

NGUYỄN THỊ CHÂU NGỌC

MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

- Tôi tìm kiếm một môi trường chuyên nghiệp để nâng cao chuyên môn và phát triển bản thân.
- Với 5 năm làm việc tại Nhật Bản, tôi rèn luyện tư duy tổ chức, kỷ luật và trách nhiệm. Trở về Việt Nam, tôi muốn ứng dụng kinh nghiệm quốc tế để nâng cao chất lượng dịch vụ.
- Tôi luôn chủ động học hỏi, không ngại thử thách để hoàn thiện bản thân và đóng góp tích cực cho đội ngũ.
- Mục tiêu của tôi là thích nghi nhanh, đạt tiêu chuẩn thăng tiến và chứng minh năng lực bằng kết quả cụ thể. Tôi tin rằng sự cam kết và tinh thần học hỏi của mình sẽ góp phần vào sự phát triển của quý công ty.

KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

📁 NHÂN VIÊN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG // 2023 - 1/2025

Công ty Altius Link Việt Nam (bộ phận chuyên tiền Nhật -Việt)

- Hỗ trợ khách hàng & xử lý giao dịch: Hỗ trợ khách hàng hoàn thiện hồ sơ cá nhân trên hệ thống, tư vấn và giải đáp thắc mắc qua điện thoại, chat, email, Facebook, Zalo. Hướng dẫn khách hàng sử dụng thẻ chuyển tiền tại máy bán hàng tự động hoặc qua app thanh toán. Tiếp nhận, xử lý khiếu nại về dịch vụ, giao dịch chuyển tiền và liên hệ ngân hàng Việt Nam để kiểm tra tình trạng giao dịch.
- Quản lý thông tin & báo cáo: Theo dõi phản hồi của khách hàng, cập nhật dữ liệu vào hệ thống để đảm bảo quản lý thông tin chính xác. Cập nhật thông tin sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mãi để hỗ trợ khách hàng kịp thời.
- Phối hợp nội bộ & tối ưu dịch vụ: Phối hợp với các phòng ban để xử lý yêu cầu nhanh chóng, nâng cao hiệu quả hỗ trợ khách hàng. Đề xuất cải tiến quy trình, tối ưu trải nghiệm khách hàng và nâng cao hiệu suất làm việc.

📁 NHÂN VIÊN THU NGÂN (TOKYO) // 2018 - 2023

Siêu thị Daiei- Tập đoàn Aeon

- Xử lý thanh toán & hỗ trợ khách hàng: Vận hành hệ thống thanh toán nhanh chóng, chính xác, chuyên nghiệp. Hướng dẫn khách hàng sử dụng máy bán hàng tự động, đảm bảo trải nghiệm mua sắm thuận tiện.
- Giải quyết khiếu nại & giao dịch hậu mãi: Tiếp nhận và xử lý khiếu nại, đổi trả hàng lỗi, xuất hóa đơn theo đúng quy trình. Phối hợp với các bộ phận liên quan để đảm bảo quyền lợi khách hàng và uy tín thương hiệu.
- Quản lý vận hành & đào tạo nhân sự: Giám sát, bảo quản cơ sở vật chất, đảm bảo môi trường làm việc ổn định. Quản lý lịch làm việc, phân công nhiệm vụ hợp lý cho nhân viên part-time. Đào tạo nhân viên mới, giúp họ nhanh chóng thích nghi và nâng cao hiệu suất.
- Kiểm kê & trưng bày hàng hóa: Kiểm tra date, phân loại, xử lý hàng hóa. Trưng bày khoa học, tối ưu trải nghiệm mua sắm. Kiểm kê định kỳ, báo cáo hàng tồn kho.
- Hỗ trợ vận hành & điều phối: Hỗ trợ quản lý vận hành, đề xuất cải tiến chất lượng dịch vụ và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

📁 NHÂN VIÊN SẮP XẾP HÀNG HÓA (TOKYO) // 2022 - 2023

Chuỗi hệ thống cửa hàng đồng giá Daiso



THÔNG TIN CÁ NHÂN

✉ hannahchaungoc@gmail.com

☎ 0972314767

🌐 <https://www.facebook.com/hana.chaungoc>

📍 Số 18 Mễ Trì Thượng, Phường Mễ Trì, Quận Nam Từ Liêm, Hà Nội

KỸ NĂNG

TIN HỌC VĂN PHÒNG

Chứng chỉ IC3 (word, excel, power point)

TIẾNG ANH, TIẾNG NHẬT

Level giao tiếp cơ bản

SỬ DỤNG THÀNH THẠO CÁC TRANG MẠNG XÃ HỘI

Facebook, Tiktok, Capcut, Instagram, Zalo

CHỨNG CHỈ

7/2017

IELTS 5.0

2018

Nat-test N5 & Top J N5

2023

JFT (Japan Foundation Test)

SỞ THÍCH

- Đi du lịch, khám phá và trải nghiệm nhiều nền văn hóa khác nhau
- Chụp ảnh, xem phim, đọc sách truyện

TÍNH CÁCH

Vui vẻ, hòa đồng, nhiệt tình, ham học hỏi

ĐIỂM MẠNH - ĐIỂM YẾU

- Có tính cầu tiến, chăm chỉ
- Kỹ năng đàm phán, thuyết phục khách hàng
- Khả năng làm việc nhóm, quản lí thời gian

- Quản lý & sắp xếp nhân sự: Phối hợp quản lý, sắp xếp lịch làm việc cho nhân viên part-time, đảm bảo sự phân công hợp lý và vận hành hiệu quả. Hỗ trợ theo dõi, đôn đốc nhân viên thực hiện đúng trách nhiệm, nâng cao hiệu suất làm việc.
- Hỗ trợ & hướng dẫn khách hàng: Tư vấn, hướng dẫn khách hàng sử dụng máy thanh toán tự động, đảm bảo thao tác chính xác và nhanh gọn. Giải đáp thắc mắc, hỗ trợ khách hàng trong quá trình mua sắm, giúp họ có trải nghiệm thuận tiện hơn.
- Kiểm tra & sắp xếp hàng hóa: Theo dõi, kiểm tra chất lượng hàng hóa, đảm bảo sản phẩm trưng bày đúng quy định. Kiểm tra vệ sinh cửa hàng, sắp xếp hàng hóa lên kệ một cách khoa học, đảm bảo tính thẩm mỹ và thuận tiện cho khách hàng.
- Lắng nghe & báo cáo phản hồi khách hàng: Ghi nhận ý kiến, đánh giá của khách hàng về dịch vụ và sản phẩm, kịp thời báo cáo cấp trên để cải thiện chất lượng. Chủ động đề xuất giải pháp nâng cao trải nghiệm khách hàng và tối ưu quy trình bán hàng.
- Hỗ trợ vận hành chung: Thực hiện các công việc theo sự điều phối của cửa hàng, đảm bảo quy trình vận hành ổn định và hiệu quả.

NHÂN VIÊN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG (VIETNAM) // 2015 - 2018

Trung tâm trí tuệ trẻ UCMAS chi nhánh Thái Nguyên (Trung tâm Toán thông minh cho trẻ từ 4 tuổi)

- Gọi điện chăm sóc khách hàng: Nhắc nhở phụ huynh về lịch học, lịch nghỉ, thông báo các chương trình mới và lắng nghe phản hồi để cải thiện chất lượng dịch vụ.
- Tiếp nhận & xử lý phản hồi: Ghi nhận ý kiến từ phụ huynh và học sinh, tổng hợp và báo cáo lên cấp trên để có phương án giải quyết kịp thời.
- Tư vấn tuyển sinh: Gọi điện theo data có sẵn, tư vấn chương trình học, mời phụ huynh mới cho con học thử, hỗ trợ hoàn thiện thủ tục đăng ký.
- Hỗ trợ học sinh & giáo viên: Đón học sinh vào lớp, tạo môi trường thân thiện, giúp các con ổn định trước giờ học.
- Dạy bù, hỗ trợ học sinh cá biệt, giúp các con theo kịp chương trình.
- Quản lý cơ sở vật chất: Đảm bảo lớp học sạch sẽ, trang thiết bị đầy đủ, sắp xếp tài liệu giảng dạy cho giáo viên.
- Hỗ trợ kiểm kê dụng cụ học tập, báo cáo nếu có hư hỏng hoặc cần thay thế.
- Thu ngân & quản lý học phí: Thu học phí, xuất hóa đơn. Hỗ trợ phụ huynh trong quá trình thanh toán, giải đáp các vấn đề liên quan đến tài chính.

HOẠT ĐỘNG NGOẠI KHÓA

THAM GIA CÁC HOẠT ĐỘNG ĐOÀN - HỘI // 2012 - 2017

Lớp trưởng - Phó bí thư chi Đoàn - Ủy viên BCH HSV Khoa Quốc Tế, Đại học Thái Nguyên

Tham gia tình nguyện tiếp sức mùa thi tại Thái Nguyên (có chứng chỉ)

QUÁ TRÌNH HỌC TẬP

QUẢN TRỊ KINH DOANH VÀ TÀI CHÍNH (VIETNAM)

// 9/2012 - 8/2017

KHOA QUỐC TẾ - ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN

NGÔN NGỮ NHẬT (TOKYO) // 7/2018 - 3/2020

TOKYO WASEDA LANGUAGE SCHOOL

HOSPITALITY (TOKYO) // 4/2020 - 3/2022

TOKYO BUSINESS LANGUAGE COLLEGE

