|  |  |
| --- | --- |
| **CÔNG TY CỔ PHẦN**  **CẢNG HẢI PHÒNG** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

**DỰ THẢO**

**QUY TRÌNH CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG**

*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-CHP ngày / /2023*

*của Tổng Giám đốc Công ty cổ phần Cảng Hải Phòng)*

**I. MỤC ĐÍCH**

Đưa ra các quy định thống nhất cách thức lưu trữ thông tin khách hàng, phân loại khách hàng, các hình thức và hoạt động chăm sóc khách hàng để từ đó phân tích nhu cầu của khách hàng, đưa ra các giải pháp chăm sóc khách hàng đúng đắn, kịp thời, tạo uy tín đối với khách hàng. Việc chăm sóc khách hàng thường xuyên, đạt hiệu quả sẽ tạo mối quan hệ thân thiết với khách hàng, tạo ra những cải thiện về chất lượng dịch vụ của Công ty để duy trì khách hàng cũ và phát triển khách hàng mới.

**II. PHẠM VI ÁP DỤNG**

Quy trình này áp dụng cho các khách hàng: bao gồm chủ hàng, chủ tàu, người vận chuyển, đại lý tàu, cá nhân/doanh nghiệp khác mà Cảng cung cấp dịch vụ hoặc hướng tới cung cấp dịch vụ.

Quy trình này được triển khai bởi tất cả CBCNV các Chi nhánh, Phòng nghiệp vụ, Trung tâm trực thuộc của Cảng.

**III. CHỦ QUY TRÌNH**

Trưởng phòng Kinh doanh

**IV. TÀI LIỆU LIÊN QUAN**

- Bộ Luật Dân sự, Bộ Luật Hàng hải, Luật Thương mại, Luật Doanh nghiệp.

- Điều lệ tổ chức và hoạt động Công ty cổ phần Cảng Hải Phòng

**V. CHÚ THÍCH**

**1. Một số khái niệm thường dùng**

- **Khách hàng:** là tổ chức hoặc cá nhân đang sử dụng dịch vụ của Cảng hoặc Cảng đang hướng tới để cung cấp dịch vụ.

- **Chủ hàng:** là tổ chức hoặc cá nhân đủ điều kiện giao dịch với Cảng theo quy định của pháp luật, thực hiện việc giao, nhận hàng hoá tại cảng với tàu (tổ chức, cá nhân là người đứng tên nhận hàng trong Lệnh giao hàng của Chủ tàu/ Đại lý tàu, hoặc là tổ chức, cá nhân trong Giấy khai gửi hàng lên tàu hoặc là tổ chức, cá nhân được người đứng tên trên lệnh giao hàng, giấy khai gửi hàng uỷ quyền nhận hoặc giao hàng).

- Người vận chuyển (còn được gọi là Hãng tàu): là người tự mình hoặc ủy quyền cho người khác giao kết hợp đồng vận chuyển hàng hóa bằng đường biển với người thuê vận chuyển.

**- Chủ tàu:** là người sở hữu tàu biển.

**- Đại lý tàu:** là người được người ủy thác chỉ định làm đại diện để tiến hành dịch vụ đại lý tàu biển theo ủy thác của người ủy thác tại cảng biển.

**2. Giải thích từ ngữ, từ viết tắt**

**- HĐQT** :Hội đồng quản trị Công ty

**- Công ty** : Công ty cổ phần Cảng Hải Phòng

**- Các đơn vị trong Công ty** : các phòng, ban, Chi nhánh, Trung tâm trực thuộc Công ty.

**- KPI** : Key Performance Indicator - Chỉ số đánh giá hiệu quả công việc

- **KRI :** Key Result Indicator – Chỉ số đánh giá kết quả công việc

- Trước khi sử dụng dịch vụ :

- Trong khi sử dụng dịch vụ :

- Sau khi sử dụng dịch vụ :

**- Ma trận RACI**: là một công cụ nhằm làm rõ công việc, trách nhiệm, quyền hạn của cá nhân hoặc đơn vị, trong đó :

**+ R**: Responsible - Đơn vị/cá nhân chịu trách nhiệm thực hiện công việc.

**+ A**: Accountable - Đơn vị/cá nhân trực tiếp thực hiện thẩm quyền quyết định/phê duyệt. A1 : TGĐ phân cấp; A2 : TGĐ ủy quyền cho PTGĐ hoặc Trưởng Phòng KD ký và báo cáo kết quả thực hiện.

**+ C**: Consulted - Đơn vị/cá nhân được lấy ý kiến tham vấn.

**+ I**: Informed - Đơn vị/cá nhân được cung cấp thông tin khi có quyết định/ phê duyệt.

**3.** **Giải thích lưu đồ**

Bắt đầu/Kết thúc

Các bước xử lý

Kết nối các bước xử lý

Điều kiện rẽ nhánh

Quy trình tiếp nối

Các bước xử lý

Tài liệu đính kèm

ô

**4. Đặc điểm phân loại khách hàng của Cảng Hải Phòng**

Các khách hàng tại Cảng Hải Phòng được phân loại dựa trên các tiêu chí sau:

- Theo nhóm khách hàng có đóng góp doanh thu cao nhất: nhóm 10 khách hàng có đóng góp doanh thu cao nhất, nhóm khách hàng thứ tự từ 11 đến 25 có đóng góp doanh thu cao tiếp theo nhóm 10 cao nhất.

- Theo thời gian hợp tác: Khách hàng truyền thống, khách hàng mới và khách hàng tiềm năng. Khách hàng truyền thống là khách hàng đã ký kết hợp đồng và sử dụng dịch vụ của Cảng trong tối thiểu 03 năm liên tiếp. Khách hàng mới là khách hàng đã ký kết hợp đồng và sử dụng dịch vụ của Cảng trong thời gian dưới 02 năm liên tiếp. Khách hàng tiềm năng là khách hàng chưa ký kết hợp đồng với Cảng hoặc/và đang sử dụng dịch vụ của các cảng khác trong khu vực.

- Kết hợp các tiêu chí trên chia nhóm khách hàng:

+ Nhóm 1: Nhóm đặc biệt VVIP (nhóm 10 khách hàng có đóng góp doanh thu cao nhất)

**+** Nhóm 2: Nhóm VIP (nhóm khách hàng thứ tự từ 11-25 có đóng góp doanh thu cao nhất).

+ Nhóm 3: Nhóm khách hàng đang sử dụng dịch vụ của Cảng.

+ Nhóm 4: Nhóm khách hàng tiềm năng hoặc khách hàng đã từng sử dụng dịch vụ của Cảng.

**VI. NỘI DUNG**

**6.1. QUY TRÌNH CSKH TRƯỚC KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ**

**6.1.1. Lưu đồ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Thực hiện** | **Lưu đồ** |
|  | Mã tài liệu |
| Phòng KD/ Chi nhánh | Lập mới/ Cập nhật hồ sơ khách hàng  Tìm hiểu thông tin khách hàng  Lập kế hoạch tiếp cận khách hàng  Phê duyệt  Triển khai thực hiện  Đánh giá kết quả  Báo cáo kết quả  Không đạt  Đạt |
| TGĐ/ Phó TGĐ phụ trách |  |
| - Phòng KD/ Chi nhánh  - Văn phòng Cty/ phòng TCKT  - TT CNTT |  |
| TGĐ/ Phó TGĐ phụ trách |  |

**6.1.2. Diễn giải**

1. **RACI & KPI**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Các bước thực hiện** | **Phòng KD** | **Các đơn vị trong Công ty** | **TGĐ** | **PTGĐ**  **Kinh doanh** | **KPI** |
| 1. Tìm hiểu thông tin khách hàng | R | R |  |  | 100% hoàn thành đúng thời hạn công việc.  Số lượng KH được nghiên cứu đầy đủ/ Tổng số KH đề xuất chiếm trên 70%. |
| 2. Lập kế hoạch tiếp cận khách hàng | R |  | A | C/ A | 100% hoàn thành đúng thời hạn công việc.  100% chương trình đề xuất được Lãnh đạo chấp thuận |
| 3. Phê duyệt kế hoạch | I |  | A | C/A | 24h kể từ khi phòng KD/ Chi nhánh trình đề xuất chương trình làm việc |
| 4. Triển khai thực hiện | R | R | I | I | 100% tuân thủ theo chương trình làm việc đã được phê duyệt |
| 5. Báo cáo kết quả | R |  | I | I | 100% hoàn thành đúng thời hạn công việc. |
| 6. Đánh giá kết quả | I |  | A | C/A | 24h kể từ khi phòng KD/ Chi nhánh trình đề xuất báo cáo đánh giá kết quả |
| 7. Lập mới/ Cập nhật hồ sơ KH | R |  | I | I | 100% thông tin được cập nhật |

**b. Các bước thực hiện**

**B1. TÌM HIỂU THÔNG TIN KHÁCH HÀNG**

\* **Lựa chọn khách hàng mục tiêu**

Phòng Kinh doanh nhập các thông tin khách hàng vào phần mềm quản lý thông tin khách hàng ngay khi hoàn thành việc ký kết hợp đồng hoặc sau khi xác định được khách hàng tiềm năng của Cảng.

Phần mềm tự động phân loại khách hàng hoặc Phòng KD/ Chi nhánh thực hiện *lựa chọn khách hàng mục tiêu* theo tiêu chí tình trạng sử dụng dịch vụ (chưa, đang và đã từng sử dụng dịch vụ).

Nếu lựa chọn khách hàng mục tiêu là chưa từng sử dụng dịch vụ tại Cảng: tiếp tục các bước công việc thuộc B1 sau đây.

Nếu lựa chọn khách hàng mục tiêu là đang sử dụng dịch vụ tại Cảng: chuyển tiếp sang bước B2.

Nếu lựa chọn khách hàng mục tiêu là đã từng sử dụng dịch vụ tại Cảng: tiếp tục các bước công việc thuộc B1 sau đây.

**\* Nghiên cứu về khách hàng**

Phòng KD/ Chi nhánh thu thập các thông tin nghiên cứu về Khu vực, Quốc gia, Vùng/Miền, tập quán thói quen kinh doanh và thông tin hồ sơ của khách hàng mục tiêu.

Thông tin từ khách hàng sẽ được thu thập thông qua các hình thức:

- Trao đổi điện thoại, email đề nghị cung cấp thông tin khách hàng

- Trao đổi thông tin trực tiếp tại các cuộc họp, thăm hỏi xã giao, hội nghị...

- Tham khảo thông tin trong quá trình đàm phán, ký kết hợp đồng

- Các hình thức khác

Các loại thông tin cần thu thập bao gồm:

- *Thông tin liên hệ:*

+ Tên khách hàng (cá nhân/doanh nghiệp)

+ Địa chỉ, số điện thoại, email của khách hàng; lãnh đạo công ty khách hàng

+ Họ tên, số điện thoại, email cá nhân của đầu mối liên lạc

+ Ngày thành lập/ ngày truyền thống công ty

- *Thông tin năng lực:*

+ Quy mô doanh nghiệp (vốn điều lệ, tổng tài sản, doanh thu, cơ sở vật chất, sản lượng…)

+ Tiềm năng phát triển (quy mô dự kiến trong tương lai)

+ Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ chủ yếu và triển vọng phát triển

+ Năng lực tài chính (khả năng thanh toán, lịch sử thanh toán)

- *Thông tin dịch vụ:*

+ Thông tin về hợp đồng (sản lượng, doanh thu...), thời hạn hợp đồng…

+ Dịch vụ giá trị gia tăng (nếu có)

- *Thông tin chăm sóc khách hàng:*

+ Những yêu cầu đặc biệt

+ Phản hồi của khách hàng (phàn nàn, khiếu nại, thắc mắc) và quá trình giải quyết

+ Ý kiến đánh giá của khách hàng

+ Lý do từ bỏ dịch vụ (nếu có)

+ Ý tưởng hợp tác kinh doanh, mong muốn, đề xuất hoặc vấn đề khách hàng đang gặp phải trong quá trình tiếp cận, sử dụng dịch vụ tại Cảng.

**\* Nghiên cứu về các cá nhân đại diện khách hàng**

- Phòng KD/ Chi nhánh xác định đối tượng các cá nhân đại diện cho khách hàng bao gồm: Người đại diện, Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc, Phó Giám đốc, Người phụ trách văn phòng/chi nhánh, Trưởng phòng/Trưởng bộ phận khai thác, kinh doanh, mua hàng, đấu thầu và các cá nhân đặc biệt quan trọng khác phía khách hàng.

- Thu thập thông tin về cá nhân đại diện cho khách hàng, cụ thể:

+ Tên khách hàng

+ Địa chỉ, số điện thoại, email, các trang mạng xã hội của các cá nhân đại diện cho khách hàng

+ Ngày sinh nhật

+ Tính cách, sở thích, thói quen của khách hàng

+ Những yêu cầu đặc biệt

+ Phản hồi của khách hàng (phàn nàn, khiếu nại thắc mắc) và quá trình giải quyết

+ Ý kiến đánh giá của khách hàng

+ Ý tưởng hợp tác kinh doanh, mong muốn, đề xuất hoặc vấn đề khách hàng đang gặp phải trong quá trình tiếp cận, sử dụng dịch vụ tại Cảng.

**B2. LẬP KẾ HOẠCH TIẾP CẬN KHÁCH HÀNG**

\* **Chuẩn bị nội dung chương trình**

Phòng KD/ Chi nhánh xây dựng bộ tài liệu marketing ngắn gọn, trực quan và đầy đủ thông tin về Cảng (giới thiệu thông tin, mô hình hoạt động, năng lực, hạ tầng, dịch vụ, các lợi thế cạnh tranh, các dự án trong tương lai, cơ hội hợp tác với khách hàng) thông qua file giới thiệu bằng slide trình chiếu, PDF, brochure, video, hình ảnh…

Phòng KD thu thập thông tin từ khách hàng mục tiêu, nhập liệu bổ sung các thông tin nghiên cứu được tại B1 vào phần mềm chăm sóc khách hàng.

Chuẩn bị các nội dung tiếp cận, cần trao đổi, làm việc với khách hàng.

Chuẩn hóa về tác phong tiếp xúc khách hàng (trang phục, danh thiếp, giao tiếp...)

\* **Lên kế hoạch chương trình gặp gỡ, làm việc**

Phòng KD/ Chi nhánh xây dựng mục tiêu cần đạt được với mỗi kế hoạch gặp gỡ, làm việc với khách hàng.

Chương trình làm viêc với khách hàng phải được đề xuất cụ thể về thời gian, địa điểm, ngân sách, thành phần, phân công nhiệm vụ, quà tặng; lên phương án tiếp xúc, chuẩn bị nội dung trao đổi, làm việc với khách hàng thông qua các cách thức như chương trình hội nghị, hội thảo, gọi điện, nhắn tin, hoặc hẹn gặp trực tiếp... Có thể thực hiện kèm theo kế hoạch truyền thông (nếu cần).

Phòng Kinh doanh đề xuất cụ thể chương trình tiếp xúc, thăm hỏi, làm việc theo từng dịp và từng đối tượng (bao gồm cả khách hàng tiềm năng).

Chi nhánh đề xuất chương trình tiếp xúc khách hàng cụ thể theo từng dịp cho đối tượng khách hàng mà Chi nhánh được phân cấp, phân quyền tiếp thị, ký kết hợp đồng (bao gồm cả khách hàng tiềm năng).

**B3. PHÊ DUYỆT KẾ HOẠCH**

Tổng Giám đốc/Phó Tổng giám đốc phụ trách lĩnh vực kinh doanh duyệt đề xuất chương trình tiếp xúc khách hàng.

Trong trường hợp đề xuất không phù hợp, Phòng Kinh doanh/ Chi nhánh làm lại đề xuất, báo cáo Tổng Giám đốc/Phó Tổng giám đốc phụ trách kinh doanh duyệt lại.

**B4. TRIỂN KHAI THỰC HIỆN**

Phòng KD/ Chi nhánh và các đơn vị liên quan triển khai chương trình bám sát theo kế hoạch đã được phê duyệt.

Văn phòng Công ty phối hợp với phòng KD/ Chi nhánh chuẩn bị quà, công tác hậu cần khác cho chương trình làm việc với khách hàng và làm thủ tục thanh toán theo các Quy định của Công ty.

Trong trường hợp cần thiết, Phòng Kinh doanh chuẩn bị quà tặng và làm thủ tục thanh toán theo các Quy định của Công ty.

Phòng Kinh doanh lập hóa đơn xuất quà tặng cho khách hàng, chuyển Phòng Tài chính kế toán kiểm soát và lưu hồ sơ.

**B5. BÁO CÁO KẾT QUẢ**

Phòng KD/ Chi nhánh lập báo cáo kết quả làm việc, tiếp xúc khách hàng trong các chuyến công tác nước ngoài; báo cáo thông tin thị trường, đề xuất phương án hành động; báo cáo phân tích thị trường và đánh giá các cơ hội có thể triển khai, tham mưu, đề xuất Lãnh đạo công ty xem xét, phê duyệt các chương trình hành động.

**B6. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ**

Tổng Giám đốc/ Phó Tổng Giám đốc phụ trách lĩnh vực kinh doanh đánh giá kết quả chương trình làm việc với khách hàng.

Kết quả đạt yêu cầu đề ra, phòng Kinh doanh lập mới hồ sơ khách hàng hoặc cập nhật phân loại khách hàng sau chiến dịch. Chuyển sang áp dụng các Quy trình CSKH tiếp theo.

Kết quả nếu chưa đạt yêu cầu đề ra, phòng Kinh doanh/ Chi nhánh thực hiện xây dựng lại mục tiêu và lên kế hoạch chương trình gặp gỡ, làm việc tiếp theo với khách hàng.

**B7. LẬP MỚI/ CẬP NHẬT HỒ SƠ KHÁCH HÀNG**

Thông tin về khách hàng là thông tin bí mật và là tài sản chung của Công ty. CBCNV không được tiết lộ hoặc cung cấp thông tin của khách hàng cho Bên thứ ba trong quá trình công tác hoặc sau khi đã thôi làm việc cho Công ty.

Cá nhân được tiếp cận thông tin khách hàng không được tiết lộ hoặc lợi dụng để phục vụ lợi ích cá nhân, nếu được phát hiện sẽ bị xử lý theo quy định của Công ty và pháp luật liên quan.

Trung tâm Công nghệ Thông tin thực hiện phân quyền truy cập và back-up dữ liệu khách hàng hàng tuần.

Trưởng Phòng Kinh doanh chịu trách nhiệm chịu trách nhiệm quản lý và bàn giao dữ liệu khách hàng khi có sự thay đổi về nhân viên phụ trách dữ liệu khách hàng.

Nhân viên thị trường của Phòng Kinh doanh chịu trách nhiệm cập nhật, chỉnh sửa, bổ sung dữ liệu về khách hàng trong các trường hợp sau:

- Xác định thêm khách hàng tiềm năng.

- Bổ sung các thông tin nghiên cứu được từ khách hàng.

Phần mềm CSKH thực hiện đánh giá, phân loại lại khách hàng sau khi khách hàng có sự điều chỉnh về doanh thu đóng góp của khách hàng.

Trong vòng 01 năm sau khi khách hàng không sử dụng dịch vụ của Công ty hoặc chuyển sang sử dụng dịch vụ của đơn vị khác, Phòng Kinh doanh thực hiện đóng Hồ sơ khách hàng trong phần dữ liệu khách hàng và chuyển sang “Hồ sơ khách hàng quá khứ”.

Bộ phận thị trường và phụ trách hợp đồng – Phòng Kinh doanh cần tìm hiểu lý do khách hàng từ bỏ dịch vụ và có thể tiếp cận lại khi có cơ hội thuận lợi.

Bộ phận phụ trách hợp đồng – Phòng Kinh doanh lưu hồ sơ.

**6.2 QUY TRÌNH CSKH TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ**

**6.2.1. Lưu đồ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Thực hiện** | **Lưu đồ** |
|  | Mã tài liệu |
| - Phòng KD/ Chi nhánh  - Các đơn vị | Lưu hồ sơ  Không đạt  Đạt  Tiếp nhận thông tin từ khách hàng  Phân loại thông tin  Phân quyền  Xử lý thông tin  Đánh giá kết quả  Xác nhận kết quả |
| TGĐ/ Phó TGĐ phụ trách |  |
| - Phòng KD/ Chi nhánh  - Các đơn vị |  |
| TGĐ/ Phó TGĐ phụ trách |  |

**6.2.2 Diễn giải**

**a.** RACI & KPI

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Các bước thực hiện** | **Phòng KD** | **Các đơn vị trong Công ty** | **TGĐ** | **PTGĐ**  **Kinh doanh** | **KPI** |
| 1. Tiếp nhận thông tin từ khách hàng | R | R |  |  | 100% yêu cầu của khách hàng được tiếp nhận đầy đủ |
| 2. Phân loại thông tin | R | R | A | C/A | 100% thông tin tiếp nhận đều được phân loại |
| 3. Phân quyền | I | I | A | C/A | 24h kể từ khi phòng KD/ Chi nhánh báo cáo, đề xuất |
| 4. Xử lý thông tin | R | R | I | I | 100% tuân thủ theo phân công, chỉ đạo của Lãnh đạo |
| 5. Xác nhận kết quả | R | R | A | C/A | 100% hoàn thành đúng thời hạn công việc. |
| 6. Đánh giá kết quả | I | I | A | C/A | 24h kể từ khi phòng KD/ Chi nhánh trình báo cáo đánh giá kết quả |
| 7. Lưu hồ sơ | R |  | I | I | 100% thông tin được lưu hồ sơ |

**b. Các bước thực hiện**

**B1. TIẾP NHẬN THÔNG TIN TỪ KHÁCH HÀNG**

Tất cả các bộ phận của Cảng tiếp nhận thông tin, phản hồi của khách hàng liên quan đến chất lượng dịch vụ, chính sách, giá cước, sự cố, khiếu nại...thông qua các phương thức, đến từ các kênh thông tin:

- Từ Lãnh đạo Công ty, Phòng Kinh doanh, Ban KDTT, chat box, Tổng đài Chăm sóc khách hàng, Email thư ký Tổng giám đốc, Fanpage...

- Phiếu xin ý kiến khách hàng được đăng trên website của Cảng (Mẫu 01): khách hàng có thể nhận xét trực tiếp và gửi vào địa chỉ email [cskh@haiphongport.com.vn](mailto:cskh@haiphongport.com.vn) do phòng Kinh doanh quản lý và tổng hợp hàng tháng báo cáo Tổng giám đốc.

- Ý kiến tham gia của khách hàng thông qua tổng đài chăm sóc khách hàng 1800599958 sẽ được phòng Kinh doanh tổng kết hàng tháng báo cáo Tổng giám đốc.

- Các ý kiến trong các cuộc họp và Hội nghị khách hàng.

**B2. PHÂN LOẠI THÔNG TIN**

- Đối với các ý kiến phàn nàn, khiếu nại từ khách hàng qua email/ tổng đài CSKH, bộ phận tiếp nhận thông tin từ khách hàng tiến hành đánh giá, phân tích tình huống tại bước đầu tiên kịp thời, nhanh gọn theo tình huống đã được phân loại, mô phỏng, tập huấn trước. Ví dụ:

+ KH phàn nàn: Nói lời xin lỗi chân thành trong mọi trường hợp và thể hiện sự cảm thông, khắc phục nhanh hoặc có hành động bù đắp nào đó để giúp khách hàng cảm thấy hài lòng.

+ KH thắc mắc: Trả lời ngay, giải đáp đầy đủ cho khách hàng. Như vậy, cần có sẵn thông tin liên quan đến dịch vụ và số điện thoại của những người có trách nhiệm.

+ KH khiếu nại: Cam kết với khách hàng về việc giải quyết và đảm bảo mọi khiếu nại chắc chắn được giải quyết. Thông báo cho khách hàng biết thời hạn, tiến độ và kết quả.

- Đối với các thông tin tiếp nhận được tại B1, các đơn vị thực hiện giải quyết ngay trong phạm vi chức năng, thẩm quyền theo quy định của Công ty: chuyển sang B4.

- Đối với các thông tin tiếp nhận được tại B1 vượt quá phạm vi chức năng, thẩm quyền theo quy định của Công ty, các đơn vị báo cáo ngay người phụ trách/ cấp trên cho chỉ đạo, phân quyền xử lý thông tin: chuyển sang B3.

**B3. PHÂN QUYỀN XỬ LÝ THÔNG TIN**

- Đối với các ý kiến phàn nàn, khiếu nại từ khách hàng qua email/ tổng đài CSKH:

Trong trường hợp việc giải quyết vượt quá thẩm quyền hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết, các phòng và Chi nhánh báo cáo Tổng giám đốc để được chỉ đạo kịp thời. Thời gian phản hồi tiếp nhận ý kiến của khách hàng không quá 15 phút kể từ khi nhận được phản hồi và không quá 48 tiếng để giải quyết dứt điểm phản hồi đối với các trường hợp cần xin ý kiến lãnh đạo Công ty.

Chế độ báo cáo giải quyết khiếu nại của khách hàng căn cứ Quyết định số 2470/QĐ-CHP ngày 24/09/2020 của Tổng giám đốc công ty ban hành Quy định về chế độ báo cáo của các đơn vị để giải quyết khiếu nại của khách hàng tại Công ty cổ phần Cảng Hải Phòng để thực hiện.

- Trên cơ sở báo cáo của các Phòng và Chi nhánh, Tổng Giám đốc/Phó Tổng Giám đốc chỉ đạo giải quyết dứt điểm vấn đề của khách hàng.

Trên cơ sở phân tích báo cáo theo Mẫu 07 gửi Tổng Giám đốc của phòng Kinh doanh, Tổng Giám đốc/Phó Tổng Giám đốc chỉ đạo các Phòng, Chi nhánh phải xem xét các ý kiến của khách hàng và thực hiện các biện pháp khắc phục hoặc cải tiến tốt hơn.

**B4. XỬ LÝ THÔNG TIN**

- Đối với các ý kiến phàn nàn, khiếu nại từ khách hàng qua email/ tổng đài CSKH/ Fanpage hay trực tiếp tại nơi làm việc:

Bộ phận tiếp nhận thông tin từ khách hàng giải quyết ngay phàn nàn, thắc mắc, khiếu nại của khách hàng bằng các kiến thức chuyên môn, kỹ năng xử lý được đào tạo, học hỏi thông qua các kinh nghiệm trước đó.

- Đối với phiếu xin ý kiến khách hàng:

Tất cả các thông tin phản hồi của khách hàng gửi tới phòng Kinh doanh sẽ được phòng Kinh doanh tiếp nhận ngay và có các hành động kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh. Tất cả các thông tin phản hồi của khách hàng gửi tới các Chi nhánh, các Chi nhánh tiếp nhận ngay và có các hành động kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh.

- Bộ phận được phân công thực hiện giải quyết khiếu nại cho khách hàng theo đúng thời hạn được yêu cầu và thông báo cho khách hàng kịp thời.

- Phòng Kinh doanh và các Chi nhánh giải quyết dứt điểm và triệt để các vấn đề của khách hàng theo thẩm quyền của đơn vị. Kết quả thực hiện được tổng hợp theo Mẫu 07 để báo cáo Tổng giám đốc.

**B5. XÁC NHẬN KẾT QUẢ**

Phòng Kinh doanh, Ban Kinh doanh tiếp thị các Chi nhánh, Tổng đài CSKH, Email thư ký TGĐ chủ động theo dõi và kiểm tra lại, đảm bảo khách hàng thỏa mãn, tránh để lặp lại sự cố mà khách hàng không phản hồi và muốn từ bỏ sử dụng dịch vụ lần tiếp theo.

**B6. ĐÁNH GIÁ**

Tổng Giám đốc/ Phó Tổng Giám đốc phụ trách lĩnh vực kinh doanh đánh giá chất lượng công việc CSKH.

Kết quả đạt yêu cầu, phòng Kinh doanh lưu hồ sơ khách hàng và cập nhật thông tin trên phần mềm CSKH. Chuyển sang áp dụng các Quy trình CSKH tiếp theo.

Kết quả nếu chưa đạt yêu cầu, phòng Kinh doanh/ Chi nhánh thực hiện phân loại lại thông tin tiếp nhận từ khách hàng và xử lý theo quy trình.

**B7. LƯU HỒ SƠ**

Phòng Kinh doanh, Ban Kinh doanh tiếp thị các Chi nhánh, Tổng đài Chăm sóc khách hàng, Email thư ký TGĐ ghi nhận tình huống và lưu hồ sơ.

Nhân viên phụ trách hợp đồng của Phòng Kinh doanh chịu trách nhiệm cập nhật, chỉnh sửa, bổ sung dữ liệu về khách hàng trong các trường hợp sau:

- Khách hàng có thay đổi thông tin.

- Khách hàng có phàn nàn, khiếu nại, phản hồi.

Phần mềm CSKH thực hiện đánh giá, phân loại lại khách hàng sau khi khách hàng có sự điều chỉnh về doanh thu đóng góp của khách hàng.

Trong vòng 01 năm sau khi khách hàng không sử dụng dịch vụ của Công ty hoặc chuyển sang sử dụng dịch vụ của đơn vị khác, Phòng Kinh doanh thực hiện đóng Hồ sơ khách hàng trong phần dữ liệu khách hàng và chuyển sang “Hồ sơ khách hàng quá khứ”.

Bộ phận thị trường và phụ trách hợp đồng – Phòng Kinh doanh cần tìm hiểu lý do khách hàng từ bỏ dịch vụ và có thể tiếp cận lại khi có cơ hội thuận lợi.

Bộ phận phụ trách hợp đồng – Phòng Kinh doanh lưu hồ sơ.

**6.3. QUY TRÌNH CSKH SAU KHI HOÀN THÀNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ**

**6.3.1. Lưu đồ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Thực hiện** | **Lưu đồ** |
|  | Mã tài liệu |
| - Phòng KD/ Chi nhánh  - Các đơn vị | Cập nhật hồ sơ khách hàng  Tổng hợp báo cáo khách hàng  Lập kế hoạch chăm sóc khách hàng  Phê duyệt  Triển khai thực hiện CSKH  Đánh giá kết quả  Báo cáo tổng kết  Không đạt  Đạt |
| TGĐ/ Phó TGĐ phụ trách |  |
| - Phòng KD/ Chi nhánh  - Các đơn vị |  |
| TGĐ/ Phó TGĐ phụ trách |  |

**6.3.2. Diễn giải**

**a.** RACI & KPI

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Các bước thực hiện** | **Phòng KD** | **Các đơn vị trong Công ty** | **TGĐ** | **PTGĐ**  **Kinh doanh** | **KPI** |
| 1. Tổng hợp báo cáo khách hàng | R | R |  |  | 100% hoàn thành đúng thời hạn công việc. |
| 2. Lập kế hoạch CSKH | R | I/ R | A | C/ A | 100% hoàn thành đúng thời hạn công việc.  100% chương trình đề xuất được Lãnh đạo chấp thuận |
| 3. Phê duyệt | I | I | A | C/A | 24h kể từ khi phòng KD/ Chi nhánh trình đề xuất chương trình làm việc |
| 4. Triển khai thực CSKH | R | I/ R | I | I | 100% tuân thủ theo kế hoạch đã được phê duyệt |
| 5. Báo cáo tổng kết | R |  | A | C/A | 100% hoàn thành đúng thời hạn công việc. |
| 6. Đánh giá kết quả | I | I | A | C/A | 24h kể từ khi phòng KD/ Chi nhánh trình báo cáo đánh giá kết quả |
| 7. Cập nhật hồ sơ KH | R |  | I | I | 100% thông tin được cập nhật |

**b. Các bước thực hiện**

**B1. TỔNG HỢP BÁO CÁO KHÁCH HÀNG**

Phòng KD/ Chi nhánh tổng hợp các báo cáo khách hàng trong kỳ (tháng, quý, năm, chuyến công tác hoặc theo yêu cầu của Lãnh đạo Cảng). Báo cáo khách hàng được tổng hợp bao gồm các thông tin sau:

- Thông tin số hợp đồng, ngày ký kết, tình trạng hiệu lực.

- Thực hiện sản lượng, doanh thu, chiết khấu (nếu có), doanh thu sau chiết khấu (nếu có) của kỳ báo cáo so với cùng kỳ năm trước liền kề. So sánh tỷ lệ % giữa các năm/ kỳ báo cáo và phân tích lý do tăng, giảm, biến động của khách hàng.

- Chính sách giá đang áp dụng và các điều khoản lưu ý của hợp đồng

- Tình hình thị trường khu vực và của khách hàng, thông tin về các tuyến dịch vụ hiện hữu tại khu vực của khách hàng, các đặc điểm cần lưu ý về khách hàng, các thông tin về kế hoạch sản xuất, kinh doanh, định hướng, đề xuất, mong muốn của khách hàng.

- Đề xuất chương trình CSKH cụ thể của phòng KD/ Chi nhánh tham mưu cho Lãnh đạo Cảng ra quyết định kịp thời, chính xác nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ, tiếp tục thu hút hàng hóa về Cảng, củng cố mối quan hệ và gắn kết với khách hàng, tăng cường quan hệ hợp tác chiến lược với khách hàng. Đề xuất chương trình CSKH được cụ thể tại B2. Lập kế hoạch CSKH.

**B2. LẬP KẾ HOẠCH CSKH**

Căn cứ chính sách CSKH của Cảng, phòng KD/ Chi nhánh xây dựng kế hoạch triển khai CSKH:

**\* Tiếp xúc, tặng quà khách hàng**

**-** Lập danh sách khách hàng:

Đối với tất cả khách hàng: Thông qua phần mềm quản lý dữ liệu khách hàng, Phòng Kinh doanh kiểm soát việc gửi email tự động chúc mừng khách hàng vào ngày lễ, Tết, ngày thành lập Công ty, ngày sinh nhật lãnh đạo Công ty, người phụ trách tham mưu ký kết hợp đồng, người phụ trách công tác khai thác...

Đối với khách hàng VVIP và VIP: Phòng Kinh doanh lập danh sách tặng quà khách hàng vào các dịp như lễ tết, ngày thành lập công ty, khi triển khai dịch vụ mới, những ngày kỷ niệm đặc biệt của khách hàng. Đồng thời, đề xuất kịp thời việc thăm hỏi khách hàng trường hợp ốm đau, đám hiếu, đám hỷ... Có thể sử dụng phần mềm/file có chức năng nhắc nhở và ghi chú thông tin để tránh trùng lặp hoặc bỏ sót.

Đối với khách hàng mới và khách hàng tiềm năng: căn cứ tình hình thị trường, Phòng KD/ Chi nhánh đề xuất kế hoạch tiếp xúc, tặng quà...

- Đề xuất chương trình CSKH:

Phòng Kinh doanh đề xuất cụ thể về cách thức, thời gian, địa điểm, ngân sách, quà tặng, chương trình thăm hỏi, chăm sóc, tri ân khách hàng... theo từng dịp và từng đối tượng (bao gồm cả khách hàng tiềm năng).

Chi nhánh đề xuất chương trình chăm sóc khách hàng cụ thể về cách thức, thời gian, địa điểm, ngân sách, quà tặng, chương trình thăm hỏi, chăm sóc, tri ân khách hàng... theo từng dịp và từng đối tượng khách hàng mà Chi nhánh được phân cấp, phân quyền tiếp thị, ký kết hợp đồng (bao gồm cả khách hàng tiềm năng).

**\* Tổ chức hội nghị khách hàng**

- Xác định đối tượng khách hàng:

Phòng Kinh doanh xác định mục đích tổ chức (tri ân khách hàng container hoặc khách hàng ngoài container) và đối tượng khách hàng dự kiến mời tham dự Hội nghị khách hàng của Công ty dựa trên mức độ đóng góp sản lượng, doanh thu, loại hàng (container/hàng ngoài container) và khách hàng tiềm năng.

- Lập danh sách khách hàng:

Phòng Kinh doanh đề xuất tổ chức hội nghị khách hàng, lập danh sách khách hàng và đề xuất chương trình sơ bộ bao gồm: họ tên, công ty, chức danh, tiêu chuẩn tham dự hội nghị (Cảng tài trợ vé máy bay, phòng khách sạn, giao lưu thể thao, du lịch...).

- Đề xuất chương trình:

Trên cơ sở đề xuất và chương trình sơ bộ của Phòng Kinh doanh đã được Tổng giám đốc duyệt, Phòng Kinh doanh và các Phòng nghiệp vụ thực hiện các công việc tiếp theo như sau:

*Văn phòng Công ty*: xây dựng và đề xuất triển khai tổ chức chương trình Hội nghị, bao gồm các thông tin cần thiết sau:

* Danh sách khách mời, danh sách lãnh đạo, cán bộ nhân viên tham dự và phục vụ hội nghị
* Thời gian, địa điểm tổ chức hội nghị, các chương trình giao lưu du lịch, thể thao, âm nhạc.
* Kịch bản hội nghị
* Kinh phí tổ chức, đơn vị tổ chức sự kiện
* Mẫu giấy mời
* Tài liệu, tranh ảnh, banner quảng cáo
* Quà tặng cho khách tham dự hội nghị và khách trúng giải thưởng thể thao, du lịch
* Trang phục
* Trang trí
* Thực đơn
* Truyền thông
* Phương tiện đưa đón khách
* Nghi lễ đón tiếp, hướng dẫn khách
* Khách sạn, vé máy bay

*Phòng Kinh doanh*:

+ Soạn nội dung thư mời

+ Gửi thư mời và Chương trình dự kiến cho khách hàng qua email trước khi gửi giấy mời chính thức

+ Lập và cập nhật danh sách khách hàng xác nhận tham dự, số lượng và loại quà tặng

+ Cung cấp thông tin của khách hàng để phối hợp với Văn phòng Công ty đặt khách sạn, vé máy bay cho khách hàng

+ Dịch thư mời, banner quảng cáo, chuẩn bị bài phát biểu của lãnh đạo Công ty và đại diện khách hàng, lập sơ đồ bàn tiệc

+ Phối hợp với Văn phòng Công ty lập kế hoạch phân công, điều phối cán bộ nhân viên thực hiện đón tiếp, chăm sóc khách hàng trước, trong và sau hội nghị.

*Phòng Tài chính Kế toán:*

+ Tham gia đề xuất kinh phí tổ chức hội nghị, thủ tục cấp kinh phí và chứng từ tài chính.

- Đối với các chương trình hội nghị khách hàng quy mô nhỏ theo nhóm khách hàng, phòng Kinh doanh đề xuất chương trình tổng thể và phối hợp với Văn phòng công ty thu xếp các công tác hậu cần, phối hợp với phòng Tài chính kế toán chuẩn bị kinh phí làm việc.

**B3. PHÊ DUYỆT KẾ HOẠCH**

Tổng Giám đốc/Phó Tổng giám đốc phụ trách lĩnh vực kinh doanh duyệt đề xuất chương trình chăm sóc khách hàng, chương trình Hội nghị khách hàng.

Trong trường hợp đề xuất chưa phù hợp, Phòng Kinh doanh/ Văn phòng công ty bổ sung, hoàn thiện đề xuất, báo cáo Tổng Giám đốc/Phó Tổng giám đốc phụ trách kinh doanh phê duyệt.

**B4. TRIỂN KHAI THỰC HIỆN CSKH**

Phòng KD/ Chi nhánh, Văn phòng Công ty và Phòng TCKT tổ chức thực hiện theo đề xuất đã được Tổng Giám đốc duyệt.

Văn phòng Công ty, Phòng KD/ Chi nhánh chuẩn bị quà, công tác hậu cần khác cho khách hàng và lưu đầy đủ các chứng từ liên quan đến việc mua hàng hóa làm quà tặng cho khách hàng.

Trong trường hợp cần thiết, Phòng Kinh doanh chuẩn bị quà tặng và lưu đầy đủ các chứng từ liên quan đến việc mua hàng hóa làm quà tặng cho khách hàng.

Phòng Kinh doanh cùng phối hợp với Văn phòng Công ty chuẩn bị các công việc liên quan, báo cáokịp thời các phát sinh để Tổng Giám đốc chỉ đạo giải quyết.

Phòng Kinh doanh lập hóa đơn xuất quà tặng cho khách hàng, chuyển Phòng Tài chính kế toán kiểm soát và lưu hồ sơ.

**B5. BÁO CÁO TỔNG KẾT**

Phòng KD/ Chi nhánh, Văn phòng Công ty, Phòng TCKT thường xuyên báo cáo các công tác chuẩn bị trước hội nghị và báo cáo kết quả tổ chức hội nghị, kiểm điểm tình hình thực hiện và đề xuất các biện pháp khắc phục cho lần tổ chức hội nghị tiếp theo.

Trong quá trình tổ chức Hội nghị khách hàng, phòng KD/ Chi nhánh, lãnh đạo công ty và các đơn vị tăng cường tiếp xúc giao lưu với khách hàng, bày tỏ sự tri ân, lắng nghe các ý kiến của khách hàng, đồng thời tìm hiểu các thông tin liên quan để mở rộng hợp tác kinh doanh, thắt chặt quan hệ giữa Cảng với khách hàng. Kịp thời báo cáo lãnh đạo Công ty các thông tin thị trường thu thập được từ khách hàng trong quá trình tổ chức hội nghị đề có phương án hành động CSKH tiếp theo.

**B6. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ**

Tổng Giám đốc/ Phó Tổng Giám đốc phụ trách lĩnh vực kinh doanh đánh giá chất lượng công việc CSKH sau khi hoàn thành sử dụng dịch vụ.

Kết quả đạt yêu cầu, phòng Kinh doanh lưu hồ sơ khách hàng và cập nhật thông tin trên phần mềm CSKH. Chuyển sang áp dụng các Quy trình CSKH tiếp theo.

Kết quả nếu chưa đạt yêu cầu, phòng KD/ Chi nhánh thực hiện lập kế hoạch chăm sóc khách hàng tiếp theo và xử lý theo quy trình.

**B7. CẬP NHẬT HỒ SƠ KHÁCH HÀNG**

Phòng Kinh doanh chịu trách nhiệm cập nhật, chỉnh sửa, bổ sung dữ liệu về khách hàng trong các trường hợp sau:

- Xác định thêm khách hàng tiềm năng.

- Bổ sung các thông tin nghiên cứu được từ khách hàng.

Phần mềm CSKH thực hiện đánh giá, phân loại lại khách hàng sau khi khách hàng có sự điều chỉnh về doanh thu đóng góp của khách hàng.

Trong vòng 01 năm sau khi khách hàng không sử dụng dịch vụ của Công ty hoặc chuyển sang sử dụng dịch vụ của đơn vị khác, Phòng Kinh doanh thực hiện đóng Hồ sơ khách hàng trong phần dữ liệu khách hàng và chuyển sang “Hồ sơ khách hàng quá khứ”.

Phòng Kinh doanh cần tìm hiểu lý do khách hàng từ bỏ dịch vụ và có thể tiếp cận lại khi có cơ hội thuận lợi.

Phòng Kinh doanh lưu hồ sơ.

**6.4. QUY TRÌNH CSKH THÔNG QUA KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG**

**6.4**.1. Lưu đồ

|  |  |
| --- | --- |
| **Thực hiện** | **Lưu đồ** |
|  | Mã tài liệu |
| - Phòng KD/ Chi nhánh  - Các đơn vị | Lập kế hoạch khảo sát khách hàng  Cập nhật hồ sơ khách hàng  Không đạt  Đạt  XD phương án nâng cao chất lượng  Phê duyệt  Triển khai cải tiến, thông báo cho KH  Đánh giá kết quả  Báo cáo tổng kết  Triển khai kế hoạch khảo sát khách hàng  Tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát |
| TGĐ/ Phó TGĐ phụ trách |  |
| - Phòng KD/ Chi nhánh  - Các đơn vị |  |
| TGĐ/ Phó TGĐ phụ trách |  |

**6.4.2. Diễn giải**

**a.** RACI & KPI

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Các bước thực hiện** | **Phòng KD** | **Các đơn vị trong Công ty** | **TGĐ** | **PTGĐ**  **Kinh doanh** | **KPI** |
| 1. Lập kế hoạch khảo sát KH | R | R |  |  | 100% hoàn thành đúng thời hạn công việc. |
| 2. Triển khai kế hoạch kháo sát KH | R | R |  |  | 100% hoàn thành đúng thời hạn công việc.  100% các khách hàng đều được tiếp cận khảo sát. |
| 3. Tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát | R | I, R |  |  | 100% ý kiến của KH đều được ghi nhận. |
| 4. XD phương án nâng cao chất lượng dịch vụ | R | I, R | A | C/A | 100% đề xuất cải tiến được Lãnh đạo chấp thuận |
| 5. Phê duyệt | I | I | A | C/A | 24h kể từ khi phòng KD/ Chi nhánh trình đề xuất chương trình làm việc |
| 6. Triển khai cải tiến, thông báo cho KH | R | I, R | I | I | 100% tuân thủ theo phương án đã được phê duyệt |
| 7. Báo cáo tổng kết | R | I, R | I | I | 100% hoàn thành đúng thời hạn công việc. |
| 8. Đánh giá kết quả | I | I | A | C/A | 24h kể từ khi phòng KD/ Chi nhánh trình báo cáo đánh giá kết quả |
| 9. Cập nhật hồ sơ KH | R |  | I | I | 100% thông tin được cập nhật |

**b. Các bước thực hiện**

**B1. LẬP KẾ HOẠCH KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG**

Phòng KD/ Chi nhánh thực hiện lập kế hoạch khảo sát khách hàng, xây dựng mục tiêu, nội dung khảo sát, đối tượng thực hiện, ngân sách, phương án khảo sát, xây dựng các kênh khảo sát:

- Phiếu xin ý kiến khách hàng theo Mẫu 01(BM.01) do phòng Kinh doanh gửi xin ý kiến khách hàng là các chủ tàu, người vận chuyển, đại lý, chủ hàng được Tổng Giám đốc ký hợp đồng theo tần xuất hàng quý.

- Phiếu xin ý kiến khách hàng tại các hòm phiếu đặt tại các khu vực có khách hàng đến làm việc tại các đơn vị, chi nhánh.

+ Tại Ban Kinh doanh tiếp thị khi khách hàng thanh lý hợp đồng chuyến: lấy ý kiến khách hàng theo Mẫu 01.

+ Tại Trung tâm/ Ban điều hành sản xuất: lấy ý kiến khách hàng theo Mẫu 02.

+ Tại Tổ thủ tục: lấy ý kiến khách hàng theo Mẫu 03.

+ Tại Đội giao nhận: lấy ý kiến khách hàng theo Mẫu 04.

+ Các đơn vị, chi nhánh thực hiện lấy ý kiến khách hàng là những khách hàng trả tiền ngay, khách hàng hợp đồng chuyến, khách hàng đến làm thủ tục...

**B2. TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG**

- Phòng Kinh doanh gửi Phiếu xin ý kiến khách hàng bằng bản mềm qua email hoặc bằng đường link gửi qua email theo Mẫu 01(BM.01) đối với khách hàng là các chủ tàu, người vận chuyển, đại lý, chủ hàng được Tổng Giám đốc ký hợp đồng theo tần xuất hàng quý.

- Các Chi nhánh phải thu thập được ít nhất ***15 phiếu ý kiến khách hàng/tháng*** từ các đơn vị trực thuộc chi nhánh qua đó để phản ánh đúng thực chất và khách quan ý kiến của khách hàng về dịch vụ của Cảng.

+ Phiếu xin ý kiến khách hàng được đăng trên website của Cảng (Mẫu 01): khách hàng có thể nhận xét trực tiếp và gửi vào địa chỉ email [cskh@haiphongport.com.vn](mailto:cskh@haiphongport.com.vn) do phòng Kinh doanh quản lý và tổng hợp hàng tháng báo cáo Tổng giám đốc.

+ Ý kiến tham gia của khách hàng thông qua tổng đài chăm sóc khách hàng 1800555522 sẽ được phòng Kinh doanh tổng kết hàng tháng báo cáo Tổng giám đốc.

+ Các ý kiến trong các cuộc họp và Hội nghị khách hàng.

**B3. TỔNG HỢP, PHÂN TÍCH KẾT QUẢ KHẢO SÁT**

Phòng Kinh doanh sẽ phân tích, tổng hợp các phiếu xin ý kiến khách hàng theo Mẫu 05 báo cáo Tổng Giám đốc và gửi phiếu yêu cầu hành động khắc phục - phòng ngừa biểu Mẫu 06 cho Chi nhánh, đơn vị liên quan để khắc phục yêu cầu của khách hàng (nếu có).

Tại Hội nghị giao ban hàng tháng/quý phòng Kinh doanh báo cáo tổng hợp các ý kiến của khách hàng và việc giải quyết của chi nhánh, phòng Kinh doanh theo Mẫu 07 để Tổng Giám đốc Cảng quyết định các giải pháp xử lý, chấn chỉnh.

Hàng tháng, các chi nhánh tập hợp ý kiến phản hồi của khách hàng theo Mẫu 05 và chỉ đạo giải quyết khắc phục phòng ngừa của Giám đốc Chi nhánh theo Mẫu 07 gửi về Phòng Kinh doanh trước ngày 05 hàng tháng để tổng hợp báo cáo gửi Tổng Giám đốc.

**B4. XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ**

Tất cả các thông tin phản hồi của khách hàng gửi tới phòng Kinh doanh sẽ được phòng Kinh doanh tiếp nhận ngay và có các hành động kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh. Tất cả các thông tin phản hồi của khách hàng gửi tới các Chi nhánh, các Chi nhánh tiếp nhận ngay và có các hành động kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh.

Trường hợp các biện pháp khắc phục hoặc cải tiến vượt quá thẩm quyền của các đơn vị thì các đơn vị gửi các báo cáo, kế hoạch và những đề xuất của mình lên Tổng Giám đốc để Tổng Giám đốc chỉ đạo triển khai thực hiện theo biểu Mẫu 06 và gửi phòng Kinh doanh để tổng hợp.

**B5. PHÊ DUYỆT**

Trên cơ sở báo cáo của các Phòng và Chi nhánh, Tổng Giám đốc/Phó Tổng Giám đốc chỉ đạo giải quyết dứt điểm vấn đề của khách hàng.

Trên cơ sở phân tích báo cáo theo Mẫu 07 gửi Tổng Giám đốc của phòng Kinh doanh, Tổng Giám đốc/Phó Tổng Giám đốc phụ trách duyệt đề xuất phương án nâng cao chất lượng dịch vụ. Đồng thời, chỉ đạo các Phòng, Chi nhánh phải xem xét các ý kiến của khách hàng và thực hiện các biện pháp khắc phục hoặc cải tiến tốt hơn.

Trong trường hợp đề xuất chưa phù hợp, Phòng Kinh doanh/ Chi nhánh bổ sung, hoàn thiện đề xuất, báo cáo Tổng Giám đốc/Phó Tổng giám đốc phụ trách phê duyệt.

**B6. TRIỂN KHAI CẢI TIẾN, THÔNG BÁO CHO KHÁCH HÀNG**

Các đơn vị được phân công thực hiện cải tiến theo phương án cải tiến đã được Tổng Giám đốc duyệt, đáp ứng yêu cầu của khách hàng theo đúng thời hạn được yêu cầu.

Phòng Kinh doanh/ Chi nhánh chủ động theo dõi và kiểm tra lại, thông báo kết quả cải tiến cho khách hàng; đảm bảo khách hàng thỏa mãn, tránh để lặp lại sự cố mà khách hàng không phản hồi và muốn từ bỏ sử dụng dịch vụ lần tiếp theo.

**B7. BÁO CÁO TỔNG KẾT**

Phòng Kinh doanh và các Chi nhánh giải quyết dứt điểm và triệt để các vấn đề của khách hàng theo thẩm quyền của đơn vị. Kết quả thực hiện được tổng hợp theo Mẫu 07 để báo cáo Tổng giám đốc.

Phòng KD/ Chi nhánh báo cáokịp thời các phát sinh để Tổng Giám đốc chỉ đạo giải quyết.

**B8. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ**

Tổng Giám đốc/ Phó Tổng Giám đốc phụ trách đánh giá chất lượng công việc khảo sát khách hàng.

Kết quả đạt yêu cầu, phòng Kinh doanh lưu hồ sơ khách hàng và cập nhật thông tin trên phần mềm CSKH.

Kết quả nếu chưa đạt yêu cầu, phòng KD/ Chi nhánh thực hiện bổ sung, hoàn thiện phương án nâng cao chất lượng dịch vụ tiếp theo và xử lý theo quy trình.

**B9. CẬP NHẬT HỒ SƠ KHÁCH HÀNG**

Phòng Kinh doanh chịu trách nhiệm cập nhật, chỉnh sửa, bổ sung dữ liệu thông tin nghiên cứu được từ khách hàng.

Phần mềm CSKH thực hiện đánh giá, phân loại lại khách hàng sau khi khách hàng có sự điều chỉnh về doanh thu đóng góp của khách hàng.

Trong vòng 01 năm sau khi khách hàng không sử dụng dịch vụ của Công ty hoặc chuyển sang sử dụng dịch vụ của đơn vị khác, Phòng Kinh doanh thực hiện đóng Hồ sơ khách hàng trong phần dữ liệu khách hàng và chuyển sang “Hồ sơ khách hàng quá khứ”.

Phòng Kinh doanh cần tìm hiểu lý do khách hàng từ bỏ dịch vụ và có thể tiếp cận lại khi có cơ hội thuận lợi.

Phòng Kinh doanh lưu hồ sơ.

**VII. RỦI RO VÀ KIỂM SOÁT**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bước thực hiện** | **Rủi ro** | **Kiểm soát**  **(Giải pháp hạn chế rủi ro)** |
| 1. Tìm hiểu thông tin khách hàng | Lựa chọn chưa/không/thiếu chính xác đối tượng khách hàng mục tiêu do chính sách phân loại khách hàng theo các tiêu chí về dịch vụ, theo giá trị, theo năng lực và tiềm năng khách hàng chưa đầy đủ, chưa chính xác, chưa bao quát hết các trường hợp. | Xây dựng chính sách phân loại khách hàng đảm bảo đủ các tiêu chí về dịch vụ (chưa, đang và đã sử dụng dịch vụ); giá trị (doanh thu, lợi nhuận đem lại); năng lực và tiềm năng khách hàng đầy đủ. |
| 2. Lập kế hoạch tiếp cận khách hàng | Nội dung chuẩn bị chưa bám sát mong đợi của khách hàng, kế hoạch tiếp xúc, làm việc bị thay đổi/ hoãn/ hủy. | Phối kết hợp với các đơn vị trong Cảng, đối tác, nhà cung cấp và lắng nghe đầy đủ các thông tin, mong đợi, các điều chỉnh từ khách hàng để xây dựng/ cập nhật kế hoạch tiếp và làm việc với khách hàng phù hợp, hiệu quả. |
| 3. triển khai chương trình tiếp xúc khách hàng | Triển khai chương trình chưa bám sát kế hoạch được phê duyệt nguyên nhân do sự thay đổi kế hoạch của khách hàng, tình hình dịch bệnh, kế hoạch của công ty,... | Thường xuyên liên hệ nắm bắt lịch trình thông tin với khách hàng, thống nhất thời gian triển khai kế hoạch với khách hàng đảm bảo đúng theo nội dung kế hoạch đề ra. |
| 4. Phân tích đánh giá kết quả tiếp cận khách hàng trước khi sử dụng dịch vụ | Chưa đầy đủ thông tin làm cơ sở cho việc đánh giá do khách hàng mới tiếp cận chưa thấu hiểu được đầy đủ khách hàng | - Đào tạo và phát triển kỹ tiếp thị, marketing và CSKH cho CBNV, lãnh đạo.  - Tìm hiểu kỹ thông tin và có so sánh đối chiếu thông tin thu thập được với các đối tác, mối quan hệ khác cho đánh giá chính xác và tăng cường tương tác với KH để hiểu rõ khách hàng và chuẩn bị tốt hơn cho các kế hoạch tiếp cận tiếp theo. |
| 5. Lập hồ sơ khách hàng | Cập nhật hồ sơ khách hàng còn thiếu thông tin chưa đầy đủ | Thường xuyên kiểm tra thông tin khách hàng và cập nhật đầy đủ các thông tin. |
| 6. Phân loại thông tin | Chất lượng phân loại thông tin chưa đáp ứng được yêu cầu. | Cần nghiên cứu phân tích đánh giá thông tin của khách hàng để phân loại chính xác nội dung thông tin cần xử lý. |
| 7. Xử lý thông tin | Chưa xử lý thông tin theo đúng cam kết SLA. | Nhanh chóng khắc phục xử lý thông tin kịp thời. |
| 8. Tổng hợp báo cáo khách hàng | Việc tổng hợp các báo cáo kinh doanh với khách hàng trong kỳ như: lũy kế sản lượng, doanh thu, lợi nhuận đem lại chưa đầy đủ dẫn đến không có số liệu để phân tích đánh giá. | Phân công nhân viên chuyên trách thường xuyên kiểm tra và có báo cáo định kỳ để đánh giá, kiểm tra. |
| 9. Triển khai công tác chăm sóc khách hàng | Việc triển khai, bố trí nhân lực tiếp xúc trực tiếp khách hàng trong các sự kiện chưa được kiểm tra, giám sát một cách thường xuyên dẫn đến thông tin thu thập bị thiếu sót hoặc không đầy đủ. | Thường xuyên giám sát cập nhật thông tin từ các nhân lực trực tiếp tiếp xúc với khách hàng để có đẩy đủ các thông tin quan trọng, cần thiết. |
| 10. Lập kế hoạch khảo sát khách hàng | Việc xây dựng nội dung khảo sát, xây dựng các kênh khảo sát  còn thiếu xót, chưa có phương án cụ thể đối với từng nhóm khách hàng cụ thể. | Cần nghiên cứu, lựa chọn kênh khảo sát và xây dựng nội dung thiết thực để thu thập thông tin khách hàng một cách hiệu quả. |
| 11. Triển khai kế hoạch khảo sát khách hàng | Việc khảo sát chưa được triển khai tới toàn bộ khách hàng mục tiêu do thiếu sót thông tin khách hàng. | Cần kiểm tra giám sát kỹ lưỡng trong quá trình triển khai khảo sát đến từng khách hàng. Đảm bảo thông tin đến được với tất cả các khách hàng cần khảo sát. |
| 12. Triển khai các cải tiến và thông báo cho khách hàng | Chậm trễ trong việc thông báo cho khách hàng | Thường xuyên cập nhật thông tin thông báo cho khách hàng kịp thời. |

**HỒ SƠ LƯU TRỮ**

Hồ sơ lưu trữ gồm các văn bản sau:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên hồ sơ** | **Ký hiệu** | **Thời gian lưu** | **Trách nhiệm lưu** | **Hình thức lưu** |
| **01** | **Phiếu xin ý kiến** | **BM.01** | **1 năm** | **Các chi nhánh,**  **P.Kinh Doanh** | **Email/ tài**  **liệu/ máy tính** |
| **02** | **Phiếu xin ý kiến** | **BM.02** | **1 năm** | **Các chi nhánh,**  **P.Kinh Doanh** | **Email/ tài**  **liệu/ máy tính** |
| **03** | **Phiếu xin ý kiến** | **BM.03** | **1 năm** | **Các chi nhánh,**  **P.Kinh Doanh** | **Email/ tài**  **liệu/ máy tính** |
| **04** | **Phiếu xin ý kiến** | **BM.04** | **1 năm** | **Các chi nhánh,**  **P.Kinh Doanh** | **Email/ tài**  **liệu/ máy tính** |
| **05** | **Bảng tổng hợp ý kiến khách hàng** | **BM.05** | **3 năm** | **Các chi nhánh,**  **P.Kinh Doanh** | **Email/ tài**  **liệu/ máy tính** |
| **06** | **Bảng tổng hợp báo cáo biện pháp khắc phục, cải tiến của các chi nhánh** | **BM.07** | **3 năm** | **Các chi nhánh,**  **P.Kinh Doanh** | **Email/ tài**  **liệu/ máy tính** |
| **07** | **Phiếu yêu cầu hành động khắc phục phòng ngừa** | **BM.06** | **3 năm** | **Các chi nhánh,**  **P.Kinh Doanh** | **Email/ tài**  **liệu/ máy tính** |