

BIÊN BẢN CUỘC HỌP

(V/v: Điều hành xe và hướng dẫn viên, tăng công tác phí hdv, chăm sóc khách hàng)

Hôm nay vào lúc 14 giờ 00, ngày 02 tháng 05 năm 2024

I. Thành phần tham dự:**1. Ban Giám Đốc**

- Ông Phạm Văn Chuân – Giám Đốc

2. Bộ phận

- Bộ phận Điều hành
- Bộ phận Kế Toán
- Trưởng bộ phận tư vấn

II. Nội dung**1. Điều hành xe và hướng dẫn viên**

- Nhiệm vụ của điều hành là sắp xếp toàn bộ dịch vụ trong tour trong đó HDV và xe cũng không ngoại lệ.
- Tuy nhiên do tính chất công việc điều hành có thể nhờ người điều phối hỗ trợ xe và hướng dẫn viên. Người hỗ trợ phải được ghi tên trên phẩm mềm trong tour. Người điều phối dịch vụ xe và hướng dẫn viên sẽ chịu trách nhiệm và giải quyết khi có vấn đề phát sinh trên tour.
- Tư vấn tour đoàn có quyền tự sắp xe và hướng dẫn viên với điều kiện đảm bảo dịch vụ tốt hơn hoặc tương đương với dịch vụ của điều hành, và chịu trách nhiệm và giải quyết khi có vấn đề phát sinh trên tour, qua đó được tính doanh số tương ứng theo quy định
- Trường hợp người hỗ trợ điều phối chỉ được duyệt 1 trong 2 dịch vụ xe hoặc HDV (VD: do giá xe cao hơn,...) sẽ chỉ được coi là hỗ trợ tìm giúp dịch vụ và không tính doanh số

2. Việc tăng công tác phí hướng dẫn viên: điều hành có thể đàm phán công tác phí với hướng dẫn viên giỏi, ưu tiên về mặt chất lượng hơn về mặt chi phí.**3. Chăm sóc khách hàng**

- CSKH với những khách không ý kiến, phản hồi bình thường, phản hồi chung chung khá, tốt => sẽ không được tính phụ cấp.
- Những khách có thông tin giúp công ty cải thiện dịch vụ được tính 15.000đ/nhóm áp dụng cho các trường hợp:
 - + Góp ý với công ty về các dịch vụ trong tour (xe, nhà hàng, khách sạn, ăn uống, HDV,...) hoặc phản hồi thiếu khăn, nón, nước,... (tô chữ đỏ) => CSKH cần giải thích để khách hiểu và thông cảm.
 - + CSKH khai thác sâu được các thông tin liên quan tới tour (tô chữ màu cam) như: HDV không mặc đồng phục, điếm tham quan bỏ qua hoặc khách không đi vì lý do gì đó (do điếm đã đi rồi (đề xuất điếm khác), hoặc nhầm chán, do khách mệt...).



- Tính 30.000đ/nhóm cho trường hợp: khách hàng có khiếu nại và được CSKH xử lý xong khiếu nại này (tô chữ màu đỏ).

III. Kết luận

- Cuộc họp kết thúc lúc 15h00 ngày 02 tháng 05 năm 2024
- Biên bản có hiệu lực từ ngày ký./.

THƯ KÝ

(Ký, ghi rõ họ tên)

BAN GIÁM ĐỐC

(Ký, ghi rõ họ tên)



GIÁM ĐỐC
PHẠM VĂN CHUÂN

