



NGÔ THỊ YẾN NHI

Nhân viên Lễ Tân – Nhà
Hàng

☎ 0336223557

📅 17/12/2005

✉ yennhi15782000@gmail.com

📍 Hải Châu, TP. Đà Nẵng

Học vấn

Quản trị khách sạn

2023 - 2027

Đại học Đông Á

Chuyên ngành Quản trị khách sạn

Kỹ năng

Kỹ năng giao tiếp

Kỹ năng làm việc nhóm

Kỹ năng giải quyết vấn đề

Kỹ năng quản lý thời gian

Kỹ năng tin học

Sở thích

Thích ca hát, nấu ăn, giao lưu với bạn bè

Người giới thiệu

Mục tiêu nghề nghiệp

Với hơn 1 năm kinh nghiệm làm việc tại vị trí Nhân viên Lễ tân, tôi có nền tảng vững chắc về quy trình Check-in và check-out cho khách, kỹ năng nắm bắt tâm lý khách hàng và kinh nghiệm chốt sales. Tại khách sạn gần nhất, tôi đã tư vấn và xây dựng mối quan hệ bền vững với hơn 200 khách hàng lớn, đạt danh hiệu Nhân viên Sales xuất sắc năm 2025. Tôi mong muốn có cơ hội làm việc tại Quý công ty để nâng cao kỹ năng chuyên môn đồng thời đóng góp sự phát triển bền vững của công ty trong tương lai.

Kinh nghiệm làm việc

Thực tập sinh lễ tân

2025 - 2025

Senorita boutique hotel Đà Nẵng

- Hỗ trợ thực hiện quy trình check-in và check-out cho khách lưu trú theo đúng tiêu chuẩn của khách sạn.
- Chào đón khách với thái độ thân thiện, hướng dẫn khách sử dụng các dịch vụ như nhà hàng, hồ bơi và các tiện ích khác.
- Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu và thắc mắc của khách trong thời gian lưu trú.
- Hỗ trợ trả lời điện thoại, cung cấp thông tin về giá phòng, loại phòng và dịch vụ của khách sạn.
- Cập nhật và kiểm tra thông tin đặt phòng từ các kênh OTA và hệ thống quản lý của khách sạn.
- Phối hợp với các bộ phận như Housekeeping, Bellman và F&B để đảm bảo chất lượng phục vụ khách.
- Hỗ trợ xử lý các tình huống phát sinh như thay đổi phòng, gia hạn lưu trú hoặc hỗ trợ khách khi cần thiết.
- Rèn luyện và nâng cao kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và làm việc nhóm trong môi trường khách sạn chuyên nghiệp.
- Phát triển khả năng giao tiếp tiếng Anh với khách quốc tế và nâng cao tác phong nghề nghiệp.
- Thành tựu:** Đạt danh hiệu "Nhân viên xuất sắc nhất năm 2025" với doanh số vượt 15% KPI trong Quý I và Quý II.

Nhân viên Sale và Barista tại Highlands Coffee

2024 - 2026

Công ty cổ phần Dịch vụ cà phê Cao Nguyên

- Chào đón khách hàng, tư vấn menu và hỗ trợ khách lựa chọn đồ uống phù hợp với nhu cầu.
- Thực hiện nhận order và thanh toán cho khách theo đúng quy trình của cửa hàng.
- Hỗ trợ pha chế các loại đồ uống cơ bản theo công thức tiêu chuẩn của thương hiệu.
- Đảm bảo vệ sinh khu vực làm việc, quầy pha chế và khu vực phục vụ khách luôn sạch sẽ.

- Kiểm tra, bổ sung nguyên vật liệu và hàng hóa trong ca làm việc.
- Phối hợp với đồng nghiệp để phục vụ khách nhanh chóng và hiệu quả, đặc biệt trong giờ cao điểm.
- Hỗ trợ xử lý các yêu cầu và phản hồi của khách hàng một cách lịch sự và chuyên nghiệp.
- Rèn luyện kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm và quản lý thời gian trong môi trường dịch vụ bận rộn.

Thành tựu: Nhân viên tiêu biểu tháng 9 khi Store đạt Target

Danh hiệu và giải thưởng

2025 Nhân viên Sales xuất sắc nhất Quý I và năm 2025

Chứng chỉ

2024 Hoàn thành khoá học và đạt chứng chỉ Barista của Highlands Coffee

Hoạt động

Nhân viên Highlands Coffee

2024 - 2026

Công ty cà phê Cao Nguyên

- Tháng 5/2025- nay: tham gia các khoá học về quy trình vận hành máy POS và các khoá học đào tạo về sản phẩm mới của Highlands Coffee

Thông tin thêm

Em rất năng nổ trong các hoạt động và hoạt bát, khả năng ca hát tốt

© topcv.vn