

# PHAN QUỐC CƯỜNG

Vị trí: Nha Trang, Việt Nam | Sẵn sàng di dời

Liên hệ: (84) 969-007-025 | quoccuong.ukh97@gmail.com



## TIỂU SỬ CHUYÊN MÔN

Với chuyên môn về chăm sóc khách hàng, bán hàng, hỗ trợ kỹ thuật và quản lý dự án. Có năng lực giao tiếp khéo léo, học hỏi nhanh, tư duy chiến lược, có kinh nghiệm trong việc xây dựng mối quan hệ với khách hàng và hỗ trợ họ lựa chọn các sản phẩm và dịch vụ phù hợp. Tích cực tìm kiếm mở rộng đội ngũ và chịu trách nhiệm về khu vực Việt Nam.

## CÁC KỸ NĂNG CHÍNH

- Giao tiếp & Chăm sóc khách hàng
- Bán hàng & Hỗ trợ bán hàng
- Hỗ trợ kỹ thuật
- Quản lý dự án
- Người tiếp thu nhanh
- Lãnh đạo & Xây dựng đội ngũ

## KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

### **COUNTRY MANAGER - Crypto Global United - CGU.io, Nha Trang, Việt Nam (Tháng 9 năm 2021 - Tháng 2 năm 2023)**

- Theo dõi hiệu suất ở tất cả các cấp và lên lịch đào tạo theo yêu cầu để đảm bảo dịch vụ và hỗ trợ khách hàng chất lượng
- Tuyển dụng, kiểm tra và đào tạo tất cả nhân viên mới để duy trì một nhóm có hiệu suất cao
- Xây dựng mối quan hệ chuyên nghiệp với nhân viên và khách hàng để đảm bảo sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng
- Nghiên cứu kỹ lưỡng quốc gia hoặc khu vực và điều chỉnh các chiến lược phù hợp để cải thiện tốc độ tăng trưởng kinh doanh
- Phối hợp với nhóm tiếp thị để mở rộng kinh doanh thông qua các chiến dịch và sáng kiến được nhắm mục tiêu

### **COMUNITY MANAGER - Mydefipet.com, Nha Trang, Việt Nam (Tháng 9 năm 2021 - Tháng 8 năm 2022)**

- Phát triển các hướng dẫn trên khu vực để đảm bảo truyền thông và xây dựng thương hiệu nhất quán
- Quản lý các tài khoản truyền thông xã hội khác nhau, bao gồm Telegram và Facebook Fanpage, đồng thời trả lời các câu hỏi và thắc mắc của khách hàng
- Giám sát các tài khoản mạng xã hội để nhận phản hồi và xác định các cơ hội để cải thiện sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng

## **RESTAURANT MANAGER - Thaidfood Hyhy, Nha Trang, Vietnam**

**(05/2020 - 01/2021)**

- Tuyển dụng, đào tạo và huấn luyện nhân viên về các kỹ năng phục vụ khách hàng, kiến thức về ẩm thực và đồ uống cũng như hoạt động của nhà hàng
- Tăng mức độ tương tác của khách hàng trên các tài khoản truyền thông xã hội lên 50% thông qua các chiến lược và khuyến mãi tương tác
- Thực hiện các chiến lược quản lý hàng tồn kho và kiểm soát chi phí để cải thiện lợi nhuận
- Duy trì môi trường nhà hàng sạch sẽ, an toàn và tuân thủ các quy định về sức khỏe và an toàn

## **SALES HORECA EXECUTIVE, Annam Professional, Nha Trang, Vietnam (10/2019 - 04/2020)**

- Bán các sản phẩm thực phẩm, đồ uống cao cấp từ Anh Quốc cho các nhà hàng, khách sạn, resort tại thị trường Nha Trang.
- Xây dựng và duy trì mối quan hệ bền chặt với khách hàng hiện tại và khách hàng mới, cung cấp dịch vụ khách hàng xuất sắc và đáp ứng kịp thời các nhu cầu và yêu cầu của họ.
- Tiến hành nghiên cứu thị trường và xác định khách hàng tiềm năng và cơ hội kinh doanh
- Phối hợp với bộ phận hậu cần và tài chính để đảm bảo giao hàng và thanh toán sản phẩm kịp thời, giải quyết các vấn đề hoặc tranh chấp phát sinh.
- Chuẩn bị và gửi các báo cáo bán hàng thường xuyên, dự báo doanh số bán hàng trong tương lai và xác định các lĩnh vực cần cải thiện về sản phẩm, giá cả hoặc chất lượng dịch vụ.
- Tham gia vào các sự kiện và hội nghị trong ngành, quảng bá thương hiệu và sản phẩm của công ty và kết nối với các đối tác và khách hàng tiềm năng.

## **SALES EXECUTIVE - Vimo - JSC, Nha Trang, Việt Nam (09/2018 - 10/2019)**

- Duy trì thành công mối quan hệ với hơn 100 khách hàng doanh nghiệp thông qua các chuyến thăm thường xuyên, các cuộc gọi điện thoại và dịch vụ khách hàng đặc biệt.
- Đạt được sự công nhận là "Nhà tuyển dụng của năm" cho hiệu suất bán hàng xuất sắc và sự cống hiến cho sự hài lòng của khách hàng.
- Thiết lập và duy trì quan hệ kinh doanh với khách hàng mới, tạo ra hoạt động kinh doanh mới và mở rộng cơ sở khách hàng.
- Đảm bảo mức độ hài lòng cao của người tiêu dùng bằng cách xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng tiềm năng, cung cấp hỗ trợ chuyên nghiệp và nhanh chóng, đồng thời giải quyết kịp thời các nhu cầu và mối quan tâm của khách hàng.
- Duy trì kiến thức cập nhật về sản phẩm và dịch vụ, xu hướng của ngành và đối thủ cạnh tranh, sử dụng kiến thức này để đưa ra lời khuyên và giải pháp sáng suốt cho khách hàng.
- Chuẩn bị và gửi báo cáo bán hàng, phân tích dữ liệu bán hàng, dự báo doanh số bán hàng trong tương lai và xác định các khu vực cần cải thiện.

# **TOUR GUIDE Freelancer - Onetrip.vn, Nha Trang, Vietnam ( 11/2018 - 9/2019)**

- Chào đón và phát triển hành trình dựa trên sở thích và nhu cầu của khách du lịch để đảm bảo trải nghiệm được cá nhân hóa và hấp dẫn
- Đưa khách du lịch qua các điểm đến nổi tiếng trong thành phố và cung cấp thông tin bình luận
- Cung cấp cho khách du lịch các tài liệu thông tin và trả lời mọi câu hỏi trong khả năng tốt nhất của tôi để đảm bảo sự hài lòng của khách hàng
- Quản lý ngân sách và hậu cần cho mỗi chuyến tham quan để đảm bảo trải nghiệm liền mạch và thú vị cho khách hàng

## **GIÁO DỤC**

Bằng Cao đẳng Ngôn ngữ (Tiếng Anh) - Đại học Khánh Hòa - (09/2015 - 06/2018)

GPA: 3.0

## **KỸ NĂNG & KINH NGHIỆM BỔ SUNG**

- Hoàn thành chứng chỉ trong khóa học trực tuyến CS50 của Harvard về ngôn ngữ lập trình với Python.
  - <https://cs50.harvard.edu/certificates/71fefce4-0a3b-4ce8-9c05-8b4863b04701>
- Phát triển một số dự án Python, bao gồm một ứng dụng trò chơi, một Ứng dụng học tiếng Anh và ứng dụng nén hình ảnh.
  - <https://github.com/cuzzcuzz97>
- Phát triển trang web full-stack, ngheanreview.asia, sử dụng Django và triển khai trên máy chủ Linux với PostgreSQL.
  - <https://ngheanreview.asia/>
- Hiện đang học Node.js và React.js cho một ứng dụng học tiếng Anh mới.
- Thông thạo tiếng Anh với điểm IELTS 7.

## **SỞ THÍCH**

- Bóng đá, Âm nhạc, Du lịch, Nhiếp ảnh.

## **PHẦN MỀM & NGÔN NGỮ LẬP TRÌNH**

- Microsoft Office, Google Trang tính, Adobe Photoshop, Python, Django, SQL, HTML, CSS, JavaScript, React.js (đang tiến hành), Node.js.

## **NGÔN NGỮ**

- Tiếng Anh (Thông thạo), Tiếng Việt (Người bản xứ).

Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào hoặc muốn thảo luận thêm , xin vui lòng liên hệ với tôi. Cảm ơn bạn đã xem xét qua hồ sơ của tôi.