

# HỒ SƠ ỨNG TUYỂN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

6/19/2020

## THÔNG TIN CƠ BẢN

<b>Họ và tên</b>	Nguyễn Hồng Hạnh	<b>Giới tính:</b> Nữ
<b>Ngày sinh</b>	30/04/1986	<b>Hôn nhân:</b> Đã có gia đình
<b>ĐT liên hệ</b>	0913113787	<b>Email:</b> <a href="mailto:nguyenlinhnh86@gmail.com">nguyenlinhnh86@gmail.com</a>
<b>Địa chỉ :</b> 60 Hàng Giấy, Hoàn Kiếm Hà Nội		
<b>Facebook:</b> <a href="https://www.facebook.com/nguyen.l.nhi.33">https:// www.facebook.com/nguyen.l.nhi.33</a>		



## HỌC VẤN VÀ ĐÀO TẠO

<b>2005 - 2010</b>	<b>Viện Đại học Mở Hà Nội</b> Cử nhân: Kế toán
<b>2006</b>	Viện tin học ứng dụng
<b>2010</b>	Trung tâm ngoại ngữ SOFET-JSC

## MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

<b>Nghề nghiệp</b>	Dịch vụ khách hàng
<b>Tính chất công việc</b>	Môi trường chuyên nghiệp, năng động và thử thách. Công việc cần sự sáng tạo, kỹ năng giao tiếp lưu loát, cởi mở, có khả năng thuyết phục, chịu khó trong công việc. Có tinh thần cầu thị và chịu được áp lực công việc cao
<b>Lương</b>	08 - 10 triệu

KINH NGHIỆM LÀM VIỆC	
04.2019- nay	<p><b>Bệnh viện đa khoa Tâm Anh</b>  <b>Vị trí: Nhân viên tổng đài chăm sóc khách hàng</b>  <b>Kinh nghiệm làm việc:</b></p> <p><b>1. Trả lời khách hàng:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ghi nhận, cập nhật thông tin, chuyển các yêu cầu của khách hàng đến các bộ phận chức năng theo quy trình.</li> <li>Tiến hành thu thập &amp; ghi nhận những phản ánh đóng góp của khách hàng để phân tích nhằm cải thiện quy trình, sản phẩm, dịch vụ, nâng cao chất lượng CSKH.</li> </ul> <p><b>2. Chăm sóc và duy trì khách hàng:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiến hành gọi các chương trình OB, survey, telesales, chăm sóc, cập nhật thông tin &amp; hồ sơ khách hàng theo yêu cầu của cấp quản lý.</li> <li>Đặt lịch gọi, nhắc nhở khách hàng lịch hẹn khám nhằm tăng tỷ lệ cuộc hẹn thành công.</li> </ul> <p><b>3. Thực hiện các công việc khác theo phân công của các cấp quản lý</b></p>
07.2017 – 03.2019	<p><b>Công ty Cổ phần dịch vụ phân tích di truyền</b>  <b>Vị trí: Nhân viên kinh doanh Online</b>  <b>Kinh nghiệm làm việc:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nhập liệu và quản lý data khách hàng vào phần mềm công ty</li> <li>Cập nhật, quản lý, hoàn thiện các báo cáo về mức độ hoàn thành, tiến độ thực hiện cho các định mức kinh doanh .</li> <li>Hỗ trợ viết bài quảng cáo sản phẩm qua kênh facebook, các forum,...</li> <li>Giới thiệu, tư vấn dịch vụ trực tiếp và chốt khách, giải đáp các vấn đề thắc mắc của khách hàng qua điện thoại và email, livechat, facebook.</li> <li>Tìm kiếm khách hàng mới</li> <li>Thực hiện các yêu cầu khách theo yêu cầu của trưởng bộ phận</li> </ul>
03.2016 - 02.2017	<p><b>Công ty Cổ phần dịch vụ thương mại tổng hợp Vincommerce</b>  <b>Vị trí: Dịch vụ khách hàng</b>  <b>Kinh nghiệm làm việc</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiếp nhận, xử lý mọi thông tin của khách hàng, đối tác</li> <li>Tư vấn, chăm sóc khách hàng về dịch vụ hậu mãi, tính năng sản phẩm tại Trung tâm hoặc qua điện thoại.</li> <li>Cập nhật các thông tin khách hàng lên hệ thống theo quy trình nghiệp vụ liên quan.</li> <li>Tiến hành các thủ tục làm thẻ thành viên cho khách hàng tại Trung tâm.</li> <li>Giải đáp những thắc mắc, khiếu nại của khách hàng</li> <li>Hỗ trợ bộ phận kỹ thuật tiếp nhận thông tin khách hàng chuyển bộ phận kỹ thuật xử lý.</li> <li>Khai thác nguồn dữ liệu khách hàng triển khai các nội dung chăm sóc khách hàng theo yêu cầu của cấp trên trực tiếp.</li> <li>Thực hiện các yêu cầu công việc khác theo yêu cầu hợp lý từ cấp trên trực tiếp.</li> </ul>

01.2013 – 01.2016	<b>Công ty Cổ phần Siêu Thanh Hà Nội</b> <b>Vị trí:</b> Nhân viên chăm sóc khách hàng <b>Kinh nghiệm làm việc:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Thực hiện công tác chăm sóc khách hàng theo kế hoạch đã được lập ra hàng tháng, quý, năm.</li> <li>Sẵn sàng trả lời các câu hỏi của khách hàng và trợ giúp khách hàng đảm bảo các yêu cầu của họ được hoàn thành chu đáo.</li> <li>Cập nhật thông tin dữ liệu khách hàng.</li> <li>Xử lý và giải quyết các phàn nàn của khách hàng.</li> <li>Tham gia các chương trình hỗ trợ bán hàng, các chương trình chăm sóc khách hàng được xây dựng.</li> <li>Báo cáo Quản lý về tình hình dịch vụ khách hàng, các thắc mắc/ khiếu nại phát sinh và tình trạng giải quyết vấn đề, trình giám đốc quản lý theo định kỳ hàng tuần, tháng, năm.</li> <li>Thực hiện các công việc khác do Quản lý phân công</li> </ul>
-------------------	---

CÁC KỸ NĂNG	
Ngoại ngữ	Đọc hiểu tiếng Anh
Tin học	Sử dụng thành thạo tin học văn phòng: Word, Excel, PowerPoint
Kỹ năng khác	Có tư duy sáng tạo
	Có khả năng làm việc độc lập, làm việc theo nhóm
	Kỹ năng giao tiếp tốt
	Chịu được áp lực công việc , trung thực cầu tiến trong công việc

THÔNG TIN THAM KHẢO			
STT	Họ tên	Nơi công tác	Thông tin liên hệ
1	Nguyễn Thị Phương	BV đa khoa Tâm Anh	Di động : 0902963326 Email: <a href="mailto:phuongnt6@tamanhhospital.vn">phuongnt6@tamanhhospital.vn</a>

***Tôi xin cam đoan những thông tin ở trên là chính xác và đúng sự thật!***

Trân trọng cảm ơn!  
**Nguyễn Hồng Hạnh**