

An Giang, ngày 01 tháng 01 năm 2024

## QUY ĐỊNH

(V/v Quy định Chăm sóc khách hàng và Xử lý góp ý khiếu nại)

- Căn cứ điều lệ Công Ty TNHH MTV Puolo Trip;
- Căn cứ tình hình chăm sóc khách hàng và xử lý khiếu nại các tour hằng tuần;

**Đối tượng áp dụng:** Bộ phận Điều hành và Bộ phận Chăm sóc khách hàng.

**Thời gian áp dụng:** Quy định có hiệu lực từ ngày 01/01/2024 đến khi có thông báo mới.

**Mục đích:** Nhằm đảm bảo tính hiệu quả, quy chuẩn chung trong việc chăm sóc khách hàng và xử lý góp ý khiếu nại.

### Nội dung:

#### I. Chăm sóc khách hàng

##### 1. Quy định CSKH

- Đối với những tour hằng tuần:
  - + Điều hành phải cập nhật lên Group ngay vào sáng thứ 2.
  - + Việc CSKH phải được thực hiện từ chiều thứ 2 và hoàn thành tất cả các tour vào sáng thứ 4 hằng tuần (trừ các ngày lễ, tết).
- Đối với những tour Đoàn riêng:
  - + Điều hành phải cập nhật ngay sáng hôm sau khi tour đã đi về.
  - + Việc CSKH phải được thực hiện ngay vào buổi chiều khi điều hành đã cập nhật lên group, trễ nhất là ngày hôm sau.
- Chỉ chấp nhận thực hiện CSKH thông qua tổng đài (có ghi âm).
- Nhân viên CSKH có trách nhiệm bàn giao lại cho người tiếp nhận khác khi chưa xử lý xong và có xác nhận giữa 2 bên.
- Đối với khách đoàn tư vấn cần cập nhật tối thiểu 2 số điện thoại của khách (trường đoàn và phó đoàn). Nếu CSKH gọi không được cả 2 số thì báo về cho tư vấn để liên hệ khách qua zalo => nếu CSKH không gọi được cho khách do cập nhật 1 SĐT thì sẽ quy trách nhiệm về cho tư vấn và bị trừ doanh số 30.000đ/ đoàn.
- Trường hợp CSKH chưa hoàn thành thì tour sẽ không được quyết toán.
- Trường hợp khách chưa nhận được quà tặng thì nhân viên CSKH có trách nhiệm xử lý gửi quà cho khách ngay lập tức (gửi grap, bưu điện,...) theo dõi và cập nhật kết quả. Nếu có phát sinh chi phí thì tiến hành làm bảng kê tạm ứng chi phí trình BGD, sau đó quy trách nhiệm đến cá nhân liên quan và cá nhân đó có trách nhiệm hoàn trả toàn bộ chi phí phát sinh về cho công ty.
- Trường hợp nhân viên CSKH cập nhật thông tin sai lệch, không chính xác theo thông tin khách phản hồi sẽ bị lập biên bản và xử lý bằng khách không được tính doanh số CSKH của nguyên tháng đó.

##### 2. Quy trình CSKH

**Bước 1:** Điều hành nhắn lên nhóm CSKH các tour cần thực hiện.

**Bước 2:** Nhân viên có nhiệm vụ CSKH sẽ bấm nhận thông tin tour trên Group zalo để Điều hành theo dõi.



**Bước 3:** Nhân viên CSKH liên hệ trước cho Điều hành tour đó để nắm tình hình sơ bộ, nếu tour có các vấn đề phát sinh làm cho khách than phiền thì nhân viên CSKH liên hệ riêng cho HDV để hỏi rõ lại thông tin. Qua đó lên phương án phù hợp trước khi gọi khách.

**Bước 4:** Tiến hành gọi CSKH (chỉ chấp nhận gọi qua tổng đài có ghi âm).

Lưu ý: Đối với các nhóm khách không liên hệ được 3 lần thì báo về cho tư vấn để tiến hành gọi cho khách, nhân viên CSKH có nhiệm vụ theo dõi và tổng hợp kết quả.

**Bước 5:** Trong quá trình CSKH gặp góp ý khiếu nại nào, nhân viên cần xử lý trong cuộc gọi. Đối với các khiếu nại mang tính quan trọng cần điều tra lại thông tin thì báo điều hành giải quyết, các vấn đề nghiêm trọng phải báo BGĐ để xin ý kiến chỉ đạo và gọi lại khách lần 2.

**Bước 6:** Ghi nhận các thông tin chính xác và cụ thể của khách phản hồi lên hệ thống.

## II. Xử lý góp ý – khiếu nại

### 1. Quy định Xử lý góp ý - khiếu nại

- Trường hợp khi CSKH có khiếu nại thì nhân viên CSKH có trách nhiệm báo về cho Điều hành để tiến hành xử lý, tìm hiểu thông tin từ HDV và các bộ phận liên quan.
- Thời gian: sau khi tìm hiểu rõ thông tin cần gọi lại khách lần 2, trong vòng 24 tiếng kể từ khi nhận được ý kiến khiếu nại.
- Các khiếu nại mang tính nghiêm trọng, cần trình BGĐ để xin ý kiến chỉ đạo.
- Đối với các phản hồi mang tính chất góp ý hoặc có thể giải thích ngay thì không cần gọi lại lần 2, mà phải được giải thích và xử lý ngay lần 1.

### 2. Một số lý do dẫn đến góp ý – khiếu nại và cách xử lý.

- Trường hợp khách kỳ vọng quá cao so với dịch vụ. Cách thức xử lý: điều hành có 1 bước là xác nhận thông tin dịch vụ với khách, nhắc nhở những mặt hạn chế để khách hình dung và không kỳ vọng quá cao, tránh trường hợp đi về lại thất vọng. Yêu cầu khách có thể cân nhắc nâng cấp lên dịch vụ cao hơn, cung cấp thêm thông tin ưu điểm và nhược điểm cho khách về địa điểm để khách hiểu rõ hơn về dịch vụ.
  - Trang bị kiến thức đầy đủ cho HDV về những dịch vụ về lưu trú, thực đơn để HDV giải thích cho khách khi cần.
  - Các vấn đề khách quan: kẹt xe, sóng lớn,... Điều hành, HDV, tư vấn trang bị đầy đủ kiến thức, thông tin để cung cấp cho khách.
  - Đối với khách càng khó càng phải làm rõ ràng, chi tiết.
- ⇒ Mục đích chính giảm thiểu sự phàn nàn của khách về sau, tránh để khách kỳ vọng cao hơn về chất lượng dịch vụ mà mình đã đặt.

### 3. Quy trình Xử lý góp ý - khiếu nại

**Bước 1:** Tiếp nhận thông tin khách phản hồi từ 2 phía và những người liên quan.

**Bước 2:** Tìm hiểu thông tin từ các nguồn nhưng không được tự ý gọi khách, chỉ nên để 1 người có đủ thẩm quyền gọi cho khách. Khi gọi cho khách cần chọn người (trường bộ phận) theo tiêu chí: kiên nhẫn - bình tĩnh - nắm rõ thông tin - Tiêu chí bắt buộc là phải cho khách biết **minh có đủ thẩm quyền xử lý vấn đề**

*Mẫu cuộc gọi: "Dạ chào a/c.. Em tên Phúc trưởng BP CSKH của cty Puolo Trip. Em có nghe nhân viên báo lại về khiếu nại của a/c nên lập tức có mặt. A/C yên tâm là em có đủ thẩm quyền để giúp anh trong trường hợp này, nên em gọi cho anh ngay để hỗ trợ mình giải quyết vấn đề a/c đang gặp phải."*

**Bước 3:** Lắng nghe một cách cầu thị bức xúc của khách hàng (**bước này tối quan trọng**) => để cho khách mở lòng giải bày => đúng về phía khách (Thiết lập mối quan hệ tin tưởng với khách). Lưu ý khi khách nói không được chen ngang, không cố giải quyết ngay khi khách đang nói. Không đưa ra bất kỳ kết luận gì khi chưa nghe hết tâm tư của khách.



Mẫu cuộc gọi gọi mở cho khách mở lòng: Em rất xin lỗi vì anh đã ko hài lòng với dịch vụ của công ty, em muốn hiểu rõ hơn về trường hợp của a/c để đưa ra giải pháp tốt nhất cho mình. Anh có thể chia sẻ lại giúp em vấn đề mà a/c đang gặp phải có được không ạ?

**Bước 4:** Tổng hợp và nhắc lại thông tin khách đang gặp phải với thái độ đồng cảm và đang lắng nghe => giải pháp xử lý theo 2 hướng sau:

+ Đối với trường hợp có hướng giải quyết (đã có trong quy định hoặc dễ xử lý): đưa ra hướng xử lý ngay cho khách.

+ Đối với trường hợp chưa có hướng xử lý: gợi ý để khách đưa ra ý kiến mà mình mong muốn:

Mẫu câu nói: “ Dạ cảm ơn a/c, em đã hiểu vấn đề mà a/c cảm thấy không vui. Em cũng đồng tình với a/c là nếu là em, em cũng có phản ứng giống như a/c. Với vai trò là đại diện cty, em rất xin lỗi a/c về sự cố lần này, Khi làm dịch vụ em không bao giờ muốn để khách không hài lòng về dịch vụ của cty. tuy nhiên có những trường hợp sai sót ngoài ý muốn. Nên em cũng rất muốn được lắng nghe phương án nào có thể giúp a/c cảm thấy hài lòng hơn. Nếu trong khả năng cho phép, em chắc chắn sẽ thực hiện theo ý muốn của a/c ạ”

**Bước 5:** Xác định được đối tượng khách phản hồi.

+ Đối tượng 1: khách chỉ muốn góp ý để cải thiện => cảm ơn khách

+ Đối tượng 2: khách muốn bù đắp khi cung cấp dịch vụ không đúng như cam kết => Công ty có nghĩa vụ bù đắp cho khách kịp thời => Giảm thiểu sự không hài lòng của khách khi CSKH.

**Bước 6:** Chăm sóc lại sau khi đã xử lý với khách xong từ các bước trên: Sau khi đã giải quyết khiếu nại cho khách và khách cũng đã về 1 - 2 ngày thì CSKH gọi hỏi thăm khách về cách giải quyết hôm trước có làm khách hài lòng hay không => đề xuất tặng thêm quà/voucher giảm giá tour => mục đích lôi kéo khách về phía mình mong muốn khách trở thành khách trung thành với công ty.

**Bước 7:** Cập nhật báo cáo xử lý góp ý – khiếu nại để được tính doanh số.

Quy định này được áp dụng từ ngày 01/01/2024 và thay thế các quy định có nội dung đã ban hành trước đây.

**Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc;
- Bộ phận HCNS;
- Bộ phận CSKH;
- Bộ phận Điều hành;
- Lưu VP.



**GIÁM ĐỐC**

**GIÁM ĐỐC  
PHẠM VĂN CHUÂN**