

# TÔN NỮ NHẬT ANH

Nhân Viên Chăm Sóc Khách Hàng



## THÔNG TIN LIÊN HỆ

- Nữ
- 06/02/2004
- nanh020406@gmail.com
- 0399540063
- <https://fb.com/topcv.vn>
- Số 10, đường 10, TopCV

## MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

Là sinh viên ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành với đam mê về ngành khách sạn – du lịch, tôi mong muốn ứng tuyển vào vị trí Chăm sóc khách hàng tại khách sạn. Tôi mong muốn mang đến trải nghiệm dịch vụ tốt nhất cho khách hàng, tận dụng khả năng ngoại ngữ và sự sáng tạo để góp phần phát triển thương hiệu khách sạn.

## CÁC KỸ NĂNG

### Giao tiếp & chăm sóc khách hàng:

- Khả năng lắng nghe, tư vấn và hỗ trợ khách.

### Xử lý tình huống:

- Linh hoạt giải quyết vấn đề, đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.

### Làm việc nhóm & chịu áp lực tốt:

-Đã có kinh nghiệm trong môi trường dịch vụ.

## SỞ THÍCH

## HỌC VẤN

- 10/2022 - 10/2025  
**Đại học Phú Xuân**, Quản trị Dịch Vụ Du Lịch & Lữ Hành

## KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

- 03/2024 - HIỆN TẠI  
**Khách sạn Grand Tourane Hotel**, Nhân Viên Chăm sóc Khách Hàng  
- Tiếp nhận và giải đáp thắc mắc, yêu cầu của khách hàng qua điện thoại, email, và trò chuyện trực tuyến  
- Hỗ trợ khách hàng trong việc đặt tour, lên kế hoạch du lịch và xử lý các vấn đề phát sinh  
- Ghi nhận ý kiến phản hồi của khách hàng để cải thiện chất lượng dịch vụ.
- 03/2023 - 12/2023  
**Khách sạn Thái Bình**, Lễ Tân Khách Sạn  
- Chào Đón và tiếp đón khách hàng chuyên nghiệp ngay từ khi khách bước chân vào khách sạn.  
- Hỗ trợ khách hàng đặt phòng, tư vấn dịch vụ và giải đáp các thắc mắc về tiện nghi khách sạn
- 09/2022 - 02/2023  
**Cửa hàng Lotteria**, Nhân viên bán hàng  
- Hỗ trợ khách hàng tại quầy, xử lý đơn hàng nhanh chóng, đảm bảo trải nghiệm dịch vụ tốt.  
- Làm việc nhóm hiệu quả, giúp cửa hàng đạt doanh số theo ngày/tháng.
- 06/2021 - 07/2022  
**Nhà hàng & Pha chế**  
- Phục vụ nhà hàng – Trực tiếp hỗ trợ khách hàng, tư vấn món ăn, xử lý yêu cầu đặc biệt.  
- Pha chế – Có kỹ năng pha chế cơ bản, đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh và phục vụ khách..

## ĐIỂM MẠNH & ĐIỂM YẾU

- **ĐIỂM MẠNH**  
Sáng tạo, đổi mới trong công việc, luôn tìm cách cải thiện chất lượng dịch vụ.
- **ĐIỂM YẾU :**  
Còn hơi tự ti trước đám đông nhưng đang rèn luyện để cải thiện kỹ năng thuyết trình.

## CHỨNG CHỈ & HOẠT ĐỘNG

**Chứng chỉ ngoại ngữ:** Tiếng Anh, Tiếng Hàn (bằng 2A).

**Hoạt động:** Tham gia các sự kiện du lịch, hội thảo về ngành dịch vụ. Tham Gia tổ chức tour đạp xe Huế Cycling Tour

-Nghe Nhạc, Xem Phim  
- Đi du lịch khám phá



## THÔNG TIN THÊM

-Sẵn sàng học hỏi và đào tạo thêm để phù hợp với công việc.  
- Mong muốn làm việc trong môi trường chuyên nghiệp, có cơ hội phát triển.Điền các thông tin khác (nếu có)