

Trần Thanh Quỳnh Nhu

25/10/1994 | Female | 0987 654 321 | sad@gmail.com | Quận Đống Đa, Hà Nội

Chuyên viên Quản lý Dịch vụ

Summary / Development Goal

Mục tiêu trở thành Giám đốc vận hành (COO) trong 3 năm tới, thông qua việc áp dụng công nghệ quản lý mới và xây dựng văn hóa phục vụ chuyên nghiệp.

Skills

- LÃNH ĐẠO ĐỘI NHÓM:** Dẫn dắt thành công đội ngũ 15 nhân viên, đạt chỉ tiêu KPI hàng quý.
- PHÂN TÍCH VÀ BÁO CÁO:** Sử dụng Power BI và Excel để phân tích dữ liệu hoạt động.
- TỐI ƯU HÓA QUY TRÌNH:** Giảm thiểu 15% thời gian chờ đợi của khách hàng thông qua cải tiến quy trình phục vụ.

Experience

Quản lý Vận hành Khu vực @ F&B Group Holdings (03/2020 - Present)

- Giám sát hoạt động của 5 cửa hàng trong khu vực Hà Nội.
- Tuyển dụng, đào tạo và đánh giá hiệu suất của quản lý cửa hàng cấp dưới.
- Chịu trách nhiệm về lợi nhuận và chi phí, đảm bảo tuân thủ ngân sách.
- Phát triển và triển khai các tiêu chuẩn dịch vụ mới, nâng cao trải nghiệm khách hàng. (03/2020 - Present)

Trợ lý Quản lý Cửa hàng @ Café Delight Chain (08/2016 - 02/2020)

- Hỗ trợ quản lý cửa hàng trong các công việc hàng ngày.
- Quản lý kho hàng, đặt hàng và kiểm kê tài sản.
- Xử lý các khiếu nại của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả.
- Thực hiện ca làm việc và phân công nhiệm vụ cho nhân viên bán thời gian. (08/2016 - 02/2020)

Education

ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN (2012 - 2016)

NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH | Tham gia dự án nghiên cứu thị trường về ngành F&B. (2012 - 2016)

Projects

Dự án Nâng cấp Hệ thống POS (2023 - 2023)

Dẫn dắt đội ngũ kỹ thuật triển khai hệ thống bán hàng mới (POS) tại 10 chi nhánh, rút ngắn thời gian thanh toán 20%. (2023 - 2023) | Link: [N/A](#)

Chương trình 'Khách hàng thân thiết' (2021 - 2021)

Thiết kế và triển khai chương trình loyalty mới, giúp tăng tỷ lệ khách hàng quay lại 12%. (2021 - 2021) | Link: [N/A](#)

Hobbies

thích anh jack

Certificates

Chứng chỉ Quản lý Chuỗi Cung Ứng (2023)

Issued by: Viện Logistics Việt Nam

TOEIC 850 (2017)

Issued by: ETS