

	<b>BẢN ĐỒ NĂNG LỰC VỊ TRÍ CÔNG VIỆC</b>	Mã số: MTCV-PKD-01 Ngày phát hành: 1/5/2024 Lần chỉnh sửa, bổ sung: 2 Số trang: 2
<b>Vị trí công việc:</b>	<b>CHUYÊN VIÊN TS-CSKH</b>	<b>Đơn vị: Phòng kinh doanh</b>
<b>I. THÔNG TIN CHUNG</b>		
<b>1. Quan hệ quản lý</b>		
a. Cấp trên trực tiếp: Trưởng phòng TS-CSKH		
b. Cấp trên gián tiếp: Giám đốc trung tâm		
c. Cấp dưới trực tiếp: không có		
<b>2. Quan hệ công việc</b>		
<b>2.1 Bên trong</b>		
Phòng ban trong Trung tâm: Phòng kinh doanh; Phòng Đào tạo; Ban giám đốc,		
<b>2.2 Bên ngoài</b>		
Các đối tác kinh doanh ngoài trung tâm		
Các học viên và phụ huynh của trung tâm		
<b>II. MỤC ĐÍCH CÔNG VIỆC</b>		
Trực tiếp thực hiện các hoạt động tuyển sinh của Trung tâm		
Trực tiếp thực hiện các hoạt động CSKH tại trung tâm và các đối tác ngoài trung tâm		
<b>III. TRÁCH NHIỆM VÀ NHIỆM VỤ PHẢI LÀM</b>	<b>KẾT QUẢ ĐẦU RA</b>	
<b>A. Xây dựng mục tiêu, kế hoạch làm việc</b>		
1. Xây dựng mục tiêu công việc theo kế hoạch của trung tâm	Bản mục tiêu hàng tháng	
2. Xây dựng kế hoạch thực thi chi tiết	Bản kế hoạch thực thi hàng tháng	
<b>B. Tuyển sinh</b>		
1. Phân tích, tìm kiếm và xác định nhu cầu học tiếng Anh tiềm năng.	Bản đề xuất khóa học	
2. Kết hợp với các hoạt động marketing của Trung tâm, chủ động tìm kiếm và xây dựng nguồn khách hàng qua tất cả các kênh online và offline.	Bản data dữ liệu khách hàng	
3. Trực tiếp tiếp cận, giới thiệu, tư vấn cho học viên hoặc phụ huynh các chương trình đào tạo ở tất cả những địa điểm tiềm năng.	Danh sách và tỷ lệ chuyển đổi KH	
4. Tham gia tổ chức các sự kiện để phát triển thị trường và chiêu sinh	Kế hoạch và báo cáo chương trình	
5. Thiết lập và theo dõi dữ liệu khách hàng một cách có hệ thống, chăm sóc hồ sơ khách hàng, lên kế hoạch mời học thử và chốt phí nhằm đảm bảo đạt mục tiêu ghi danh	Bản dữ liệu chăm sóc khách hàng	
6. CSKH trong cả quá trình tư vấn, giới thiệu, hẹn lịch, nhắc nhở và đưa đón học thử, phối hợp với giáo viên hỗ trợ học viên học thử	Bản dữ liệu chăm sóc khách hàng	
7. Hiểu rõ chương trình đào tạo, lịch học và các ưu đãi phối hợp với các phòng ban liên quan để tư vấn học viên		
<b>C. Chăm sóc khách hàng</b>		
1. Thực hiện các hoạt động CSKH theo kế hoạch và yêu cầu	Bản dữ liệu chăm sóc khách hàng	
2. Tiếp nhận thông tin từ KH và phản hồi với các phòng ban liên quan	Báo cáo các vấn đề phát sinh	
3. Phối hợp cùng các bộ phận khác tổ chức ngoại khóa và các hoạt động CSKH khác của trung tâm	Kế hoạch triển khai các hoạt động	
4. Trực tiếp đón, đưa học viên qua đường trước giờ học	Số lần đưa đón/ tuần	
<b>D. Quản lý và theo dõi tình hình học tập học viên trong khóa học</b>		
1. Trực tiếp quản lý và theo dõi các lớp quản lý đang diễn ra	Bản báo cáo học tập hàng ngày	
2. Hỗ trợ các công tác vận hành, hành chính tại trung tâm	Báo cáo công việc hàng ngày	
<b>E. Các nhiệm vụ khác</b>		
1. Hoàn thành các nhiệm vụ được giao	Danh sách công việc được giao và kết quả	
<b>IV. QUYỀN HẠN</b>		
<b>1. Quyền đề xuất</b>		
Đề xuất trang thiết bị phục vụ công tác tuyển sinh và CSKH		
Đề xuất các phương án kinh doanh mới		
<b>2. Quyền quyết định</b>		
- Quyết định toàn bộ các hoạt động được ủy quyền từ Phòng Kinh doanh		
<b>V. ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC</b>		

<b>1.</b>	<b>Thời gian làm việc: (nghỉ 1 ngày trong tuần)</b>		
	Ca sáng: 8h00-12h00 và 14h00 -18h00		
	Ca chiều tối: 14h00 - 22h00		
	Làm tối thiểu 3 buổi tối/ 1 tuần		
<b>2.</b>	<b>Điều kiện môi trường làm việc</b>		
	Môi trường năng động, chuyên nghiệp và sáng tạo		
<b>3.</b>	<b>Được trang bị</b>		
	Các trang thiết bị cần thiết cho công việc		
<b>VI.</b>	<b>TIÊU CHUẨN VỊ TRÍ</b>		
<b>1.</b>	<b>Yêu cầu cơ bản</b>		
<b>1.1</b>	<b>Trình độ đào tạo</b>		
	Đại học hoặc cao đẳng		
<b>1.2</b>	<b>Tin học</b>		
	Thành thạo tin học văn phòng		
<b>1.3</b>	<b>Ngoại ngữ</b>		
	Không (nhưng có là một lợi thế)		
<b>1.4</b>	<b>Kinh nghiệm</b>		
	Không (nhưng có là một lợi thế)		
<b>2.</b>	<b>Yêu cầu năng lực chuyên môn</b>		
<b>2.1</b>	<b>Kiến thức</b>		
	Chuyên ngành liên quan tới nhân sự hoặc quản trị kinh doanh		
	Có kiến thức về tâm lý học		
<b>2.2</b>	<b>Kỹ năng</b>		
	Kỹ năng giao tiếp, thuyết phục tốt nhanh nhẹn, khéo léo		
	Là người tỉ mỉ, chăm chỉ và chịu áp lực làm việc cao.		
	Kỹ năng tổ chức		
	Kỹ năng xử lý tình huống và xung đột		
<b>2.3</b>	<b>Thái độ</b>		
	Trách nhiệm, vui vẻ, gần gũi và hòa đồng		
<b>2.4</b>	<b>Khác:</b>		
	Ưu tiên biết ngoại ngữ		
<b>3</b>	<b>Yêu cầu về năng lực quản lý</b>		
	Kỹ năng quản lý thời gian		
	Kỹ năng quản lý và giao việc		
<b>VI</b>	<b>MỨC LƯƠNG</b>		
<b>1.</b>	<b>Lương cơ bản</b>		
	<b>6.000.000 - 9.000.000/ Tháng</b> , tùy thuộc vào thăng bậc lương		
	<b>Hưởng 80% lương</b> trong 3 tháng thử việc		
<b>2.</b>	<b>Lương KPI</b>		
	Hưởng lương thưởng theo hoàn thành KPI hàng tháng		
	Từ 3-7% doanh thu bán khóa học		
<b>3.</b>	<b>Cơ hội thăng tiến</b>		
	Đề xuất lên làm trưởng phòng kinh doanh hoặc quản lý cơ sở nếu có năng lực		