

OBJECTIVE

Tôi tìm kiếm một vị trí về Quản lý/Trưởng nhóm Chăm sóc khách hàng - nơi tôi có thể đóng góp kinh nghiệm cá nhân để chia sẻ, tối ưu hóa quy trình và giải quyết vấn đề cho Quý doanh nghiệp, góp phần tăng sự hài lòng của khách hàng về sản phẩm/dịch vụ.

SUMMARY

Trường Cao đẳng Kinh tế Đối ngoại (2014 - 2017)

WORK EXPERIENCE

Grab Company Limited08/2017 - 2021

Nhân viên CSKH (Voice)- Customer Experience Professional08/2017 - 02/2019

- Giải quyết các thắc mắc và khiếu nại của Tài xế/Khách hàng về dịch vụ của Grab qua cuộc gọi.
- Hỗ trợ khách hàng qua kênh Email khi được yêu cầu.
- Tiếp nhận và hỗ trợ triển khai ví GrabPay Credit trên ứng dụng đến khách hàng.
- Giải thưởng: Nhân viên tổng đài xuất sắc nhất (6/2018) với hiệu suất 98%.

Chuyên viên CSKH (Voice)- Senior Customer Specialist02/2019 - 09/2020

- Thực hiện các nhiệm vụ hằng ngày: điểm danh, báo cáo vắng mặt; cố vấn cho nhân viên về hướng xử lý; hỗ trợ cho Ban quản lý (performance, OKR, ...); thực hiện báo cáo theo tuần/tháng ...
- Phối hợp chặt chẽ với Ban quản lý về số liệu của các sự cố kỹ thuật; trường hợp đe dọa đến hình ảnh thương hiệu; theo sát và can thiệp kịp thời các chỉ số của nhân viên; giữ vững tinh thần và sự kết nối giữa các thành viên...
- Tiếp nhận phản hồi từ nhân viên và tham vấn với Ban quản lý để điều chỉnh Bộ Quy trình xử lý.
- Trực tiếp xử lý các trường hợp khách hàng đánh giá dịch vụ chưa tốt (rating 1\* và 2\*) sau cuộc gọi/thư mail.
- Tiếp nhận và hỗ trợ triển khai ví điện tử Moca trên ứng dụng Grab đến khách hàng (2/2019) cũng như quy trình xác thực thông tin người dùng Moca theo quy định của Nhà nước (5/2020).
- Giải thưởng:  
Outserve Hero (1/2019 and 8/2019)  
Best Supporter (6/2019 and 8/2019)

Chuyên viên CSKH (kênh Trò chuyện LiveChat)- Senior Customer Specialist09/2020 - 2021

- Duy trì thực hiện các nhiệm vụ của chuyên viên như đã trình bày ở bên trên.
- Là một trong những nhân viên tiên phong hỗ trợ khách hàng/tài xế thông qua tính năng kênh Trò chuyện. (09/2020).
- Tham vấn với Ban quản lý về các vấn đề thực tế để xây dựng tính năng kênh Trò chuyện cũng như Bộ Quy trình xử lý cho tính năng này.



- 0902.101.793
- phamhaihieu.vt@gmail.com
- Quận 7, Tp. Hồ Chí Minh

SKILLS

- Kỹ năng giao tiếp, thương lượng (tốt nhất qua cuộc gọi)
- Kỹ năng đào tạo thông tin, huấn luyện, cố vấn
- Kỹ năng giải quyết và kết thúc vấn đề
- Kỹ năng làm việc độc lập và làm việc nhóm
- Khả năng làm việc dưới áp lực lớn (talk time > 6 giờ/ngày với khoảng 100 cuộc gọi hoặc 80 cuộc trò chuyện)

INTERESTS

- Nghe nhạc
- Du lịch

“ To succeed in life, you need two things: ignorance and confidence.

— Mark Twain