



BẢN MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Vị trí: Chuyên Viên Tư Vấn Tuyển Sinh (Mảng Đào Tạo Ô Tô)

1. THÔNG TIN CHUNG

- Chức danh** : Chuyên viên Tư vấn Tuyển sinh
- Bộ phận** : TVTS
- Báo cáo trực tiếp** : Trưởng phòng Tư vấn Tuyển sinh
- Địa điểm làm việc** : Suleco Tân Thành Đô. 165 Đại lộ 3, P.Phước Long , TPHCM

2. MỤC TIÊU CÔNG VIỆC

Thực hiện các hoạt động tư vấn, chăm sóc khách hàng nhằm hoàn thành chỉ tiêu tuyển sinh (số lượng học viên nhập học và doanh thu) cá nhân; đồng thời tham gia xây dựng và phát triển nguồn tuyển sinh theo định hướng của phòng.

3. CHỨC NĂNG NHIỆM VỤ

A. Tư vấn và chăm sóc học viên

- Tiếp nhận data khách hàng từ các kênh truyền thông, marketing hoặc tự khai thác.
- Thực hiện các cuộc gọi (Telesales), nhắn tin, tư vấn trực tiếp để giới thiệu về các khóa học/chương trình đào tạo của trung tâm.
- Chăm sóc, theo sát và thuyết phục học viên tiềm năng đăng ký nhập học và hoàn thành học phí.

B. Phát triển và duy trì nguồn tuyển sinh

- Chủ động tìm kiếm, khai thác nguồn học viên mới qua các kênh online (mạng xã hội, hội nhóm) và offline.
- Tham gia vào các hoạt động tạo nguồn trực tiếp như: ngày hội việc làm, sự kiện tại các trường THPT, GDTX, hoặc làm việc với hệ thống cộng tác viên theo sự điều phối của Trưởng phòng.

C. Quản lý dữ liệu và vận hành

- Cập nhật liên tục, chính xác trạng thái khách hàng và lịch sử tư vấn lên hệ thống CRM.
- Phối hợp với bộ phận Sales Admin và các phòng ban liên quan để hoàn thiện thủ tục nhập học, hồ sơ cho học viên.
- Giải quyết các thắc mắc, khiếu nại ban đầu của học viên và phụ huynh trong quá trình tư vấn.

D. Báo cáo công việc

- Thực hiện báo cáo kết quả công việc theo ngày, tuần, tháng (số lượng cuộc gọi, tỷ lệ kết nối, số lượng data chốt, doanh thu đạt được) cho Trưởng phòng.

4. QUYỀN HẠN

- Chủ động tiếp cận và áp dụng các kịch bản tư vấn phù hợp với từng đối tượng khách hàng.
- Đề xuất các chương trình ưu đãi, học bổng (nếu có) hoặc giải pháp cải thiện quy trình tư vấn lên Trưởng phòng.
- Đề xuất cải tiến bộ công cụ tư vấn (kịch bản cuộc gọi, tài liệu tuyển sinh, v.v.).

5. KPI

- Hoàn thành 100% chỉ tiêu số lượng học viên nhập học cá nhân được giao theo tháng/quý.
- Hoàn thành 100% chỉ tiêu doanh thu tuyển sinh cá nhân.
- Đảm bảo tỷ lệ chuyển đổi (từ data thô sang học viên nhập học) đạt mức mục tiêu quy định.
- Cập nhật hệ thống CRM đúng hạn và chính xác 100%.
- Thực hiện đầy đủ số lượng cuộc gọi tối thiểu hằng ngày theo quy định của phòng.

6. YÊU CẦU TUYỂN DỤNG

- Tốt nghiệp Trung cấp, Cao đẳng trở lên.
- Có từ 6 tháng đến 1 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tư vấn tuyển sinh, Telesales, Bán hàng (Ưu tiên ứng viên có kinh nghiệm tuyển sinh mảng giáo dục nghề nghiệp, kỹ thuật ô tô, v.v.).
- Kỹ năng giao tiếp, thuyết phục và xử lý tình huống tốt qua điện thoại lẫn trực tiếp.
- Chịu được áp lực doanh số, có tinh thần cầu tiến và trách nhiệm cao với công việc.
- Thành thạo tin học văn phòng cơ bản và có kinh nghiệm sử dụng các phần mềm CRM là một lợi thế.

7. LỘ TRÌNH PHÁT TRIỂN

Chuyên viên TVTS → Chuyên viên TVTS Cấp cao (Senior) → Trưởng nhóm TVTS (Team Leader) → Trưởng phòng TVTS.

8. KẾT QUẢ CẦN ĐẠT

- Đạt và vượt chỉ tiêu tuyển sinh cá nhân liên tục theo các tháng.
- Xây dựng được tệp khách hàng/học viên tiềm năng và mạng lưới cộng tác viên tạo nguồn ổn định.
- Nắm vững 100% kiến thức sản phẩm/khóa học và quy trình (SOP) tư vấn của phòng.
- Không để xảy ra sai sót nghiêm trọng trong quá trình tư vấn và nhập dữ liệu CRM.

9. CÁC BÁO CÁO BẮT BUỘC

- Báo cáo kết quả cuộc gọi và cập nhật data hằng ngày.
- Báo cáo tiến độ hoàn thành KPI tuần.
- Báo cáo tổng kết doanh thu và tỷ lệ chuyển đổi tháng.
- Báo cáo tình hình nguồn tuyển sinh cá nhân đang quản lý.