



# PHẠM HẢI ĐĂNG

CV DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG - HÀNH CHÁNH VĂN PHÒNG

“

Tôi hướng đến tiêu chí gắn bó lâu dài - sự nghiệp ổn định - phát triển chuyên môn & lộ trình thăng tiến rõ ràng. Với một nền tảng vững chắc sau hơn 6 năm công tác ở lĩnh vực Dịch vụ - Chăm sóc khách hàng. Bằng kinh nghiệm & vốn sống, sự năng động, sức trẻ và nhiệt huyết, tôi tin rằng mình có đầy đủ yếu tố và khả năng để có thể hoàn thành tốt hơn kì vọng mà quý công ty đang hướng đến.

## Kinh nghiệm làm việc

Tháng 03/2024 - Tháng 6/2024

Chuyên viên Dịch Vụ Khách Hàng

NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN TP.HCM ( HDBANK )

- Trực tiếp tiếp nhận và xử lý các thông tin thắc mắc, than phiền, khiếu nại, góp ý của khách hàng qua các kênh triển khai tại TTDVKH với chất lượng cao.
- Phối hợp Đơn vị Kinh doanh/Đơn vị liên quan khi cần thiết nhằm phản hồi cụ thể đến Khách hàng.
- Tổng hợp/báo cáo các trường hợp vi phạm về chất lượng dịch vụ tại các Đơn vị liên quan theo quy định.
- Tham gia đề xuất xây dựng/cải tiến các chương trình/phần mềm/hệ thống phục vụ nhu cầu hoạt động ổn định và phát triển tại Tổng đài.

Tháng 06/2023 - Tháng 02/2024

Tổ trưởng Marketing - Dịch Vụ Khách Hàng

CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN CO.OPMART BÌNH TRIỆU

- Phối hợp các bộ phận liên quan, triển khai cho nhân viên và thực hiện, giới thiệu các chương trình khuyến mãi cho khách hàng.
- Phối hợp các bộ phận liên quan tại đơn vị, giải quyết các thắc mắc, khiếu nại của khách hàng và xử lý theo phân cấp.
- Chịu trách nhiệm hướng dẫn cho nhân viên các công tác chăm sóc khách hàng tại đơn vị, các chương trình khuyến mãi, trang trí theo chủ đề cũng như kế hoạch của bộ phận phụ trách.
- Chịu trách nhiệm trong việc điều hành và phân ca, quản lý nhân sự bộ phận phụ trách.

Tháng 05/2019 - Tháng 05/2023



Số điện thoại

0379 230 236



Email

dang.pham2418@gmail.com



Địa chỉ

159/52/55 đường Trần Văn Đang, Phường 11, Quận 3, TP.HCM



Website



Ngày sinh

18/10/1992



Giới tính

Nam



Học vấn

Đại Học Kinh Tế TP.HCM | 2016 - 2020

CỬ NHÂN QUẢN TRỊ KINH DOANH

Xếp loại : Khá



Các kỹ năng:

- **Nắm bắt thông tin, tiếp thu nhanh và dễ hòa nhập môi trường mới.**
- **Kỹ năng giao tiếp, đàm phán và thuyết phục tốt.**
- **Lắng nghe, thấu hiểu khách hàng với kinh nghiệm CSKH trên 6 năm.**
- **Sắp xếp và lên kế hoạch công việc hợp lý.**
- **Chịu đựng được áp lực công việc.**
- **Có tinh thần cầu tiến, hòa đồng, kỹ năng làm việc theo nhóm tốt.**

**Trưởng nhóm Tổng Đài Chăm Sóc Khách Hàng (Giám sát)**  
**LIÊN HIỆP HTX TM TP.HCM ( các hệ thống siêu thị trực thuộc Saigon**  
**Coop ).**

- Xác định và xử lý khiếu nại cũng như vấn đề của khách hàng cần giải đáp.
- Tiếp nhận các phản ánh, thắc mắc của khách hàng qua các phương tiện Email, Fanpage, System
- Giám sát, đánh giá chất lượng cuộc gọi của Tổng đài viên.
- Điều phối, sắp xếp nhân sự tùy theo lưu lượng cuộc gọi Tổng Đài qua từng thời điểm.
- Training nhân sự mới, hỗ trợ nhân sự mới trong những tháng thử việc.
- Tiếp nhận các cuộc inbound của hotline hệ thống 1900555568.
- Outbound cho khách hàng để khảo sát chất lượng dịch vụ (nếu được yêu cầu).

Tháng 06/2012 - Tháng 04/2019

**Nhân viên Thu ngân - Dịch Vụ Khách Hàng**

**SIÊU THỊ CO.OPMART / CO.OPXTRA**

- Trưng bày, sắp xếp, bảo quản, thống kê & báo cáo hàng hóa xuất - nhập hằng ngày.
- Thông báo, Cập nhật, Xử lý thông tin của Khách hàng liên quan đến hàng hóa, dịch vụ & Chương trình khuyến mãi.
- Tiếp nhận, giải đáp, xử lý thông tin, khiếu nại của khách hàng tại cơ sở; Quản lý các kênh Social của cơ sở.
- Tham mưu cho Quản lý các hoạt động Trang trí, Sự kiện, Chương trình khuyến mãi, Hướng xử lý tồn kho....



**Thành tích tại nơi làm việc :**

- . **Giải nhất tiết mục song ca chương trình Văn nghệ Co.opxtra.**
- . **Giải nhì Hội thi Tìm hiểu về chủ nghĩa Mác Lenin, cuộc đời Chủ Tịch Hồ Chí Minh và Pháp Luật 2018.**
- . **Hoàn thành tốt Hội thi tay nghề Nhân viên tổng đài.**
- . **Giải nhì tiết mục diễn múa hỗ trợ song ca Văn Nghệ Toàn Hệ Thống Sài Gòn Co.op**