



# Hoàng Thị Lan

Nhân viên hướng dẫn games

📅 15/09/1999  
☎️ 0374999414  
📍 Phong Điền, Huế

👤 Nữ  
✉️ hoanglantourist@gmail.com  
🔗 facebook.com/htl.lann

## Mục tiêu nghề nghiệp

Tôi mong muốn trở thành nhân viên hướng dẫn games chuyên nghiệp tại VinWonders, mang đến trải nghiệm vui vẻ, an toàn và đáng nhớ cho khách hàng.

Trong thời gian tới, tôi muốn rèn luyện kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và nâng cao khả năng ngoại ngữ để phát triển lâu dài trong lĩnh vực dịch vụ – giải trí và mang lại giá trị cho công ty.

## Học vấn

### Quản trị Lễ hành

2017 - 2020

### Cao Đẳng Du lịch Huế

Cử nhân thực hành  
Tốt nghiệp loại Khá

## Kinh nghiệm làm việc

### PG

10/2025 - 2/2026

### NESTLÉ Việt Nam

- Tư vấn và chăm sóc khách hàng trực tiếp tại điểm bán cho các sản phẩm Nescafé, Maggi và Milo. ở các tỉnh miền Bắc.
- Hỗ trợ triển khai chương trình khuyến mãi, tặng quà và giải đáp thắc mắc khách hàng.
- Phối hợp với chủ cửa hàng/tạp hóa trong việc trưng bày sản phẩm và hỗ trợ thúc đẩy doanh số.
- Tiếp nhận phản hồi của khách hàng và báo cáo kết quả cuối ca cho quản lý.
- Đảm bảo hình ảnh thương hiệu và tác phong làm việc chuyên nghiệp tại điểm bán.

### Nhân viên vận hành trò chơi

3/2025 - 9/2025

### Danang Downtown

- Trực tiếp hướng dẫn khách tham gia trò chơi, điều phối lượt chơi hợp lý
- Đảm bảo khu vực trò chơi vận hành an toàn, ổn định, đặc biệt trong giờ cao điểm
- Hỗ trợ giải đáp thắc mắc, hướng dẫn khách sử dụng dịch vụ và tìm vị trí trong khu vui chơi
- Xử lý các tình huống phát sinh: khách chờ lâu, nhầm lượt hoặc chưa hài lòng
- Phối hợp với các bộ phận và hỗ trợ quầy Chăm sóc khách hàng khi cần

### Nhân viên giới thiệu sản phẩm

9/2024 - 12/2024

### PDC.ASIA

- Hỗ trợ trưng bày và quản lý hình ảnh sản phẩm.
- Tư vấn các chỉ số liên quan đến thiếu sắt, máu cho khách hàng trước khi giới thiệu sản phẩm.
- Tư vấn công dụng, cách sử dụng Ferrovit và hỗ trợ khách lựa chọn sản phẩm phù hợp.
- Làm việc trực tiếp với nhà thuốc và trình dược viên để sắp xếp sản phẩm và thúc đẩy doanh số.
- Báo cáo kết quả công việc hàng ngày.

## Nhân viên nhà hàng

3/2023 - 4/2024

## CTCP dịch vụ cáp treo Bà Nà

- Kiểm tra vé/ xác nhận lượt khách sử dụng dịch vụ
- Chuẩn bị bàn ăn, dụng cụ và hỗ trợ set up trước giờ phục vụ
- Phục vụ món ăn, nước uống và hỗ trợ khách trong suốt bữa ăn
- Bổ sung món ăn, kiểm tra quầy line và hỗ trợ khu vực buffet
- Thu dọn bàn, vệ sinh khu vực làm việc sau ca
- Phối hợp với đồng nghiệp và các bộ phận liên quan để đảm bảo chất lượng phục vụ
- Hỗ trợ các công việc khác trong nhà hàng.

## Tư vấn viên

1/2022 - 2/2023

## Bảo hiểm Hanwha Life Huế

- Tìm kiếm, xây dựng danh sách khách hàng tiềm năng
- Tư vấn, giới thiệu các sản phẩm bảo hiểm công ty đang cung cấp cho khách hàng
- Đàm phán, kí kết, hoàn thành thủ tục hợp đồng cho khách
- Hỗ trợ khách hoàn thiện hồ sơ hợp đồng.
- Chăm sóc khách sau bán.

## Kỹ năng

Giao tiếp và hỗ trợ khách hàng

Xử lý tình huống cơ bản

Làm việc nhóm

Chịu được áp lực cao, làm việc theo ca

## Sở thích

- Đọc sách
- Tham gia hoạt động tình nguyện
- Học ngoại ngữ
- Lập kế hoạch và sắp xếp công việc cá nhân

## Người giới thiệu

1. Mr. Hiếu Quản lý nhà hàng tại Bà Nà Hills  
Số: 0905896849
2. Ms Ngô Thảo Tổ trưởng vận hành tại Danang  
Downtown Số: 0935487809