



THỊ DUNG

10.04

KỸ NĂNG

- Training
- Coaching
- Thực hiện báo cáo
- Quản lý đội nhóm
- Giải quyết vấn đề
- Tin học văn phòng
- Phân tích và đánh giá
- Tiếng Anh giao tiếp cơ bản

THÀNH TÍCH

- Nhân viên xuất sắc năm 2021
- Nhân viên xuất sắc năm 2019
- Nhân viên xuất sắc nhiều tháng

HỌC VẤN

Đại học Sư phạm

HOẠT ĐỘNG XÃ HỘI

ietnam

ành cùng các em nhỏ khó khăn vùng cao trên con đường học vấn

MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

Với kinh nghiệm trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ, tôi mong muốn được tiếp tục phát triển bản thân trong môi trường làm việc chuyên nghiệp, nơi tôi có thể học hỏi, tận dụng kiến thức và kỹ năng đã tích lũy để xây dựng quy trình hiệu quả, đóng góp vào sự phát triển lâu dài của công ty.

KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

Công ty CP BellSystem24 Vietnam - Dự án Gojek

2024 | Quality Assurance Executive

nh giá chất lượng cuộc gọi, email và tin nhắn của đội ngũ chăm sóc khách hàng để đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn và quy trình của công ty

- Thực hiện coaching, refresh training, các bài kiểm tra đánh giá cho nhân sự dựa trên các lỗi thường gặp để nâng cao chuyên môn nghiệp vụ và cải thiện chất lượng hỗ trợ khách hàng
- Phân tích, đánh giá trải nghiệm của khách hàng về dịch vụ, kịp thời phát hiện và báo cáo các lỗi hỏng trong quy trình, đề xuất các kế hoạch khắc phục để nâng cao sự hài lòng của khách hàng
- Tham gia xây dựng quy trình giải quyết khiếu nại và xử lý phản hồi từ khách hàng, đảm bảo vấn đề được xử lý kịp thời và hiệu quả
- Theo dõi các chỉ số trong bản khảo sát về dịch vụ và thực hiện báo cáo kết quả kiểm tra chất lượng hỗ trợ của các nhân sự cho quản lý

2020 | Senior Driver Care

- Hỗ trợ trưởng nhóm tổng hợp các khoản đền bù, thanh toán cho tài xế
- Tham gia xây dựng và thực hiện vẽ quy trình cho trưởng nhóm
- Training cho nhân sự mới và báo cáo tình hình với quản lý/trưởng nhóm
- Tổng hợp báo cáo về các vấn đề của tài xế/khách hàng, phát hiện và thông báo khi có vấn đề phát sinh đột biến để đưa ra hướng xử lý kịp thời, tránh ảnh hưởng đến quá trình hoạt động
- Theo dõi lịch làm việc và tổng hợp số lượng vé của nhân sự cho trưởng nhóm

2019 | Driver Care Specialist Layer 2

- Hỗ trợ, giải quyết các vấn đề mà nhân sự cấp 1 không thể hỗ trợ, xử lý các tình huống khẩn cấp liên quan đến tài xế qua kênh cuộc gọi, email, ứng dụng: hoàn tiền, thất lạc đồ, khách hàng không thanh toán...
- Thực hiện gọi ra để thu thập thông tin liên quan đến sự cố, thông báo kết quả xử lý cho tài xế
- Phối hợp với team liên quan để giải quyết khiếu nại, thắc mắc của tài xế

Công ty CPTM Công nghệ GOVIET

2018 | Customer Service Layer 1

- Tiếp nhận cuộc gọi vào để hỗ trợ các vấn đề cơ bản, giải đáp thắc mắc của khách hàng và tài xế về quy trình đăng ký, thông tin tài khoản, đơn hàng,...
- Ghi nhận vấn đề và chuyển thông tin đến phòng ban liên quan