



Cù Thị Thanh Tâm

Chăm sóc khách hàng - Marketting

Ngày sinh: 03/05/1995

Giới tính: Nữ

Điện thoại: 0978972433

Email: cuthanhtam95@gmail.com

Địa chỉ: Số 6, Ngõ 63/1, Phố Trần Quốc Vượng, Cầu Giấy, Hà Nội

MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

- Có nhiều kinh nghiệm tích lũy hơn trong quá trình công tác cả về kinh nghiệm và chuyên môn. - Làm việc không chỉ đem đến cho bạn kinh nghiệm, kỹ năng, nâng cao chuyên môn - năng lực mà còn là những đóng góp và cống hiến mà bạn đã làm được cho doanh nghiệp

HỌC VẤN

10/2010 - 05/2014

Học viện Báo chí và Tuyên Truyền

Chuyên ngành: Quản lý xã hội

Tốt nghiệp loại: Khá

KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

10/2018 - 08/2019

Công Ty TNHH Trần Gia Phú Thái

NHÂN VIÊN CSKH - MARKETING

- Xây dựng quy trình CSKH: quy trình, bản mô tả chi tiết.
- Lên kế hoạch CSKH các dịp đặc biệt như: lễ, tết, sinh nhật,... - Khảo sát khách hàng đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng sử dụng dịch vụ: đặt vé máy bay, đặt phòng khách sạn, tổ chức tour du lịch, thanh toán,...
- Tiếp nhận các thông tin phản hồi của khách hàng về chất lượng dịch vụ và báo cho các bộ phận liên quan tìm phương án xử lý.
- Lập phiếu khảo sát đánh giá chất lượng dịch vụ.
- Tổ chức thực hiện đo lường mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng sử dụng dịch vụ.
- Xây dựng nội dung thiết kế ảnh quảng cáo zalo và ultramailer.
- Xây dựng nội dung tổng thể quảng cáo ultramailer và quảng cáo SMSthương hiệu.
- Chạy chương trình quảng cáo ultramailer và SMS.
- Xây dựng nội dung thiết kế profile và brochure của công ty.
- Báo cáo và thống kê: tần suất khách hàng phản hồi, đánh giá về chất lượng dịch vụ bằng biểu đồ và trang tính.
- Thực hiện công tác lưu trữ văn thư đến của công ty.
- Liên hệ và làm báo giá công tác in ấn các sản phẩm của công ty: các sản phẩm tour (áo, cờ, mũ,...), profile, brochure,...
- Thống kê hiệu quả quảng cáo.

10/2019 - 11/2019

Bách Khoa Aptech

NHÂN VIÊN Chăm sóc học viên

- Xây dựng chương trình, lên ý tưởng cho các chương trình event, các hoạt động ngoại khóa cho sinh viên: bóng đá,...
- Cầu nối giữa sinh viên với nhà trường.
- Khảo sát mức độ hài lòng của học viên với trường.
- Hỗ trợ các hoạt động tổ chức của BKAP

06/2018 - 08/2018

Công Ty TNHH Trang Sức Viên Chí Bảo

NHÂN VIÊN MARKETING

- Chỉnh sửa ảnh thiết kế.
- Gắn logo thương hiệu công ty vào các file ảnh đã có.
- Đăng sản phẩm lên các trang như: shoppe, Lazada,....
- Tối ưu hóa sản phẩm đã đăng.
- Viết bài chuẩn SEO về các sản phẩm trang sức và tối ưu hóa các bài viết.

07/2017 - 06/2018

Công Ty TNHH Khu Du Lịch Vịnh Thiên Đường

Nhân viên Telemarketing

- Nhận data khách hàng từ phòng marketing chuyển sang, tư vấn khách hàng lên tham dự sự kiện của công ty được tổ chức theo các khung giờ nhất định.
- Xử lý các tình huống từ chối khách hàng.
- Nhập đầy đủ thông tin khách hàng đồng ý tham dự sự kiện vào phần mềm.
- Theo dõi, giám sát chặt chẽ, hướng dẫn và hỗ trợ khách hàng lên tham dự sự kiện.
- Thống kê và báo cáo phần nản khách hàng phần nản về dịch vụ

CHỨNG CHỈ

2013

- Tin học: Khá
- Tiếng anh: B1

CÁC KỸ NĂNG

Tin học văn phòng TOPCV

- Sử dụng thành thạo các công cụ Word, Excel, Power Point, Outlook, Ultramailer,...

Tiếng Anh

- B1