

# Job Description

## Customer Service - Travel App

### Scope of Work

- Liaising between guests and partners to resolve light complexity issues via inbound, outbound, email, chat, and messaging on various topics such as: additional travel advice, modifications, cancellations, complaint.
- Providing accurate, valid, and complete information by using the right tools, methods, and processes.
- Immediately updating serious cases/inconstant situations.
- Ensuring a high level of customer service and a positive guest experience.
- Proactively updating information/knowledge about customer service.

### Income

- **Average Income:** 10.000.000 - 12.000.000 vnd/month.
- **Base Salary:** 7.500.000 vnd/month.
- **Meal allowance:** 500.000 vnd/month.
- **Night shift allowance:** 30% base salary.
- **Complexity allowance:** 1.000.000 vnd/month (valid after passing 2-month probation).
- **Monthly KPI incentive:** 900.000 - 1.200.000 vnd/month.
- **100% salary** in 2-month probation time.

### Requirements

- Graduated from High school or equivalent academic level
- Fluency in English (Speaking, listening, writing, and reading) - working 100% English.

### Work Location

- **QTSC Building 01** - No. 14 Street, Tan Chanh Hiep Ward, District 12, Ho Chi Minh City.

### Benefits

- **Join the insurance regimes** according to the provisions of the Labor Law.
- **Accident insurance** 24/7.
- **14 days of leave/year.**
- **13th Monthly Salary.**
- **Annual Health Checkup.**
- Working in a dynamic, professional environment with many opportunities for advancement

### Work Schedule

- **5 days/week (any 2 days off).**
- **Shift:** Rotate 24/7 (according to the arrangement of the team leader).
- **Rotating shifts:** 9 hours/shift/month (including 1.5 hour rest).

## Mô tả công việc

### Chăm sóc Khách hàng - Ứng dụng Du lịch

#### Công việc

- Liên hệ với khách hàng thông qua các cuộc gọi đi, nhận cuộc gọi đến, email, chat, tin nhắn để hỗ trợ xử lý các vấn đề liên quan đến những lời khuyên cho các chuyến du lịch, nơi ở, những vấn đề hủy đổi và than phiền.
- Cung cấp thông tin chính xác, hợp lệ và đầy đủ bằng cách sử dụng các công cụ, phương pháp và quy trình phù hợp.
- Đảm bảo việc chăm sóc khách hàng và trải nghiệm tích cực của khách hàng ở mức độ cao.

#### Thu nhập

- **Thu nhập trung bình: 10.000.000 - 12.000.000đ/tháng.**
- **Lương cơ bản:** 7.500.000đ/tháng.
- **Phụ cấp cơm:** 500.000đ/tháng.
- **Phụ cấp ca đêm:** 30% lương cơ bản.
- **Phụ cấp công việc:** 1.000.000đ/tháng (áp dụng sau 2 tháng thử việc).
- **Thưởng KPI:** 900.000 - 1.200.000đ/tháng.
- **Nhận 100% lương** trong 02 tháng thử việc.

#### Quyền lợi

- **Được tham gia BHXH, BHYT đầy đủ.**
- Được tham gia gói bảo hiểm tai nạn 24/7.
- **14 ngày phép 1 năm.**
- Lương tháng 13.
- **Khám sức khỏe định kỳ hằng năm.**
- Môi trường làm việc quốc tế, hiện đại, chuyên nghiệp

#### Yêu cầu công việc

- Tốt nghiệp THPT hoặc các chuyên ngành tương đương là một lợi thế.
- Sử dụng thành thạo tiếng Anh (nói, nghe, viết và đọc) – làm việc 100% bằng tiếng Anh.

#### Lịch làm việc

- **Nghỉ 02 ngày bất kỳ/tuần.**
- **Xoay ca 24/7, 9 tiếng/ca** (bao gồm 1.5 tiếng nghỉ ngơi).
  - **Ca ngày:** 7:00 - 16:00 | 9:00 - 18:00 | 12:00 - 21:00 | 13:00 - 22:00
  - **Ca đêm:** 19:00 - 4:00 | 20:00 - 5:00 | 21:00 - 6:00 | 22:00 - 7:00

#### Địa điểm làm việc

- **Tòa nhà QTSC1**, Công viên Phần mềm Quang Trung, Q. 12, Tp. Hồ Chí Minh
-