



## NGUYỄN THỊ TỐ LIỄU



tolieudqk@gmail.com

59A TL31, P. Thạnh Lộc, Q12, TP. HCM

04/04/1991

Nữ

### Mục tiêu nghề nghiệp

Áp dụng kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm dịch vụ khách hàng để trở thành một nhân viên dịch vụ khách hàng cấp cao chuyên nghiệp, mang đến nhiều trải nghiệm hài lòng với khách hàng.

Mục tiêu ngắn hạn: Nắm vững kiến thức sản phẩm, quy trình nghiệp vụ trong năm đầu.

Mục tiêu dài hạn: Thăng tiến lên vị trí trưởng nhóm trong vòng 5 năm.

### Kỹ năng

Ngoại ngữ: Tiếng Anh

Máy tính: Word, Excell, Powerpoint

### Sở thích

- Xem phim, nghe nhạc.

### Học vấn

CỬ NHÂN QUẢN TRỊ KINH DOANH

2009 - 2013

Đại Học Sài Gòn

Tốt nghiệp: Loại Khá

### Kinh nghiệm làm việc

NHÂN VIÊN DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

T4/2020 - T6/2024

Công Ty TNHH Manulife (Việt Nam)

- Tiếp khách hàng trực tiếp tại quầy, nhận cuộc gọi, thực hiện các cuộc gọi chủ động có ghi âm và không ghi âm theo kịch bản đến khách hàng, Hỗ trợ Hotline.
- Hướng dẫn khách hàng/đại lý thực hiện thủ tục hành chính khi khách hàng/đại lý yêu cầu; hỗ trợ đội ngũ kinh doanh, kiểm tra tính đầy đủ, đúng, và hợp lệ chứng từ, hồ sơ bồi thường, đơn yêu cầu bảo hiểm...
- Tư vấn và giải đáp thắc mắc của khách hàng/đại lý về hợp đồng; tư vấn khách hàng duy trì hợp đồng, tiếp nhận khiếu nại của khách hàng.
- Thực hiện QA case closed contact.
- Thực hiện thu phí bảo hiểm, Chi trả khoản thanh toán cho khách hàng.
- Thực hiện các công việc khác theo sự chỉ định của cấp quản lý trực tiếp.

NHÂN VIÊN HÀNH CHÍNH

T8/2019 - T3/2020

Công Ty Cổ Phần L&A

- Tiếp khách hàng tại quầy, tư vấn và giải đáp thắc mắc của khách hàng.
- Hướng dẫn khách hàng/đại lý thực hiện thủ tục hành chính.
- Thực hiện thu phí bảo hiểm, Chi trả các khoản thanh toán cho khách hàng.
- Thực hiện các công việc khác theo sự chỉ định của cấp quản lý trực tiếp.

NHÂN VIÊN BÁN HÀNG

T12/2013 - T3/2019

Công Ty TNHH MTV Nông Dược Hoàng Châu

- Tư vấn bán sản phẩm và giải đáp các thắc mắc của khách hàng qua điện thoại.

### Danh hiệu và giải thưởng

2020 Nhân viên xuất sắc Quý

2021 - 2024 Nhân viên xuất sắc Tháng

### Chứng chỉ

2024 Loma 291 - Improving the Bottom Line: Insurance Company Operation

2023 Loma 281 - Meeting Customer Needs with Insurance and Annuities - 3rd Edition

2013 Chứng chỉ kỹ năng mềm

2012 Tin học ứng dụng trình độ B