|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\Administrator\Desktop\font\logo-03.png | CÔNG TY TNHH TĂNG LONG PACK | **Mã hiệu: KID-HUD-05** |
| **Soát xét: 00** |
| CHÍNH SÁCH CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG | **Hiệu lực: 02/05/2022** |



Với phương châm “ ***Sự lớn mạnh của quý khách là thành công của chúng tôi***” , TALOPACK mong muốn sẽ là người bạn đồng hành gắn kết cùng quý Khách hàng trong suốt quá trình phát triển của mình. Sự hợp tác của quý Khách hàng chính là niềm tự hào của TALOPACK chúng tôi.

Chính vì lẽ đó, TALOPACK đã mạnh dạn đầu tư dây chuyền máy in có độ chồng hình chính xác cao, máy chia cuộn và hệ thống máy làm túi đồng bộ đa dạng mọi kiểu túi từ 3 biên, xếp hông, 4 cạnh,… nhằm mang lại cho quý Khách hàng chất lượng tốt nhất, tư vấn cấu trúc bao bì phù hợp an toàn và tiết kiệm nhất cho sản phẩm của Khách hàng bằng tất cả lòng nhiệt quyết, đam mê đi đến tận cùng của vấn đề và dịch vụ đáng tin cậy, giá cả hợp lý cạnh tranh.

Chỉ cần liên hệ tới số điện thoại:

Handphone : 0919785689 ( Mr. Định/ GĐKD).

Kênh thư điện tử : info@talopack.com.vn

Kênh website : [www.talopack.com](http://www.talopack.com)

Mọi ý kiến của quý Khách hàng sẽ được các nhân viên chăm sóc khách hàng Phòng kinh doanh của TALOPACK giải đáp 24/7 mọi lúc, mọi nơi.

**Cung cấp các tiện ích:**

* Tiếp nhận và giải quyết mọi vướng mắc, khiếu nại của khách hàng;
* Hỗ trợ khách hàng dễ dàng tìm kiếm thông tin bao bì, tư vấn cấu trúc bao bì và thiết kế mẫu mã theo nhu cầu;
* Cung cấp thông tin sản phẩm bao bì, báo giá thành hợp lý và cạnh tranh nhất có thể;
* Giao dịch mọi lúc mọi nơi, tiết kiệm thời gian, chi phí giao dịch;
* Bảo mật thông tin.

**Các chế độ chăm sóc khách hàng hiện nay của** TALOPACK **:**

1. Tư vấn thường xuyên cho khách hàng các giải pháp về bao bì, đóng gói và các quy trình chế biến, đăng kí, sản xuất các sản phẩm.
2. Tư vấn các vấn đề về thị trường, sản phẩm…hỗ trợ thiết kế sản phẩm và phát triển thương hiệu
3. Tư vấn kết nối khách hàng với các nhà cung cấp uy tín chất lượng
4. Chính sách tặng quà khách hàng khi có kế hoạch tham quan nhà máy: quà lưu niệm hay các đặc sản vùng miền
5. Chính sách mời tiệc thân mật và quà tặng cho khách mỗi lần ghé thăm cơ sở khi có kế hoạch khảo sát thị trường
6. Chính sách tặng quà tết cho khách

Với mục tiêu và chiến lược kinh doanh đề ra, cũng như ***Bảng Tiêu chí đánh giá khách hàng*** được thông qua, TALOPACK tạm thời đề ra các Chế độ chăm sóc dành cho Khách hàng áp dụng hàng năm như sau :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Stt*** | ***Các chế độ*** | ***Khách hàng*** | ***Ghi chú*** |
| 1 | Quà tặng đặc sản vùng miền | Khách hàng thân thiết |  |
| 2 | Quà tặng lưu niệm | Tất cả các khách hàng |  |
| 3 | Quà tặng đặc biệt với các yêu cầu riêng của từng khách hàng lớn | Khách hàng tiềm năng |  |
| 4 | Quà Tết (01 phần quà loại C = 400.000đ) | Nhóm C | 100 khách x 400k= 40.000.000 vnd |
| 5 | Quà Tết (01 phần quà loại B = 500.000 vnd) | Nhóm B | 50 khách x 500k= 25.000.000 vnd |
| 6 | Quà Tết ( 01 phần quà loại A= 1.000.000 vnd) | Nhóm A | 30 khách x 1.000.000 vnd= 30.000.000 vnd |
| 7 | Quà Tết ( 01 phần quà loại đặt biệt= 2.000.000 vnd) | Nhóm VIP (chọn lọc trong nhóm A, doanh số còn tăng cao, chưa lấy hết, cần chăm sóc đặc biệt) | 5 phần x 2.000.000 vnd= 10.000.000 vnd |
| 8 | Khoáng chi phí tiếp khách cho P.KD ( bao gồm tiền tiếp khách, chi phí đi công tác tỉnh để tiếp thị) | Nhóm A, B, C | 15.000.000 vnd/tháng x 12 tháng= 180.000.000 vnd. |

Tùy theo doanh số phát triển hàng năm, P.KD sẽ xây dựng ngân sách chi tiêu (Budget) hợp lý, sao cho tiết kiệm mà hiệu quả cao nhất có thể nhằm đạt doanh thu và lợi nhuận (KPIs) Công ty đề ra.

**Lưu ý :** Với các chế độ trên, thay vì cào bằng khách hàng thuộc nhóm nào thì tặng quà giống nhau, Phòng Kinh Doanh có thể tự đánh giá Khách hàng của mình mong muốn được tặng quà gì. Chính sách chăm sóc dần dần nên hướng đến ***‘ cá thể hóa”*** cho từng khách hàng từng thời điểm khác nhau cho phù hợp, không mang nặng tính hình thức, nặng nề. Những đặc sản, hay sản phẩm tự làm thủ công ***(hand-made)*** tiết kiệm nhất, ý nghĩa nhất … sẽ ghi lại dấu ấn lâu dài và khó phai trong lòng khách hàng hơn.

|  |  |
| --- | --- |
| **Phê duyệt GĐĐH** | **P.Kinh Doanh** |
|  |  |
| Ngày: ………………….. | Ngày:………………….. |