

Số: 037/2023/TB-DDV

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 22 tháng 12 năm 2023

THÔNG BÁO**Chính sách Phụ cấp Khách hàng hài lòng**

Nhằm mục đích nâng cao tinh thần "**Chuyển giao giá trị vượt trội**" bằng kết quả là sự hài lòng của khách hàng. Được sự đồng ý của Ban Giám đốc, Phòng Nhân sự xin phép truyền thông chính sách **PHỤ CẤP KHÁCH HÀNG HÀI LÒNG năm 2024** áp dụng cho Khối cửa hàng Di Động Việt cụ thể như sau:

I. CHÍNH SÁCH THƯỞNG

1. Phụ cấp **Khách hàng hài lòng** là **300.000 đồng/nhân viên** tại cửa hàng. Đối với Quản lý/Trợ lý cửa hàng; Phụ cấp **Khách hàng hài lòng** được xây dựng là 01 tiêu chí trong **Phụ cấp chức vụ**
2. Khách hàng **khen đích danh tên Nhân viên/Quản lý/Trợ lý cửa hàng**:
 - Thưởng **10 điểm/lời khen** cho **nhân sự** được khen, từ lời khen thứ **02** trong tháng sẽ được tính **15 điểm/lời khen**
 - Thưởng **05 điểm/lời khen** cho **Quản lý/Trợ lý cửa hàng** nếu nhân viên trong ca làm việc được khen
3. Khách hàng **khen chung cửa hàng**: Thưởng **02 điểm/lời khen** cho các **nhân sự có tên trong hoá đơn bán hàng**
4. Cơ sở ghi nhận:
 - Từ bộ phận Happy Customer (thông qua các nền tảng tiếp nhận phản hồi: Happy Customer gọi ra, Happy Customer nhận cuộc gọi từ khách, đánh giá trên zalo, trên web, trên facebook)
 - Từ Ban Giám đốc, từ khách hàng của các Trưởng Bộ phận, phòng ban, ASM, RSM.

LƯU Ý QUAN TRỌNG:

***** KHÔNG CHÈO KÉO/THỨC ÉP/NÀI NỈ KHÁCH HÀNG GỌI ĐIỆN THOẠI LÊN TỔNG ĐÀI BỘ PHẬN HAPPY CUSTOMER ĐỂ GỬI LỜI KHEN. NẾU CÓ TRƯỜNG HỢP NÀY XẢY RA, SẼ KHÔNG GHI NHẬN LỜI KHEN, LẬP BIÊN BẢN CẢNH CÁO, LẦN THỨ 02 SẼ NGỪNG HỢP TÁC.**

***** 01 điểm tương ứng 10.000 đồng**

II. CHẾ TÀI GHI NHẬN PHẢN ÁNH

1. Chế tài phạt khi có phản ánh được ghi nhận:
 - **Không được nhận phụ cấp KHHL** của tháng ghi nhận phản ánh
 - **Trừ trực tiếp vào tổng hoa hồng** thực nhận của tháng ghi nhận phản ánh
- * Đối với **nhân sự bị phản ánh đích danh**:
- **Trong 01 tháng**
 - + Lần 1: Không được nhận 100% Phụ cấp KHHL
 - + Lần 2: Trừ 10% hoa hồng + Ký biên bản cam kết không tái phạm
 - + Lần 3: Ngừng hợp tác
 - **Trong 02 tháng liên tiếp**
 - + Lần 4: Ngừng hợp tác

* Đối với **Quản lý/trợ lý cửa hàng** liên quan trong ca làm việc (Thời gian ghi nhận số lần là **02 tháng liên tục**):

- + Lần 1: Trừ 50% Phụ cấp KHHL
- + Lần 2: Trừ 100% Phụ cấp KHHL
- + Từ Lần thứ 3 trở đi: Trừ thêm 10% hoa hồng/case phản ánh (Cần làm rõ)

2. Phân loại và quy định các trường hợp ghi nhận phản ánh, khiếu nại:

- Thái độ - Văn hoá phục vụ: **KHÔNG GIẢI TRÌNH**
- Kiến thức - kỹ năng - Nghiệp vụ: **KHÔNG GIẢI TRÌNH**
- Chất lượng sản phẩm: Được phép giải trình - không ghi nhận lỗi nếu giải trình chính đáng
- Chính sách, CT bán hàng, Giá bán sản phẩm, CS bảo hành: Được phép giải trình - không ghi nhận lỗi nếu giải trình chính đáng
- Các vấn đề khác quan liên quan đến: Diện tích cửa hàng, bãi đậu xe, điều kiện cơ sở vật chất, bất khả kháng, cửa hàng được phép giải trình và không ghi nhận lỗi nếu giải trình chính đáng.

III. THỜI GIAN ÁP DỤNG: Từ ngày 01/01/2024 đến khi có Thông báo Chính sách mới thay thế

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Nhân sự khối Cửa hàng Di Động Việt
- Lưu phòng HCNS.

