

THÔNG TIN CÁ NHÂN

| 1. HỒ SƠ CÁ NH | ÂN | | | | |
|------------------|------------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------|-------------|
| 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 | <u>1</u> | | Điện thoại | 0966709888 |
| Địa chỉ liên lạc | Số 55 - Ngõ 217 - Phố Yên Hò | a - 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 | i gian | Thành nhấ | hành phố Quốc gia | Tên công ty | Lĩnh vực hoạt động | Ngành nghề | Vị trí công việc |
|---------|---------|------------|-------------------|-------------------------|--------------------|------------|--|
| Từ | Đến | т папп рпо | | | | | |
| 06/2006 | 12/2011 | Hà Nội | Việt Nam | Công ty Viettel Telecom | Viễn thông | C | 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

| Thời | gian | Thành nhấ | Thành phố Quốc g | Ouốa gia | Tôn công tự | I înh wwo hoot đông | Ngành nghề | Vị trí công việc |
|---------|---------|-----------|--------------------|---|--------------------|---------------------|------------------------------------|------------------|
| Từ | Đến | тпапп рпо | Thành phố Quốc gia | Tên công ty | Lĩnh vực hoạt động | Agann ngne | vị trí công việc | |
| 01/2012 | 01/2016 | Hà Nội | | Công ty cổ phần đầu tư phát triển giáo dục quốc tế Langmaster | Giáo dục/ Đào tạo | Chăm sóc khách hàng | Trưởng bộ phận chăm sóc khách hàng | |

Nhiệm vụ và trách nhiệm cụ thể

- Là đầu mối tiếp nhận và phối hợp xử lý tất cả các khiếu nại, tư vấn, giải đáp, hỗ trợ dịch vụ cho khách hàng
- Tổng hợp, đánh giá, triển khai các công tác chăm sóc khách hàng hàng tuần/tháng để phân tích đánh giá, đề xuất phương án thay đổi, cải tiến cho phù hợp
- Tiếp nhận, triển khai các công việc cấp trên giao phó

| Thời | gian | Thành phố | Ouốa gia | Tên công ty | Lĩnh vực hoạt động | Ngành nghề | Vi trí công việc |
|---------|--------|--------------------|----------|----------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------------|
| Từ | Đến | Thành phố Quốc gia | Quoc gia | Ten cong ty | rınıı vüç noşt döng | Ngann ngne | vi tri cong việc |
| 02/2016 | 1/2018 | Hà Nội | Việt Nam | Công ty TNHH Vịnh Thiên Đường | Du lịch/nghỉ dưỡng | Telemarketing/Sales | Trưởng nhóm Telemarketing/telesales |

Nhiệm vụ và trách nhiệm cụ thể

- 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 trainning, coaching nhân viên hàng tuần/tháng
- Gửi báo cáo/phân tích tình hình nhân sự/công việc cho cấp trên hàng tuần/tháng

| Thời gia | gian Thành nhấ | Thành phố Quốc gia | Tên cên a 4m | I inh yun hoot đông | Nahuh uahà | V: 4m/ 20-2 miles | |
|------------|----------------|--------------------|--------------|---|--------------------|---------------------|------------------------------|
| Từ | Đến | I nann pno | Quôc gia | Tên công ty | Lĩnh vực hoạt động | Ngành nghê | Vị trí công việc |
| 02/2018 08 | 8/2018 | Hà Nội | Việt Nam | Công ty Cổ phần Phát triển Giáo dục IECC | Giáo dục | Telemarketing/Sales | Giám đốc TT Ucmas Văn Chương |

Nhiệm vụ và trách nhiệm cụ thể

- Quản lý/điều hành/giám sát tất cả các công việc tại TT
- Tổng hợp, triển khai, đánh giá các công việc ở TT
- Chịu trách nhiệm chỉ tiêu và hoàn thành chỉ tiêu tháng/quý do cấp trên giao phó
- Hỗ trợ trainning, coaching nhân viên hàng tuần/tháng
- Gửi báo cáo/phân tích tình hình nhân sự/công việc cho cấp trên hàng tuần/tháng

| Thời | gian | Thành phố Đến | Ouấc cio | Tên công ty | Länh vura hoot đông | Ngành nghề | Vi tuí oông viôo | |
|---------|---------|------------------|----------|----------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------------|--|
| Từ | Đến | | Quốc gia | Ten cong ty | Lĩnh vực hoạt động | Ngann ngne | Vị trí công việc | |
| 09/2018 | 10/2019 | Hà Nội | Việt Nam | Công ty TNHH Vịnh Thiên Đường | Du lịch/nghỉ dưỡng | Telemarketing/Sales | Trưởng nhóm Telemarketing/telesales | |
| | | | | | | | | |

Nhiệm vụ và trách nhiệm cụ thể

- 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 trainning, 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