



NGUYỄN XUÂN ANH

Chăm Sóc Khách Hàng

03/03/1990

Nữ

0977119856

nguyexuananh3390@gmail.com

K158/4 Trương Định- Tân Thái- Sơn Trà- Đà Nẵng.

MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

- Mong muốn tìm được công việc tại **Thành phố Đà Nẵng.**
- Đam mê học hỏi phát triển bản thân để có một vị trí công việc tốt vững vàng.



HỌC VẤN

UNIVERSITY OF FINANCE - MARKETING COLLEGE OF GENERAL BUSINESS ADMINISTRATION

2010 - 2012

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Tốt nghiệp loại: Khá

UNIVERSITY OF FINANCE - MARKETING COLLEGE OF GENERAL BUSINESS ADMINISTRATION

2008 - 2010

Chuyên ngành: Quản trị - Quản lý bán hàng

Tốt nghiệp loại: TB



KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

CÔNG TY TNHH MINH PHÚC HR

9/2019 - 01/2021

Chăm sóc khách hàng dự án Tập đoàn Điện Lực Miền Trung

- Trực tiếp hỗ trợ KH khi KH liên hệ trung tâm cần hỗ trợ về thủ tục hành chính cấp điện, xử lý sự cố điện...
- Chủ động ghi nhận những ý kiến của KH vào hệ thống của đơn vị
- Báo cáo và tiến hành kiểm tra, thảo luận kết quả để Trưởng ca, Lãnh đạo phòng có sự thống nhất về kết quả và có hướng xử lý phù hợp trong từng trường hợp của KH.

CONCENTRIX VIỆT NAM(HCM CITY)

09/2018 - 04/2019

QA - Quality Analyst| Lazada Project

- Kiểm tra các tương tác qua kênh Call/chat/emails về sản phẩm/quy trình, cách giao tiếp và kỹ năng mềm của Agent với KH.
- Thực hiện việc kiểm tra và phản hồi tới Agent và cấp quản lý nhằm cải thiện chất lượng đào tạo cho Agent.
- Phân tích số liệu và thực hiện các báo cáo hàng ngày(nếu cần) hàng tuần, hàng tháng. hàng quý.
- Tham gia các buổi Calibration để đảm bảo sự thống nhất trong việc chấm điểm CQM, kế hoạch thực hiện và đánh giá các ý kiến phản hồi.
- Giúp cho nhân viên mới tiếp thu và nâng cao kiến thức về sản phẩm/quy trình đang thực hiện để đảm bảo Agent mới có thể tiếp nhận công việc một cách nhanh nhất và hiệu quả nhất.
- Đảm bảo việc thực hiện đầy đủ các chính sách nội bộ, quy định của dự án.
- Luôn tương tác, trao đổi và hỗ trợ tới KH.
- Vận dụng kiến thức về quy trình để chủ động tìm ra những điểm cần chú ý/làm rõ để phát triển Team, dự án.
- Chuẩn bị báo cáo, kế hoạch, phương án và đảm bảo thực hiện cho đến khi hoàn thành 100%.
- Hỗ trợ trực tiếp trên floor khi có yêu cầu từ Agent hay cấp quản lý.
- Hỗ trợ team Training chuẩn bị tài liệu và training khi team cần hỗ trợ.
- Thực hiện coaching Agent khi Agent phát sinh lỗi trong quá trình audit CQM và hỗ trợ khách hàng trong call/chat.
- Kiểm soát ngay lập tức những case Dsat(sự không hài lòng của khách hàng): phân tích để tìm hiểu nguyên nhân và đề xuất kế hoạch hành động phù hợp và làm việc với TL/SME(quản lý) để khắc phục ngay lập tức.

CONCENTRIX VIỆT NAM(HCM CITY)

9/2017 - 09/2018

Support Quality Analyst| Lazada Project

- Chịu trách nhiệm kiểm tra: Kiểm tra tuân thủ dữ liệu hàng ngày/hàng tuần.
- Báo cáo và tiến hành kiểm tra, thảo luận kết quả tranh chấp để TL/SME và QA /QA TL có sự thống nhất về kết quả và có hướng xử lý phù hợp trong từng tình huống.

- Ngăn chặn tất cả các mối đe dọa tiềm ẩn đối với Chất lượng cuộc gọi.
- Cung cấp huấn luyện ngắn cho Agent theo thuật ngữ QA và chính sách, quy trình của khách hàng.
- Tiến hành các hoạt động Dipcheck cho tất cả các Agent để đảm bảo các Agent luôn nắm vững quy trình, chính sách của dự án.
- Tìm hiểu cách làm báo cáo và hỗ trợ QA TL một số liên quan đến báo cáo nhiệm vụ.

AN KHUE LIMITED COMPANY(HCM CITY)

03/2015 - 06/2015

Customer Service - Sales Manager

- Duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng tiềm năng.
- Báo cáo tất cả thông tin phản hồi của khách hàng để đảm bảo chất lượng kinh doanh và dịch vụ được tốt nhất.
- Trả lời tất cả các truy vấn từ khách hàng và theo dõi đơn đặt hàng đảm bảo không phát sinh vấn đề sai sót trong quá trình xử lý đơn hàng của khách hàng.

CÔNG TY TNHH VÀNG BẠC ĐÁ QUÝ PHƯỚC THANH(HCM CITY)

09/2012 - 02/2013

Customer Service - Sales Manager

- Duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng tiềm năng.
- Báo cáo tất cả thông tin phản hồi của khách hàng để đảm bảo chất lượng kinh doanh và dịch vụ được tốt nhất.
- Tư vấn bán hàng cho khách khi tới của hàng. Vệ sinh kệ, sản phẩm theo định kì và cần thiết.

GIO - ITALY LIMITED COMPANY(HÀ NỘI)

03/2013 - 02/2015

Shop Manager

- Theo dõi và sắp xếp ca làm việc cho nhân viên.
- Lưu trữ hồ sơ, biên nhận bán hàng và giấy tờ liên quan trong ca.
- Theo dõi quá trình bán hàng và hoạt động bán hàng của cửa hàng.
- Dẫn dắt và đôn đốc nhân viên cố gắng hết sức đạt được mục tiêu doanh thu mà cửa hàng và Công ty đưa ra.



GIẢI THƯỞNG

- QA đạt chất lượng của tháng 2.
- Nhân viên có cống hiến cho công ty từ những ngày đầu thành lập.

2014



NGƯỜI THAM CHIẾU

- Ms Trang Nguyen – QA Team leader – Concentrix Vietnam – Phone number: 0938594426.
- Ms Hang Nguyen - Trainer Team leader - Concentrix Vietnam - Phone number: 0937304631