



## THÔNG TIN CÁ NHÂN

## 1. HỒ SƠ CÁ NHÂN

Họ và tên	LÊ THỊ THANH				
Ngày sinh	07/09/1984			Giới tính	Nữ
Nơi sinh	Hà Nội (TP)			Tình trạng hôn nhân	Đã kết hôn
Số CMND	038184000026	Ngày cấp	13/7/2015	Nơi cấp	Hà Nội (TP)
Email	phuongthanh0709@gmail.com			Điện thoại	0966709888
Địa chỉ liên lạc	Số 55 - Ngõ 217 - Phố Yên Hòa - Phường Yên Hòa - Quận Cầu Giấy - TP Hà Nội				

## 2. QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO

Quốc gia đào tạo	Thành phố	Trường đào tạo	Trình độ chuyên môn		Chuyên ngành
Việt Nam	Hà Nội	Đại Học Hà Nội	Đại học		Tiếng trung

### 3. CHỨNG CHỈ KHÁC

STT	Tên chứng chỉ	Hạng chứng chỉ
	Chứng chỉ tin học văn phòng	Hạng Khá

#### 4. QUÁ TRÌNH CÔNG TÁC

Tổng số năm kinh nghiệm	11 (năm)
-------------------------	----------

Cu thể:

Thời gian		Thành phố	Quốc gia	Tên công ty	Lĩnh vực hoạt động	Ngành nghề	Vị trí công việc
Từ	Đến						
06/2006	12/2011	Hà Nội	Việt Nam	Công ty Viettel Telecom	Viễn thông	Chăm sóc khách hàng	Giám sát/Trưởng nhóm chăm sóc khách hàng - phòng giải quyết khiếu nại

## Nhiệm vụ và trách nhiệm cụ thể

- Nắm bắt danh sách các khách hàng khiếu nại dịch vụ, phân chia công việc cho nhân viên triển khai chăm sóc khách hàng qua điện thoại/mail
- Tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện công việc của nhân viên về giải đáp, chăm sóc, hỗ trợ khách hàng của nhân viên
- Tiếp nhận, triển khai các công việc cấp trên giao phó



- Là quản lý nhóm 16 tele gọi điện mời khách tham dự sự kiện của công ty, theo danh sách khách mời của công ty
- Tổng hợp, triển khai, đánh giá các công tác telemarketing do cấp trên giao phó
- Chịu trách nhiệm chỉ tiêu và hoàn thành chỉ tiêu mời khách tham dự sự kiện do cấp trên giao phó
- Hỗ trợ training, coaching nhân viên hàng tuần/tháng
- Gửi báo cáo/phân tích tình hình nhân sự/công việc cho cấp trên hàng tuần/tháng

***Tôi xin cam đoan những thông tin cung cấp trên đây là hoàn toàn đúng sự thật và đầy đủ. Tôi đồng ý để công ty thẩm tra những điều mà tôi đã khai. Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm nếu những thông tin trên sai lệch.***

Người lập

Lê Thanh