

BÙI LÊ HẠ VI

Nhân viên chăm sóc khách hàng

☎ 0968828830

✉ builehavi9@gmail.com

📍 Bình Định

GIỚI THIỆU BẢN THÂN

Nhân viên chăm sóc khách hàng với 4 năm kinh nghiệm, thành thạo giao tiếp - đàm phán, đạt danh hiệu nhân viên xuất sắc nhờ năng suất xử lý cuộc gọi cao và chất lượng ổn định. Chủ động đề xuất và triển khai cải tiến kênh chat. Mong muốn phát triển trong lĩnh vực chăm sóc khách hàng và hỗ trợ kinh doanh nhằm đóng góp nâng cao chất lượng dịch vụ.

HỌC VẤN

Trường Đại học Tài chính - Marketing | 2017-2022

Chuyên ngành Thẩm định giá

KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

Câu lạc bộ Gym & Yoga Fast2Fit | 04/2020 - 09/2020

Nhân viên tư vấn

- Hướng dẫn khách hàng tham quan câu lạc bộ, tư vấn về trang thiết bị và gói dịch vụ phù hợp.
- Quản lý và phát triển khách hàng, liên hệ chăm sóc và giới thiệu các chương trình khuyến mãi.

Công ty TNHH Ánh Hào Quang | 10/2020 - 02/2023

Nhân viên chăm sóc khách hàng

- Tiếp nhận trung bình 190 cuộc gọi/ngày liên quan đến sản phẩm mạng di động của Viettel.
- Tư vấn khách hàng về gói cước/dịch vụ theo đúng nhu cầu và chính sách công ty.
- Rèn luyện kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và truyền đạt thông tin một cách mạch lạc.

Công ty Tài chính TNHH HD SAISON | 04/2023 - 11/2025

Chuyên viên chăm sóc khách hàng

- Tiếp nhận trung bình 100 cuộc gọi/ngày từ khách hàng về thẻ tín dụng HD SAISON.
- Liên hệ khách hàng theo danh sách để xác nhận hồ sơ vay, cập nhật kết quả và báo cáo.

Chuyên viên cấp cao đào tạo và huấn luyện nội bộ

- Đào tạo chăm sóc khách hàng về thẻ tín dụng như tư vấn mở thẻ, hướng dẫn sử dụng, dư nợ/hạn mức thẻ,...
- Soạn thảo tài liệu hướng dẫn, FAQ và video học trực tuyến giúp nhân viên nắm bắt nghiệp vụ nhanh.

Chuyên viên cấp cao kiểm soát chất lượng

- Thực chiến tư vấn sản phẩm vay qua kênh chat (Tiktok), hỗ trợ 07-10 khách hàng/ngày hoàn tất hồ sơ.
- Thống kê và theo dõi tiến độ đăng ký vay.
- Phân tích tư vấn, đề xuất cải tiến kênh chat để tăng tương tác và giảm khiếu nại.

KỸ NĂNG

- Kỹ năng văn phòng: Word, Excel, PowerPoint, Canva,...
- Kỹ năng mềm: Giao tiếp, giải quyết vấn đề, quản lý thời gian, thuyết trình,...