

Chào anh/ chị,

Trước tiên, AFG VN chân thành cảm ơn Anh/Chị đã đăng ký tham gia chương trình Khách hàng Thẩm tử. Anh/Chị vui lòng đọc kỹ nội dung chương trình, bao gồm cả các điều khoản và điều kiện chương trình và xác nhận với chúng tôi anh/chị đồng ý tham gia chương trình này.

Mục đích của chương trình Khách hàng Thẩm tử?

AFG VN đã hoạt động tại Việt Nam từ năm 1996 và trở thành một thương hiệu yêu thích đối với thực khách Việt Nam, khách phương Tây và khách từ các quốc gia khác của Châu Á. Chúng tôi được khách hàng yêu thích và đánh giá cao bởi chất lượng các món ăn, đi kèm với sự phục vụ chu đáo, tận tình trong không gian thoải mái, vui vẻ và thư giãn.

Để duy trì và không ngừng nâng cao tiêu chuẩn và chất lượng, chúng tôi cần biết dịch vụ của chúng tôi được khách hàng đánh giá như thế nào. Theo đó, phương cách tốt nhất có được điều này là đề nghị khách hàng đánh giá nhà hàng trên mọi phương diện thông qua chương trình khách hàng thẩm tử.

Tất cả những thông tin trong chương trình Khách hàng Thẩm tử đều được bảo mật và chỉ được sử dụng với mục đích cải thiện chất lượng của chuỗi nhà hàng.

Một khi anh/chị được chấp nhận tham gia chương trình khách hàng thẩm tử, chúng tôi thông tin đến anh/chị Quy trình thực hiện khảo sát:

1. Trung bình, Anh/Chị sẽ được yêu cầu thực hiện khảo sát mỗi 6 tháng một lần.
2. Khi Anh/Chị được chọn, chúng tôi sẽ gửi một email gồm Bảng câu hỏi và thông báo nhà hàng Anh/Chị cần đến khảo sát và thời gian thực hiện khảo sát.
3. Anh/Chị cần phúc đáp và xác nhận cho chúng tôi Anh/Chị đồng ý tham gia thực hiện khảo sát theo thời gian đã được thông báo trước đó.
4. Anh/Chị **PHẢI** đọc qua Bảng câu hỏi và nhớ các điểm cần lưu ý khi đến nhà hàng để trả lời chính xác, đầy đủ thông tin sau khi dùng bữa. Anh/Chị **KHÔNG** nên mang theo bảng câu hỏi đến nhà hàng. Đây là chương trình khảo sát bí mật nên nhân viên không cần biết Anh/Chị đang đi khảo sát nhà hàng.
5. Anh/Chị thanh toán bữa ăn và lấy bill thanh toán cho bữa ăn. (Nếu nhà hàng không đưa bill thanh toán, anh/chị vui lòng yêu cầu nhà hàng cung cấp bill thanh toán).
6. Sau khi rời khỏi nhà hàng, Anh/Chị cần hoàn tất Bảng câu hỏi. Anh/Chị vui lòng trả lời đầy đủ tất cả các câu hỏi và gửi cho chúng tôi qua email cùng với hình chụp bill thanh toán chi phí trong vòng 2 ngày kể từ ngày khảo sát.
7. Chúng tôi có thể sẽ liên lạc lại với Anh/Chị trong trường hợp cần làm rõ vài điểm nhận xét.

*Xin lưu ý, nếu Anh/Chị sử dụng điểm thưởng và/hoặc phiếu quà tặng để thanh toán một phần chi phí dùng bữa thì chúng tôi chỉ có thể thanh toán lại chi phí dùng bữa mà Anh/Chị đã thanh toán bằng tiền theo mức thanh toán đã được thông báo bên trên.

Chúng tôi sẽ không thanh toán khoản chi phí nào khác phát sinh ngoài mức phí trên.

Chúng tôi sẽ không thanh toán trong những trường hợp sau:

1. Thức ăn mua mang đi, hoặc giao tận nơi, không phải dùng bữa tại nhà hàng.
2. Bill thanh toán Tiệc buffet của nhà hàng hoặc đặt món set lunch, set menu.
3. Anh/Chị không gửi lại hóa đơn.
4. Anh/Chị không trả lời đầy đủ Bảng câu hỏi.
5. Anh/Chị không gửi Bảng câu hỏi đúng thời gian quy định.

QUY TRÌNH THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH HÀNG THẨM TỬ

6. Anh/Chị thực hiện khảo tại nhà hàng khác với nhà hàng mà chúng tôi đã thông báo.
7. Anh/Chị trả lời vào Bảng câu hỏi không đúng Bảng câu hỏi mà chúng tôi đã gửi.
8. Anh/Chị nhờ người khác thực hiện khảo sát và trả lời câu hỏi.

Quy định khi dùng bữa tại nhà hàng:

1. Để có thể thực hiện đầy đủ các bước phục vụ đã được đề cập trong Bảng câu hỏi, Anh/Chị vui lòng không gọi món ngay khi nhận được menu, Anh/Chị vui lòng chờ trong vài giây để nhân viên gợi ý các món ăn. Anh/Chị vui lòng thực hiện như trên khi kết thúc bữa ăn chính, vui lòng chờ nhân viên phục vụ gợi ý các thức uống/tráng miệng.
2. Anh/chị vui lòng dành thời gian để xem qua khu vực nhà vệ sinh của nhà hàng để đánh giá về dịch vụ chung của nhà hàng.
3. Để có thể đánh giá tất cả các bước phục vụ của nhà hàng, vui lòng gọi món trong thực đơn chính, không gọi buffet, set menu, set lunch. Vì khi chọn thực đơn chính, Anh/Chị sẽ tạo điều kiện cho nhân viên giới thiệu về món Khai vị/ Món chính/ Tráng miệng với sự giải thích kỹ lưỡng hơn. Chúng tôi mong muốn nhân viên của chúng tôi sẽ chủ động, hiểu và đưa ra những giới thiệu hữu ích cho khách hàng.
4. Không cho nhân viên nhà hàng biết anh/chị là Khách hàng Thẩm tử.
5. Không mang theo Bảng câu hỏi khi vào dùng bữa tại nhà hàng.

Quy định trả lời Bảng câu hỏi:

- Mọi câu trả lời "No" (tôi không đồng ý) **BẮT BUỘC** có lời ghi chú/diễn giải ở ô bên cạnh.
- Mục "Ý kiến khác" **BẮT BUỘC** phải có ý kiến đóng góp, các đề nghị, hoặc các than phiền khác trong quá trình anh/chị ghé thăm nhà hàng.

Quyền và Nghĩa vụ của Khách hàng Thẩm tử:

Khách hàng Thẩm tử có những quyền lợi sau đây:

1. Được phục vụ như những khách hàng khác tại nhà hàng.
2. Phản ánh khi không vừa ý với dịch vụ và món ăn của nhà hàng.
3. Thắc mắc và được giải đáp những chương trình khuyến mãi của nhà hàng.
4. Dùng bữa với bạn bè và người thân khi đến khảo sát tại nhà hàng.
5. Được thanh toán (trong khoảng chi phí tối đa đã nêu trên).
6. Đóng góp ý kiến xây dựng để nhà hàng tốt hơn.
7. Được áp dụng các chương trình khuyến mãi của nhà hàng (trừ buffet, set lunch, set menu).
8. Được sử dụng thẻ Thành viên Rewards Plus Card nếu có.

Các nghĩa vụ của Khách hàng Thẩm tử:

1. Thực hiện khảo sát nhà hàng đúng theo thời gian đã thỏa thuận.
2. Thực hiện khảo sát đúng địa điểm.
3. Tuân thủ đúng Quy định khi dùng bữa, Quy định trả lời Bảng câu hỏi.
4. Gửi Bảng câu hỏi và hình ảnh hóa đơn đúng thời gian quy định.
5. Tuyệt đối không tiết lộ hay biểu hiện hoặc ra dấu cho biết mình là Khách hàng Thẩm tử với nhân viên nhà hàng.
6. Tuyệt đối không thỏa thuận với nhân viên /quản lý nhà hàng để làm sai lệch kết quả khảo sát thực tế.
7. Chịu trách nhiệm với phần trả lời Bảng câu hỏi.

QUY TRÌNH THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH HÀNG THÁM TỬ

8. Không được phổ biến, sao chép Bảng câu hỏi của chúng tôi cho bên thứ 3 (bạn bè, người thân, đối thủ cạnh tranh của chúng tôi).
9. Không được nhờ bất kì người nào khác thực hiện làm Khách hàng Thám tử hoặc trả lời Bảng câu hỏi.

Trên đây là Nội dung chi tiết chương trình Khách hàng Thám tử của Tập đoàn Al Fresco's. Nếu Anh/Chị xác nhận tham gia chương trình, điều này đồng nghĩa là Anh/Chị hoàn toàn đồng ý với các Quy trình, Quy định, điều kiện và điều khoản đã đề cập trong Nội dung này.

Để xác nhận chính thức tham gia chương trình, anh/chị vui lòng phản hồi email này chậm nhất là sau 03 ngày kể từ khi nhận được.

Thank you,

Mystery Diner Team
AFG VN

