



# HOÀNG THỊ HÒA

## NHÂN VIÊN

Với kinh nghiệm trong các ngành liên quan đến dịch vụ pháp lý, dịch vụ khách hàng và CSKH đã 5 năm, tôi mong muốn tận dụng tất cả các kỹ năng của mình để đóng góp cho quy công ty ngày càng phát triển

### THÔNG TIN CƠ BẢN



[Redacted]



hoangho[Redacted]gmail.com



06/05/1997



21 Sầm Sơn, Phường 4, Tân Bình, TP.HCM

### HỌC VẤN

#### LUẬT

09•2015 • 05•2019 • Khá

ĐẠI HỌC ĐÀ LẠT

#### Nghệ vụ Luật sư

09•2020 • 10•2022 • Trung bình

khá

Học Viện Tư Pháp

#### Khóa Học nâng cao Chăm Sóc Khách Hàng

03•2023 • 09•2023 • Xuất sắc

Bellsystem24-HoaSao

### TIN HỌC

Tin học văn phòng

5 ★

### KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

#### Văn phòng Luật Sư Minh Hồng • Thư ký luật sư

10-2018 - 12-2019

- Ghi chép, trả lời các cuộc điện thoại của văn phòng luật sư, chuẩn bị thư từ, các văn bản pháp lý, giấy tờ phục vụ cho công việc của luật sư
- Đặt lịch hẹn, nhận lịch hẹn khách hàng
- Hỗ trợ nghiên cứu pháp luật, liên lạc với các luật sư khác
- Theo dõi, cập nhật diễn tiến các công việc đảm trách.
- Nghiên cứu hồ sơ, cơ sở pháp lý các vụ án dân sự hướng dẫn của Luật sư và đưa ra hướng giải quyết.
- Soạn thảo các loại văn bản pháp lý theo hướng dẫn của Luật sư.

#### TÒA ÁN NHÂN DÂN TỈNH LÂM ĐỒNG • Thư ký tòa án

12-2019 - 12-2020

- Kiểm tra sự có mặt của những người được Tòa án triệu tập; nếu có người vắng mặt thì phải nêu lý do;
- Phổ biến nội quy phiên tòa;
- Báo cáo Hội đồng xét xử danh sách những người được triệu tập đến phiên tòa và những người vắng mặt;
- Ghi biên bản phiên tòa;

**SỞ THÍCH**

- Kinh doanh online.
- Đọc sách.
- Hoạt động thể dục thể thao.
- Tình nguyện, thiện nguyện.
- Viết lách, vẽ tranh

• Tiến hành hoạt động tố tụng khác thuộc thẩm quyền của Tòa án theo sự phân công của Chánh án Tòa án.

**LPBank • Ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt • Trợ giúp pháp lý và chăm sóc khách hàng**  
*12-2020 - 11-2022*

- Thực hiện hỗ trợ pháp lý khách hàng
- Tư vấn, hỗ trợ cho khách hàng về mặt pháp lý sản phẩm, quy trình khi có nhu cầu về sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng như các giao dịch gửi, rút tiền, giao dịch tiết kiệm, mở, quản lý tài khoản, thanh toán, phát hành thẻ, thu đổi ngoại tệ, chuyển tiền,...
- Hỗ trợ ngân hàng thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến hạch toán, kế toán
- Tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại của khách hàng
- Thực hiện các báo cáo liên quan đến tiền mặt, báo cáo về giao dịch khi cần thiết.
- Mở rộng các mối quan hệ, giúp đỡ, chăm sóc khách hàng để hướng khách hàng sử dụng thêm các sản phẩm khác.

**TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM • VIETNAMPOST • LEGAL ADMIN • Pháp Lý • CSKH VIP**  
*11-2022 - 09-2024*

- Cập nhật, duy trì hồ sơ, hợp đồng dịch vụ, cung ứng sản phẩm
- Giải đáp những thắc mắc liên quan đến chính sách và các vấn đề về pháp lý dịch vụ của công ty
- Hỗ trợ tư vấn, giải đáp pháp lý cho các hoạt động của từng phòng ban nội bộ.
- Phối hợp với các bộ phận khác của công ty xử lý các vấn đề phàn nàn hay khiếu nại từ phía khách hàng
- . Xây dựng các quy trình nội bộ và chính sách pháp lý dịch vụ
- . Triển khai chiến lược, kế hoạch tư vấn pháp lý phục vụ hoạt động kinh doanh thường xuyên liên quan đến vận tải, bưu điện, chăm sóc khách hàng
- . Một số nhiệm vụ hỗ trợ pháp lý khác, công việc

đặc biệt theo yêu cầu của cấp trên

. Tham gia nghiên cứu các vấn đề pháp lý phát sinh và đề xuất phương hướng giải quyết

. Tổ chức triển khai, phát động hiệu quả các chương trình thi đua nâng cao chất lượng dịch vụ Bưu chính

- Tiếp nhận và xử lý tất cả các cuộc gọi đến của khách hàng
- Hỗ trợ tư vấn, giải đáp thắc mắc của khách hàng về dịch vụ hay sản phẩm của Bưu chính
- Đưa ra những thông tin bổ ích cho khách hàng về sản phẩm hay dịch vụ của Bưu điện
- Kết nối khách hàng với các bộ phận liên quan của công ty khi có yêu cầu cần thiết.
- Cùng với các bộ phận khác của công ty xử lý các vấn đề phàn nàn hay khiếu nại từ phía khách hàng.
- Tiến hành liên hệ với khách hàng thông qua các thông tin đã được lưu để tư vấn và chăm sóc khách hàng một cách hiệu quả nhất.

## KỸ NĂNG

---

- Quản lý trang web
- ADMIN
- Khả năng lắng nghe
- Ham học hỏi
- Sáng tạo
- Quản lý cảm xúc
- Thuyết trình