JOB DESCRIPTION
MÔ TẢ CÔNG VIỆC

A. JOB DESCRIPTION / MÔ TẢ CÔNG VIỆC			
Title / Chức vụ:	*Customer Service Staff* / Position VN	*Working location* / Địa điểm làm việc:	HCMC
Full name / Họ tên nhân viên:		*Report to* / Báo cáo đến:	Supervisor
E-Code / Mã số nhân viên:		*Division* / Bộ phận:	Customer Service
Updated date / Ngày cập nhật:		*Department* / Phòng ban:	Operations

***Purpose of Position*/ Mục đích của công việc**

- *Receiving phones called from customer*
  Nhận điện thoại của khách hàng
- *Responding to sales orders, complaints and inquiries…*
  Xử lý đơn hàng và phản hồi khách hàng những thắc mắc, khiếu nại…
- *Co-ordinate with another department to ensure that all issues happen will be solved properly as Company policy*
  Phối hợp với các phòng ban liên quan để đảm bảo những vấn đề phát sinh được xử lý thích hợp dựa trên những qui định của công ty

Responsibilities **Trách nhiệm**	***Key Performance Indicator*** **Tiêu chí đánh giá kết quả**
Phone Call Receiving and Order Processing: Nhận điện thoại của khách hàng và xử lý đơn hàng: Responsibility 2 by English - *Receiving all phone calls, includes customers' orders, inquires, complaints … and recording accordingly* Nhận điện thoại bao gồm đơn đặt hàng của khách hàng, những thắc mắc, khiếu nại của khách hàng và ghi chú lại một cách hợp lý - *Answering inquiries and solving complaints within limit (i.e.: trade promotion scheme, product information, orders status…)* Trả lời những thắc mắc và giải quyết những khiếu nại trong khả năng cho phép (ví dụ: trả lời khách hàng về những chương trình khuyến mãi, thông tin sản phẩm, tình trạng đơn hàng….) - *Forwarding all issues which are out of limits to the department windows and following up to make sure all complaints replied to the customers accordingly* Chuyển tất cả những vấn đề không nằm trong khả năng giải quyết đến những bộ phận liên quan để đảm bảo tất cả những khiếu nại của khách hàng được phản hồi một cách hợp lý - *Ensuring that all necessary checks for all sales orders are performed before the encoding* Đảm bảo tất cả những bước kiểm tra cần thiết cho tất cả đơn hàng được thực hiện trước khi nhập và xử lý đơn hàng - *Coordinating with all relevant departments and principals to verify irregular orders* Phối hợp với tất cả bộ phận liên quan, nhà sản xuất để kiểm tra và xác nhận những đơn hàng bất thường - *Processing sales orders received from any order sources into the system*	

Xử lý, nhập tất cả những đơn đặt hàng nhận từ những nguồn khác nhau vào hệ thống - *Contact customer to inform back order information to process accordingly* Liên lạc với khách hàng thông báo những đơn hàng chờ để xử lý đơn hàng chờ đúng với xác nhận của khách hang - *Gather metrics from reports, analyze and prepare charts, slideshows on Power Point* Tập hợp số liệu từ các báo cáo, phân tích và chuẩn bị biểu đồ, trình chiếu trên slide bằng Power Point. - *Filing document orderly as SOP (sales order, report…)* Lưu hồ sơ (đơn hàng, báo cáo, …) theo SOP - *Handling all tasks assigned by the CS Supervisor. (i.e.: back-up planning, making the statistic report, database review…)* Thực hiện những nhiệm vụ được Giám sát phân công (ví dụ: kế hoạch dự phòng, làm báo cáo số liệu…) - *Attending trainings provided by the company which are necessary to handle the job* Tham dự các khóa huấn luyện cần thiết của công ty - *Attending department and company meetings* Tham dự các cuộc họp của bộ phận và của công ty - *Adhering to the company policy* Tuân thủ nghiêm chỉnh nội quy của công ty	

B. *QUALIFICATION REQUIREMENTS*/ NHỮNG YÊU CẦU VỀ CHUYÊN MÔN

Description **Nội dung**	***Essential Requirement*** **Yêu cầu cần thiết**	***Optional Requirement*** **Yêu cầu bổ sung**
Education & Qualification **Trình độ học vấn & Bằng cấp**	*Graduated from Highschool upon* Tốt nghiệp trung học phổ thông trở lên .	
Working Experience **Kinh nghiệm làm việc**	• *2-3 years working for Customer Service/Contact Center* Kinh nghiệm 2 đến 3 năm trở lên trong lĩnh vực Dịch vụ khách hàng/Tổng đài • *Strong data analytical background* Hiểu biết phân tích cơ sở dữ liệu • *Knowledge of the system processes: SAP system,* Hiểu biết về hệ thống xử lý đơn hàng SAP, .	• *Knowledge or experience in the pharmaceutical industry.* Học vấn và kinh nghiệm trong ngành dược phẩm

Skill **Kỹ năng**	• *Must have "can do attitude"* Thái độ làm việc tích cực Đọc, phân tích báo cáo • *Problem solving skills* Giải quyết, xử lý vấn đề công việc • *English skill* Tiếng Anh • *Microsoft office* • *Competent with MS Power-point, Expert in Excel, MS.Access, Power Query*	
Other Specific Requirements **Những yêu cầu đặc biệt khác**	• *Teamwork mentality* Tinh thần đồng đội • *Organize, tidiness, punctuality, carefulness, attention to details* Kỹ năng phân tích, óc tổ chức, cẩn thận, chính xác, cải tiến, tinh thần đồng đội, quyết đoán và có kỹ năng quản lý.	

***C. ACKNOWLEDGEMENT*/ PHẦN XÁC NHẬN**
***AGREED BY* / CHẤP THUẬN**
Signature / Ký tên:
Full name / Họ tên:
Title / Chức vụ:
Date / Ngày:

***Note**: This Job Description is considered as an Annex of the Labor Contract.*

Ghi chú: Bản mô tả công việc này được xem là Phụ lục của Hợp Đồng Lao Động.