

## Personal Details

Name: Pham Thi Phuong

Sex: Female

Date of Birthday: August 17, 1990

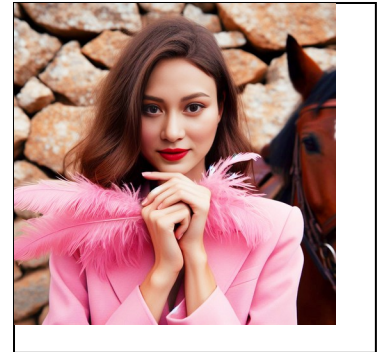
Marital Status: Married

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Nationality: Vietnamese



## Objective

To contribute to your company's success and learn more things when working in professional company to accumulate much experience for future promotion.

## Education

2008-2013: B.A. of Information Technologies - "MATI" – Russian State Technological University – Hanoi Open University.

## Achievement

7/ 2011: Contest prize presentation for the personal skills in Genetic Singapore School

## Employment Experience

◆ 3/2024 – 11/2024: **Tazama Premium Care**

### Operation Manager

- Perform quality inspection tasks such as: review daily activities and perform services quality checks, follow up with member's feedbacks or requests, reviewing content of system to ensure all data is correct and accurate
- Drive customer service training and procedures as per company issued training schedule
- Interact with members and guests; observe staff interaction and model operational procedures
- Achieve Center efficiencies by proposing Policy and Procedural improvements
- Audit Center daily and follow up with maintenance to make sure all the facilities in order to serving members

- Carry out maintenance and maintain Center tours, ensuring hygiene and cleanliness according to company
  - Check warehouse weekly. Check report export-import of warehouse
  - Review monthly staffing plans, training and recruitment process
  - Administrative documents, external relations with government offices
- ❖ **1/2023 – now: Beautiful Vietnam Tours & Homestay, Catba island**  
**Homestay Manager**
- Observing all activities at Homestay and Restaurant.
  - Manage booking guest.
  - Complete guest check-in and check-out procedures.
  - Manage customers ordering food at the restaurant.
  - Ensure all the revenues and expenses are under control.
  - Resolving all problems related to guest.
  - Be responsible for property management.
  - Monitoring staff issues and handling disciplinary action if necessary.
  - Interviewing and training staff when necessary.
- ❖ **1/2021 – 12/2022: Online Business**
- Including:**
- ✓ Functional Food
  - ✓ Cosmetics
  - ✓ Jewelry
  - ✓ Houseware
  - ✓ Creating contents, take photograph for products and post facebook.
  - ✓ Consulting, introducing products for customers.
- ❖ **05/2020 - 05/2021: Kore Beauty**
- Sales Manager**
- Seeking new customers.
  - Building good relationships with customers.
  - Consulting, introducing services for customers.
  - Offering promotions for customers.
  - Organizing events for Spa.
  - Support with revenue increase and always update Spa revenue.
- ❖ **04/2018 – 04/2020: 5 Stars Garden Fitness**

### **Club Manager**

- Building good relationship with members/guest.
- Ensure members/guest needs are met and resolve all problems related in a timely manner.
- Greeting, meeting members & guests.
- Control and update total of the new members joining Club.
- Be responsible for property management and in – out control of club.
- Work with above listed departments to carry out staff training and development.
- Interviewing, hiring and training other staff when necessary.
- Maximize support PT & Sales department to hit Club target.
- Support with revenue increase, initiate programs to promote juice bar revenue.
- Cooperate with other departments such as Sales, GX, PT, Marketing and inform staff of upcoming events, programs.
- Solving problems arising with the above listed departments.
- Develops good communication among employees and members.

### **❖ 07/2016 – 07/2017: Teaching and study managing department at May School English Center**

- Welcoming, answering and consulting all curriculum programmes of Center.
- Preparing materials for classes.
- Assisting parents with school registration and admission procedures as assigned.
- Implement enrollment according to assigned tasks.
- Resolving all student's parent's questions related to teaching and learning at the center.
- Will be the direct supervisor of the following classes.
- Participate in school's events when being assigned.
- Do administrative tasks such as composing, typing and editing worksheets based on given forms.
- Providing other secretarial assistance.

### **❖ 09/2015 – 06/2016: Elite Fitness Vincom Ba Trieu**

### **Membership Consultant**

- Seeking new customers.
- Booking an appointment with potential customers and guide visitors to the club.
- Consulting, introducing services of the center for customers.
- Find out customer's needs and persuade customers to join membership cards.
- Performing work related to contracts and payments.
- Responsible for revenue.
- Building good relationships with customers.
- Solving all customer's complaints.

❖ 12/ 2013 – 08/ 2015: **Elite Fitness Xuan Dieu ( BIM Group)**

### **Customer Service Staff**

- Welcoming customers and guests.
- Check-in & Check-out.
- Explaining and assisting customers in any issue related to the club.
- Answering phone calls and customers' questions.
- Reminding customers (directly or by phone) of their due payment.
- Carrying on payment procedure.
- Working tightly with other departments.
- Preparing and distributing monthly reports.
- Training new Customer Service staff.

### **Skills and Languages**

- Good organization and communication skills:
- The experience at work as well as organizing outside activities help me improve my ability to communicate effectively with everybody. It also teaches me the importance of listening, supporting and respecting other people.
- Sales and Management experience
- Good computer skills: Microsoft Office; Internet; Email
- English: Intermediate

- Negotiation skill and persuading ability
- Leader, management skills
- Problem solving skills
- Administration and organization skills
- Google skill
- Teamwork

### **Interest**

- Travelling and meeting new people;
- Reading books and Novels;
- Listening to music.

### **Personal Qualities**

- Thoughtful
- Patient
- Confident and open-minded
- Honest and assertive
- Hard- working
- Positive attitude

## **THÔNG TIN CÁ NHÂN**

Họ và tên: PHẠM THỊ PHUƠNG

Giới tính: Nữ

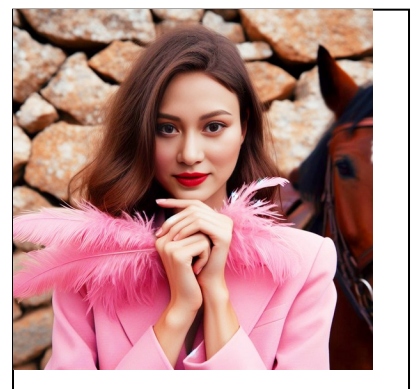
Ngày sinh: 17/8/1990

Tình trạng hôn nhân: Đã kết hôn

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]



Quốc tịch: Việt Nam

## MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

Áp dụng những kinh nghiệm và kỹ năng đã được học hỏi, trải nghiệm, tích lũy trong suốt 10 năm làm việc trong ngành dịch vụ để trở thành một quản lý xuất sắc, chuyên nghiệp. Từ đó giúp công ty phát triển với hệ thống quy trình sản phẩm và nhân sự chuyên nghiệp mang lại nhiều giá trị cho khách hàng và thúc đẩy tăng trưởng lợi nhuận vượt bậc cho công ty.

## HỌC VẤN

### 2008-2013: TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ QUỐC GIA NGÀ “ MATI”

- Tốt nghiệp loại: Giỏi
- Bằng cấp: Cử nhân Đại học
- Chuyên ngành: Tin học quản trị kinh doanh

## KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

### ◆ 3/2024 – 11/2024: Trung tâm chăm sóc sức khỏe Tazama Premium Care Quản lý vận hành

- Thực hiện các công việc kiểm tra chất lượng dịch vụ, rà soát các hoạt động hàng ngày, theo dõi các phản hồi hoặc yêu cầu của khách hàng, rà soát nội dung trên hệ thống quản lý khách hàng để đảm bảo mọi dữ liệu đều đúng và chính xác
- Thúc đẩy đào tạo quy trình dịch vụ khách hàng cho toàn bộ nhân viên bộ phận vận hành
- Tương tác gặp gỡ khách hàng hàng ngày; theo dõi quan sát sự tương tác của nhân viên với khách hàng
- Đề xuất cải tiến các chính sách, quy trình và thủ tục để tối ưu hóa năng suất, hiệu quả làm việc của các bộ phận
- Thực hiện bảo trì và kiểm tra trung tâm hàng ngày đảm bảo vệ sinh sạch sẽ theo quy định của công ty và đảm bảo máy móc cơ sở vật chất luôn ở trạng thái sẵn sàng phục vụ khách hàng
- Kiểm tra các kho, tài sản cố định và công cụ dụng cụ của công ty. Kiểm tra báo cáo xuất nhập kho và kiểm soát toàn bộ tài sản của công ty
- Rà soát kế hoạch nhân sự hàng tháng, đào tạo và tuyển dụng đảm bảo số lượng nhân sự vận hành
- Quan hệ đối ngoại với các cơ quan hành chính của nhà nước

### Quản lý Homestay

- Giám sát tất cả các hoạt động kinh doanh tại nhà hàng và homestay.

- Quản lý booking phòng nghỉ cho khách trên fanpage, báo giá, tư vấn các dịch vụ nghỉ dưỡng kèm theo.
- Hoàn tất thủ tục check-in and check-out cho khách.
- Quản lý khách đặt suất ăn tại nhà hàng.
- Kiểm soát doanh thu và chi phí của các bộ phận tại nhà hàng và phòng nghỉ homestay.
- Giải quyết tất cả các vấn đề liên quan đến dịch vụ tại homestay cho khách hàng.
- Chịu trách nhiệm quản lý cơ sở vật chất hạ tầng của homestay.
- Giám sát các vấn đề nhân sự và xử lý kỉ luật khi cần thiết.
- Tuyển dụng và đào tạo nhân sự khi cần.

❖ **1/2021 – 12/2022: Kinh doanh online**

**Gồm có:**

- ✓ Thực phẩm chức năng
  - ✓ Mỹ phẩm
  - ✓ Đồ trang sức
  - ✓ Đồ gia dụng
  - ✓ Viết nội dung, chụp hình sản phẩm đăng lên facebook
  - ✓ Tư vấn, giới thiệu công dụng, chức năng các sản phẩm cho khách.

❖ **5/2020 - 5/2021: Kore Beauty**

**Quản lý kinh doanh Spa**

- Tìm kiếm khách hàng mới cho Spa
- Xây dựng mối quan hệ với khách hàng.
- Tư vấn, giới thiệu các dịch vụ Spa đang có cho khách hàng.
- Giới thiệu và tặng các chương trình khuyến mại cho khách.
- Tổ chức các sự kiện cho Spa.
- Hỗ trợ các bộ phận nhằm tăng doanh thu cho Spa.
- Giám việc quy trình làm việc của nhân viên.
- Tuyển dụng và đào tạo nhân sự mới.

❖ **4/2018 – 4/2020: 5 Stars Garden Fitness**

**Quản lý phòng tập Fitness**

- Xây dựng mối quan hệ thân thiết với khách hàng và hội viên.
- Đảm bảo các nhu cầu của khách hàng/hội viên được giải quyết một cách kịp thời.
- Gặp mặt, chào hỏi khách hàng và hội viên.
- Kiểm soát và cập nhật tất cả các khách hàng mới mua thẻ tập tại Câu lạc bộ.
- Chịu trách nhiệm quản lý tài sản trong và ngoài Câu lạc bộ.
- Làm việc với các bộ phận liên quan để đào tạo và phát triển nhân viên.
- Phỏng vấn, tuyển dụng, đào tạo nhân sự của các bộ phận.
- Hỗ trợ tối đa bộ phận thể hình và bộ phận bán hàng đạt được doanh số đề ra của Câu lạc bộ.
- Đưa ra các chương trình khuyến mãi cho khách hàng và hội viên.
- Phối hợp với các bộ phận để thông báo các chương trình, sự kiện sắp diễn ra tại phòng tập.
- Giải quyết các vấn đề phát sinh với các phòng ban liên quan.

❖ **07/2016 – 07/2017: Trung tâm ngoại ngữ tiếng anh trẻ em Mayschool**

**Trợ giảng và tư vấn chương trình học tại trung tâm**

- Đón tiếp, giải đáp và tư vấn các chương trình giảng dạy của Trung tâm.
- Chuẩn bị tài liệu học cho các lớp học.
- Hỗ trợ phụ huynh làm thủ tục đăng kí và nhập học cho học sinh.
- Thực hiện tuyển sinh theo nhiệm vụ được giao.
- Giải quyết các thắc mắc của phụ huynh liên quan đến việc dạy và học tại trung tâm
- Tham gia các sự kiện của trường khi được phân công.
- Thực hiện các công việc hành chính như soạn thảo, đánh máy, chỉnh sửa các báo cáo dựa trên biểu mẫu có sẵn.
- Hỗ trợ các công việc của phòng ban khác khi cần.

❖ **09/2015 – 06/2016: Elite Fitness Vincom Bà Triệu**

**Nhân viên kinh doanh**

- Tìm kiếm khách hàng mới.
- Đặt hẹn với khách hàng tiềm năng và hướng dẫn khách tới Câu lạc bộ.



- Tư vấn, giới thiệu các dịch vụ có tại phòng tập cho khách hàng.
- Tìm hiểu nhu cầu của khách hàng và thuyết phục khách hàng tham gia tập luyện.
- Thực hiện các công đoạn liên quan đến hợp đồng và thanh toán.
- Chịu trách nhiệm về doanh số.
- Tạo dựng mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng.
- Giải quyết tất cả các phàn nàn của khách hàng.
- Giám sát tất cả các hoạt động của câu lạc bộ.
- Giải quyết các sự cố liên quan đến phòng tập.

❖ 12/ 2013 – 08/ 2015: **Elite Fitness Xuân Diệu ( BIM Group)**

**Nhân viên chăm sóc khách hàng**

- Chào đón khách hàng và hội viên tại quầy lễ tân.
- Check-in & Check-out cho hội viên và khách.
- Giải thích và hỗ trợ khách hàng mọi vấn đề liên quan tới câu lạc bộ.
- Trả lời tất cả các cuộc gọi và câu hỏi của khách hàng.
- Nhắc khách hàng trực tiếp hoặc qua điện thoại về việc hết hạn thẻ tập.
- Làm các thủ tục thanh toán mua hợp đồng tập luyện cho hội viên.
- Phối hợp làm việc với các bộ phận liên quan trong phòng tập.
- Chuẩn bị và hoàn thành các báo cáo hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng.

**KỸ NĂNG VÀ NGOẠI NGỮ**

- Kỹ năng giao tiếp và tổ chức tốt.
- Thương lượng và thuyết phục
- Làm việc nhóm.
- Chịu được áp lực cao
- Kỹ năng quản lý và bán hàng.
- Sử dụng công nghệ số, tin học văn phòng thành thạo.
- Tiếng anh lưu loát.

**SỞ THÍCH**

- Thích đi du lịch và thưởng thức ẩm thực khắp mọi miền
- Thích học ngôn ngữ mới
- Thích tập luyện thể thao, làm đẹp
- Thích đọc sách phát triển bản thân, sách làm giàu, sách khám phá về tâm linh, sách sức khỏe.

## **PHẨM CHẤT CÁ NHÂN**

- Chu đáo
- Kiên nhẫn
- Tự tin và cởi mở
- Trung thực và quyết đoán
- Chăm chỉ
- Thái độ tích cực