

# C-PL-MG-002 - CHÍNH SÁCH KHÁCH HÀNG

## 1. Giới thiệu

Tài liệu này quy định chính sách khách hàng của hệ thống 1CAR, áp dụng cho tất cả các garage Standard và Mini. Chính sách khách hàng là cam kết của Ban Giám đốc về việc đặt khách hàng làm trung tâm trong mọi hoạt động, nhằm đảm bảo trải nghiệm dịch vụ xuất sắc và xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

## 2. Phạm vi áp dụng

Chính sách khách hàng này áp dụng cho tất cả các hoạt động, quy trình và nhân viên trong hệ thống 1CAR, bao gồm:

- Tất cả các garage Standard và Mini
- Tất cả các phòng ban và bộ phận
- Tất cả các quy trình cốt lõi và quy trình quản lý
- Tất cả các nhân viên, từ Ban Giám đốc đến nhân viên thực hiện

## 3. Tuyên bố chính sách khách hàng

### 3.1 Tầm nhìn về trải nghiệm khách hàng

1CAR cam kết tạo ra trải nghiệm khách hàng xuất sắc, vượt trên sự mong đợi của khách hàng, thông qua dịch vụ chuyên nghiệp, minh bạch và đáng tin cậy.

### 3.2 Cam kết với khách hàng

Ban Giám đốc 1CAR cam kết:

1. Lấy khách hàng làm trung tâm: Mọi quyết định và hoạt động đều hướng đến việc đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng.
2. Minh bạch thông tin: Cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác và minh bạch cho khách hàng về tình trạng xe, dịch vụ thực hiện và chi phí.
3. Chất lượng dịch vụ: Đảm bảo chất lượng dịch vụ cao nhất theo tiêu chuẩn IATF 16949, với quy trình kiểm soát chất lượng nghiêm ngặt.
4. Tư vấn chuyên nghiệp: Cung cấp tư vấn chuyên nghiệp, khách quan và phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng.
5. Đúng hẹn: Cam kết hoàn thành dịch vụ đúng thời gian đã hẹn với khách hàng.
6. Bảo hành rõ ràng: Cung cấp chính sách bảo hành rõ ràng, công bằng và dễ hiểu cho tất cả các dịch vụ.
7. Lắng nghe và cải tiến: Chủ động lắng nghe ý kiến đóng góp của khách hàng và không ngừng cải tiến dịch vụ.

## 4. Tiêu chuẩn phục vụ khách hàng

### 4.1 Tiêu chuẩn giao tiếp

1. Chào đón khách hàng: Chào đón khách hàng trong vòng 30 giây khi họ đến garage, với thái độ thân thiện và chuyên nghiệp.
2. Giao tiếp rõ ràng: Sử dụng ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu khi giải thích về tình trạng xe và dịch vụ.
3. Lắng nghe tích cực: Lắng nghe đầy đủ nhu cầu và mối quan tâm của khách hàng trước khi đưa ra giải pháp.
4. Phản hồi kịp thời: Phản hồi mọi yêu cầu của khách hàng trong thời gian quy định:
  - Cuộc gọi: ≤ 15 phút (Standard), ≤ 30 phút (Mini)
  - Email: ≤ 4 giờ (Standard), ≤ 8 giờ (Mini)
  - Tin nhắn: ≤ 30 phút (Standard), ≤ 60 phút (Mini)
  - Khiếu nại: ≤ 24 giờ (Standard), ≤ 48 giờ (Mini)
5. Cập nhật thông tin: Chủ động cập nhật thông tin về tiến độ dịch vụ cho khách hàng:
  - Mỗi 30 phút (Standard)
  - Mỗi 60 phút (Mini)

### 4.2 Tiêu chuẩn dịch vụ

1. Đặt lịch:
  - Tỷ lệ đặt lịch thành công: ≥ 95% (Standard), ≥ 90% (Mini)
  - Thời gian phản hồi yêu cầu đặt lịch: ≤ 15 phút (Standard), ≤ 30 phút (Mini)
  - Tỷ lệ khách đến đúng hẹn: ≥ 85% (Standard), ≥ 80% (Mini)
  - Tỷ lệ lịch hẹn được nhắc nhở: 100% (cả Standard và Mini)
2. Tiếp nhận:

- Thời gian tiếp nhận trung bình:  $\leq 15$  phút (Standard),  $\leq 20$  phút (Mini)
  - Độ chính xác của thông tin tiếp nhận:  $\geq 95\%$  (Standard),  $\geq 90\%$  (Mini)
  - Tỷ lệ tư vấn dịch vụ bổ sung: 100% (cả Standard và Mini)
  - Độ chính xác dự toán ban đầu:  $\leq 10\%$  chênh lệch (Standard),  $\leq 15\%$  chênh lệch (Mini)
3. Thực hiện dịch vụ:
    - Tỷ lệ hoàn thành đúng hẹn:  $\geq 95\%$  (Standard),  $\geq 90\%$  (Mini)
    - Tỷ lệ lỗi kỹ thuật:  $\leq 2\%$  (Standard),  $\leq 5\%$  (Mini)
    - Tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật: 100% (Standard),  $\geq 95\%$  (Mini)
    - Thời gian cập nhật tiến độ: 30 phút/lần (Standard), 60 phút/lần (Mini)
  4. Kiểm tra chất lượng:
    - Tỷ lệ phát hiện lỗi:  $\geq 98\%$  (Standard),  $\geq 95\%$  (Mini)
    - Tỷ lệ xe đạt chuẩn chất lượng sau lần kiểm tra đầu tiên:  $\geq 90\%$  (Standard),  $\geq 85\%$  (Mini)
    - Tỷ lệ tuân thủ quy trình kiểm tra: 100% (Standard),  $\geq 95\%$  (Mini)
  5. Bàn giao:
    - Thời gian bàn giao trung bình:  $\leq 15$  phút (Standard),  $\leq 20$  phút (Mini)
    - Tỷ lệ giải thích đầy đủ công việc: 100% (cả Standard và Mini)
    - Tỷ lệ tư vấn bảo quản xe: 100% (Standard),  $\geq 90\%$  (Mini)
    - Tỷ lệ xe được vệ sinh trước giao: 100% (cả Standard và Mini)
  6. Theo dõi sau dịch vụ:
    - Tỷ lệ liên hệ sau dịch vụ: 100% (Standard),  $\geq 90\%$  (Mini)
    - Thời gian liên hệ sau dịch vụ:  $\leq 48$  giờ (cả Standard và Mini)
    - Tỷ lệ khách hàng được nhắc bảo dưỡng: 100% (Standard),  $\geq 90\%$  (Mini)

#### 4.3 Tiêu chuẩn môi trường dịch vụ

1. Khu vực tiếp đón:
  - Sạch sẽ, gọn gàng và chuyên nghiệp
  - Đầy đủ chỗ ngồi cho khách hàng
  - Có khu vực giải trí và đồ uống miễn phí
  - Có WiFi miễn phí và khu vực làm việc (Standard)
  - Có khu vực dành riêng cho trẻ em (Standard)
2. Khu vực xưởng dịch vụ:
  - Sạch sẽ và có tổ chức
  - Đảm bảo an toàn cho nhân viên và khách hàng
  - Có khu vực quan sát dịch vụ cho khách hàng (Standard)
3. Nhân viên:
  - Trang phục đồng phục sạch sẽ, gọn gàng
  - Đeo thẻ tên rõ ràng
  - Thái độ chuyên nghiệp và thân thiện

### 5. Quy trình xử lý khiếu nại

#### 5.1 Nguyên tắc xử lý khiếu nại

1. Tiếp nhận nhanh chóng: Tiếp nhận mọi khiếu nại trong vòng 24 giờ (Standard) hoặc 48 giờ (Mini).
2. Xác nhận tiếp nhận: Xác nhận đã tiếp nhận khiếu nại và thông báo thời gian dự kiến xử lý.
3. Điều tra kỹ lưỡng: Điều tra nguyên nhân gốc rễ của vấn đề một cách kỹ lưỡng và khách quan.
4. Giải quyết công bằng: Đề xuất giải pháp công bằng và hợp lý cho khách hàng.
5. Phản hồi đầy đủ: Phản hồi đầy đủ kết quả xử lý cho khách hàng.
6. Theo dõi sau xử lý: Theo dõi sự hài lòng của khách hàng sau khi giải quyết khiếu nại.
7. Cải tiến quy trình: Sử dụng thông tin từ khiếu nại để cải tiến quy trình và ngăn ngừa tái diễn.

#### 5.2 Thời gian xử lý khiếu nại

1. Khiếu nại thông thường:
  - Phản hồi ban đầu:  $\leq 24$  giờ (Standard),  $\leq 48$  giờ (Mini)
  - Thời gian giải quyết:  $\leq 3$  ngày (Standard),  $\leq 5$  ngày (Mini)
2. Khiếu nại nghiêm trọng:
  - Phản hồi ban đầu:  $\leq 4$  giờ (Standard),  $\leq 8$  giờ (Mini)
  - Thời gian giải quyết:  $\leq 24$  giờ (Standard),  $\leq 48$  giờ (Mini)
  - Báo cáo lên Ban Giám đốc: Ngay lập tức

3. Khiếu nại liên quan đến an toàn:
  - Phản hồi ban đầu: Ngay lập tức
  - Thời gian giải quyết: ≤ 24 giờ (cả Standard và Mini)
  - Báo cáo lên Ban Giám đốc: Ngay lập tức

## 6. Chương trình khách hàng thân thiết

### 6.1 Cấp độ thành viên

1. Thành viên Tiêu chuẩn:
  - Điều kiện: Khách hàng mới hoặc sử dụng dịch vụ < 3 lần/năm
  - Ưu đãi: Kiểm tra 27 điểm miễn phí, giảm 5% phụ tùng thay thế
2. Thành viên Bạc:
  - Điều kiện: Sử dụng dịch vụ 3-5 lần/năm hoặc chi tiêu ≥ 10 triệu đồng/năm
  - Ưu đãi: Giảm 10% phụ tùng thay thế, rửa xe miễn phí mỗi lần sử dụng dịch vụ
3. Thành viên Vàng:
  - Điều kiện: Sử dụng dịch vụ > 5 lần/năm hoặc chi tiêu ≥ 20 triệu đồng/năm
  - Ưu đãi: Giảm 15% phụ tùng thay thế, rửa xe và vệ sinh nội thất miễn phí, ưu tiên đặt lịch
4. Thành viên VIP:
  - Điều kiện: Chi tiêu ≥ 50 triệu đồng/năm hoặc giới thiệu ≥ 5 khách hàng mới/năm
  - Ưu đãi: Giảm 20% phụ tùng thay thế, dịch vụ detailing cơ bản miễn phí 2 lần/năm, cứu hộ miễn phí trong phạm vi 20km, quản lý tài khoản cá nhân

### 6.2 Tích điểm và đổi thưởng

1. Cách tích điểm:
  - 1.000 đồng chi tiêu = 1 điểm
  - Giới thiệu khách hàng mới = 500 điểm/khách
  - Đánh giá và phản hồi = 100 điểm/lần
2. Cách đổi thưởng:
  - 1.000 điểm = Rửa xe miễn phí
  - 2.000 điểm = Vệ sinh nội thất miễn phí
  - 5.000 điểm = Bảo dưỡng nhanh miễn phí
  - 10.000 điểm = Dịch vụ detailing cơ bản miễn phí

### 6.3 Chương trình khuyến mãi mãi định kỳ

1. Khuyến mãi theo mùa:
  - Mùa hè: Kiểm tra điều hòa miễn phí
  - Mùa mưa: Kiểm tra hệ thống gạt nước miễn phí
  - Mùa đông: Kiểm tra hệ thống sưởi miễn phí
  - Tết: Ưu đãi đặc biệt cho dịch vụ làm đẹp xe
2. Khuyến mãi sinh nhật:
  - Giảm 20% cho một dịch vụ tùy chọn trong tháng sinh nhật
3. Khuyến mãi giới thiệu:
  - Người giới thiệu: Giảm 10% cho lần sử dụng dịch vụ tiếp theo
  - Người được giới thiệu: Giảm 10% cho lần sử dụng dịch vụ đầu tiên

## 7. Đo lường sự hài lòng của khách hàng

### 7.1 Phương pháp đo lường

1. Khảo sát sau dịch vụ:
  - Thời điểm: Ngay sau khi hoàn thành dịch vụ
  - Phương thức: Trực tiếp tại garage hoặc qua email/SMS
  - Nội dung: Đánh giá chất lượng dịch vụ, thái độ nhân viên, thời gian thực hiện
2. Khảo sát NPS (Net Promoter Score):
  - Thời điểm: 3-5 ngày sau khi hoàn thành dịch vụ
  - Phương thức: Email hoặc cuộc gọi
  - Nội dung: Mức độ sẵn sàng giới thiệu 1CAR cho người khác (thang điểm 0-10)
3. Khảo sát sâu:
  - Thời điểm: 3 tháng/lần

- Đối tượng: Khách hàng thường xuyên
  - Phương thức: Phỏng vấn trực tiếp hoặc điện thoại
  - Nội dung: Đánh giá chi tiết về trải nghiệm, đề xuất cải tiến
4. Theo dõi phản hồi trực tuyến:
- Nguồn: Google Reviews, Facebook, các nền tảng đánh giá khác
  - Tần suất theo dõi: Hàng ngày
  - Thời gian phản hồi:  $\leq 24$  giờ (Standard),  $\leq 48$  giờ (Mini)

## 7.2 Chỉ số đánh giá

1. Chỉ số hài lòng tổng thể:
  - Mục tiêu:  $\geq 90\%$  (Standard),  $\geq 85\%$  (Mini)
  - Đo lường: Khảo sát sau dịch vụ
2. Chỉ số NPS:
  - Mục tiêu:  $\geq 70$  (Standard),  $\geq 65$  (Mini)
  - Đo lường: Khảo sát NPS
3. Tỷ lệ khiếu nại:
  - Mục tiêu:  $\leq 1\%$  (Standard),  $\leq 2\%$  (Mini)
  - Đo lường: Số khiếu nại/tổng số dịch vụ
4. Tỷ lệ khách hàng quay lại:
  - Mục tiêu:  $\geq 80\%$  (Standard),  $\geq 75\%$  (Mini)
  - Đo lường: Tỷ lệ khách hàng sử dụng dịch vụ lặp lại trong vòng 12 tháng

## 8. Trách nhiệm thực hiện

### 8.1 Ban Giám đốc

- Xây dựng, phê duyệt và truyền đạt chính sách khách hàng
- Đảm bảo nguồn lực cần thiết để thực hiện chính sách khách hàng
- Định kỳ xem xét và đánh giá hiệu quả của chính sách khách hàng
- Thúc đẩy văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm trong toàn hệ thống

### 8.2 Bộ phận Tiếp nhận CSKH

- Triển khai và giám sát việc thực hiện chính sách khách hàng
- Đào tạo nhân viên về kỹ năng phục vụ khách hàng
- Xử lý khiếu nại và phản hồi của khách hàng
- Quản lý chương trình khách hàng thân thiết
- Theo dõi và báo cáo các chỉ số hài lòng khách hàng

### 8.3 Bộ phận Kiểm soát Chất lượng

- Đảm bảo chất lượng dịch vụ đáp ứng mong đợi của khách hàng
- Thực hiện kiểm tra chất lượng trước khi bàn giao xe
- Phân tích nguyên nhân gốc rễ của khiếu nại và đề xuất cải tiến
- Đánh giá hiệu quả của các hành động khắc phục

### 8.4 Tất cả nhân viên

- Hiểu và tuân thủ chính sách khách hàng
- Cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp và thân thiện
- Lắng nghe và phản hồi nhu cầu của khách hàng
- Đề xuất cải tiến dịch vụ dựa trên phản hồi của khách hàng

## 9. Đánh giá và cải tiến

### 9.1 Đánh giá định kỳ

- Ban Giám đốc xem xét chính sách khách hàng: 1 năm/lần
- Đánh giá sự hài lòng của khách hàng: hàng tháng
- Phân tích khiếu nại và phản hồi: hàng tuần
- Đánh giá hiệu quả của chương trình khách hàng thân thiết: 3 tháng/lần

### 9.2 Cải tiến liên tục

- Áp dụng chu trình PDCA (Plan-Do-Check-Act) trong cải tiến dịch vụ khách hàng

- Thực hiện các dự án cải tiến dựa trên phản hồi của khách hàng
- Chia sẻ kinh nghiệm và bài học tốt giữa các garage
- Cập nhật chính sách và tiêu chuẩn dựa trên nhu cầu thay đổi của khách hàng

## **10. Tài liệu liên quan**

- C-PL-MG-001-01: Chính sách chất lượng
- C-PR-CS-BK-001-01: Quy trình đặt lịch
- C-PR-CS-RC-002-01: Quy trình tiếp nhận
- C-PR-CS-HD-008-01: Quy trình bàn giao
- C-PR-CS-FU-010-01: Quy trình theo dõi
- C-PR-CS-NF-001-01: Quy trình xử lý phản hồi tiêu cực
- C-PR-CS-DA-001-01: Quy trình phân tích dữ liệu khách hàng
- C-FM-CS-SS-001-01: Biểu mẫu khảo sát sự hài lòng chi tiết
- C-TD-CS-AM-001-01: Danh mục tiện ích chờ đợi

## **11. Hiệu lực**

Chính sách khách hàng này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế các phiên bản trước đó.