FRANCHISE VN
Lean Franchise Solution

Vị trí Chức danh:	Nhân viên CSKH	Quản lý trực tiếp: Quản Lý - Giám Đốc
Phòng/Ban:	Chuỗi Toán SataMath	Người đảm nhiệm:
Địa điểm làm việc:	509 Huỳnh Văn Bánh, P13, Quận Phú Nhuận - TPHCM (Phú Nhuận cũ)	Thời gian làm việc: Từ thứ 2 đến Chủ nhật Ca 1: 8h30 - 17h30 Ca 2: 13h00 - 21h00 Xoay ca T3 - CN
Yêu cầu năng lực:	**Tốt nghiệp:**	Cao Đẳng - Đại học
	Chứng chỉ nghiệp vụ:	Tin học văn phòng
	Kỹ năng và các yêu cầu khác:	Kỹ năng giao tiếp, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng tạo dựng niềm tin, kỹ năng phản ứng nhanh, kỹ năng làm việc độc lập đi đôi với làm việc nhóm.
	Kinh nghiệm:	Ít nhất 1 năm

I. Mục tiêu vị trí

Đảm bảo học sinh có trải nghiệm học tập tích cực và hiệu quả trong suốt khóa học 1 năm, đồng thời xây dựng mối quan hệ tin cậy, minh bạch với phụ huynh. Nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ là cầu nối giữa học viện – học sinh – phụ huynh, đảm bảo thông tin thông suốt, hỗ trợ kịp thời, nâng cao mức độ hài lòng và gắn bó.

II. Nhiệm vụ và Trách nhiệm Cụ thể

1. Chăm sóc và Hỗ trợ Học sinh (đang theo chương trình 1 năm)

- **Theo dõi tiến độ học tập:**
    - Cập nhật kết quả kiểm tra, đánh giá định kỳ của học sinh từ giáo viên.

- Ghi nhận các điểm mạnh, điểm yếu, khó khăn trong quá trình học, từ đó đề xuất giải pháp hỗ trợ kịp thời.

- **Liên hệ hỗ trợ ngoài giờ học:**
  - Nhận và giải đáp thắc mắc của học sinh về bài tập, lịch học, tài liệu hỗ trợ.
  - Phối hợp với giáo viên hoặc trợ giảng để cung cấp hướng dẫn học tập bổ sung, bài tập luyện tập, tài nguyên tham khảo.
- **Ghi nhận phản hồi từ học sinh:**
  - Khuyến khích học sinh chia sẻ cảm nhận về bài giảng, phương pháp học, các hoạt động lớp học.
  - Chuyển thông tin phản hồi đến giáo viên, quản lý học thuật nhằm điều chỉnh chất lượng giảng dạy (nếu cần).

2. Chăm sóc và Giao tiếp với Phụ huynh

- **Cập nhật thông tin định kỳ:**
  - Gửi báo cáo tiến độ hàng tháng/quý qua email, tin nhắn hoặc gọi điện, thông báo về kết quả học tập, thái độ học tập, mức độ tiến bộ của học sinh.
  - Hỗ trợ phụ huynh truy cập hệ thống quản lý học viên trực tuyến (nếu có), giải thích kết quả điểm, bài kiểm tra, lộ trình học.
- **Giải đáp thắc mắc và xử lý vấn đề:**
  - Tiếp nhận các câu hỏi về lịch học, học phí, chính sách khóa học, chương trình học từ phụ huynh.
  - Nhanh chóng phản hồi (trong 24-48 giờ), đưa ra giải pháp hoặc chuyển thông tin đến bộ phận liên quan (giáo viên, tư vấn, quản lý) để xử lý kịp thời.
- **Điều phối gặp gỡ trực tiếp/online:**
  - Sắp xếp lịch gặp gỡ giữa phụ huynh – giáo viên – quản lý học vụ để thảo luận chi tiết tình hình học tập, bàn về lộ trình, hoặc giải quyết các vấn đề phát sinh.
  - Chuẩn bị nội dung, thông tin cần thiết trước cuộc họp, ghi chép biên bản, và gửi lại tóm tắt sau buổi họp.

3. Quản lý Thông tin Khách hàng và Dữ liệu Học viên

- **Cập nhật hồ sơ học viên:**
  - Ghi nhận thông tin cá nhân, hồ sơ học tập, kết quả đánh giá, lịch sử tương tác của học sinh và phụ huynh vào hệ thống quản lý.

- Đảm bảo thông tin luôn chính xác, đầy đủ, dễ truy cập.

- **Báo cáo và phân tích dữ liệu:**
  - Tổng hợp phản hồi, ý kiến của học sinh và phụ huynh định kỳ, phân tích mức độ hài lòng, đề xuất cải tiến quy trình chăm sóc khách hàng.
  - Báo cáo kết quả chăm sóc khách hàng cho cấp trên, đề xuất giải pháp tăng cường hiệu quả kết nối và cải thiện chất lượng dịch vụ.

4. Tư vấn và Hỗ trợ Định hướng Học tập

- **Hỗ trợ điều chỉnh lộ trình học:**
  - Khi nhận thấy học sinh gặp khó khăn hoặc tiến bộ vượt trội, đề xuất phụ huynh liên hệ với giáo viên/nhà quản lý học thuật để điều chỉnh nội dung, tốc độ, hoặc phương pháp học.
  - Phối hợp tạo kế hoạch hỗ trợ cá nhân hóa cho học sinh.
- **Khuyến khích và tạo động lực:**
  - Gửi lời chúc mừng, khuyến khích khi học sinh đạt thành tích tốt.
  - Nhắc nhở nhẹ nhàng, động viên khi học sinh gặp trở ngại, giúp duy trì tinh thần ham học hỏi.

5. Tham gia và Đóng góp vào Hoạt động Nội bộ

- **Liên kết với các bộ phận:**
  - Phối hợp chặt chẽ với giáo viên, nhân viên tư vấn, quản lý học thuật, tài chính để đảm bảo trải nghiệm học tập trơn tru cho học sinh.
- **Đóng góp ý kiến cải thiện:**
  - Chủ động đề xuất ý kiến nâng cao chất lượng dịch vụ, giao tiếp với khách hàng.
  - Tham gia các buổi đào tạo nội bộ, nâng cao kỹ năng chăm sóc khách hàng, kiến thức về chương trình Toán tư duy quốc tế.

III. Yêu cầu Công việc

- Tốt nghiệp Cao đẳng/Đại học, ưu tiên các ngành liên quan đến giáo dục, quản trị kinh doanh, dịch vụ khách hàng.
- Kinh nghiệm ít nhất 1 năm trong lĩnh vực chăm sóc khách hàng, giáo dục hoặc vị trí liên quan.
- Kỹ năng giao tiếp tốt, linh hoạt trong xử lý tình huống, kiên nhẫn, biết lắng nghe.
- Khả năng sắp xếp công việc khoa học, quản lý thời gian hiệu quả.
- Ưu tiên ứng viên sử dụng được tiếng Anh cơ bản và có hiểu biết về Toán tư duy, giáo dục quốc tế.

IV. Chỉ số Đánh giá Hiệu quả (KPI)

- Tỷ lệ phản hồi kịp thời các thắc mắc của phụ huynh (trong vòng 24 - 48 giờ).
- Mức độ hài lòng của phụ huynh và học sinh (thông qua khảo sát định kỳ).
- Tỷ lệ học sinh hoàn thành khóa học đúng hạn, tiến bộ so với mục tiêu đầu khóa.
- Số lượng ý kiến phản hồi được xử lý triệt để, số trường hợp cải thiện được kết quả học tập sau can thiệp hỗ trợ.
- Chất lượng báo cáo, dữ liệu quản lý chính xác, minh bạch.

V. PHƯƠNG THỨC ỨNG TUYỂN

- Yêu cầu Tiêu đề ứng tuyển: ỨNG TUYỂN VỊ TRÍ CSKH - TRUNG TÂM TOÁN TƯ DUY QUỐC TẾ SATAMATH

- Trực tiếp qua mail: hienhoang@franchisevn.com

- Liên hệ Zalo: 0938.297.894 (Ms. Hiền)