

PHAN NGUYỄN MINH NHẬT

NHÂN VIÊN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ/CSKH

☎ 0796258414

✉ phnminhat@gmail.com

📅 25/07/1995

📍 Quận Tân Phú, Hồ Chí Minh, Việt Nam



// MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

Với nhiều năm làm việc trong ngành dịch vụ TMĐT và CSKH, tôi mong muốn tìm được công việc phù hợp với bản thân về mặt kiến thức kinh nghiệm và cả môi trường làm việc.

// KỸ NĂNG

- **Ngoại ngữ:**
Tiếng Anh, Tiếng Trung sơ cấp
- **Giao tiếp:**
Dễ dàng hòa nhập với môi trường làm việc mới.
- **Tin học văn phòng:**
Khá tốt

// KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ GIAO HÀNG NHANH | 2/2022 - 3/2025

Nhân Viên Chăm Sóc Khách Hàng

- Tiếp nhận, hỗ trợ và giải quyết các yêu cầu và khiếu nại từ khách hàng trên hệ thống xử lý của khách hàng (Safe force - Shopee / X-space - Lazada/ Jira - Tiki/ Care soft - Sendo) và hệ thống nội bộ (Freshdesk/Email) theo đúng Hợp đồng đã ký kết, quy trình, quy định và chính sách của Công ty nhằm mang lại sự hài lòng cho khách hàng.
- Xác định nguyên nhân xảy ra sự cố, khiếu nại và đưa ra hướng xử lý, biện pháp khắc phục nhằm góp phần cải thiện dịch vụ.
- Tiếp nhận, hỗ trợ và giải quyết các vấn đề về đơn hàng từ Vận hành, Account... qua kênh Haraworks, telegram, email dựa trên chính sách, quy trình, quy định và Hợp đồng với từng Khách hàng.
- Tham gia, đề xuất ý tưởng trong công tác hỗ trợ, chăm sóc và xử lý các yêu cầu và khiếu nại từ khách hàng góp phần duy trì và cải tiến chất lượng dịch vụ.
- Góp ý thay đổi những quy trình không phù hợp, gây khó khăn trong việc tương tác với Khách hàng và nội bộ.

CÔNG TY TNHH TRANSCOSMOS | 12/2020 - 6/2022

Nhân Viên Chăm Sóc Khách Hàng

- Tiếp nhận thông tin của người mua/bán hàng trên sàn thương mại điện tử thông qua tin nhắn, e mail.
- Hỗ trợ và giải đáp các thắc mắc và khiếu nại của người mua/bán hàng.
- Hướng dẫn người mua/bán hàng sử dụng các chương trình khuyến mãi, chương trình miễn phí vận chuyển từ sàn TMĐT để tăng trải nghiệm mua sắm.

CT TƯ NHÂN FIVETECH | 9/2019 - 10/2020

Nhân Viên Sale Sàn TMDT (Shopee-Seno-Lazada)

- Thiết kế , đăng tải nội dung hình ảnh các sản phẩm lên các sàn TMDT , nghiên cứu tạo các chương trình quảng cáo đẩy các sản phẩm để bán hàng, CSKH , ...
- Quản lý và vận hành các tài khoản của công ty trên các sàn TMDT.
- Xử lý các vấn đề liên quan đến các chính sách, phê duyệt quảng cáo trên các sàn TMDT
- Chịu trách nhiệm quản lý kênh bán hàng của công ty (Shopee-Seno-Lazada).
- Cập nhật kịp thời các chính sách, thuật toán mới của các sàn TMDT.
- Kiểm tra , cập nhật giá, tồn kho, thông tin sản phẩm và hình ảnh thường xuyên và các ngày chạy chiến dịch
- Đăng tải hình ảnh sản phẩm, cập nhật giá sản phẩm , mô tả sản phẩm, cập nhật và điều chỉnh giá sản phẩm, thiết lập gian hàng.
- Kiểm tra, phản hồi tin nhắn khách hàng để tư vấn cho khách hàng về sản phẩm
- Quản lý đơn hàng: kiểm tra tình trạng, xử lý đơn hàng, các khiếu nại của khách hàng.
- Tối ưu các chỉ số trong sàn TMDT đạt mức tốt nhất (tỷ lệ phản hồi, đơn hủy, hoàn trả....).
- Phân tích, báo cáo các chỉ số hoạt động, doanh số so với chỉ tiêu, kế hoạch và đưa ra các giải pháp để tăng doanh số và cải thiện các chỉ số hoạt động của sàn.

// HỌC VẤN

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP HCM

Dinh Dưỡng Và Khoa Học Thực Phẩm | 09/2014 - 06/2019

// SỞ THÍCH

- Đi phượt
- Nghe nhạc

PHAN NGUYỄN MINH NHẬT