# THƯ GIỚI THIỆU ỨNG TUYỂN VỊ TRÍ CTV SOẠN THẢO VÀ UPLOAD VĂN BẢN LUẬT LÊN WEBSITE



Hiện tại em có khá nhiều thời gian rảnh trong tuần, có thể đáp ứng được thời gian làm việc theo yêu cầu hoặc nhiều hơn.

Trước đây em có kinh nghiệm làm CTV tổng hợp tin tức về lĩnh vực sức khỏe.

Mặc dù trước đây không học chính quy về Luật, tuy nhiên quãng thời gian học Tâm lý học và Công tác xã hội đòi hỏi bản thân phải tự tìm hiểu thêm các vấn đề về Luật để hoàn thành được môn học.

Ngoài ra, em không cần ngại học hỏi thêm những kiến thức mới và thử thách bản thân tìm hiểu thêm những lĩnh vực mới.

Hy vọng có thể hợp tác làm việc cùng với Quý công ty. 55





## NỀN TẢNG CÔNG NGHÊ TUYỂN DUNG THÔNG MINH

Ứng viên Phạm Hồng Hạnh | Nguồn tuyendung.topcv.vn





# Phạm Hồng Hạnh

Ngày sinh: 13/05/1997 Điện thoại: 0902293175 Email: phanhhpham.135@gmail.com

Địa chỉ: Hoàng Hoa Thám - Vĩnh Phúc - Ba Đình - Hà Nội

# MỤC TIỀU NGHỀ NGHIỆP

Mục tiêu ngắn hạn: Được trải nghiệm, học hỏi và phát triển nhiều hơn ở những ngành nghề khác nhau để phát triển, tích lũy kinh nghiệm nhiều hơn.

Mục tiêu dài hạn: Được trở thành Trưởng phòng Chăm sóc khách hàng trong 2 năm tới. Sử dụng các kỹ năng đàm phán và giải quyết vấn đề, cung cấp cho khách hàng chất lượng dịch vụ tốt nhất.

### KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

#### Công Ty TNHH Công Nghệ Gia Đình

06/2024 - Nay

Chuyên viên chăm sóc khách hàng

- Hỗ trợ các vấn đề liên quan đến tài khoản và giao dịch của khách hàng là người chơi đang trải nghiệm game của công ty và đối tác.
- Kênh hỗ trơ: chat zalo, facebook, email và hotline
- Làm báo cáo theo yêu cầu của quản lý

#### Công Ty Cổ Phần Công Nghệ LKO Việt Nam

10/2023 - 04/2024

CTV chăm sóc khách hàng

- Hướng dẫn khách hàng sử dụng sản phẩm
- Tiếp nhân thông tin của khách hàng qua kênh chat, call
- Giải đáp thắc mắc, khiếu nại của khách hàng và phối hợp với các bộ phận phụ trách để xử lý
- Số lượng cuộc gọi có thể tiếp nhận nhiều nhất trong 4h làm việc: ~55 cuộc
- Số lượng chat tiếp nhận nhiều nhất trong 4h làm việc: ~100 chat

### Công ty Cổ phần Giải phápThanh toán Việt Nam (VNPAY)

10/2023 - 03/2024

CTV kiểm duyệt hồ sơ

- Tiếp nhận hồ sơ đăng ký thuê bao VNSKY
- Kiểm duyệt hồ sơ theo yêu cầu của quản lý
- Số lượng hồ sơ kiểm duyệt nhiều nhất trong 4h làm việc: ~200-250 hồ sơ

#### Công ty cổ phần Early Start

01/2022 - Nay

Trưởng ca chăm sóc khách hàng nhánh tổng đài + carepage

- Vận hành ca, điều phồi nhân sự
- Đào tạo nhân sự mới
- Tham gia đào tạo nội bộ: nghiên cứu, xây dựng chương trình đào tạo nội bộ nhân sự mới

### Công ty cổ phần Early Start

6/2021 - 01/2022

Chuyên viên chăm sóc khách hàng

- Chăm sóc khách hàng trước, trong và sau mua trên Facebook
- Hướng dẫn khách hàng tải và sử dụng sản phẩm
- Tư vấn hướng dẫn học chương trình hiệu quả
- Tiếp nhận thông tin giải đáp thắc mắc và khiếu nại của khách hàng và chuyển lại những bộ phận có liên quan

Nhân viên chăm sóc khách hàng

- Tiếp nhân khiếu nai, thắc mắc của khách hàng qua kệnh chat
- Xử lý khiếu nại, cung cấp thông tin tới khách hàng
- Liên hệ nội bộ để sử lý những sự vụ liên quan

#### Công ty cổ phần Early Start

08/2019 - 3/2021

CTV chăm sóc khách hàng

- Tiếp nhân vấn đề của khách hàng thông qua kênh chat, email và call
- Hướng dẫn khách hàng tải và sử dụng sản phẩm
- Tư vấn hướng dẫn học chương trình hiệu quả
- Tiếp nhận thông tin giải đáp thắc mắc và khiếu nại của khách hàng và chuyển lại những bộ phận có liên quan
- Số lượng chat tiếp nhận nhiều nhất trong 5h làm việc: ~100-200 chat
- Số lượng cuộc gọi tiếp nhận nhiều nhất trong 5h làm việc: ∼60-80 cuộc

#### HOẠT ĐỘNG

#### Khoa Xã hội học - Trường đại học khoa học xã hội và nhân văn

24/05/2016 - 26/05/2016

Ban Hậu cần - Sự kiện Xã hội học Online

- Lên kế hoach, nôi dung chương trình
- Lên bố cục hâu cần, danh sách cần chuẩn bi
- Lên báo cáo dự trù chi phí

#### **#Danceforlove** event

10/10/2016 - 16/10/2016

Ban Hâu cần

- Lên kế hoạch, nội dung chương trình
- Lên bố cục hâu cần, danh sách cần chuẩn bi
- Lên báo cáo dự trù chi phí
- Sắp xếp danh sách khách mời, người tham dự

#### Khoa Xã hội học - Trường đại học khoa học xã hội và nhân văn

01/11/2016 - 11/11/2016

Ban Hậu cần - Sự kiện Kỷ niệm 25 năm thành lập Khoa Xã hội học

- Lên kế hoạch, nội dung chương trình
- Lên bố cục hâu cần, danh sách cần chuẩn bi
- Lên báo cáo dự trù chi phí

## HỌC VẨN

### Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn

2015 - 2021

Công tác xã hội

#### Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn

2018 - 2021

Tâm lý học

### CHÚNG CHỈ

Tin học văn phòng

18/03/2023