

Số: 96 /TB-VIN

TP. Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 02 năm 2025

## THÔNG BÁO TUYỂN DỤNG

Công ty CP Giao nhận Kho vận Ngoại thương Việt Nam (VINATRANS) đang có nhu cầu tuyển dụng nhân sự như sau:

Vị trí tuyển dụng: Nhân viên chăm sóc khách hàng

**1. Số lượng: 02**

**2. Mô tả khái quát công việc:**

**a) Quản lý thông tin khách hàng**

- Quản lý hồ sơ, thông tin khách hàng: cập nhật thông tin doanh nghiệp (giấy phép kinh doanh, ngành nghề, ngày thành lập công ty, thông tin người liên hệ...).

- Cá nhân hóa hồ sơ khách hàng: cập nhật thông tin cá nhân về người phụ trách của khách hàng (phụ trách ký kết hợp đồng / giao dịch / thanh toán / thực hiện hợp đồng...), lịch sử giao dịch, lịch sử phản hồi, lịch sử ý kiến đóng góp hoặc phàn nàn, khiếu nại.

- Quản lý hợp đồng bán hàng, hợp đồng cung cấp dịch vụ: lập hồ sơ soát xét hợp đồng, theo dõi thời hạn hiệu lực, thông báo và chuẩn bị hồ sơ tái ký hợp đồng.

- Đánh giá xếp hạng mức tín nhiệm, đề xuất hạn mức nợ, mức chiết khấu, mức hoa hồng đối với từng khách hàng.

- Báo cáo tình hình chăm sóc khách hàng định kỳ.

**b) Lập kế hoạch tổng thể thực hiện dịch vụ, giám sát thông tin lô hàng**

- Khảo sát, nắm bắt nhu cầu của khách hàng.

- Tư vấn dịch vụ, giải đáp thắc mắc của khách hàng và đề xuất cho giải pháp phù hợp

- Đàm phán, thương lượng giá cả, thời gian thực hiện, phương thức thanh toán, thời hạn thanh toán, hạn mức nợ...

- Soạn thảo, thiết lập hợp đồng hoặc đơn yêu cầu dịch vụ với khách hàng.

- Xác nhận dịch vụ và thống nhất các quy trình, quy định, thủ tục, chứng từ và các bước cần thiết trong quá trình thực hiện dịch vụ.

- Căn cứ vào yêu cầu của KH, lập kế hoạch/ giải pháp tổng thể cho từng lô hàng và chuyển giao thông tin cho các bộ phận nghiệp vụ liên quan.

- Giám sát chặt chẽ tiến trình thực hiện lô hàng, đưa ra các cảnh báo cần thiết để đảm bảo lô hàng được thực hiện theo đúng hẹn theo cam kết với khách hàng.

**c) Kênh liên lạc thông suốt, hỗ trợ khách hàng**

- Đầu mối tiếp nhận các yêu cầu, thắc mắc, khiếu nại từ khách hàng, đưa ra phương án xử lý và trình quản lý trực tiếp xin ý kiến, thảo luận tại cuộc họp.

- Hướng dẫn khách hàng các quy trình liên quan đến dịch vụ của công ty.

- Thông tin thường xuyên cho khách hàng về tiến trình thực hiện lô hàng (cập nhật lộ trình theo từng chặng và thông tin hàng ngày); thông báo ngay với khách hàng khi xảy ra sự cố



hoặc phát sinh đề bàn phương án xử lý tối ưu giảm thiểu tối đa thiệt hại; đề xuất các dịch vụ bổ sung nhằm nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

**d) Phối hợp các phòng ban**

- Chuẩn bị đầy đủ mọi thông tin, yêu cầu khách hàng chuẩn bị đủ các chứng từ liên quan để cung cấp cho các bộ phận nghiệp vụ, cập nhật ngay những thông tin thay đổi của khách hàng.

- Phối hợp với các bộ phận liên quan để đảm bảo dịch vụ được thực hiện đúng cam kết và đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

- Phối hợp với các bộ phận nghiệp vụ và khách hàng để cùng giải quyết các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện lô hàng một cách nhanh chóng và chuyên nghiệp với thái độ tích cực, cầu thị.

- Phối hợp các phòng nghiệp vụ liên quan xây dựng các quy trình làm hàng, quy trình phối hợp làm việc cho từng khách hàng lớn có đặc thù riêng.

- Phối hợp cùng các bộ phận liên quan đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp đáp ứng yêu cầu về chất lượng dịch vụ, nhằm hạn chế các vấn đề phát sinh trong chuỗi cung ứng và duy trì hiệu quả hoạt động logistics.

**e) Duy trì và phát triển mối quan hệ khách hàng, tìm kiếm khách hàng mới**

- Chủ động liên hệ, gặp gỡ, trao đổi với khách hàng theo kế hoạch hoặc khi cần thiết để duy trì mối quan hệ và hiểu rõ nhu cầu của khách hàng cũng như phản hồi về dịch vụ.

- Xây dựng, phát triển các chương trình chăm sóc khách hàng phù hợp với từng nhóm khách hàng, bao gồm khách hàng nội khối, khách hàng thân thiết, khách hàng giới thiệu và khách hàng cũ, lên kế hoạch để thăm hỏi khách hàng, gửi lời cảm ơn nhằm gia tăng sự hài lòng và duy trì mối quan hệ lâu dài.

- Cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng: thư chào mừng, thư chúc mừng sinh nhật, thăm hỏi, tặng quà....

- Sử dụng công nghệ thông tin: cập nhật tình trạng hàng hóa, gửi thiệp/quà điện tử, tương tác với khách hàng trên đa nền tảng ứng dụng mạng xã hội.

- Đề xuất các chương trình chăm sóc khách hàng cho lãnh đạo phòng.

- Chủ động lập kế hoạch tặng quà cho khách trong các dịp lễ, tết, ngày khai trương, ngày thành lập của khách hàng, sự kiện đặc biệt.

- Lập kế hoạch ngân sách chăm sóc khách hàng hàng năm trình quản lý trực tiếp xem xét và đề xuất Tổng Giám đốc thông qua. Tổ chức thực hiện theo ngân sách chăm sóc khách hàng đã được phê duyệt.

- Phối hợp với bộ phận marketing triển khai các chương trình ưu đãi dành cho khách hàng, phân tích kỹ những lợi ích của khách hàng khi nhận được, quy trình thủ tục nhận nhằm phát huy cao nhất hiệu quả của kế hoạch marketing theo mục tiêu đề ra.

- Tìm kiếm các cơ hội để mở rộng khách hàng, đặc biệt là thông qua kênh khách hàng hiện tại luôn hài lòng và sẵn sàng giới thiệu các dịch vụ của công ty cho bạn hàng.

**f) Báo cáo, phân tích và cải tiến dịch vụ**

- Tổ chức thực hiện thu thập ý kiến, đo lường mức độ hài lòng, giới thiệu dịch vụ của khách hàng định kỳ theo quy định. Báo cáo phân tích kết quả đến quản lý trực tiếp, tìm hiểu nguyên nhân gây ra các đánh giá không tốt, chưa đạt của khách hàng, đề xuất giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ.

- Báo cáo định kỳ về hiệu suất dịch vụ (Thời gian, tỉ lệ sự cố,...), đề xuất tối ưu hóa. Báo cáo doanh thu, sản lượng định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu.

- Lập báo cáo tình hình thực hiện và kết quả công tác Chăm sóc khách hàng định kỳ hoặc theo yêu cầu.

- Theo dõi và báo cáo các vấn đề thường gặp, đề xuất giải pháp ngăn ngừa.

- Đề xuất các biện pháp nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng.

**g) Quản lý công nợ phải thu khách hàng**

- Thực hiện quản lý công nợ phải thu phát sinh theo quy định về Quản lý công nợ do Tổng giám đốc ban hành và quy trình quản lý công nợ của Phòng Kinh doanh.

- Phối hợp với PKTTC và các phòng nghiệp vụ để lập bảng theo dõi tình hình phát sinh và thu hồi công nợ.

- Nhắc nhở, đốc thúc khách hàng thanh toán theo đúng quy định trên hợp đồng.

- Gửi cho khách hàng các chứng từ về công tác thu hồi công nợ (Biên bản xác nhận công nợ, Văn bản đề nghị thanh toán, Thông báo tạm ngưng dịch vụ)

- Giải trình công nợ phải thu quá hạn.

**h) Thực hiện các công việc khác theo phân công của Trưởng phòng**

- Thực hiện các công việc, nhiệm vụ phát sinh theo yêu cầu của Trưởng phòng, Phó Trưởng phòng khi được phân công giao việc nhằm đảm bảo hoạt động bán hàng diễn ra hiệu quả.

- Tham gia vào các dự án, chương trình cải tiến dịch vụ theo sự phân công.

**3. Yêu cầu:**

- Trình độ: Tốt nghiệp cao đẳng, đại học chuyên ngành Ngoại thương, Logistics, Vận tải, hoặc các khối ngành Kinh tế.

- Kinh nghiệm: Ưu tiên ứng viên có kinh nghiệm trong lĩnh vực logistics, vận tải, xuất nhập khẩu. Hiểu biết về các quy trình giao nhận hàng hóa, vận chuyển quốc tế, kiến thức luật,

- Khả năng giao tiếp tốt (nghe tích cực, nói rõ ràng, viết chuyên nghiệp)

- Khả năng quản lý sự cố, giải quyết vấn đề, dự báo được các tình huống, ứng phó nhanh và hiệu quả với các tình huống phát sinh trong quá trình vận chuyển, thương lượng và xử lý khiếu nại để đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.

- Kiên nhẫn và chịu áp lực tốt, luôn giữ bình tĩnh trong mọi tình huống.

- Kỹ năng làm việc nhóm và phối hợp liên phòng ban để giải quyết các vấn đề liên quan đến khách hàng.

- Thái độ làm việc chuyên nghiệp và trách nhiệm, phục vụ khách hàng chu đáo và cẩn thận, chú ý đến tiểu tiết.

- Ngoại ngữ: Tiếng Anh là yêu cầu bắt buộc; ưu tiên biết thêm các ngôn ngữ khác như tiếng Trung, Nhật, Hàn nếu làm việc với thị trường quốc tế liên quan.

- Sử dụng thành thạo tin học văn phòng (Word, Excel, PowerPoint) và các phần mềm liên quan đến logistics là một lợi thế.

**4. Quyền lợi:**

- Mức lương: Lương thỏa thuận.

- Các chế độ bảo hiểm, phúc lợi, nghỉ phép... theo quy định của Nhà nước;



- Các chế độ chăm sóc sức khỏe, du lịch/team building, phụ cấp xăng, cước điện thoại, tiền thưởng... theo quy định của Công ty;

**5. Hồ sơ dự tuyển:**

- Đơn dự tuyển ;
- Văn bằng, chứng chỉ liên quan ;
- Sơ yếu lý lịch, Căn cước công dân;
- Giấy khám sức khỏe;
- Thời hạn nhận hồ sơ: *Từ ngày thông báo đến hết ngày Thứ Năm, 06/3/2025*

**6. Thông tin liên hệ:**

- Phòng Tổ chức Hành chính, Công Ty Cổ Phần Giao nhận Kho vận Ngoại thương Việt Nam (VINATRANS )
- Email: [luong-nt@vinatrans.com.vn](mailto:luong-nt@vinatrans.com.vn); [tuyet-bt@vinatrans.com.vn](mailto:tuyet-bt@vinatrans.com.vn)
- Điện thoại: 028 39414919 – Ext. 603
- Địa chỉ liên hệ: Số 406 đường Nguyễn Tất Thành, Phường 18, Quận 4, TP.HCM.



**TL, TỔNG GIÁM ĐỐC  
TRƯỞNG PHÒNG TCHC**

**Phan Ngọc Vũ**