

An Giang, ngày 01 tháng 12 năm 2023

QUY ĐỊNH

(V/v Cách tính lương hiệu quả và một số quy định khác)

- Căn cứ Điều lệ Công ty TNHH MTV Puolo Trip;
- Căn cứ quyền Giám Đốc Công ty TNHH MTV Puolo Trip;

Phạm vi áp dụng: Toàn thể nhân viên Công ty

Thời gian áp dụng: Kể từ ngày 01/12/2023 đến khi có thông báo mới

Nội dung: Quy định mới thay thế những nội dung quy định ban hành trước đó

1. Quy định tháng thấp điểm và cao điểm

- Tháng thấp điểm: tháng 09, 10 và 11
- Tháng trung bình: tháng 01, 02, 03, 04, 08 và 12
- Tháng cao điểm: tháng 05, 06 và 07

2. Mục tiêu lợi nhuận tối thiểu và tỉ lệ chốt khách cần đạt

2.1. Chỉ tiêu lợi nhuận tối thiểu

Mức lợi nhuận tối thiểu mà tư vấn phải đạt được như sau:

- Tháng thấp điểm: 8.000.000đ/ tháng
- Tháng trung bình: 12.000.000đ/ tháng
- Tháng cao điểm: 16.000.000đ/ tháng

2.2. Tỉ lệ chốt khách cần đạt

- Cách tính: $\text{Tổng đơn hàng thành công} / \text{tổng lead nhận} = \% \text{ tỉ lệ chốt}$
- **Tỉ lệ chốt khách bộ phận khách lẻ cần đạt là 20%, bộ phận khách đoàn là 40%**
- Hỗ trợ 500.000đ/tháng khi đạt đủ điều kiện: Đạt tỉ lệ chốt khách và đạt được mức lợi nhuận tối thiểu, đạt được 1 trong 2 sẽ không được thưởng
- ➔ Nhân viên không đạt chỉ tiêu lợi nhuận từ 2 tháng/năm sẽ xem xét phân công lại công việc hoặc đào tạo lại. Từ 3 tháng/năm không đạt có thể điều chuyển công tác hoặc xử lý theo quy định.
- ➔ Nhân viên đạt chỉ tiêu lợi nhuận thấp hơn 80% lợi nhuận tối thiểu/tháng, sẽ bị trừ lương theo tỉ lệ tương ứng.

3. Cách tính lương hiệu quả và mức quy định được hưởng

3.1. Đối Với Khách Lẻ

- **Tư vấn** hưởng 6% trên lợi nhuận sau khi đã trừ mức lợi nhuận tối thiểu theo thời điểm
- Không tính chi phí Marketing vào giai đoạn thấp điểm, chi phí quản lý không tính với trường hợp lợi nhuận thấp
- **Điều hành** hưởng 3% và không có mức lợi nhuận tối thiểu tuy nhiên với các tour lợi nhuận bị lỗ thì sẽ bù chi phí qua tour khác để tính chỉ tiêu.

3.2. Đối Với Khách Đoàn

- **Tư vấn** hưởng 4% trên tổng lợi nhuận sau khi đã trừ mức lợi nhuận tối thiểu theo thời điểm:



- + Không tính chi phí Marketing vào giai đoạn thấp điểm, vẫn tính chi phí quản lý theo quy định tour
- + Chỉ tiêu lợi nhuận được tính = tổng số lượng thành viên trong nhóm x lợi nhuận tối thiểu của 1 người
- + Việc tính chỉ tiêu cho nhân viên trong nhóm do trưởng bộ phận quyết định, và thông báo cho từng thành viên trong nhóm dựa trên phân công công việc cụ thể. Thường sẽ dựa trên tổng số lượng thành viên để tính
- **Điều hành** hưởng 2% và không có mức lợi nhuận tối thiểu tuy nhiên với các tour lợi nhuận bị lỗ thì sẽ bù chi phí qua tour khác để tính chỉ tiêu

3.3. Đối với điều xe và HDV

- Hưởng 25% lợi nhuận điều hành khi tour đi về không có phản hồi tiêu cực
- Bộ phận tư vấn khách đoàn có quyền điều xe và HDV nếu đảm bảo giá bằng hoặc tốt hơn, hoàn thành các yêu cầu của khách và vẫn được tính 25% lợi nhuận điều hành.
- Điều hành cần ghi rõ thông tin người điều hành/xe/HDV để kế toán tính lương
- Công ty chỉ trả riêng 25% này mà không trừ vào lương hiệu quả điều hành

3.4. Đối với nhân viên xuất vé

- Nhân viên được giao nhiệm vụ đặt, giữ và xuất lẻ vé tàu, vé máy bay trên hệ thống hỗ trợ 500.000đ/tháng (không áp dụng tháng thấp điểm)
- Nhân viên được giao nhiệm vụ đặt, giữ series vé tàu và xuất vé đối với tour đi tàu cao tốc được hưởng 25% lợi nhuận điều hành
- Công ty chỉ trả riêng 25% này mà không trừ vào lương hiệu quả điều hành

3.5. Đối với Bộ phận kế toán

3.5.1. Kế toán phụ trách tour

- Đối với tour từ 2 ngày trở lên tính 1.500đ/khách (không phân biệt tour đất liền hay tour đảo). Tour 1 ngày tính 1.000đ/khách.
- Với các tour 1 ngày chỉ được tính 1 lần cho kế toán phụ trách tour, không tính cho kế toán kiểm tra (nếu có)
- Hỗ trợ chỉ áp dụng đối với khách đi tour, không tính các hạng mục khác

3.5.2. Kế toán kiểm tra tour

- Được tính 1.000đ/khách cho tất cả các tour và không áp dụng cho tour 1 ngày.
- Kế toán phụ trách tour kiêm kế toán kiểm tra tour thì chỉ được tính 1 lần (áp dụng mức cao hơn)
- Hỗ trợ chỉ áp dụng đối với khách đi tour, không tính các hạng mục khác

3.6. Lương hiệu quả chăm sóc khách hàng và quy chế thưởng phạt

3.6.1. Lương hiệu quả chăm sóc khách hàng

- Lương hiệu quả chăm sóc khách hàng được tính 5.000đ/nhóm khi gọi ra từ hệ thống và thực hiện đầy đủ các bước như quy định
- Lương hiệu quả đối với 1 hồ sơ xử lý góp ý và khiếu nại gấp 6 lần trên mức lương hiệu quả chăm sóc khách hàng bình thường tương đương 30.000đ/hồ sơ xử lý hoàn tất
- Trường hợp bộ phận chăm sóc khách không lập hồ sơ và trả kết quả hoặc chậm trễ đến khách hàng theo thời gian quy định (tối đa 3 ngày) sẽ bị khấu trừ với mức tương đương là 30.000đ/khách

3.6.2. Quy chế thưởng phạt



- **Thưởng:** sau khi kết thúc tour nếu bộ phận CSKH nhận phản hồi tích cực từ khách hàng hoặc không có vấn đề khiếu nại góp ý sẽ được tính 100.000đ/tour
- **Phạt:** sau khi kết thúc tour nếu bộ phận CSKH nhận phản hồi không hài lòng hoặc góp ý tiêu cực sẽ trừ 150.000đ/tour
- ➔ Tất cả chi phí thưởng/phạt sẽ được cộng dồn vào quỹ chung, trường hợp có số dư (dương) sẽ được chia đều cho từng điều hành và kế toán, nếu số dư (âm) sẽ trừ vào vào quỹ chiết khấu/phúc lợi của bộ phận điều hành
- ➔ Hệ số sẽ được tính như sau: điều hành chính x hệ số 2, kế toán và điều hành hỗ trợ x hệ số 1, quỹ thiện nguyện của công ty x hệ số 1. Trường hợp khác BLĐ có thể dựa trên sự đóng góp của từng cá nhân để tính hệ số cho phù hợp.
- Chiết khấu các trung tâm đặc sản của các tour sẽ tổng kết vào quỹ cuối tháng hoặc theo từng quý và chia đều cho tất cả thành viên liên quan.

4. Quy định đối với bộ phận IT/Marketing

- Được Tư vấn vào mùa cao điểm, mùa thấp điểm đưa thông tin khách về bộ phận Tư vấn.
- Đối với khách đoàn đưa về bộ phận khách đoàn kể cả cao điểm và thấp điểm

5. Quy định đối khách Sales (không tính chi phí marketing, chỉ tính chi phí quản lý)

5.1. Đối với khách đoàn

- Được tính 20% tổng lợi nhuận, đối với tháng thấp điểm tính 25% tổng lợi nhuận

5.2. Đối với khách lẻ

- Tour công ty tổ chức: được hưởng doanh số sales như chiết khấu cho đối tác lữ hành gửi khách tương ứng với từng tour.
- Tour gửi khách cho đối tác: được hưởng 25% trên tổng lợi nhuận.

5.3. Đối với combo, vé tàu, vé máy bay, vé tàu hỏa, vé xe, khách sạn, dịch vụ khác: được hưởng 25% trên tổng lợi nhuận

- ➔ Khi Sales tư vấn cần ghi chú lại cho Kế toán kiểm tra đồng thời tour đi về CSKH xác nhận là khách Sales thì sẽ được tính vào kỳ lương tiếp theo.

6. Chi phí quản lý chung (trẻ em tính 50% người lớn)

- Đối với tour 1 ngày: trừ chi phí quản lý chung 80.000đ/ khách/ ngày
- Đối với tour từ 2 ngày trở lên: trừ chi phí quản lý chung 100.000đ/ khách/ ngày đầu tiên, từ ngày thứ 2 trở đi, cứ mỗi 1 ngày cộng thêm 20.000đ/ khách/ ngày

7. Chi phí marketing (trẻ em tính 50% người lớn)

- Đối với tour 1 ngày: chi phí marketing 50.000đ/ khách
- Đối với tour từ 2 ngày trở lên: chi phí marketing 100.000đ/ khách

Nơi nhận:

- BGD;
- Bộ phận Kế toán;
- Bộ phận HCNS;
- Bộ phận Tư vấn và Sales;
- Lưu VT.

GIÁM ĐỐC



GIÁM ĐỐC
PHẠM VĂN CHUÂN

