








# Nguyễn Thị Mỹ Nhung

## Chuyên Viên Chăm Sóc Khách Hàng

Là nhân viên chăm sóc khách hàng với 5 năm kinh nghiệm, với sự tận tâm, thấu hiểu mong muốn mang sự hài lòng khách hàng từ những điều nhỏ nhất nhất để mang lại giá trị cho Công ty  
Mong muốn thăng tiến sau 3 năm và góp phần giúp công ty tăng thêm chất lượng dịch vụ hỗ trợ khách hàng.

### THÔNG TIN CÁ NHÂN

-  [Redacted] c  
om
-  [Redacted]
-  Nhung Nguyễn
-  28/08/1995
-  Phường 13, Tân Bình, Thành Phố Hồ Chí Minh

### HỌC VẤN

- ĐẠI HỌC AN GIANG**  
SƯ PHẠM VẬT LÝ  
2013 - 2017  
Tham gia thảo luận, thuyết trình các đề tài của lớp, đoàn, khoa... Bên cạnh đó, mình cũng tích cực tham gia các hoạt động tình nguyện mùa hè xanh cũng như các hoạt động do đoàn, hội tổ chức.

### CÁC KỸ NĂNG

- KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ**  
Lắng nghe, kiên nhẫn, nắm bắt trọng tâm vấn đề, xoa dịu đúng lúc, giải quyết triệt để, đầy đủ chính xác thông tin, linh hoạt nhạy bén xử lý, hỗ trợ các trường hợp đặc biệt...
- TRÌNH BÀY VIẾT VÀ NÓI**  
Khả năng giao tiếp, quản lý kiểm soát nội dung trao đổi cuộc gọi, phiên chat trực tiếp, trình bày thông tin qua email, khai thác thông đúng trọng tâm, tóm tắt nội dung đã trao đổi, xác nhận yêu cầu, khiếu nại của Khách hàng.
- KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM**  
Kiểm soát cảm xúc bản thân, dễ thích nghi, hòa nhập,...
- HAM HỌC HỎI**  
Nắm vững nghiệp vụ, trao đổi thông tin nghiệp vụ mỗi ngày, tự rút kinh nghiệm từ những case đã xử lý để hỗ trợ khách hàng tốt hơn...

### KINH NGHIỆM LÀM VIỆC: CÔNG TÀI CHÍNH TNHH NGÂN HÀNG VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG SMBC (2017 - hiện tại)

2022 - 2024

#### NHÂN VIÊN DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG ĐIỆN TỬ

- Giải đáp thắc mắc, xử lý yêu cầu, tiếp nhận khiếu nại của khách hàng email, khách hàng chat trực tiếp trên ứng dụng, website, zalo, facebook của Công ty...
- Đảm bảo phản hồi nhanh chóng, kịp thời tăng mức độ hài lòng của khách hàng
- Phối hợp với các phòng ban để giải quyết yêu cầu, khiếu nại của khách hàng
- Linh động, nhạy bén nhận diện các trường hợp cần chuyển xem xét hỗ trợ hoặc cần chuyển gấp để giải quyết các trường

- hợp đặc biệt.
- Thực hiện cuộc gọi ra khảo sát chất lượng hỗ trợ ứng dụng, ghi nhận đóng góp ý kiến khách hàng
  - Thực hiện cuộc gọi ra để thông báo kết quả xử lý yêu cầu, kết quả khiếu nại
  - Thực hiện cuộc gọi ra khai thác thông tin còn đang thiếu đối với các case repeated.

1/2020 - 12/2021

#### NHÂN VIÊN DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG OUTBOUND (THẺ)

- Gọi ra tư vấn sản phẩm thẻ tín dụng
- Thực hiện xác minh thông tin để kích hoạt thẻ
- Tư vấn bán sản phẩm tiền mặt nhanh
- Thực hiện theo dõi, hỗ trợ đến khi khách hàng nhận tiền thành công
- Gọi ra thuyết phục giữ thẻ, thay thế thẻ đã hết hạn, cập nhật địa chỉ giao phát thẻ.

8/2017 - 12/2019

#### NHÂN VIÊN DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG OUTBOUND (WELCOME CALL)

- Gọi ra xác minh lại thông tin hợp đồng trước kỳ góp đầu tiên
- Xác lại thông tin cá nhân chủ hợp đồng
- Xác nhận lại các thông tin hợp đồng về: sản phẩm vay, tổng số tiền vay, số kỳ góp, số tiền mỗi kỳ góp...
- Trong quá trình làm hồ sơ vay có phát sinh chi phí khác không...
- Hỗ trợ ghi nhận chuyển phòng ban liên quan các hợp đồng chưa đúng với thông tin mà khách hàng được tư vấn

## CHỨNG CHỈ

2017

Tin Học Văn Phòng, Chứng Chỉ Tiếng Anh A2

## DANH HIỆU VÀ GIẢI THƯỞNG

2022 - 2023

Đạt top Kpi trong các tháng, đạt top QC...

## THÔNG TIN THÊM

Nhược điểm: suy nghĩ nhiều, lo xa, tự mang áp lực bản thân luôn cố gắng hoàn thành tốt nhất nhiệm vụ ...

## SỞ THÍCH

Du lịch, nấu ăn, thể dục thể thao...

## NGƯỜI THAM CHIẾU

Nguyễn Thị Hải Thuận.