**QUY TRÌNH CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BIÊN SOẠN** | **KIỂM TRA** | **PHÊ DUYỆT** |
| **Nhóm SOP Marketing** | **Tổ SOP** | **Tổng giám đốc** |
| **Đồng Xuân Khanh** | **Lê Đông** | **Nguyễn Cảnh Tĩnh** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Phiên bản** | **Trang** | **Nội dung thay đổi** |
|  |  |  |

**I. Mục tiêu**

- Hướng dẫn các các doanh nghiệp thành viên, các đơn vị chuyên môn có chức chăm sóc khách hàng, thực hiện các bước để triển khai công tác tiếp nhận và đáp ứng các yêu cầu của khách hàng; triển khai các chương trình hậu mãi nhằm đạt được mục tiêu thỏa mãn khách hàng cao nhất.

- Đáp ứng yêu cầu “một hệ thống” theo chuẩn chung, hiện đại và hiệu quả của Tổng công ty Hàng hải Việt Nam (VIMC).

**II. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng**

- Phạm vi: áp dụng tại VIMC và các doanh nghiệp thành viên.

- Đối tượng: Ban Điều hành, Ban chuyên môn nghiệp vụ, Văn Bộ phận cơ quan, Trung tâm công nghệ thông tin, cán bộ nhân viên đang công tác tại Cơ quan Văn Bộ phận Tổng công ty; các đơn vị hạch toán phụ thuộc; các Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên, công ty trách nhiệm hữu hạn hai thành viên trở lên và Người đại diện phần vốn tại các doanh nghiệp có vốn góp của VIMC.

**III. Tài liệu liên quan**

**IV. Chú thích**

**4.1. Giải thích từ ngữ**

- VIMC: Tổng công ty Hàng hải Việt Nam – CTCP.

- TGĐ: Tổng giám đốc.

- CNTT: Công nghệ thông tin.

- CSKH: Chăm sóc khách hàng.

- Nhóm KH: là tập hợp các khách hàng có cùng các tiêu chí như: thị phần, sản lượng, doanh thu, lợi nhuận đem lại, tiềm năng tương lai …

- NPS: Net Promoter Score - chỉ số đo lường sự hài lòng của khách hàng.

- KPI: Key Performance Indicator - Chỉ số đo lường mục tiêu, đánh giá hiệu quả công việc

- 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.

+ C: Consulted - Đơn vị/cá nhân tham gia hỗ trợ, tư vấn.

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

- Các từ ngữ và thuật ngữ khác đã được định nghĩa, giải thích trong Điều lệ VIMC, Luật doanh nghiệp và các văn bản quy phạm pháp luật khác, sẽ có nghĩa tương tự như trong Quy trình này.

**4.2. Giải thích lưu đồ**

Các bước xử lý

Bắt đầu/Kết thúc

Kết nối các

bước xử lý

Điều kiện rẽ nhánh

Quy trình tiếp nối

Tài liệu đính kèm

**V. Nội dung quy trình**

**Phần I. Hỗ trợ khách hàng**

**I. Lưu đồ**



**II. RACI & KPI**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước thực hiện** | **Nhân viên CSKH** | **Lãnh đạo Bộ phận CSKH** | **GĐ/ P.TGĐ phụ trách CSKH** | **KPI** |
| 1. Tiếp nhận thông tin | R | I | I | 100% tiếp nhận |
| 2. Phân loại thông tin | R | I | I | - Phân loại và thông báo cho KH không chậm hơn ½ giờ |
| 3. Thực hiện hỗ trợ | R | R | I | Cam kết theo từng loại yêu cầu |
| 4. Bàn giao và xác nhận kết quả | I | R | A | - Sau ½ giờ hoàn thành  - Lấy xác nhận hoàn thành hỗ trợ trong vòng 24h |
| 5. Ghi hồ sơ theo dõi | R | I |  | - Ghi nhật theo dõi hỗ trợ KH trong vòng 24 giờ |

**III. Diễn giải các bước**

Trong quá tương tác với khách hàng hàng ngày, Bộ phận CSKH tiến hành thực hiện các bước tiếp nhận thông tin và thực hiện hỗ trợ khách hàng như sau:

**Bước 1. Tiếp nhận thông tin**

Tất các các Bộ phận trong doanh nghiệp đều có trách nhiệm tiếp nhận thông tin **hàng ngày** từ khách hàng liên quan đến chất lượng dịch vụ, chính sách, giá thành, sự cố, khiếu nại, hỏi đáp, góp ý... thông qua các kênh thông tin như sau:

- Các công cụ: Website, Email, Mạng xã hội, Chatbox,

- Tổng đài Hotline CSKH,

- Phiếu khảo sát,

- Thông qua nguồn tin trung gian,

- Các ý kiến thu được khi tiếp xúc trực tiếp với khách hàng.

Tất cả các ý kiến được tổng hợp lên hệ thống phần mềm CNTT nhằm phục vụ cho các bước sau.

**Bước 2. Phân loại thông tin**

Bộ phận CSKH tiếp nhận 100% các yêu cầu, tiến hành phân loại yêu cầu theo bảng bên dưới, căn cứ theo loại yêu cầu để xác định thời gian cam kết thực hiện và thông báo cho khách hàng *(xem ví dụ bên dưới)*

**Bảng phân loại yêu cầu của khách hàng**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nội  dung  yêu  cầu  Xử  lý | Tìm hiểu về các thông tin của doanh nghiệp | Giá/ Chính sách | Truy vấn về thông tin trạng thái dịch vụ và hàng hóa | Phàn nàn, khiếu nại | Đóng góp ý kiến | Khác |
| Loại yêu cầu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Thời gian xử lý (giờ) | 0.2 | 1 | 1 | *Căn cứ nội dung khiếu nại* | 0.2 | *Căn cứ nội dung ý kiến* |

Đối với những yêu cần cần thời gian xử lý kéo dài trên 1h, sau khi tiếp nhận yêu cầu, Bộ phận CSKH cần báo cho khách hàng biết về thời hạn hoàn thành.

Sau khi phân loại yêu cầu, cần căn cứ theo Quy định về thẩm quyền xử lý yêu cầu khách hàng *(doanh nghiệp cần xây dựng trước khi triển khai Quy trình này)* để phân công người có trách nhiệm thực hiện yêu cầu khách hàng.

Bộ phận CSKH tiến hành ghi nhận thông tin vào hệ thống theo dõi, thông tin ghi nhận phải đầy đủ như sau: *(xem ví dụ dưới)*

**Hồ sơ theo dõi hỗ trợ khách hàng**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nội dung yêu cầu | Ngày yêu cầu | Người yêu cầu | Người xử lý | Loại yêu cầu | Thời gian xử lý | Phương pháp xử lý | Trạng thái xử lý | Đánh giá của KH |
| Hỏi về thời gian hàng đến | 10/10/2020 | Lê Văn Nam | Trần Văn Nữ | 2 | 1 | Truy cập TOS và trả lời | Hoàn thành | Hài lòng |

**Bước 3:** **Thực hiện hỗ trợ**

Bộ phận CSKH 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 tìm hiểu thông tin của doanh nghiệp: Thể hiện thái độ niềm nở, tiếp nhận, trả lời theo nội dung đã được đào tạo/ huấn luyện.

+ KH tìm hiểu giá/ chính sách: Đối với thông tin có sẵn công khai, cần cung cấp ngay cho KH, đối với những yêu cầu ngoài phạm vi, cần báo cho cấp có thẩm quyền giải quyết, thông báo ngay cho KH thời hạn hoàn thành.

+ KH truy vấn thông tin về trạng thái dịch vụ, hàng hóa: liên hệ Bộ phận khai thác hoặc truy cập hệ thống phần mềm (nếu có như: TOS, WMS, TMS...) để trả lời khách hàng.

+ KH phàn nàn, khiếu nại: Nói lời xin lỗi chân thành trong mọi trường hợp và thể hiện sự cảm thông, cầu thị, nhanh chóng xử lý hoặc thông báo ngay cho KH về thời hạn, tiến độ và kết quả khắc phục (căn cứ thẩm quyền xử lý).

+ KH đóng góp ý kiến: Tỏ lòng cảm ơn và thể hiện cầu thị, tiếp thu, ghi nhận để triển khai các chương trình tri ân khách hàng (nếu có).

**Bước 4**: **Bàn giao và xác nhận kết quả**

Ngay sau khi hoàn thành yêu cầu, đáp ứng chất lượng và tiến độ, Bộ phận CSKH tiến hành thông báo và bàn giao kết quả cho khách hàng.

Khi bàn giao, cần lấy xác nhận đánh giá kết quả và đánh giá chất lượng hỗ trợ thông qua một trong những công cụ như Email xác nhận, Link khảo sát <https://khaosat.vimc.co>.

**Bước 5: Ghi hồ sơ theo dõi**

Bộ phận CSKH sau khi được xác nhận hoàn thành công việc hỗ trợ từ người khách hàng, tiến hành thực hiện cập nhật kết quả vào **“Hồ sơ theo dõi hỗ trợ khách hàng”.**

**IV. Rủi ro và kiểm soát**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bước thực hiện** | **Mối nguy** | **Rủi ro** | **Kiểm soát** |
| 1. Tiếp nhận thông tin | - KH gửi thông tin sai, sót.  - Tiếp nhận thông tin từ KH sai, sót. | - Hỗ trợ không đạt yêu cầu. | - Cần rà soát, kiểm chứng thông tin trước khi xử lý.  - CSKH thực hiện cập nhật ngay vào hệ thống theo dõi (trong vòng 30p) |
| 2. Phân loại thông tin | Nhân viên CSKH chẩn đoán và phân loại sai. | - Chậm tiến độ.  - Hỗ trợ không đạt yêu cầu | - Xây dựng bảng tiêu chí kiểm tra/ phân loại vấn đề.  - Nhân viên CSKH phối hợp đồng nghiệp cùng thực hiện. |
| 3. Thực hiện hỗ trợ | Chậm trễ. | - Chậm tiến độ. | - Tuân thủ KPI quy trình và thời gian cam kết khắc phục sự cố. |
| 4. Bàn giao và xác nhận kết quả | - Chậm trễ bàn giao.  - Không bàn giao đầy đủ.  - Không có thông tin xác nhận. | - Chậm tiến độ.  - Không đáp ứng yêu cầu.  - Hồ sơ thiếu sót. | - Giám sát tuân thủ KPI cam kết về thời hạn. |
| 5. Ghi hồ sơ theo dõi | Nhân viên CSKH quên không ghi hồ sơ, ghi hồ sơ sai sót. | - Không theo dõi được lịch sử hỗ trợ và tham khảo giải pháp đã thực hiện. | - Trưởng Bộ phận CSKH kiểm tra hồ sơ hàng ngày và yêu cầu cập nhật đầy đủ. |

**V. Hồ sơ lưu**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên Hồ sơ** | **Người/Bộ phận lưu** | **Nơi lưu** | **Thời gian lưu** |
| 1 | Hồ sơ theo dõi hỗ trợ khách hàng | Bộ phận PTTT | CNTT | Không xác định |

**VI. Biểu mẫu**

1. Biểu mẫu hồ sơ theo dõi hỗ trợ khách hàng

**Phần II. Chăm sóc khách hàng**

**I. Lưu đồ**



**II. RACI & KPI**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước thực hiện** | **Nhân viên CSKH** | **Lãnh đạo Bộ phận CSKH** | **GĐ/ P.TGĐ phụ trách CSKH** | **KPI** |
| 1. Lập danh sách khách hàng | R | I | I | 100% hoàn thành đúng thời hạn công việc. |
| 2. Lập kế hoạch CSKH | R | R | I | 100% hoàn thành đúng thời hạn công việc.  100% chương trình đề xuất được Lãnh đạo chấp thuận |
| 3. Phê duyệt kế hoạch | I | I | A | 24h kể từ khi tiếp nhận kế hoạch |
| 4. Triển khai CSKH | R | R | R | 100% tuân thủ theo kế hoạch đã được phê duyệt |
| 5. Báo cáo kết quả thực hiện & đề xuất | R | I | I | 100% hoàn thành đúng thời hạn công việc. |
| 6. Đánh giá kết quả thực hiện | I | I | A | 24h kể từ khi tiếp nhân báo cáo đánh giá kết quả |
| 7. Xây dựng & cập nhật hồ sơ khách hàng | R | I | I | 100% thông tin được cập nhật |

**III. Diễn giải các bước**

Trước, trong và sau khi cung cấp dịch vụ, Bộ phận CSKH căn cứ vào tình hình kinh doanh với khách hàng, mục tiêu phát triển kinh doanh, mở rộng thị trường, để tiến hành các chương trình chăm sóc khách hàng theo các bước như sau:

**Bước 1. Lập danh sách khách hàng**

Bộ phận CSKH tiến hành lập danh sách khách hàng để thực hiện chăm sóc, căn cứ các báo cáo khách hàng trong kỳ (tháng, quý, năm, chuyến công tác hoặc theo yêu cầu của Lãnh đạo) bao gồm các thông tin sau:

- Tình hình kinh doanh với khách hàng: thực hiện sản lượng, doanh thu, chiết khấu (nếu có). So sánh tỷ lệ % giữa các năm/ kỳ báo cáo và phân tích lý do tăng, giảm, biến động của khách hàng.

- Chính sách CKSH giá đang áp dụng theo từng “**Nhóm khách hàng”**.

- Tình hình thị trường và hàng hóa, mục tiêu mở rộng và phát triển thị trường.

**Bước 2. Lập kế hoạch chăm sóc khách hàng**

Lập **“Kế hoạch chăm sóc khách hàng”**, bao gồm các nội dung sau:

- Hình thức triển khai (gián tiếp như gọi điện, gửi bưu thiếp, trực tiếp như: tiếp xúc tặng quà, tổ chức hội nghị khách hàng ...)

- Thời gian, địa điểm, nội dung làm việc

- Thành phần tham dự, người chủ trì

- Mục tiêu cần đạt được, thông tin thu thập

- Dự toán chi phí

- Kế hoạch truyền thông (nếu cần)

Các nội dung chương trình làm việc với khách hàng phải được phân công cụ thể đến từng người tham dự. (Việc gì? Ai làm? Thời hạn? Mục tiêu? Kết quả? Đo lường?)

Tham khảo **“Phụ lục hướng dẫn triển khai các chương trình CSKH”**

**Bước 3. Phê duyệt kế hoạch**

Tổng Giám đốc/Phó Tổng giám đốc phụ trách lĩnh vực chăm sóc khách hàng xem xét phê duyệt **“Kế hoạch chăm sóc khách hàng”**.

**Bước 4. Triển khai chăm sóc khách hàng**

Các đơn vị/ Bộ phận liên quan triển khai chương trình bám sát theo kế hoạch đã được phê duyệt. Cách thức thực hiện như sau:

**\* 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, Bộ phận CSKH kiểm soát việc gửi email tự động chúc mừng khách hàng vào ngày lễ, Tết, ngày thành lập Doanh nghiệp, ngày sinh nhật lãnh đạo Doanh nghiệp, người phụ trách tham mưu ký kết hợp đồng, người phụ trách công tác khai thác...

Đối với khách hàng VIP: Bộ phận CSKH lập danh sách tặng quà khách hàng vào các dịp như lễ tết, ngày thành lập Doanh nghiệp, 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, Bộ phận CSKH đề xuất kế hoạch tiếp xúc, tặng quà...

- Đề xuất chương trình CSKH:

Bộ phận CSKH 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 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:

Bộ phận CSKH xác định mục đích tổ chức (tri ân khách hàng lớn, quan trọng) và đối tượng khách hàng dự kiến mời tham dự Hội nghị khách hàng của Doanh nghiệp dựa trên mức độ đóng góp sản lượng, doanh thu, loại hàng và khách hàng tiềm năng.

- Lập danh sách khách hàng:

Bộ phận CSKH đề xuất tổ chức hội nghị khách hàng, lập danh sách khách hàng và đề xuất chương trình sơ bộ bao gồm: họ tên, Doanh nghiệp, chức danh, tiêu chuẩn tham dự hội nghị (Vé máy bay, khách sạn, giao lưu thể thao, du lịch...).

- Đề xuất chương trình:

Trên cơ sở đề xuất và chương trình sơ bộ của Bộ phận CSKH đã được Tổng giám đốc duyệt, Bộ phận CSKH và các Bộ phận nghiệp khác hộ trợ thực hiện các công việc tiếp theo như sau:

*Bộ phận văn phòng*: 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.

*Bộ phận CSKH*:

+ 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.

Sau khi hoàn thành chương trình trong vòng 24h, cần lấy kiến đánh giá của khách hàng qua Email, hoặc công cụ Online <https://danhgia.vimc.co>

**Bước 5. Báo cáo kết quả thực hiện và đề xuất**

Bộ phận CSKH lập báo cáo kết quả chương trình CSKH, đánh giá các cơ hội mới nếu có.

**Bước 6. Đánh giá kết quả thực hiện**

Tổng Giám đốc/ Phó Tổng Giám đốc phụ trách lĩnh vực CSKH đánh giá kết quả chương trình.

Nếu kết quả chưa đạt yêu cầu đề ra, cần tìm hiểu nguyên nhân, xây dựng giải pháp cải tiến và tiếp tục triển khai các chương trình chăm sóc khách hàng tiếp theo.

**Bước 7. Xây dựng và cập nhật hồ sơ khách hàng**

Bộ phận CSKH tiến hành xây dựng/ cập nhật thông tin thu thập được từ chương trình CSKH vào hồ sơ khách hàng trên phần mềm CNTT.

**IV. Rủi ro và kiểm soát**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bước thực hiện** | **Mối nguy** | **Rủi ro** | **Kiểm soát** |
| 1. Lập danh sách khách hàng | - Lựa chọn sai khách hàng  - Thời gian kéo dài | - Lãng phí nguồn lực  - Khách hàng không hài lòng | - Tổng hợp dữ liệu đầy đủ, đúng hạn từ Bộ phận Kinh doanh, tiến hành lọc chính xác danh sách khách hàng. |
| 2. Lập kế hoạch CSKH | Kế hoạch không phù hợp với khách hàng mục tiêu | - Kế hoạch không thực hiện được.  - Lãng phí nguồn lực. | Bản kế hoạch đầy đủ thông tin, đảm bảo: Việc gì? Ai làm? Thời hạn? Mục tiêu? Kết quả? Đo lường? |
| 3. Phê duyệt kế hoạch | - Thời gian phê duyệt kéo dài  - Không phê duyệt | - Chậm tiến độ.  - Kế hoạch không thực hiện được. | - Bản kế hoạch đẩy đủ, chính xác và có chất lượng, gửi xin ý kiến các bên liên quan trước khi trình.  - Trình duyệt trên PO, gửi email và tin nhắn nhắc nhở. |
| 4. Triển khai CSKH | Khách hàng từ chối phút chót | - Kế hoạch không thực hiện được. | - Liên hệ trước với khách hàng ít nhất 7 ngày.  - Nhắc khách hàng trước 1 ngày diễn ra chương trình |
| 5. Báo cáo kết quả thực hiện & đề xuất | Thời gian báo cáo kéo dài | Chậm tiến độ | Đôn đốc nhắc nhở các bên liên quan theo KPI |
| 6. Đánh giá kết quả thực hiện | Thời gian đánh giá kéo dài | Chậm tiến độ | Đôn đốc nhắc nhở các bên liên quan theo KPI |
| 7. Xây dựng & cập nhật hồ sơ khách hàng | Hồ sơ bị mất, hỏng, thiếu dữ liệu | Chậm tiến độ | - Lưu trữ trên máy chủ ít nhất tại 2 nơi vật lý. |

**V. Hồ sơ lưu**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên Hồ sơ** | **Người/Bộ phận lưu** | **Nơi lưu** | **Thời gian lưu** |
| 1 | Hồ sơ khách hàng | Bộ phận CSKH | CNTT | Không xác định |

**VI. Biểu mẫu & Phụ lục**

1. Biểu mẫu hồ khách hàng