

# Vũ Thị Thu Trang

DoB: 18/03/1998

Nguyễn Huy Tường  
Thanh Xuân, Hà Nội  
(+84) 975-548-797  
vutrang631@gmail.com

## KINH NGHIỆM

### Công ty TNHH dịch vụ số DIGILIFE Việt Nam - Hệ sinh thái VNPAY — Phòng sản phẩm chính sách - *Product Analysis*

THÁNG 7, 2023- HIỆN TẠI

- Phân tích thị trường, đối thủ cạnh tranh để xuất sản phẩm/dịch vụ mới.
- Phân tích tệp khách hàng hiện hữu, cải tiến sản phẩm/dịch vụ nâng cao trải nghiệm khách hàng.
- Dự kiến ngân sách, lập kế hoạch triển khai toàn bộ CTKM giữ chân khách hàng thân thiết, khai thác doanh thu từ tệp này.
- Chủ trì đề xuất, phối hợp cùng các phòng ban khác để triển khai các CTKM hiệu quả: DEV, Sales, Marketing, UI/UX design, CSKH...
- Phân tích, đánh giá hiệu quả các sản phẩm/dịch vụ, chương trình đã triển khai, đưa ra phương án cải tiến để tối ưu trải nghiệm khách hàng.
- Phối hợp cùng team CS xây dựng hành trình trải nghiệm khách hàng, kiểm soát chất lượng dịch vụ trên từng điểm chạm.
- Làm việc cùng các đối tác trong và ngoài nước để hợp tác triển khai sản phẩm/dịch vụ mới, mở rộng tệp khách hàng.

### Công ty cổ phần thời trang Canifa — Phòng Actionable Marketing - *Chuyên viên phân tích và tối ưu khách hàng thân thiết*

THÁNG 2, 2022 - THÁNG 6, 2023

- Tổng hợp, phân tích báo cáo khách hàng theo tháng/quý/năm.
- Phân tích hành vi, dự đoán xu hướng thời trang.
- Xây dựng hành trình trải nghiệm khách hàng, kiểm soát chất lượng dịch vụ trên từng điểm chạm.
- Nghiên cứu thị trường, tham vấn chiến lược cho BOD về hàng hoá.
- Lên plan, dự kiến doanh thu, chi phí, triển khai các CTKM dành riêng cho khách hàng thân thiết trên toàn hệ thống: Canifa cảm ơn, Private sale,...
- Triển khai các chương trình tặng quà, thiệp cảm ơn,..nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng.
- Báo cáo hiệu quả các chương trình khách hàng thân thiết đã triển khai.
- Triển khai các chương trình hợp tác với đối tác nhằm mở rộng tệp khách hàng thân thiết.

## KỸ NĂNG

Trải nghiệm khách hàng

Phát triển sản phẩm

Tài liệu hoá

Lập kế hoạch

Quản lý thời gian

Làm việc nhóm

Giao tiếp hiệu quả

Phân tích và giải quyết vấn đề

## CHỨNG CHỈ

Google Foundations of Project Management: [Cert](#)

## NGOẠI NGỮ

Tiếng Anh B2

## LINKS

[LinkedIn](#)

## SỞ THÍCH

Du lịch trải nghiệm

- Cùng team xây dựng chính sách khách hàng thân thiết trên toàn hệ thống.
- Phụ trách chăm sóc khách hàng sau sử dụng dịch vụ (tặng quà, thư cảm ơn, tặng Voucher sử dụng cho dịch vụ khác...).

## **Công ty cổ phần thời trang YODY — Phòng kế hoạch sản xuất – Chuyên viên trải nghiệm khách hàng**

THÁNG 4, 2021 - THÁNG 1, 2022

- Khảo sát mức độ hàng lòng, trải nghiệm khách hàng, xử lý khiếu nại của khách hàng về sản phẩm/dịch vụ.
- Phân tích hành vi, đưa ra chiến lược hàng hoá các mùa trong năm.
- Nghiên cứu thị trường, tham vấn chiến lược cho trưởng phòng về hàng hoá.
- Tổng hợp và cải tiến các vấn đề liên quan đến sản phẩm và trải nghiệm khách hàng.

## **HỌC VẤN**

### **Vietnam National University of Agriculture 2016 - 2021**

Công nghệ Sinh học CLC: GPA: 3.2