm việc ngoài trời
- Yêu thích và làm việc với trẻ em
- Các năng tin học văn phòng và Anh văn giao tiếp
- Khuyến khích tạo môi trường làm việc hòa nhã, thân thiện
- Đảm bảo đúng giờ làm
- Có trách nhiệm và theo sự hướng dẫn của quản lí

## Thông tin tham khảo

- Đại học Hoa Sen: cô Vòng Chánh Kiểu. Email : kieu.vongchanh@hoasen.edu.vn
- Công ty TNHH ILA Việt Nam: Operation Supervisor Chị Thuận Thảo. Email: thaotnguyen@ilavietnam.edu.vn