**HỒ SƠ QUÁ TRÌNH LÀM VIỆC**

* **THÔNG TIN CHÍNH:**
* Họ Tên: **TRẦN THANH TRÀ** Sinh ngày: 19/02/1993
* Nguyên quán: TPHCM
* CCCD: 079093009904 Ngày cấp: 26/01/2022
* CMND cũ: 024934670
* Địa chỉ thường trú : 186/18 Nguyễn Thị Đó, Ấp Phú Hòa, Xã Phú Hòa Đông, Huyện Củ Chi, TPHCM.
* Số điện thoại liên lạc: 0967666281
* Email: [tratranthanh1902@gmail.com](mailto:tratranthanh1902@gmail.com)
* Quá trình học tập và đào tạo : Đại Học Tài Nguyên và Môi Trường TPHCM. Cử nhân Cao Đẳng .

Chuyên ngành : Kĩ Thuật Môi Trường khóa 2011-2014

* Trình độ ngoài ngữ: Chứng chỉ B tiếng Anh
* **QUÁ TRÌNH LÀM VIỆC:**
* **CÔNG TY MINH PHÚC : THÁNG 11/2014 ĐẾN THÁNG 3/2015**
* Trực tổng đài xử lí báo hỏng dịch vụ Viettel. (hiện nay là line 198)
* Tiếp nhận thông tin phản ánh khiếu nại.
* Giải đáp thắc mắc và tư vấn ản phẩm dịch vụ mạng.
* **CÔNG TY TRIPLE: THÁNG 6/2015 ĐẾN 11/2015.**
* Nhân viên QC thời vụ.
* Kiểm tra chất lượng thành phẩm may mặc.
* Đưa ra biện pháp khác phục lỗi sản phẩm may mặc
* **CÔNG TY SAMHO: THÁNG 12/2015 ĐẾN THÁNG 5/2017.**
* Nhân viên CE phòng LAB.
* Quản lí phòng hóa chất Adidas.
* Điều hành nhân viên sử dụng hóa chất cho dây chuyền sản xuất.
* Kiểm tra quy trình hóa chất trong dây chuyền sản xuất giày.
* Báo cáo đánh giá lỗi phát sinh và đưa ra hướng khắc phục sự cố hóa chất.
* **CÔNG TY TGDD: THÁNG 9/2017 ĐẾN THÁNG 10/2019**
* Nhân viên callcenter sàn thương mại điện tử.
* Tư vấn bán hàng và giải đáp thắc mắc các thông tin liên quan đến sản phẩm trên website TGDD, Điện Máy Xanh.
* Xử lí đơn hàng từ website mà khách đặt.
* Tiếp nhận phản ánh khiếu nại dịch vụ từ khách hàng.
* **CÔNG TY FE: THÁNG 7/2020 ĐẾN THÁNG 9/2023**
* Nhân viên tư vấn giải pháp thanh toán.
* Nhân viên chăm sóc khách hàng điện tử.
* Tiếp nhận thông tin khách hàng qua Email và chat để giải đáp thắc mắc các thông tin liên quan đến hợp đồng tín dụng: Thời hạn hợp đồng, phát sinh phí hợp đồng, thông tin CIC…
* Tiếp nhận phản ánh khiếu nại từ khách hàng.
* **NHÂN VIÊN THỜI VỤ: THÁNG 11/2023 ĐẾN THÁNG 4/2024:**
* Nhân viên giám sát chat sàn thương mại điện tử An Khang.
* Nhân viên chăm sóc học viên trung tâm ngoại ngữ.
* Cộng tác viên bán hàng lắp đặt Điện Máy Xanh.
* **CÔNG TY PRUDENTIAL: THÁNG 5/2024 ĐẾN THÁNG 11/2024.**
* Nhân viên thẩm định qua điện thoại.
* Liên hệ khách hàng để xác minh thông tin liên quan đến hợp đồng bảo hiểm nhân thọ.
* Đánh giá phê duyệt hồ sơ.
* **NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN:**

1. **Callcenter:**
   * + - 1. Kĩ thuật sử dụng chất giọng thông qua kĩ năng xử lí âm thanh như tốc độ đọc, điều chỉnh cách lấy hơi.
         2. Kĩ năng giao tiếp: khả năng đàm phán, thuyết phục, lắng nghe để xử lí tình huống.
         3. Kinh nghiệm xử lí phấn đề phát sinh và phối hợp với các phòng ban liên quan.
2. **Bán hàng, xử lí đơn hàng**
   * + - 1. Nắm bắt tâm lí đa dạng nhiều khách hàng.
         2. Xử lí phát sinh sau bán hàng.
         3. Cải tiến phương cách bán hàng.
3. **Đa nhiệm công việc:**
   * + - 1. Khả năng thích ứng cao và chịu được áp lực trong nhiều môi trường khác nhau.
         2. Khả năng phân tích đánh giá rủi ro.
         3. Khả năng cải tiến quá trình vận hành hệ thống. ( quản lí nhân sự, dịch vụ khách hàng)

* **NĂNG LỰC NGOÀI CHUYÊN MÔN.**

***Tôi hiểu rằng không có bằng cấp nào bằng với sự bằng lòng của tổ chức cơ quan làm việc.***

***Tôi có tinh thần cầu thị lắng nghe thấu hiểu đồng nghiệp và cấp trên.***

***Với sự trải nghiệm đa đạng và phong phú ở nhiều môi trường khác nhau, Tôi sẽ mang lại làn gió mới, năng lương mới, hướng tư duy mới tích cực nhưng nhiều sáng tạo.***

***Tôi trách nhiệm và nhận trách nhiệm với công việc được giao phó một cách trung thực nhất.***

***Tôi có khả năng dự đoán các sự vật, hiện tượng trong đời sống.***

* **Mục tiêu nghề nghiệp:**
  + - 1. **Gắn bó công việc lâu dài từ 5 đến 10 năm.**
      2. **Ổn định tài chính và cải thiện thu nhập tăng tiến.**
      3. **Xử lí công việc hiệu quả trong thời gian rút ngắn để nâng cao năng suất làm việc. Từ đó có thể đảm nhiệm vị trí công việc cao hơn.**