**TRỢ GIÚP SỬ DỤNG HỆ THỐNG**

**1. Quy trình nghiệp vụ của Nhân viên bán vé**

**Đặt vé**

* Chào hỏi và thu thập thông tin: Nhân viên chào hỏi, ghi nhận yêu cầu của khách hàng (ga đi, ga đến, ngày đi).
* Tìm kiếm chuyến tàu: Tra cứu danh sách chuyến tàu phù hợp (giờ khởi hành, giờ đến) dựa trên bảng tính/sổ ghi chép.
* Tư vấn và chọn chuyến: Cung cấp thông tin chuyến tàu, hỗ trợ khách chọn chuyến phù hợp.
* Chọn ghế: Liệt kê ghế trống (ghế ngồi mềm, giường nằm khoang 4/6 điều hòa), giúp khách chọn vị trí.
* Thu thập thông tin cá nhân: Yêu cầu họ tên, số điện thoại, CCCD, địa chỉ của khách và hành khách đi cùng.
* Kiểm tra khuyến mãi: Áp dụng chương trình khuyến mãi (nếu có) để tính giá vé.
* Thanh toán và cấp vé: Thông báo tổng tiền, nhận thanh toán bằng tiền mặt, ghi phiếu và cấp vé. Kiểm tra lại thông tin vé với khách.

**Đổi vé**

* Kiểm tra vé cũ: Xác minh thông tin vé cũ (họ tên, CCCD, chuyến tàu) và quy định đổi vé (thời gian, loại vé).
* Thu hồi vé cũ: Thu lại vé cũ để hủy, đảm bảo không sử dụng lại.
* Chọn vé mới: Hỏi thông tin vé mới (ga, ngày, chuyến, loại ghế), cung cấp danh sách chuyến và ghế trống.
* Cấp vé mới: Ghi thông tin, hủy vé cũ, cấp vé mới, xử lý chênh lệch chi phí (nếu có), hướng dẫn kiểm tra vé.

**Trả vé**

* Xác minh thông tin: Kiểm tra CCCD và vé để xác nhận hợp lệ.
* Kiểm tra quy định: Đảm bảo thời gian trả vé đáp ứng quy định (trước giờ khởi hành tối thiểu).
* Hủy vé và hoàn tiền: Hủy vé, hoàn tiền theo tỷ lệ quy định (trừ phí 10-20%).

**Nhận ca/Kết ca**

* Nhận ca: Kiểm tra báo cáo kết ca từ ca trước (số vé bán, doanh thu, tiền đầu ca).
* Kết ca: Lập báo cáo (số vé, doanh thu, vấn đề phát sinh), bàn giao cho ca sau hoặc quản lý.
* Thông báo nội bộ: Nhận chỉ đạo qua Zalo, email, tin nhắn.

**Xem thông tin khuyến mãi**

* Nhận bảng khuyến mãi từ quản lý, nắm rõ chi tiết (mức giảm, đối tượng, thời gian, điều kiện).
* Áp dụng chương trình có lợi nhất cho khách khi có nhiều khuyến mãi.

**Thống kê**

* Tổng hợp số liệu định kỳ (tháng/năm): số vé bán, doanh thu, xu hướng kinh doanh.
* Lập báo cáo chi tiết, so sánh với kỳ trước, gửi quản lý.

**Xem thông tin chuyến đi**

* Nhận danh sách chuyến đi (thời gian, ga, giá vé, ghế trống) từ quản lý/ca trước.
* Tư vấn khách hàng dựa trên thông tin chuyến đi và ghế trống.

**2. Quy trình nghiệp vụ của Nhân viên quản lý**

**Tương tự nhân viên bán vé,** nhưng bổ sung:

* Quản lý khuyến mãi: Tạo, chỉnh sửa, gia hạn chương trình khuyến mãi; gửi thông tin chi tiết cho nhân viên.
* Quản lý chuyến đi: Thêm chuyến mới, thông báo lịch trình cho nhân viên.
* Quản lý nhân viên: Tuyển dụng, đánh giá hiệu suất, phân ca, theo dõi doanh thu nhân viên.
* Quản lý tàu: Quản lý thông tin, tình trạng tàu, thêm tàu mới.
* Thống kê nâng cao: Thống kê hiệu suất nhân viên, số lượng nhân viên, ca làm, doanh thu.

**3. Quy định**

**Đối với khách hàng**

* Cung cấp thông tin cá nhân chính xác, kiểm tra kỹ thông tin vé trước khi xác nhận.
* Thanh toán tại quầy để ghi nhận vé; xuất trình CCCD khi sử dụng.
* Vé không chuyển nhượng, sai thông tin hoặc gian lận sẽ bị hủy không hoàn tiền.

**Đổi trả vé và hoàn tiền**

* Đổi/trả vé trước giờ khởi hành 8 giờ, ghế mới phải còn trống.
* Phí đổi vé: 10% giá vé gốc. Phí trả vé: 10-20% tùy thời gian.
* Vé trả không khôi phục, hoàn tiền bằng tiền mặt tại quầy.