



ĐẶNG VIỆT THẮNG
QUẢN LÝ CHĂM SÓC KHÁCH
HÀNG

☎ 0981.6688.05

✉ dangvietthang1989@gmail.com

👤 Nam

📅 02/07/1989

📍 S107 - Vinhomes Ocean Park
Gia Lâm , Hà Nội



Tóm Tắt Bản Thân

Là một người điềm tĩnh, thích ứng nhanh với môi trường mới, không ngại khó khăn, hứng thú trong việc tìm ra hướng giải quyết cho vấn đề. Bên cạnh đó, Tôi rất thích sáng tạo và muốn được thử sức mình với những thử thách mới trong công việc. Điều quan trọng nhất trong tôi đó là ngọn lửa đam mê với ngành dịch vụ luôn cháy hết mình



Mục tiêu nghề nghiệp

- Ngắn hạn:

Có một công việc ổn định, trở thành nhân viên xuất sắc, tích lũy thêm nhiều kinh nghiệm, rèn luyện kỹ năng xử lý công việc hiệu quả, chính xác, nhanh chóng.

- Dài hạn:

Có cơ hội được làm nhân viên cấp cao.



Các kỹ năng

Tiếng Anh	8/10
Kỹ Năng Mềm	8/10
Kỹ Năng Thích Nghi	8/10
Kỹ Năng Thuyết Trình	7/10
Kỹ Năng Hoạt Động Nhóm	9/10
Kỹ Năng Lãnh Đạo	8/10



Kinh nghiệm làm việc

LAGOON HOLDING

2021 - 2024

Tổng Quản Lý

- Xây dựng quy chuẩn và kiểm soát cho toàn bộ hệ thống của tập đoàn Lagoon
- Xây dựng các quy trình chuẩn hướng dẫn nghiệp vụ cho tất cả các vị trí công việc trong tập đoàn
- Tổ chức cho nhân viên thực hiện theo đúng quy trình chuẩn đã được duyệt.
- Thực hiện việc thay đổi, cải tiến quy trình khi cần thiết.
- Giám sát việc thực hiện quy trình của nhân viên.
- Quản lý tệp khách hàng Vip của tập đoàn trong hệ thống của Vingroup và Sungroup
- Chủ động tìm kiếm nguồn thực khách cho nhà hàng, xây dựng mối quan hệ tốt với các khách VIP, khách thân thiết.
- Trực tiếp giải quyết các khiếu nại của khách hàng khi cần thiết.
- Lập kế hoạch về nhu cầu nhân sự của cả hệ thống và trình Giám đốc duyệt
- Xây dựng một đội ngũ nhân sự đáp ứng được các yêu cầu công việc theo định hướng đã xác định.
- Tổ chức thực hiện công tác đào tạo nhân sự, phân công công việc và đánh giá chất lượng nhân sự.
- Xây dựng đội ngũ nhân sự chất lượng kế cận cho bộ khung ban quản lý của cả hệ thống.

FASTEE GOLF CLUB

2019 - 2020

Trợ lý Quản lý

- Hỗ trợ dịch vụ sau bán hàng, ghi nhận và giải đáp thông tin cho khách hàng, giải quyết các thắc mắc, yêu cầu của khách hàng, tư vấn và đặt dịch vụ sân Golf, giải Golf, các chương trình ưu đãi Gôn theo yêu cầu của Khách hàng.
- Duy trì liên lạc thường xuyên với tất cả khách hàng, tham mưu, báo cáo cho Lãnh đạo để điều chỉnh chính sách cho phù hợp. --Lập cơ sở dữ liệu khách hàng đang có, cập nhật thêm những khách hàng mới cũng như xây quan hệ với các công ty tiềm năng. -Liên tục tìm kiếm những khách hàng tiềm năng mới

-Thực hiện các công tác và chương trình chăm sóc khách hàng Liên hệ với nhà cung cấp và cán bộ liên quan để đảm bảo dịch vụ được đáp ứng đầy đủ và kịp thời.

-Tư vấn đăng ký, gia hạn hội viên và phát hành thẻ hội viên

- Thường xuyên theo dõi và báo cáo về hoạt động đối thủ cạnh tranh bao gồm cả chương trình khuyến mãi, mức giá đặc biệt và sự kiện.

-Tổ chức các giải thi đấu, các sự kiện gôn cho các hội viên và cho khách hàng.

- Tìm kiếm các nhà tài trợ cho các giải thi đấu, các sự kiện diễn ra trên sân Golf.

-Thực hiện các công việc khác theo sự phân công của Quản lý trực tiếp.

KHÁCH SẠN LOTTE HOTEL HANOI

2014 - 2019

Giám Sát Phòng Chăm Sóc Khách Hàng

- Tham mưu cho Ban Lãnh đạo các giải pháp, các chính sách dịch vụ khách hàng. Phối hợp cùng các bộ phận có liên quan chủ động đề xuất các chương trình chăm sóc khách hàng phù hợp;

- Theo dõi, triển khai các công tác CSKH, đánh giá các hoạt động liên quan đến dịch vụ khách hàng của Công ty đảm bảo sự hài lòng từ phía khách hàng;

- Xây dựng, triển khai thực hiện quy trình chăm sóc khách hàng, quy trình tư vấn bán hàng, quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại của khách hàng, đề xuất, có phương án cải tiến quy trình khi cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả CSKH;

- Xây dựng hệ thống các tiêu chuẩn dịch vụ để nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng;

- Tổ chức thực hiện đo lường mức độ thỏa mãn về dịch vụ của khách hàng. Báo cáo kết quả với Ban Giám đốc để đề xuất giải pháp cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ của Công ty;

- Hỗ trợ xây dựng quy trình hỗ trợ bảo hành, và hỗ trợ trao đổi với Khách hàng trong quá trình bảo hành sản phẩm;

- Phối hợp cùng Marketing và Kinh doanh trong việc nghiên cứu, và hỗ trợ xây dựng hành trình khách hàng. Chủ động thu thập, phân tích các phản hồi của khách hàng để đưa ra các đối sách kịp thời, thỏa đáng;

- Xây dựng hệ thống báo cáo Chăm sóc khách hàng, phân tích dữ liệu để nhận biết xu hướng và phương án cải thiện;

- Trực tiếp đào tạo huấn luyện đội ngũ phát triển về năng lực, kiến thức, văn hóa phù hợp với công ty;

- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công của Ban Lãnh đạo

KHÁCH SẠN INTERCONTINENTAL WESTLAKE HANOI

2011 - 2014

Nhân viên phòng Chăm Sóc Khách Hàng

Thực hiện các thủ tục check in/check out cho khách

• Tiếp nhận và trả lời các cuộc điện thoại của khách lưu trú

• Hỗ trợ thông tin về khách sạn, nhận trả phòng, thanh toán

• Xử lý phàn nàn, thất lạc tài sản.... của khách theo đúng chức năng nhiệm vụ quyền hạn

• Quan tâm, chăm sóc và tham khảo ý kiến của khách về dịch vụ khách sạn

• Tư vấn, hướng dẫn và cung cấp các dịch vụ của khách sạn khách trong quá trình lưu trú

• Đảm bảo hình ảnh văn minh, lịch sự thân thiện theo quy chuẩn khách sạn

• Xử lý các thắc mắc,yêu cầu của khách hàng nếu có.

• Quy trình bàn giao ca khi hết ca làm việc: nhận task bàn giao, kí gửi, các công việc thực hiện cho khách, tiền cọc, tiền quỹ,... của ca trước

• Các công việc liên quan khác trong ca



Hoạt động

NHÓM TÌNH NGUYỆN

2019 - 2020

Tình nguyện viên

-Tập hợp các món quà và phân phát tới người vô gia cư trong dịp trung thu

- Chia sẻ, động viên người dân vùng lũ miền Trung vượt qua giai đoạn khó khăn, giúp họ có thêm nhu yếu phẩm trong đợt lũ

- Tham gia chạy bộ quyên góp từ thiện

- Tham gia các chương trình tự nguyện đến mái ấm tình thương



Học vấn

TRƯỜNG ĐH PHƯƠNG ĐÔNG

2007 - 2011

Cử Nhân Quản Trị Du Lịch & Khách Sạn

Bằng tốt nghiệp : Loại Khá

Hệ chính quy

KHOÁ HỌC WSET LEVEL 2

6/2019 - 8/2019

Kiến thức Rượu Vang



Sở thích

Thích đi du lịch bằng xe máy và camping

Trải nghiệm dịch vụ khách sạn , nhà hàng cao cấp

Thích chạy bộ và nghe nhạc



Giải thưởng

Khách Sạn Lotte

2018

Nhân viên xuất sắc tháng 8 / 2018

Tập thể phòng ban xuất sắc 2018



Người tham chiếu

Anh Trần Nam

Chủ Đầu Tư Lagoon Holding

Điện Thoại : 077.70707.82