|  |  |
| --- | --- |
|  | **PHAN QUỐC HƯNG**  **Ngày sinh**: 21/05/1995  **Giới tính:** Nam  **Email**: Quochungphan215@gmail.com  **Điện Thoại**: 0763812829  **CMND:** 381686980  **Địa Chỉ**: 316 Phạm Văn Đồng – Hiệp Bình Chánh – Thủ Đức – TP. Hồ Chí Minh. |

**ĐỊNH HƯỚNG NGHỀ NGHIỆP**

* Mong muốn gắn bó lâu dài với công việc. Luôn luôn trao dồi, học hỏi để hoàn thiện bản thân.
* Không ngừng phấn đầu để trở thành một nhân viên ưu tú. Đồng hành cùng với sự phát triển bền vững của doanh nghiệp.

**TRÌNH ĐỘ HỌC VẤN**

* Tên trường: Đại học Luật TP HCM - Chuyên ngành luật thương mại.
* Trình độ: Cử nhân
* Xếp loại tốt nghiệp: khá
* Loại hình đào tạo: Chính quy

**KỸ NĂNG**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kỹ năng mềm:** | - Kỹ năng giao tiếp tốt, khả năng thuyết phục và đàm phán.  - Khả năng tư duy và đánh giá vấn đề, nhảy bén trong xử lý tình huống.  - Khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm.  - Quản lý thời gian, làm quen nhanh với môi trường mới. |
| **Kỹ năng khác** | **- Tin học:** Sử dụng tốt các phần mềm tin học văn phòng: Word, Excel, Outlook,…  **- Ngoại ngữ:** Toeic 500+, khả năng đọc hiểu các văn bản, tài liệu tiếng anh thông dụng. |

**KINH NGHIỆM**

|  |  |
| --- | --- |
| **7/2021 đến 7/2023** | **Ngân hàng Quốc tế Việt Nam - VIB**  **Vị trí : Nhan vien Dịch vụ khách hàng qua điện thoại.**  **Mô tả công việc :**  - Tiếp nhận cuộc gọi từ khách hàng, cung cấp thông tin và giải đáp những thắc mắc của khách hàng về sản phẩm.Ghi nhận khiếu nại và chuyển đến bộ phận liên quan phối hợp giải quyết.  - Thực hiện các đăng ký, thao tác theo yêu cầu chủ thẻ: Kích hoạt, khóa, hủy, trả góp, …  - Thực hiện các cuộc gọi ra để khảo sát sự hài long khách hàng, thuyết phục nhằm tăng tỷ lệ kích hoạt và sử dụng thẻ của công ty, …  - Thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân của giám sát trực tiếp. |
| **1/2019 đến 5/2021** | **Công ty tài chính TNHH MTV Home Credit Việt nam**  **\* Vị trí :** **Nhân viên Hỗ trợ vận hành thẻ (5/2015 – 5/2021)**  **Mô tả công viêc:**  - Làm việc với các phòng ban, Tổ chức thẻ và đối tác  ngân hàng đối tác giải quyết khiếu nại/thắc mắc và xử lý các công việc liên quan,  - Tương tác với khách hàng (chủ thẻ & người bán), các tổ chức và mạng lưới quốc tế để giải quyết các vấn đề về thanh toán  - Liên hệ với khách hàng để giải quyết các thắc mắc và quan tâm của khách hàng qua tất cả các kênh.  - Theo dõi tình trạng giao thẻ và gửi tin nhắn cho khách hàng.  - Xử lý hóa đơn thanh toán với đối tác  - Theo dõi quá trình triển khai Hệ thống thẻ/Cổng và được đào tạo về nó  - Các nhiệm vụ liên quan khác theo yêu cầu của quản lý trực tiếp  **\* Vị trí : Nhân viên Chăm sóc khách hàng thẻ (1/2019 -5/2020)**  **Mô tả công việc :**  - Tiếp nhận cuộc gọi từ khách hàng, cung cấp thông tin và giải đáp những thắc mắc của khách hàng về sản phẩm.Ghi nhận khiếu nại và chuyển đến bộ phận liên quan phối hợp giải quyết.  - Thực hiện các đăng ký, thao tác theo yêu cầu chủ thẻ: Kích hoạt, khóa, hủy, trả góp,…  - Thực hiện các cuộc gọi ra để khảo sát sự hài long khách hàng, thuyết phục nhằm tăng tỷ lệ kích hoạt và sử dụng thẻ của công ty. |

**HOẠT ĐỘNG XÃ HỘI**

* Cộng tác viên Đoàn khoa mảng tuyên truyền.
* Thành viên câu lạc bộ Văn hóa dân gian.
* Dự án tình nguyện vì trẻ em tại tỉnh Bình Phước.
* Tham gia chương trình về nguồn tại Long Hải – Bà Rịa – Vũng Tàu.

**SỞ THÍCH**

* Tham gia các hoạt động xã hội, chương trình tình nguyện.
* Đọc báo và tập chí, đặc biệt theo dõi như tin tức, vấn đề nóng của xã hội
* Thể thao: Bơi lội, cầu long.
* Các hoạt động khác như: nghe nhạc, xem phim, du lịch,…

Hết