**QUY TRÌNH BÁN HÀNG**

1. **MỤC ĐÍCH**

* Quy trình này xác định trách nhiệm của Chuyên viên bán hàng (Sales), Chuyên viên chăm sóc khách hàng (CS), Chuyên viên chứng từ (Doc) để đảm bảo việc xếp hàng lên tàu đúng theo yêu cầu của khách hàng, phát hành vận đơn cho khách hàng nhanh chóng chính xác sau khi hàng xếp lên tàu và cung cấp đầy đủ thông tin cho cảng đích để hoàn thành thủ tục làm hàng nhập và giao hàng cho người nhận hàng.

1. **PHẠM VI ÁP DỤNG**

* Bộ phận Khai thác hàng hóa, Bộ phận Khai thác tiếp vận và các Văn phòng trực thuộc.

1. **ĐỊNH NGHĨA**

* Khách hàng mục tiêu: các khách hàng có sản lượng ổn định, có khả năng tốt về tài chính, có khả năng hợp tác lâu dài, có nhu cầu phù hợp với dịch vụ của Công ty và có thể sử dụng dịch vụ của Công ty.
* POL: Cảng xếp hàng.
* POD: Cảng dỡ hàng
* TAP - Third Area Payment: Thông báo trả cước ở nơi thứ 3.
* Booking Note: Thỏa thuận lưu khoang.
* Booking forecast: Dự kiến hàng hóa
* K/H: Khách hàng
* Loading List: Danh sách container dự kiến xếp lên tàu.
* Final Loading List: Danh sách container được xếp lên tàu.
* Quotation : Báo giá cho khách hàng
* Vỏ container của Công ty: COC
* Vỏ container của khách hàng: SOC
* CS : Nhân viên chăm sóc K/H tại các đầu văn phòng trực thuộc, đại lý
* Sales: Nhân viên bán hàng tại các đầu văn phòng trực thuộc, đại lý
* Docs: Nhân viên chứng từ tại các đầu văn phòng trực thuộc, đại lý
* Trưởng Bộ phận Khai thác hàng hóa: Trưởng bộ phận Marketing
* Sales Manager : Trưởng bộ phận sale tại các đầu đại lý
* SRR: Đơn xin giá đặc biệt
* OPS: Chuyên viên khai thác tàu thuộc Bộ phận Khai thác tiếp vận

1. **NỘI DUNG QUY TRÌNH**

**4.1. Lưu đồ các bước thực hiện:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Trách nhiệm** | **Các bước thực hiện** | **Mô tả** |
| * Chuyên viên bán hàng |  | 4.2.1 |
| * Chuyên viên bán hàng | Thông báo lượng hàng dự kiến | 4.2.2 |
| * Bộ phận thương vụ | Phân chỗ | 4.2.3 |
| * Chuyên viên bán hàng/Chuyên viên chăm sóc khách hàng | Nhận hàng tại cảng xếp | 4.2.4 |
| * Chuyên viên bán hàng/Chuyên viên chăm sóc khách hàng | Lập danh sách Container dự kiến xếp lên tàu | 4.2.5 |
| * Chuyên viên khai thác phụ trách xếp hàng lên tàu | - Xếp hàng lên tàu  - Lập Danh sách container  xếp lên tàu | 4.2.6 |
| * Chuyên viên chăm sóc khách hàng | Gửi xác nhận xếp hàng lên tàu cho khách hàng | 4.2.6 |
| * Chuyên viên chứng từ tại cảng xếp hàng | Lập chứng từ vận tải tại Cảng xếp hàng | 4.2.7 |
| * Chuyên viên bán hàng * Chuyên viên chăm sóc khách hàng | Theo dõi công nợ | 4.2.8 |
| * Chuyên viên chứng từ tại cảng dỡ | Giao hàng tại Cảng dỡ hàng | 4.2.9 |
| * Chuyên viên bán hàng/Chuyên viên chăm sóc khách hàng | Chăm sóc khách hàng | 4.2.10 |
| * Chuyên viên bán hàng/Chuyên viên chăm sóc khách hàng * Phụ trách bộ phận Khai thác hàng hóa, bộ phận Thương vụ | Quản lý chất lượng dịch vụ | 4.2.11 |
|  |  |  |

**4.2 Diễn giải cụ thể**

* + 1. **Tìm kiếm khách hàng:**
* Sales có nhiệm vụ tìm kiếm thông tin khách hàng theo hai phương thức như sau:
  + Tìm kiếm khách hàng tại chỗ thông qua các thông tin được công bố trên các phương tiện truyền thông.
  + Tìm kiếm khách hàng bên ngoài thông qua các thông tin có được từ thị trường, khách hàng, đối thủ cạnh tranh, v.v...
* Khi đã xác định được khách hàng mục tiêu, cần thực hiện: Tiếp cận khách hàng và

giới thiệu dịch vụ của Công ty mình bằng cách gửi thư quảng cáo, gọi điện, tới thăm hỏi trực tiếp, v.v...

* Tiếp nhận yêu cầu sử dụng dịch vụ từ khách hàng: Sau khi tiếp nhận yêu cầu sử dụng dịch vụ từ khách hàng, Sales có nhiệm vụ tiến hành thoả thuận đàm phán với khách hàng các điều kiện liên quan đến dịch vụ.
* Thông báo toàn hệ thống: Sales thông báo tới toàn hệ thống về việc tiếp nhận khách hàng mới và các thông tin liên quan

**4.2.2 Thông báo lượng hàng dự kiến:**

- 7 ngày trước khi tàu chạy, Sales thông báo lượng hàng dự kiến trên các chuyến tàu của khách hàng cho CS.

- CS ở các đầu có booking gửi Booking forecast cho CS tại đầu cảng xếp, sau đó CS đầu cảng xếp tổng hợp và gửi cho toàn hệ thống theo dõi.

**4.2.3 Phân chỗ:**

- Ngày 25 hàng tháng, bộ phận Thương vụ gửi bảng phân chỗ của tháng kế tiếp, bộ phận Thương Vụ gửi phân bổ chỗ cho từng đầu Đại lý. CS Đại lý dựa trên số chỗ phân bổ của phòng thương vụ và thứ tự ưu tiên K/H để gửi phân bổ cho từng Sales.

- Trường hợp hàng dự kiến vượt quá khả năng chuyên chở của tàu, Sales gửi đề nghị phân chỗ tới CS. CS dựa trên thứ tự ưu tiên K/H do bộ phận Thương Vụ thông báo và kế hoạch hàng hoá của chuyến để phê duyệt.

**4.2.4 Nhận hàng tại Cảng xếp hàng (POL):**

- Căn cứ danh sách phân chỗ của bộ phận Thương Vụ và CS, Sales thông báo cho khách hàng xác nhận lượng hàng nhận để xếp.

- Trường hợp lượng hàng của khách hàng thay đổi so với số chỗ được phân, Sales phải thông báo ngay cho CS để phối hợp với Trưởng bộ phận sale và bộ phận Thương Vụ phân bổ lại chỗ và tìm nguồn hàng khác.

- Khi nhận được yêu cầu vận chuyển của khách hàng, Sales và CS tiến hành các bước theo thứ tự như sau:

+ Sales kiểm tra số chỗ phân cho khách hàng/ khả năng nhận hàng để xếp tàu.

+ Sales/CS phối hợp với EQC kiểm tra lượng vỏ rỗng có thể cấp cho khách hàng.

Sau đó, Sales/CS tiến hành nhận hàng tại POL theo các bước sau:

**4.2.4.1 Lập Booking Note:**

- Sales làm Quotation cho khách trên hệ thống Phần mềm

- CS căn cứ giá vào sản lượng của K/H để làm Booking note trên hệ thống Phần mềm

- Sales export Booking note từ trên Phần mềm xuống để gửi cho K/H, đồng thời cc email cho EQC tại đầu cảng xếp để EQC cấp vỏ cho K/H

- “Booking Note” phải thể hiện đầy đủ và chính xác các thông tin sau:

+ Số và ngày lập “Booking Note”;

+ Tên và địa chỉ người gửi hàng;

+ Tên tàu/ Số chuyến/ Ngày khởi hành;

+ Số lượng, chủng loại container;

+ Tên hàng, trọng lượng, nơi đóng hàng;

+ Cảng xếp hàng/ Cảng dỡ hàng.

- Đối với hàng COC cần phê duyệt giá đặc biệt (thấp hơn giá tariff ban hành) trước khi làm Quotation Sales cần:

Gửi đề nghị phê duyệt SRR(1) tới tổ quản lý giá bộ phận thương vụ cho sự phê chuẩn. Yêu cầu cước đặc biệt phải chỉ rõ tên nhà xuất/nhập khẩu- mua/bán, những lý do và số lượng triển vọng để thuyết phục tổ quản lý giá bộ phận Thương vụ chấp nhận mức cước đặc biệt.

Tổ quản lý giá bộ phận thương vụ phản hồi chậm nhất trong vòng 1 ngày làm việc.

- Đối với hàng SOC, trước khi làm Quotation Sales cần:

+ Gửi Đề nghị giá SOC cho Tổ quản lý giá bộ phận thương vụ ghi rõ chủ sở hữu/khai thác vỏ SOC.

+ Tổ quản lý giá bộ phận thương vụ phải trả lời cho bộ phận khai thác tại các đầu cảng trong vòng 1 ngày

+ Bộ phận khai thác tại các đầu cảng chỉ được chào giá SOC cho khách hàng sau khi nhận được sự phê duyệt của Tổ quản lý giá bộ phận Thương vụ.

+ Bộ phận khai thác tại các đầu cảng phải cc cho toàn hệ thống sales tại các đầu cảng khi gửi Báo giá SOC cho khách hàng.

- Đối với các mặt hàng đặc biệt như hàng nguy hiểm, quá khổ, hàng không đóng cont, Sales thực hiện thêm các nghiệp vụ sau trước khi gửi báo giá và làm Quotation cho khách hàng:

+ Gửi Đề nghị giá hàng đặc biệt Tổ quản lý giá bộ phận Thương vụ, cc tổ Khai thác tàu thuộc Bộ phận Khai thác tiếp vận.

+ Tổ quản lý giá phải trả lời cho Sales tại các đầu cảng trong vòng 1 ngày sau khi nhận được xác nhận về khả năng nhận hàng, số chỗ sử dụng, chi phí xếp dỡ và các chi phí liên quan khác tại hai đầu cảng của lô hàng.

+ Sales các đầu cảng chỉ được chào giá hàng đặc biệt cho khách hàng sau khi nhận được sự phê duyệt của tổ quản lý giá.

+ Đối với hàng nguy hiểm (DG), Sales gửi form mẫu hàng nguy hiểm Dangerous Goods Application(3) cho Khách hàng khai báo đầy đủ thông tin, sau đó gửi lại cho OPS kiểm tra và xác báo có nhận hàng hay không. Nếu OPS chấp nhận cho lên tàu thì Sales gửi thông tin cho Tổ quản lý giá để xin báo giá cho K/H.

**4.2.4.2 Quản lý Booking:**

* Hàng ngày, CS theo dõi tình hình khai thác tàu và các yếu tố khác liên quan đến “Booking Note” đã cấp để có biện pháp xử lý kịp thời trong trường hợp có thay đổi.
* CS báo cáo lượng hàng được cấp “Booking Note” theo chuyến tàu tới toàn bộ hệ thống bằng việc gửi Booking forecast update ít nhất 2 lần/ngày.
* Bộ phận Thương Vụ xử lý kịp thời các trường hợp thừa hoặc thiếu hàng hóa theo khả năng vận chuyển của tàu.

**4.2.5 Lập danh sách container dự kiến xếp lên tàu:**

* Chậm nhất một (01) giờ sau giờ closing time, CS các đầu đại lý phải gửi “Loading List” cho CS và OPS tại đầu cảng xếp.
* Ngay sau khi nhận được “Loading List”, CS tại đầu cảng xếp tiến hành kiểm tra, tổng hợp và có lưu ý đến các container hàng đặc biệt như: Hàng nguy hiểm, container lạnh, container mở nóc, container chỉ có sàn, container SOC, sau đó gửi “Loading List” cho từng chuyến tàu tới OPS đầu cảng xếp.

**4.2.6 Gửi xác nhận xếp hàng lên tàu cho khách hàng:**

* Trong vòng hai (02) giờ làm việc sau khi nhận được “Final Loading List”, CS đại lý gửi “Xác nhận xếp hàng lên tàu” (Loading Confirmation) gồm các nội dung: tên tàu, số chuyến, ngày khởi hành, POL, POD, tên khách hàng, loại container (20’, 40’, COC, SOC), số container, số chì *(nếu có)* cho khách hàng.
* CS thông báo bằng mail cho khách hàng khi có bất kỳ sự thay đổi so với kế hoạch tại cảng dỡ.

**4.2.7 Lập chứng từ vận tải tại Cảng xếp hàng:**

Doc tại Cảng xếp hàng (POL) lập chứng từ vận tải trên hệ thống Phần mềm theo thông tin khách hàng đã gửi và gửi lại cho khách hàng trong vòng 24h làm việc sau khi tàu chạy

**4.2.8 Theo dõi công nợ:**

* Việc theo dõi công nợ của khách hàng được thực hiện theo Quy trình thu cước và quản lý công nợ của Công ty.
* Sales có trách nhiệm thu các khoản công nợ phải thu đối với các trường hợp khách hàng được thanh toán trả sau theo đúng thời hạn quy định trong hợp đồng vận chuyển.
* Kế toán tại Văn phòng trực thuộc có trách nhiệm thu đủ các khoản phải thu đối với các khách hàng thanh toán trả trước trước khi trả hàng cho khách.

**4.2.9 Giao hàng tại Cảng dỡ hàng:**

* Việc giao hàng tại cảng dỡ hàng được thực hiện theo Quy định của Công ty và hợp đồng vận chuyển với khách hàng.
* Docs tại cảng đích chỉ được phép giao lệnh giao hàng cho khách hàng sau khi thu đủ các phụ phí phát sinh và có xác nhận thu đủ cước vận chuyển của bộ phận Thương vụ, kế toán văn phòng tại các đầu Hải Phòng, Hồ Chí Minh.

**4.2.10 Chăm sóc khách hàng:**

* Sales và CS thực hiện:

+ Hàng ngày chuyên viên chăm sóc khách hàng giữ liên lạc với khách hàng bằng điện thoại hoặc email.

+ Hàng tháng Sales gặp gỡ các khách hàng thường xuyên sử dụng dịch vụ của Công ty để ghi nhận, xử lý các ý kiến của khách hàng, báo cáo kết quả tới trưởng phụ trách bộ phận Kinh doanh.

+ Khi nhận được ý kiến của khách hàng về chất lượng dịch vụ, Sales/CS phải lắng nghe và giúp đỡ khách hàng giải quyết các khúc mắc, luôn kiên nhẫn và lựa chọn cách giải quyết tốt nhất để làm hài lòng khách hàng.

+ Khi khách hàng có khúc mắc không thể giải thích qua điện thoại, ngay lập tức Sales có nhiệm vụ tới gặp mặt trực tiếp khách hàng để giải quyết. Khi gặp khách hàng phải thể hiện thái độ nhẹ nhàng, lịch sự. Tùy vào tình hình thực tế, Sales có thể thu xếp để Phụ trách bộ phận/Giám đốc Trung tâm/Lãnh đạo Công ty cùng tới gặp khách hàng.

+ Sales tới thăm hỏi khách hàng vào các dịp lễ, Tết.

* Sales có nhiệm vụ chăm sóc và theo dõi tình hình thực hiện thoả thuận của khách hàng để đóng góp ý kiến giúp Công ty phân loại khách hàng và đưa ra những chính sách hợp lý cho từng loại khách hàng.

**4.2.11 Quản lý chất lượng dịch vụ:**

* CS phải ghi chép các ý kiến phản hồi của khách hàng về chất lượng dịch vụ của Công ty theo quy định.
* Trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày hàng được xếp lên tàu *(Áp dụng đối với các* *khách hàng mới ký hợp đồng)* và vào ngày cuối cùng của tháng *(Đối với các khách hàng đang sử dụng dịch vụ)*, CS hoàn thành “Phiếulấy ý kiến khách hàng”. Đối với các tiêu chí bị khách hàng đánh giá từ mức trung bình trở xuống, CS liên hệ với khách hàng để làm rõ nguyên nhân dẫn đến việc khách hàng có đánh giá đó và ghi bổ sung vào biểu mẫu.
* Trước ngày 03 hàng tháng, CS lập biểu “Tổng hợp ý kiến khách hàng” gửi cho Phụ trách Kinh doanh, có kèm theo “Phiếu lấy ý kiến khách hàng”.
* Trước ngày 05 hàng tháng, Phụ trách Kinh doanh kiểm tra và gửi báo cáo “Tổng hợp ý kiến khách hàng” kèm theo “Báo cáo xử lý các ý kiến đánh giá của khách hàng

lên Ban lãnh đạo Trung tâm. Trong vòng 01 ngày làm việc sau khi gửi báo cáo lên Ban lãnh đạo Trung tâm, Trưởng bộ phận phụ trách Kinh doanh gửi ý kiến đánh giá của khách hàng tới các bộ phận, văn bộ phận liên quan để xử lý:

+ Ý kiến liên quan đến chất lượng dịch vụ gửi tới CS, các Trưởng văn phòng trực thuộc.

+ Ý kiến liên quan đến chất lượng thiết bị gửi tới Trưởng bộ phận khai thác tiếp vận.

+ Ý kiến liên quan đến lịch tàu gửi tới bộ phận Thương Vụ

+ Ý kiến liên quan đến thủ tục thanh toán gửi tới bộ phận Thương Vụ.

* Phụ trách các văn bộ phận chịu trách nhiệm xử lý các đánh giá của khách hàng từ mức trung bình trở xuống, cụ thể:

+ Khách hàng do Văn bộ phận Hà Nội phụ trách: Trưởng Bộ phận Khai thác hàng hóa cùng với Sales gặp trực tiếp khách hàng để tìm hiểu nguyên nhân, đưa ra biện pháp khắc phục nhằm đáp ứng yêu cầu chính đáng của khách hàng.

+ Khách hàng do các Văn phòng trực thuộc phụ trách: Trưởng văn phòng trực thuộc, Sales Manager cùng với Sales phụ trách đến gặp trực tiếp khách hàng để tìm hiểu nguyên nhân, đưa ra biện pháp khắc phục nhằm đáp ứng yêu cầu chính đáng của họ.

+ Trong vòng 02 ngày làm việc, Trưởng văn phòng trực thuộc & Sales phải thông báo cho Trưởng Bộ phận Khai thác hàng hóa về tình hình xử lý ý kiến của khách hàng đã tiếp nhận được và thái độ của khách hàng.

+ Các ý kiến của khách hàng mà Trưởng văn phòng trực thuộc & Sales không giải quyết được, trong vòng 01 ngày làm việc sau khi gặp gỡ khách hàng phải thông báo ngay tới Trưởng Bộ phận Khai thác hàng hóa. Trưởng Bộ phận Khai thác hàng hóa chịu trách nhiệm giải quyết các ý kiến trong ngày.

+ Các ý kiến của khách hàng mà Trưởng Bộ phận Khai thác hàng hóa không giải quyết được, phải được báo cáo Lãnh đạo Trung tâm để xin hướng giải quyết ngay trong ngày.

+ Trưởng Bộ phận Khai thác hàng hóa thông báo tới hệ thống thị trường trong vòng 1 ngày kể từ khi có biện pháp giải quyết triệt để ý kiến của khách hàng.

* Trong vòng 02 ngày làm việc, Trưởng bộ phận khai thác tiếp vận, Trưởng bộ phận Thương Vụ, phải thông báo hướng xử lý, khắc phục các tiêu chí bị đánh giá từ mức trung bình trở xuống tới Trưởng Bộ phận Khai thác hàng hóa , P. Giám Đốc phụ trách và Giám đốc trung tâm.
* Trong vòng 01 ngày làm việc sau khi nhận được thông báo của Trưởng bộ phận khai thác tiếp vận, Trưởng bộ phận Thương Vụ, Trưởng Bộ phận Khai thác hàng hóa thông báo tới các Trưởng văn phòng trực thuộc, các Sales phụ trách khách hàng về hướng xử lý, khắc phục của các bộ phận nêu trên đã đưa ra.
* Trong vòng 01 ngày làm việc sau khi nhận được thông báo của Trưởng Bộ phận Khai thác hàng hóa, Sales thông báo tới khách hàng và xác báo việc đã thông báo tới khách hàng cho Sales & Trưởng văn phòng trực thuộc trong ngày.
* Vào ngày làm việc cuối cùng của quý, Sales có nhiệm vụ lập biểu mẫu “Biến động khách hàng” đối với các khách hàng do mình phụ trách và gửi tới Trưởng Bộ phận Khai thác hàng hóa. Sau đó, Trưởng Bộ phận Khai thác hàng hóa có nhiệm vụ báo cáo Giám đốc Trung tâm.
* Báo cáo định kỳ

+ Sales có nhiệm vụ lập và gửi báo cáo tuần tới Trưởng bộ phận Thị trường trước 16h ngày thứ sáu hàng tuần. Báo cáo tuần phải bao gồm các nội dung:

* + - Tình hình thị trường chung
    - Sản lượng thực tế đã làm được trong tuần
    - Tình hình của các đối thủ cạnh tranh
    - Tình hình gặp gỡ khách hàng trong tuần
    - Đề xuất chính sách

+ Chuyên viên bán hàng có nhiệm vụ lập và gửi báo cáo tháng tới Phụ trách Bộ phận Khai thác hàng hóa và Phó Giám đốc trung tâm phụ trách khai thác hàng hóa, Giám đốc trung tâm trước ngày 25 hàng tháng. Báo cáo tháng phải có các nội dung:

* + - Sản lượng và các công việc đã thực hiện trong tháng
    - Báo cáo và đề xuất chính sách khách hàng theo tháng

+ Trước ngày 05 hàng tháng Sales có nhiệm vụ lập và gửi tới Trưởng Bộ phận Khai thác hàng hóa và Phó Giám đốc trung tâm phụ trách khai thác hàng hóa báo cáo biến động khách hàng trong tháng trước. Báo cáo biến động khách hàng phải gồm các nội dung:

* + - Sản lượng tháng làm báo cáo và sản lượng tháng trước liền kề
    - Phân tích nguyên nhân tăng/giảm sản lượng của từng khách hàng
    - Biện pháp thực hiện của Chuyên viên bán hàng trong tháng kế tiếp.

+ Xử lý các khiếu nại bằng văn bản (Email, Công văn) của khách hàng:

+ Đối với Sales: Ngay sau khi nhận được khiếu nại bằng văn bản của Khách hàng, sales có trách nhiệm xem xét trong vòng 02 giờ làm việc và gửi tới Sales Manager. Sales phải theo dõi quá trình xử lý vụ việc cho đến khi khiếu nại của Khách hàng được giải quyết xong.

+ Đối với Sales Manager: Ngay sau khi nhận được thông báo khiếu nại của Khách hàng từ Sales, Trưởng bộ phận phụ trách Kinh doanh xem xét xử lý trong quyền hạn của mình. Đối với các khiếu nại cần có sự phối hợp của các Bộ phận/phòng ban trong Công ty, ngay lập tức đề nghị các Bộ phận/ phòng ban liên quan phối hợp để giải quyết. Sales Manager có trách nhiệm đôn đốc, phối hợp với các Bộ phận/ phòng ban liên quan hoặc báo cáo Trưởng Bộ phận Khai thác hàng hóa để báo cáo Giám đốc trung tâm xin ý kiến chỉ đạo nhằm giải quyết triệt để khiếu nại của Khách hàng. Trưởng bộ phận phụ trách Kinh doanh phải theo dõi việc khiếu nại của Khách hàng cho đến khi khiếu nại được giải quyết thỏa đáng theo quy định của Công ty và của Pháp luật hiện hành.

+ Trưởng Bộ phận Khai thác hàng hóa phải theo sát quá trình giải quyết khiếu nại của Khách hàng, gửi báo cáo cho Ban Giám đốc trung tâm và các bộ phận/phòng ban liên quan nếu có diễn biến mới.

* Cán bộ, chuyên viên thuộc bộ phận khai thác hàng hóa phải đảm bảo thực hiện và kiểm soát chặt chẽ các tiêu chí sau:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Tiêu chí** | **Trách nhiệm** |
| 1 | Khi nhận được lịch tàu cập nhật từ các bộ phận liên quan, lịch tàu phải ngay lập tức được gửi cho các khách hàng, đảm bảo khách hàng được cập nhật lịch tàu một cách thường xuyên. | CS |
| 2 | Ngay sau khi nhận được yêu cầu của khách hàng về chất lượng vỏ container phải truyền đạt tới các bộ phận/ bộ phận liên bộ phận/ bộ phận liên quan trong Công ty. | Sales |
| 3 | Chính sách giá (Giá, phí và các khoản lệ phí, điều kiện và thủ tục thanh toán) phải được truyền đạt / thông báo bằng văn bản tới khách hàng ngay khi nhận được thông tin từ Sales Manager hoặc bộ phận Thương Vụ. | Sales |
| 4 | Thái độ của cán bộ, chuyên viên thuộc Hệ thống Thị trường (bao gồm cả thái độ của cán bộ, chuyên viên khi khách hàng khiếu nại, thắc mắc) phải được đánh giá hàng ngày qua giao dịch của cán bộ, nhân viên với Khách hàng | Trưởng bộ phận  Thị trường |
| 5 | Tính hợp tác giữa chuyên viên bán hàng và chuyên viên chăm sóc khách hàng phải được đánh giá hàng ngày qua công việc giao dịch với khách hàng | Trưởng bộ phận  Kinh doanh |
| 6 | Tính chuyên nghiệp của chuyên viên Bộ phận Khai thác hàng hóa phải được đánh giá hàng ngày qua giao dịch của nhân viên với Khách hàng | Trưởng bộ phận  Thị trường |
| 7 | Tất cả các vấn đề mà khách hàng gặp phải khi sử dụng dịch vụ của Công ty phải được xử lý ngay khi có yêu cầu | Sales  CS |
| 8 | Công tác chăm sóc khách hàng của Sales và CS (trong và sau khi sử dụng dịch vụ) phải được đánh giá hàng ngày thông qua công việc giao dịch với khách hàng | Trưởng bộ phận  Kinh doanh |
| 9 | Xử lý thủ tục giấy tờ của khách hàng phải được các cán bộ, chuyên viên bộ phận khai thác hàng hóa thực hiện ngay lập tức sau khi khách hàng yêu cầu. Với các trường hợp giấy tờ, thủ tục cần xử lý vượt quyền của Sales Manager thì phải ngay lập tức phải gửi thông tin lên Ban Giám đốc trung tâm để có phương hướng giải quyết | Sales  CS  Doc  Trưởng bộ phận  Kinh doanh |
| 10 | Ứng xử của Sales khi lần đầu khách hàng liên lạc phải được đánh giá hàng ngày thông qua công việc giao dịch với khách hàng. | Trưởng bộ phận  Kinh doanh |
| 11 | Thông tin liên lạc với Khách hàng phải được duy trì hàng ngày. | Sales |

**4.2.12 Đánh giá hiệu quả làm việc**

**- Sales:**

Dựa trên kết quả làm việc và báo cáo để tiến hành xếp loại hàng tháng cho từng Sales và quyết định lương thưởng kèm theo, cụ thể:

+ Sales hoàn thành trên **100%** sản lượng phân bổ, doanh thu và hoàn thành báo cáo đầy đủ, đúng hạn: Xếp loại **A+**, được hưởng 110% lương và 110% chi phí tiếp khách.

+ Sales hoàn thành từ **95%-100%** sản lượng, doanh thu phân bổ và hoàn thành báo cáo đầy đủ, đúng hạn: Xếp loại **A**, được hưởng 100% lương và 100% chi phí tiếp khách.

+ Sales hoàn thành từ **80-94%** sản lượng, doanh thu phân bổ và hoàn thành báo cáo đầy đủ, đúng hạn: Xếp loại **B**, được hưởng 90% lương và 80% chi phí tiếp khách

+ Sales hoàn thành từ **70-80%** sản lượng, doanh thu phân bổ và hoàn thành báo cáo đầy đủ, đúng hạn: Xếp loại **C**, được hưởng 75% lương và 70% chi phí tiếp khách

+ Sales hoàn thành từ **70%** sản lượng phân bổ trở xuống và hoàn thành báo cáo đầy đủ, đúng hạn: Xếp loại **D**, được hưởng 50% lương và 0% chi phí tiếp khách

Trong 1 tháng nếu Sales gửi báo cáo chậm 2 lần sẽ xếp loại **B**, chậm 3 lần xếp loại **C**, chậm 4 lần xếp loại **D**. Nếu Sales bị xếp loại **D** 3 lần trong năm thì sẽ cân nhắc chuyển công tác.

Báo cáo tuần sale phải được gửi không muộn hơn 16h30 thứ 6 hàng tuần, báo cáo tháng phải được gửi trước 28 hàng tháng, mọi lý do chậm trễ phải được chấp thuận bằng email của Bộ phận Khai thác hàng hóa (Marketing).

**- CS:**

Đánh giá hiệu quả công việc dựa trên mức độ hoàn thành các công việc được giao (thời gian làm việc, mức độ hài lòng của KH, giải quyết sự cố cho KH và các công việc khác)

**- Doc:**

Đánh giá hiệu quả công việc dựa vào việc hoàn thành chứng từ (thời gian, độ chính xác)

1. **Phụ lục:**
2. Form mẫu RR -

|  |  |
| --- | --- |
|  | VIETNAM MARITIME CORPORATION  VIMC LINES  Add: 01 Dao Duy Anh str., Dong Da dist., Hanoi, Vietnam |

**SPECIAL RATE REQUEST (SRR)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | POL | POD | Term | Customer | Box Owner | Commodity | Transit | Local | Volume (teus/week) | Rate reques (Usd) | | | | | | | | | | Weight  Request (ton) | | Validity | | Remark |
| **REQUESTED RATE** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 20MT | 40MT | 45MT | 20RE | 40RE | 20LD | 40LD | 45LD | 20RF | 40RF | 20’ | 40’ | From | to |  |
| **APPD RATE (for VIMC use only)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

(2) Form mẫu SC-RR

|  |  |
| --- | --- |
|  | VIETNAM MARITIME CORPORATION  VIMC LINES  Add: 01 Dao Duy Anh str., Dong Da dist., Hanoi, Vietnam |

**Over Dimension Containerized Cargo Application**

Form 12

**I. Cargo Information**

1. Vessel Name & Voyage No. :
2. Port of Loading:
3. Port of Discharge:
4. Consecutive Reference No.
5. Commodity: transformer
6. Type & No. of Container :
7. Stowage Requirement (if any):
8. Weight: 22tons/cont (+/- 5%)
9. Volume:
10. Dimension : Actual L: xx cm H: xx cm W: xx cm
11. Over By L: xx CM H: xx CM W: xx CM
12. Other Information :

**II. Shipper Information**

1. Shipper:
2. Cnee:
3. Present rate/Carrier:
4. Competitor rate/Carrier
5. Requested rate
6. Special remark

***USED BY VIMC PRINCIPAL ONLY (if rate requested)*** Date:

|  |  |
| --- | --- |
| Ref.: |  |
| Slots killed |  |
| Approved Rate |  |
| Valid from |  |
| Valid till |  |
| Remarks: |  |

(3) Form mẫu hàng DG Dangerous Goods Application

|  |  |
| --- | --- |
|  | VIETNAM MARITIME CORPORATION  VIMC LINES  Add: 01 Dao Duy Anh str., Dong Da dist., Hanoi, Vietnam |

**Dangerous Goods Application**

**I. DG Information**

1. Vessel Name & Voyage No:
2. Port of Loading :
3. Port of Discharge :
4. Consecutive Reference No.
5. Commodity :
6. Proper Shipping Name :
7. Technical Name: (if any)
8. IMO Class :
9. UN No. :
10. Packaging Group ( I, II, III) :
11. Primary Placards:
12. Secondary Risk: (if any)
13. EMS No. & MFAG No.
14. Marine Pollutant (Yes/No)
15. Flash Point
16. Outer Package:
17. Inner Package:
18. Size/Type & No. of Container:
19. FCL/LCL:
20. Gross Weight:
21. Net Weight :
22. Powder Weight:
23. 24Hour Emergency Phone:
24. Emergency Contact:
25. Additional Information:

**II. Shipper Information**

1. Shipper
2. Cnee **:**
3. Present rate/Carrier:
4. Requested rate **:**
5. Special remark:

***USED BY VIMC PRINCIPAL ONLY (if rate requested)*** Date:

|  |  |
| --- | --- |
| Ref.: |  |
| Approved Rate |  |
| Valid from |  |
| Valid till |  |
| Remarks: |  |