

Lâm Lương Hải

Kỹ sư IT

Với hơn 3 năm kinh nghiệm quản lý quan hệ khách hàng và tối ưu quy trình nghiệp vụ, tôi sở hữu nền tảng vững chắc về phân tích yêu cầu khách hàng, thiết kế giải pháp công nghệ và triển khai dự án thực tế. Từng quản lý thành công portfolio hơn 200 key account doanh nghiệp lớn, tôi đạt danh hiệu Nhân viên xuất sắc nhất năm 2024 nhờ khả năng chuyển đổi nhu cầu kinh doanh thành các giải pháp kỹ thuật hiệu quả cao. Tôi mong muốn gia nhập Quý công ty với vai trò IT/Product để kết hợp tư duy khách hàng sâu sắc cùng kỹ năng công nghệ, góp phần xây dựng sản phẩm xuất sắc và thúc đẩy tăng trưởng bền vững.

HỌC VẤN

Đại học Đông Á

Công nghệ thông tin (2022 - 2026)

Chuyên ngành Công nghệ phần mềm

THÔNG TIN CÁ NHÂN

0835495889

luonghai@gmail.com

facebook.com/TopCV.vn

169/3 Y ngô

KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

Công ty cổ phần nội thất HLT

Chuyên viên kinh doanh (2024 - Nay)

Chủ động tìm kiếm và tiếp cận lead mới qua các kênh LinkedIn Sales Navigator, Facebook Ads Manager, Zalo OA/Zalo Ads, và automation Email Marketing (Mailchimp/Klaviyo), góp phần mở rộng pipeline khách hàng B2B và tăng brand awareness trong ngành đồ gia dụng & nội thất.

Thu thập, phân tích feedback & pain-point của khách hàng (qua form khảo sát, call ghi âm, CRM data) để đề xuất cải tiến quy trình bán hàng, tối ưu phễu chuyển đổi (conversion funnel) và chiến lược tiếp cận (outbound/inbound).

Quản lý quan hệ với portfolio hơn 200 tài khoản doanh nghiệp lớn (key accounts & strategic accounts), sử dụng CRM (HubSpot/Salesforce) để theo dõi lifecycle khách hàng, duy trì tỷ lệ gia hạn hợp đồng >95% và upsell/cross-sell tăng trưởng doanh thu trung bình 18-25%/năm.

Phối hợp chặt chẽ với team Marketing triển khai campaign đa kênh (Google Ads, Meta Ads, EDM, retargeting), tối ưu ngân sách ROAS >5x, mở rộng tệp khách hàng tiềm năng và đóng góp trực tiếp vào mục tiêu doanh thu quý.

Theo dõi realtime trạng thái đơn hàng qua hệ thống ERP/OMS nội bộ, xử lý ticket hỗ trợ khách hàng (response time <2h), giảm tỷ lệ khiếu nại xuống dưới 1%.

Xây dựng quy trình Customer Success sau bán hàng: onboarding guide, knowledge base, NPS survey tự động, giúp tăng customer satisfaction score (CSAT) lên 92% và duy trì mối quan hệ lâu dài.

KỸ NĂNG

Python

NextJs

AWS

CHỨNG CHỈ

2022

SCPS™ – Chuyên viên bán hàng chuyên nghiệp

NGƯỜI GIỚI THIỆU

SỞ THÍCH

- Thành tựu nổi bật 2024: Đạt danh hiệu “Nhân viên xuất sắc nhất năm” với doanh số vượt 115% KPI liên tục trong Q1 & Q2 (tăng trưởng +42% so với Công ty cổ phần MML cùng kỳ 2023).

Kỹ sư IT (2022 - 2023)

- Tìm kiếm và phát triển mối quan hệ với khách hàng tiềm năng, đồng thời duy trì kết nối với khách hàng cũ, hỗ trợ giải đáp thắc mắc và xử lý các khiếu nại liên quan đến sản phẩm/dịch vụ.
- Tổng hợp thông tin, đánh giá tình hình kinh doanh của đối thủ, đề xuất phương án triển khai để tăng doanh số bán hàng cho doanh nghiệp.
- Gửi mail thông báo chương trình khuyến mãi, hội chợ, trải nghiệm sản phẩm cho khách hàng.
- Tổ chức triển khai sự kiện, chương trình PR sản phẩm của công ty.
- Lên dự thảo hợp đồng, báo giá gửi khách hàng.
- Làm báo cáo tuần/tháng/quý về tiến độ công việc.

DANH HIỆU VÀ GIẢI THƯỞNG

2024

Nhân viên Kinh doanh xuất sắc nhất
Quý I và Quý II năm 2024

THÔNG TIN THÊM

HOẠT ĐỘNG

(2017 - 2021)

DỰ ÁN

(-)