



ĐỖ THÀNH LONG

CHUYÊN VIÊN ĐIỀU HÀNH TOUR

Hanoi | +84 356 070 005 | longthanhtl@gmail.com

Chuyên viên điều hành với **10 năm kinh nghiệm** quản trị vận hành hệ thống đa chi nhánh tại các tập đoàn lớn. Thế mạnh chuyên sâu trong thiết lập quy trình **SOP**, điều hành đội ngũ quy mô lớn và tối ưu chi phí dựa trên dữ liệu. Am hiểu thị trường dịch vụ tại Hà Nội, Đà Nẵng, Nha Trang. Cam kết mang đến giải pháp điều hành du lịch **'Trusted Partner'**: Minh bạch – An toàn – Chất lượng vượt trội.

KỸ NĂNG CỐT LÕI

- Quản trị Vận hành (SOP)** Chuẩn hóa quy trình điều hành & giám sát chất lượng.
- Quản trị Cung ứng (SCM)** Đàm phán & quản lý mạng lưới NCC chiến lược.
- Quản trị Tài chính Lữ hành** Kiểm soát định mức (Cost Control) & phân tích P&L.
- Quản trị Rủi ro (CMP)** Dự báo & xử lý khủng hoảng thực địa chuyên nghiệp 24/7.
- Thiết lập Hệ thống (Setup)** Triển khai điểm kinh doanh mới & đào tạo chuyển giao.
- Phân tích Dữ liệu (BI)** Tối ưu doanh thu dựa trên chỉ số KPI và dữ liệu thực tế.

CÔNG CỤ & NGÔN NGỮ

- Tiếng Anh:** Giao tiếp & Biên dịch chuyên ngành (Inter).
- Tin học:** Excel nâng cao, hệ thống POS, phần mềm HRV.
- Kỹ năng mềm:** Đàm phán chiến lược, Lãnh đạo (30+ nhân sự).

THÀNH TỰU TIÊU BIỂU

- Kiến tạo quy trình (AHA Tourist):** Thiết lập SOP liên phòng ban, tối ưu 10% chi phí NCC.
- Quản trị dự án (Puma):** Private Sale đạt 600 triệu/5 ngày (100% mục tiêu).
- Phát triển thị trường:** Setup vận hành thành công chi nhánh Đà Nẵng, Nha Trang.

KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

CHUYÊN VIÊN ĐIỀU HÀNH TOUR | AHA TOURIST

Tháng 09/2025 - Hiện tại

- Vận hành theo quy trình chuẩn (SOP):** Tiếp nhận Job Order (JO) từ bộ phận Sales để phân tích và lập kế hoạch thực hiện tour chi tiết.
- Quản lý đối tác cung ứng (NCC):** Thực hiện đặt/hủy dịch vụ với hệ thống khách sạn, nhà xe, nhà hàng dựa trên thang điểm đánh giá NCC nội bộ.
- Kiểm soát tài chính:** Lập Phiếu Đề nghị Thanh toán (PDNTT), theo dõi ngân sách tour và phối hợp với kế toán để hoàn tất báo cáo quyết toán chi phí thực tế.
- Quản trị rủi ro & Sự cố:** Giám sát trực tiếp các tour đang chạy, phối hợp cùng hướng dẫn viên (HDV) xử lý linh hoạt các tình huống phát sinh 24/7 để đảm bảo an toàn và sự hài lòng của khách hàng.

QUẢN LÝ CỬA HÀNG CAO CẤP | PUMA MAISON RMI

Tháng 06/2019 - Tháng 08/2025

- Điều hành đa điểm:** Quản lý hệ thống 05 cửa hàng (HN & ĐN) với đội ngũ 36 nhân sự chuyên nghiệp.
- Tối ưu chỉ số:** Thúc đẩy tăng trưởng chỉ số ATV (Giá trị đơn hàng) đạt 122% (2022) và 106% (2024).
- Dự án Setup:** Trực tiếp thiết lập vận hành và đào tạo nhân sự nòng cốt cho các chi nhánh mới tại Đà Nẵng, Nha Trang.

CHUYÊN VIÊN ĐÀO TẠO | CHARLES & KEITH MAISON RMI

Năm 2019

- Huấn luyện:** Đào tạo kỹ năng dịch vụ khách hàng cao cấp và kiến thức sản phẩm theo chuẩn quốc tế.
- Viết hóa tài liệu:** Biên dịch tài liệu vận hành và giáo trình đào tạo nội bộ từ đối tác quốc tế.