

An Giang, ngày 23 tháng 12 năm 2023

## BIÊN BẢN CUỘC HỌP

(V/v các vấn đề liên quan cải cách nhân sự)

Hôm nay vào lúc 10 giờ 00, ngày 23 tháng 12 năm 2023

### Thành phần tham dự:

- Ban Giám đốc
  - Ông Phạm Văn Chuẩn - Giám đốc

### 2. Bộ phận.

- Toàn thể CBNV

**I. Nội Dung:** Các vấn đề liên quan tình hình doanh thu và cải cách nhân sự.

- **Đánh giá tình hình lượng khách năm nay:** Nhìn chung lượng khách năm nay thấp hơn so với năm trước và hầu như những đơn vị khác cũng bị ảnh hưởng tương tự

- **Tỉ lệ chốt khách:** khách liên hệ có nhu cầu nhưng tỉ lệ chốt chưa được cao, thấp hơn bình quân so với những năm trước.

- **Tìm hiểu nguyên nhân:**

- Nhìn nhận chung:** Tình hình kinh tế đang khó khăn
- Tỉ lệ chốt khách:** Tỉ lệ thấp, chưa chăm sóc và theo dõi khách hàng tốt, cần theo dõi sâu sắc để tìm ra nguyên nhân, chi tiết hơn trong báo cáo của các bạn tư vấn để hỗ trợ kịp thời. Thông tin các bạn tư vấn đưa về chưa đủ cơ sở dữ liệu để phân tích. Nội dung báo cáo cần phải rõ ràng cụ thể để phân tích và tìm hiểu nguyên nhân sâu xa hơn.

- **Tỉ lệ nhận khách:** nhận trên nhóm nhiều hơn so với cuộc gọi trực tiếp. Dựa vào báo cáo trên OMC, tổng đài Viettel, báo cáo của các bạn tư vấn. => Ms. Lụa cần phân tích cơ sở dữ liệu và tính phần trăm tỉ lệ cho bộ phận phụ trách.

- Báo cáo của các bạn tư vấn còn ít nội dung nên không thể phân tích được nguyên nhân sâu xa để kịp thời cải thiện. => Dung và Lụa phối hợp cải thiện báo cáo

- **Tóm tắt tình hình chung:** Lượng khách vẫn có nhưng tỉ lệ chốt thấp dẫn đến doanh thu giảm, tuy nhiên chi phí marketing công ty tăng. Khả năng cao tình hình kinh tế như hiện tại sẽ kéo dài, dự đoán nhanh nhất đến giai đoạn mùa hè mới phục hồi lại được, để cân đối lại thì cần phải cắt giảm nhân sự cũng như những chi phí không cần thiết (Tất niên và thưởng Tết sẽ không có, chỉ gửi quà tết). Tuy nhiên, công ty sẽ xem xét thưởng bổ sung (giai đoạn 30/04) nhưng còn phải tùy thuộc vào tình hình thực tế.

- Công ty đang thực hiện nhiều chiến dịch lớn để mang đến nguồn khách hàng cũng như cải thiện nguồn thu nhập cho nhân viên cụ thể là điều chỉnh lại chương trình kèm mức giá phù hợp



- Phân công Ms.Dung và Ms.Lụa tổng hợp, báo cáo tình hình và mức độ hoàn thành công việc của bộ phận kinh doanh để đánh giá

- **Bộ phận kinh doanh:** Tập trung nhân sự chủ chốt để cố gắng cải thiện tỉ lệ chốt khách, sẽ cân nhắc và xem xét lại nhận sự để cân đối và phù hợp với tình hình hiện tại.

- **Chương trình tour:** đã cập nhật và bổ sung những điểm tham quan mới để thu hút khách hàng. Các bạn tư vấn cần nắm rõ để tư vấn khách. Bổ sung phân khúc chương trình cơ bản và cao cấp.

### **TOUR ĐÀ LẠT CAO CẤP:**

**Ngày 02:** Những khách không đi xe Jeep lên đỉnh Langbiang có thể lựa chọn đi vườn dâu, nhà thờ cổ Langbiang.

**Ngày 03:** Khám phá Samten Hills đã gồm vé vào cổng. Khách đi chương trình tiêu chuẩn muốn đi Samten Hills vẫn được, chỉ khác tiêu chuẩn khách sạn như sau:

- Trường hợp khách sạn 2\* lấy giá khách sạn 4\* trừ lại 800,000đ
- Trường hợp khách sạn 3\* lấy giá khách sạn 4\* trừ lại 500,000đ.

=> Ms.Trúc sẽ soạn ra những tình huống gửi Ms.Lụa phổ biến lại các bạn tư vấn.

- Chương trình tour: các bộ phận hỗ trợ lẫn nhau đề xuất ý tưởng, phát hiện sai sót báo lại Phương Thảo điều chỉnh kịp thời.

### **II. KẾT LUẬN**

- Cuộc họp kết thúc lúc 10h40 ngày 23 tháng 12 năm 2023.
- Biên bản có hiệu lực từ ngày ký./.

**THƯ KÝ**

(Ký, ghi rõ họ tên)



**PHAN THỊ NGỌC HÂN**

**BAN GIÁM ĐỐC**

(Ký, ghi rõ họ tên)



**GIÁM ĐỐC**  
**PHẠM VĂN CHUÂN**

