

# Team Leader - Hotel

DigiSource Partner - RB

Hiring

## Salary

19,000,000 VND

### Company Information

**Company Name:** DigiSource Partner - RB

**Industry:** Business Services (Dịch Vụ Cho Doanh Nghiệp)

**Work Location:** Hồ Chí Minh

**Recruitment Quantity:** 1 positions

**Job Level:** Leader

**Job Type:** In office

### Required Skills

Problem Solving

Leadership

Customer Service (Chăm sóc khách hàng)

Communication (Kỹ năng giao tiếp)

KPI management

## Job Overview

---

Đảm bảo tất cả các nhân viên đạt được KPI hàng ngày về các chỉ số định tính;

- ✓ Giám sát thống kê KPI điểm số;
- ✓ Phân lập và xác định các lĩnh vực cần cải thiện về hiệu suất của nhân viên;
- ✓ Giám sát báo cáo hàng ngày từ người giám sát
- ✓ Cung cấp sự lãnh đạo, hướng dẫn và hỗ trợ cho các thành viên trong nhóm
- ✓ Quản lý việc bồi dưỡng và đào tạo cho nhân viên
- ✓ Xử lý các sự cố lớn mà nhân viên không thể giải quyết
- ✓ Xác định và chuyển tiếp các vấn đề cho các nhóm liên quan khi nằm ngoài phạm vi của bộ phận này;
- ✓ Tìm ra các vấn đề giữa các thành viên liên quan đến năng suất và khả năng giải quyết vấn đề;
- ✓ Chấp nhận và xử lý các yêu cầu đặc biệt từ khách hàng theo quy trình chuẩn (SOP);
- ✓ Giao tiếp với khách hàng về việc hoàn tiền, cung cấp giải thích và xử lý;
- ✓ Quản lý các cuộc họp định kỳ với nhóm để xem xét hiệu suất;
- ✓ Quản lý việc kích hoạt định tuyến và phương thức thanh toán theo kho hàng có sẵn được xác định bởi SOP;
- ✓ Đảm bảo tất cả các trường hợp được giải quyết trong khung thời gian yêu cầu theo SOP của công ty; ✓ Báo cáo gian lận cho đội quản lý rủi ro của công ty;
- ✓ Báo cáo bất kỳ lỗi sản phẩm nào được phát hiện cho các nhóm sản phẩm/kỹ thuật liên quan.

## Job Requirements

---

- ✓ Tốt nghiệp đại học.
- ✓ Thành thạo tiếng Anh cả viết và nói
- ✓ Có kinh nghiệm 1 năm trở lên ở vị trí Trưởng nhóm Chăm sóc Khách hàng
- ✓ Có kiến thức về các chỉ số KPI trong Trung tâm Liên hệ Chăm sóc Khách hàng
- ✓ Có kỹ năng giải quyết vấn đề, tư duy chiến lược và phân tích
- ✓ Định hướng kết quả, khả năng giải quyết vấn đề, kỹ năng phân tích và tập trung vào khách hàng
- ✓ Kỷ luật và có động lực cao để thúc đẩy và khuyến khích nhóm cải thiện

Ưu tiên

- Kinh nghiệm trong lĩnh vực BPO
- Kinh nghiệm trong lĩnh vực Du lịch/Khách sạn/Hàng không/Lưu trú

## About Company

---

### ĐỊA ĐIỂM LÀM VIỆC:

- ✓ Tầng 8 - Tòa nhà Scetpa, 19A Công Hòa, Phường 12, Quận Tân Bình, TP.HCM

### THỜI GIAN LÀM VIỆC:

- ✓ Từ 9 giờ sáng đến 6 giờ chiều, 8 giờ/ngày, 25 ngày/tháng

### QUYỀN LỢI:

- ✓ Các hoạt động gắn kết (Tiệc sinh nhật, họp toàn thể,...).
- ✓ Nghỉ phép hàng năm theo Luật Lao động.
- ✓ Xem xét tăng lương 1 lần/năm
- ✓ Thăng chức 1 lần/năm
- ✓ Lương tháng thứ 13
- ✓ Tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế và bảo hiểm thất nghiệp.
- ✓ Thưởng + quà tặng vào các ngày lễ và Tết Dương lịch

---

Job opportunity from TalentHunter.Asia

Created date: 22/02/2026 09:42