

EAZ VIỆT NAM

MÔ TẢ CÔNG VIỆC (JOB DESCRIPTION)

Vị trí	Nhân viên Vận hành Thương mại điện tử
Bộ phận	Vận hành
Báo cáo cho	Giám đốc Vận hành (COO)
Địa điểm	Hà Nội
Hình thức	Toàn thời gian

1. MỤC ĐÍCH VỊ TRÍ

Chịu trách nhiệm thiết lập, vận hành và tối ưu các hệ thống quản lý và gian hàng thương mại điện tử của công ty. Đảm bảo toàn bộ quy trình vận hành từ hệ thống quản lý kho, quản lý sản phẩm đến gian hàng trên các sàn TMĐT hoạt động trơn tru, chính xác và hiệu quả. Phân tích hiệu suất vận hành và chủ động đề xuất phương án cải tiến.

2. NHIỆM VỤ CHÍNH

2.1. Setup & vận hành hệ thống/tools phục vụ vận hành

- Triển khai, cấu hình và duy trì vận hành phần mềm quản lý kho (WMS), hệ thống quản lý sản phẩm và các công cụ nội bộ phục vụ quy trình vận hành.
- Quản lý master data sản phẩm: mã hàng, barcode, giá, thông tin kho, trạng thái SKU trên tất cả hệ thống.
- Đề xuất và triển khai tools/giải pháp mới nhằm tự động hóa hoặc nâng cao hiệu quả vận hành.

2.2. Setup & vận hành gian hàng trên các sàn TMĐT

- Thiết lập gian hàng mới trên các sàn thương mại điện tử (Shopee, TikTok Shop, Lazada): đăng ký, cấu hình, kết nối kho vận.
- Quản lý vận hành hàng ngày của gian hàng: đăng sản phẩm, cập nhật giá/khuyến mãi, quản lý tồn kho hiển thị, xử lý đơn hàng bất thường.
- Giám sát và xử lý các vi phạm chính sách sàn, đảm bảo gian hàng hoạt động ổn định, không bị phạt điểm hay hạn chế.
- Cập nhật kịp thời các thay đổi chính sách, tính năng mới từ các sàn TMĐT và đánh giá tác động đến vận hành.

2.3. Báo cáo hiệu suất & đề xuất tối ưu vận hành

- Xây dựng và duy trì hệ thống báo cáo hiệu suất vận hành gian hàng: tỷ lệ xử lý đơn đúng hạn, tỷ lệ hủy/hoàn, thời gian xử lý đơn, điểm chất lượng vận hành trên từng sàn.
- Phân tích dữ liệu vận hành để phát hiện bất thường, điểm nghẽn, và cơ hội cải tiến.

- Đề xuất phương án tối ưu quy trình vận hành dựa trên số liệu: giảm thời gian xử lý, giảm tỷ lệ lỗi, nâng cao trải nghiệm khách hàng.
- Báo cáo định kỳ (tuần/tháng) cho quản lý trực tiếp về hiệu suất vận hành và tiến độ các dự án cải tiến.

2.4. Nhiệm vụ khác

- Phối hợp với các bộ phận liên quan (Kho, CSKH, Cung ứng, Kinh doanh) để đảm bảo luồng vận hành thông suốt.
- Tham gia xây dựng SOP, quy trình, chính sách vận hành.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công của quản lý trực tiếp.

3. YÊU CẦU

3.1. Trình độ & kinh nghiệm

- Tối thiểu 1–2 năm kinh nghiệm vận hành trên các sàn TMĐT (Shopee, TikTok Shop, Lazada). Ưu tiên ứng viên đã làm tại công ty phân phối/thương hiệu có quy mô đơn hàng lớn (>30.000 đơn/tháng).
- Có kinh nghiệm sử dụng phần mềm quản lý kho (WMS) hoặc các hệ thống ERP/OMS là lợi thế lớn.

3.2. Kỹ năng

- Thành thạo Seller Center của Shopee, TikTok Shop, Lazada.
- Sử dụng tốt Google Sheets/Excel; có khả năng xử lý dữ liệu, lập báo cáo từ nhiều nguồn.
- Tư duy hệ thống, có khả năng phát hiện lỗi quy trình và đề xuất cải tiến.
- Kỹ năng giao tiếp và phối hợp đa bộ phận tốt.
- Khả năng tự học và thích ứng nhanh với công cụ/phần mềm mới.

3.3. Tố chất

- Cẩn thận, tỉ mỉ với dữ liệu và quy trình.
- Chủ động, không ngại tìm tòi giải pháp khi gặp vấn đề.
- Chịu được áp lực cao trong các đợt sale lớn (Double day, Pay day).
- Tinh thần trách nhiệm cao, cam kết với deadline.

4. QUYỀN LỢI

- Mức lương cạnh tranh, thưởng theo hiệu suất. (thu nhập từ 12-17tr)
- Bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp theo quy định.
- Môi trường làm việc năng động, tốc độ cao, được tiếp cận công nghệ và tools hiện đại.
- Cơ hội phát triển trong công ty đang ở giai đoạn tăng trưởng mạnh
- Được đào tạo và phát triển chuyên môn trong lĩnh vực vận hành TMĐT.