

TÀI LIỆU ĐÀO TẠO

THE VINID

CHƯƠNG TRÌNH CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT CỦA TẬP ĐOÀN VINGROUP



Đối tượng nhận tài liệu

CBNV Vận hành thẻ VinID



Đơn vị áp dụng

Đơn vị vận hành thẻ VinID



Phiên bản

Áp dụng ngày 01.06.2021





NỘI DUNG ĐÀO TẠO

GIỚI THIỆU THỂ VINID

- HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG
- NGHIỆP VỤ VẬN HÀNH

- Mục đích ra đời của thẻ VinID
- Phân loại thẻ VinID
- Tổng quan vận hành thẻ VinID
- Bảng tỷ lệ tích điểm

- Thể phi vật lý VinID
- Thẻ vật lý VinID

- Tổng hợp quy trình nghiệp vụ vận hành
- 3.2 Nhóm quy trình về tài khoản
- 3.3 Nhóm quy trình về giao dịch
- Nhóm quy trình về quản lý thẻ
- 3.5 Nhóm quy trình về khiếu nại





Phần 1

GIỚI THIỆU CHUNG

- 1.1 Mục đích ra đời thẻ VinID
- 1.2 Phân loại thẻ VinID
- 1.3 Tổng quan vận hành thẻ VinID
- 1.4 Bảng tỷ lệ tích điểm

GIỚI THIỆU CHUNG

QUYỀN LỢI CHO KHÁCH HÀNG

LOI ICH CHO P&Ls

The VinID là gì?

1.1

Thẻ VinID là thẻ Khách hàng Thân thiết của One Mount Consumer (OMC) sử dụng để tích/ tiêu điểm tai các địa điểm kinh doanh trong hệ sinh thái Vingroup, hệ sinh thái các đơn vị thành viên Chương trình và đối tác tham gia Ưu đãi kết nối

Tất cả trong một

Tích hợp mọi tiện ích từ tích lũy điểm khi mua sắm, tiêu/ đổi điểm, thanh toán các dịch vụ tiên ích hàng ngày và được hưởng các ưu đãi đặc quyền khi sở hữu thẻ

Tích một nơi, Tiêu nhiều nơi

Tận dụng sức mạnh hệ thống trong hệ sinh thái hợp tác của OMC, hưởng ưu đãi chiết khấu từ 5%-25% đối với các đối tác liên kết



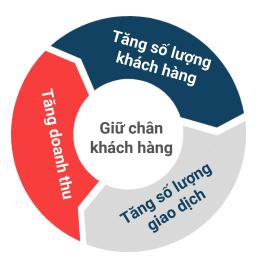
Tích/ tiêu điểm khi mua sắm, đổi điểm



Trải nghiệm siêu ứng dụng VinID với nhiều tính năng tiện ích và hưởng ưu đãi hấp dẫn



Tham gia các chương trình quay số trúng thưởng với giá tri hàng tỷ đồng







Theo phân hạng khách hàng

- Thẻ hạng thường
- Thể hạng VIP



Theo tính chất thể

- Thể phi vật lý (Thể trên VinID Mobile App)
- Thẻ vật lý (Thẻ nhựa)



Theo loại thể

- Thẻ VinID
- Thẻ liên kết



Thẻ Vật lý hạng thường



Thẻ Vật lý hạng VIP



Thẻ liên kết VINID-MB-VISA

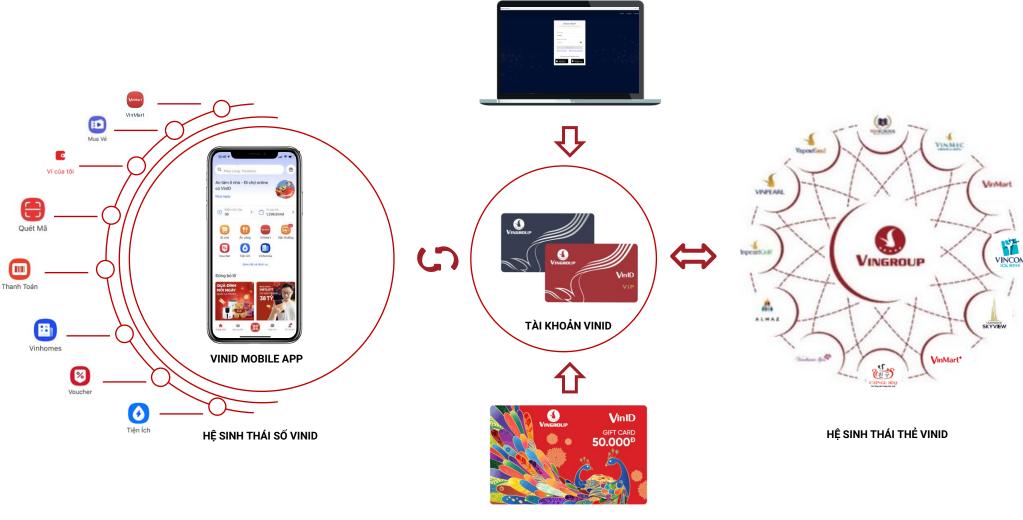


Thẻ trên VinID Mobile App

1.2



HỆ THỐNG QUẢN LÝ TÀI KHOẢN KHÁCH HÀNG VINID (Viết tắt; MS)



1.3

VINID MOBILE APP



VinMart - tính năng mang đến cho khách hàng trải nghiệm mua sắm thông minh tại VinMart qua việc quét mã QR sản phẩm



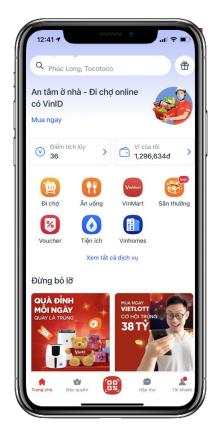
Mua vé - tính năng giúp khách hàng mua vé tham gia các sự kiện âm nhạc, thể thao, giải trí (Ví du: Sky Tour của Sơn Tùng MTP, vé bóng đá của ĐTQG Việt Nam,...) Mua Vé



Voucher - Đổi thưởng: tính năng cung cấp mã qiảm qiá của các Thương hiệu trên toàn quốc



Vinhomes - tính năng giúp cư dân Vinhomes quản lý căn hô của mình, cung cấp thông tin các dư án về Vinhomes cho khách hàng có nhu cầu tìm hiểu



VinID Pay - Ví điện tử trên VinID Mobile App giúp khách hàng thanh toán các đơn hàng nhanh chóng, tiên lợi, an toàn



Ví của tôi

Thanh toán - tính năng giúp khách hàng thanh toán các đơn hàng mua sắm tại VinMart/ VinMart+ bằng Ví điện tử VinID Pay



Quét mã - tính năng trên App VinID giúp khách hàng thanh toán đơn hàng qua Ví điện tử VinID Pay tai các cửa hàng cho phép sử dụng mã QR của VinID và VN Pay



Tiện ích - tính năng giúp khách hàng thanh toán tiền điện, nước, internet, truyền hình, điện thoại trả sau,.. ngay trên ứng dung VinID thông qua Ví điện tử VinID Pay









VINID MOBILE APP

(Tiếp)



Đi chợ - tính năng giúp khách hàng mua sắm trưc tuyến các mặt hàng thiết yếu qua VinID Mobile App với nhiều nhà cung cấp uy tín khác nhau



Giúp việc - tính năng giúp khách hàng đặt lịch

Giúp viêc

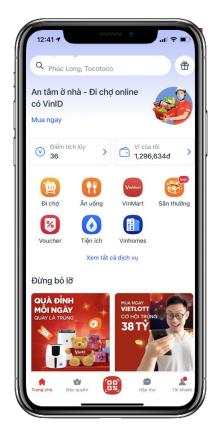
thuê người giúp việc nhà cho gia đình



Ăn uống - tính năng giúp khách hàng mua sắm trực tuyến các mặt hàng ăn uống qua VinID Mobile App với nhiều nhà cung cấp uy tín khác nhau



Săn thưởng- tính năng giúp tổng hợp tất cả các chương trình ưu đãi, khuyến mại của VinID dành cho khách hàng dưới dạng minigame



PHẦN 2: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

Cộng đồng - tính năng phát triển vì lợi ích xã hội. Người dùng có thể chung tay quyên góp cho các chương trình/ dư án từ thiên, xây dưng cộng đồng



Trả trước - tính năng giúp khách hàng nạp tiền điện thoại di động cho các thuệ bao trả trước



Nạp điểm - tính năng giúp khách hàng nạp điểm vào tài khoản VinID thông qua VinID Gift Card









VINID GIFT CARD

VINID GIFT CARD LÀ GÌ?

Là thẻ cào chứa mã nạp điểm/ QR code nạp điểm dùng để nạp điểm vào tài khoản VinID

Ở ĐÂU BÁN VINID GIFT CARD?

VinMart

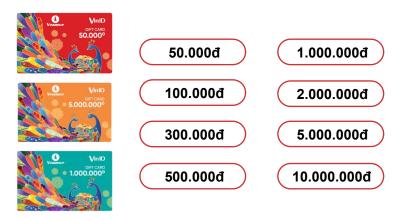






- · Hệ thống siêu thị VinMart
- Hệ thống cửa hàng VinMart⁺
- Hotline 0968.35.35.68 (với đơn hàng từ 20.000.000đ)
- Mua trên VinID Mobile App
- Hệ thống Viettel Post (bán Gift code)

MỆNH GIÁ VINID GIFT CARD



<u>Lưu ý:</u>

- ✓ Thẻ VinID Gift Card không có giá trị quy đổi thành tiền mặt
- ✓ Giá trị trên thẻ đã bao gồm VAT 10%
- ✓ Chiết khấu Hóa đơn cho các đơn hàng áp dụng với KH doanh nghiệp mua từ kênh bán trực tiếp tại văn phòng của One Mount Consumer qua hotline: 0968353568. Mức chiết khấu như sau:
 - Với Hóa đơn từ 20.000.000 đồng đến dưới 100.000.000 đồng: Chiết khấu 0,5% trên tổng giá trị hóa đơn
 - Với Hóa đơn từ 100.000.000 đồng: Chiết khấu 1% trên tổng giá trị hóa đơn



HỆ THỐNG QUẢN LÝ TÀI KHOẢN KHÁCH HÀNG VINID

PHẦN 2: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG



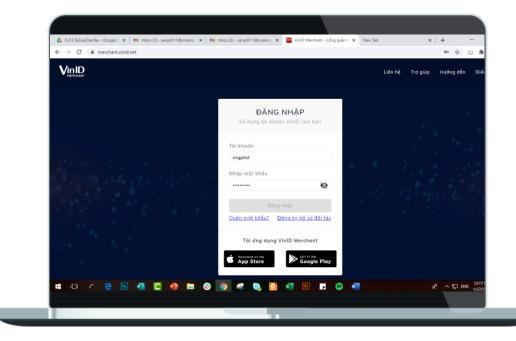
Là hệ thống quản lý tài khoản khách hàng và xử lý các nghiệp vụ về thẻ VinID



Link truy cập hệ thống: https://merchant.vinid.net/



Hướng dẫn sử dụng hệ thống: Xem <u>tai đây</u>





BẢNG TỶ LỆ TÍCH ĐIỂM

1%

1.4



Hệ thống giáo dục liên cấp

VinMart

Chuỗi siêu thị bán lẻ

VinMart*

Chuỗi cửa hàng tiện lợi

3%



Hệ thống bệnh viện & Phòng khám đa khoa quốc tế

5%



Tổ hợp nghỉ dưỡng, du lịch và giải trí



Sân golf đẳng cấp bậc nhất



Hệ thống khu vui chơi giải trí



Trung tâm ẩm thực và hội nghị đẳng cấp quốc tế



Chingu BBQ - Hệ thống nhà hàng lẩu nướng



Hệ thống làm đẹp & chăm sóc sức khỏe



Hệ thống sân trượt băng tiêu chuẩn quốc tế



Vé đài quan sát Skyview Landmark 81

LƯU Ý

- Điểm tích lũy được trong thẻ VinID gọi là Điểm VinID
- Hệ quy đổi điểm áp dụng từ 01/06/2021 là: 01 điểm VinID= 10 VND (Trước 01/06/2021 là: 01 điểm VinID = 1000 VND)

- Điểm tích lũy có thể được sử dụng sau 24h kể từ lúc phát sinh điểm
- Tỷ lệ tích điểm tuân theo bảng Tổng hợp danh mục sản phẩm áp dụng tích điểm/ tiêu điểm của các đơn vi thành viên (Phu luc 02 – Chính sách VinID)







Phần 2

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

- 2.1 Thể phi vật lý VinID
- 2.2 Thẻ vật lý VinID

HƯỚNG DẪN MỞ THỂ

Bước 1

Tải ứng dụng VinID trên App Store hoặc CHPlay (Hệ điều hành iOS từ 10.0/ Android từ 5.0) hoặc Quét mã QR trên các ấn phẩm VinID để tải VinID Mobile App



Bước 2

Điền **số điện thoại**



Bước 3

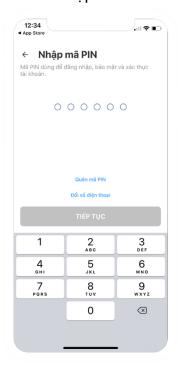
Nhập mã OTP



PHẦN 2: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

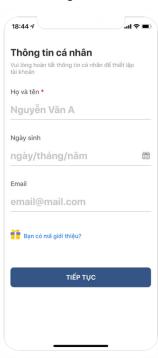
Bước 4

Thiết lập **mã PIN**



Bước 5

Điền thông tin cá nhân

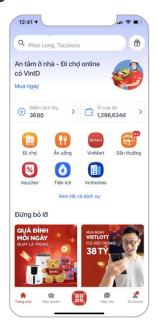






HƯỚNG DẪN TÍCH TIÊU





B2

Đưa Barcode Thanh toán/ Dùng thẻ cho thu ngân (*)



- Mã Barcode (có đầu 6666) được hệ thống tự động sinh ra khi khách hàng sử dụng VinID Mobile App nhằm tăng tính an toàn cho giao dịch của Khách hàng.
- Mã Barcode được hiển thị sẽ không trùng với Mã số thẻ VinID của khách hàng.

QUAN TRONG!

Để quét được thẻ VinID trên App, cửa hàng cần trang bị đầu đọc barcode model Datalogic QW2120 (Công nghệ Imager, Tốc độ quét 400 dòng/s), hoặc QW2100,QW2170

Barcode Thanh toán cho phép tích/ tiêu điểm VinID

cho phép tích/ tiêu điểm VinID và thanh toán bằng Ví điện tử VinID Pay tại VinMart và VinMart+

Barcode Dùng thể cho phép tích/ tiêu điểm VinID và thanh toán bằng các hình thức khác Ví điện tử VinID Pay

(*) Thu ngân từ chối tích/ tiêu điểm cho khách hàng nếu thẻ VinID thấy có dấu hiệu khả nghi như:

PHẦN 2: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

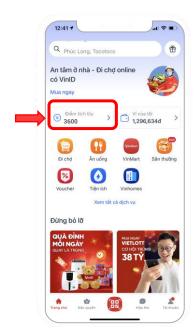
- Viền sáng chuyển động quanh màn hình barcode không hoạt động
- Số dư trên hệ thống và số dư trên Moblie app không trùng nhau





TRA CỬU SỐ DƯ

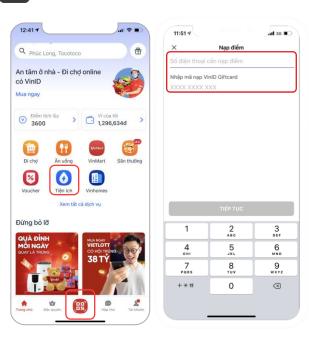
- B1 Đăng nhập VinID Mobile App
- Số dư hiển thị tại màn hình trang chủ



NAP ĐIỂM VINID

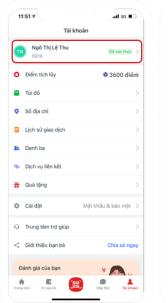
- B1 Đăng nhập VinID Mobile App
- Chọn icon **Nạp điểm** trong mục

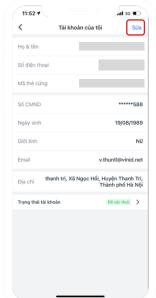
 Tiện ích/ Quét mã
- Nhập **Số điện thoại**, Nhập/ Quét **Mã nạp điểm và** chọn **Tiếp tục**
- Nhấn **Nạp điểm** để hoàn tất



THAY ĐỔI THÔNG TIN

- B1 Đăng nhập VinID Mobile App
- B2 Chọn mục **Tài khoản**
- B3 Chọn **Tài khoản của tôi,** chọn **Sửa**Cập nhật được thông tin: Email/ Giới tính/
 Ngày sinh/ Đia chỉ







HƯỚNG DẪN MỞ THỂ HẠNG THƯỜNG



Cách 1: Mở thẻ qua phiếu đăng ký

Cách 2: Mở thẻ qua SMS

Bước 1

Bước 2

Bước 3

Bước 4

Bước 1

công dân/ Hộ chiếu

Bước 2

Bước 3

Khách hàng điền Phiếu đăng ký



(Mẫu phiếu đăng ký)

Nhân viên đăng ký tài khoản cho khách hàng trên hệ thống MS



(Quét QR code hoặc nhấp <u>Tai đây</u> để xem video hướng dẫn)

Ghi số thẻ lên phiếu Trao thể kèm tờ rơi thể VinID cho khách hàng



(Thể vật lý VinID hạng thường)



(Mẫu tờ rơi thẻ VinID)

Lưu trữ hồ sơ KH tại đơn vi

- Lưu trữ hồ sơ bản gốc theo ngày phát sinh
- Thời gian lưu trữ hồ sơ: tối thiểu 3 tháng kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu từ KH
- Hủy định kỳ hàng quý bằng cách cắt hoặc đốt, quá trình hủy có sư chứng kiến và xác nhận của cán bộ quản lý

Khách hàng cung cấp thông tin: Số điện thoại, Chứng minh nhân dân/ Căn cước

Nhắn tin đăng ký tài khoản mới theo cú pháp

Trao thể kèm tờ rơi giới thiệu thẻ VinID cho Khách hàng

TH1: Nhân viên nhắn tin đăng ký cho khách hàng theo cú pháp:

VinID<cách>NV<cách><Mã số thể><cách><Số điện thoại><cách><Số CMND> Gửi 6067 (1000đ/SMS)

TH2: Khách hàng tự thực hiện nhắn tin đăng ký tài khoản theo cú pháp:

VinID <cách> DK <cách> <Mã số thẻ> <cách> <Số CMND> Gửi 6067 (1000đ/SMS)



Chứng minh nhân dân là trường thông tin không bắt buộc



Không đưa thẻ cho khách hàng trước khi nhắn tin đăng ký thành công





HƯỚNG DẪN MỞ THỂ HẠNG VIP



Bước 1

Thỏa mãn 1 trong 3 điều kiên sau:

Mua nhà Vinhomes: Khách hàng đăng ký tại Quầy lễ tân sàn giao dịch hoặc Sảnh căn hô

VINFAST

VINHOMES

Mua xe ô tô VinFast: Khách hàng đăng ký tại các Showroom/ Đại lý được VinFast ủy quyền

Nâng hạng thể thường: Khách hàng có tổng giá trị tiêu dùng từ 200 triệu đồng trở lên lũy kế trong kỳ xét hạng (*)



Bước 2

Khách hàng nhân thẻ VIP do OMC gửi và kích hoat thể

Cách 1: Nhắn tin: VinID<cách>KH<cách>< Số thẻ VinID> gửi 6067 (phí 1000VNĐ/SMS)

Cách 2: Gọi điện lên Tổng đài CSKH 18006599 (miễn phí) hoặc 19006959 (1000đ/ phút)



Bước 3

Đáp ứng điều kiện để duy trì hạng trong các kỳ xét hạng tiếp theo

Tổng giá trị tiêu dùng từ 100 triệu đồng trở lên lũy kế trong kỳ xét hạng



- (*) Lưu ý: Kỳ xét hang được tính trong vòng 12 tháng liên tiếp kể từ ngày phát sinh giao dịch tích điểm thành công đầu tiên hoặc kể từ ngày nâng hạng VIP
 - Giá trị tiêu dùng chỉ xét với giao dịch có tích điểm VinID





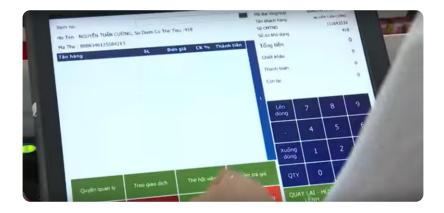


HƯỚNG DẪN TÍCH TIÊU

Xuất trình thẻ vật lý cho nhân viên và yêu cầu tích/ tiêu điểm trong thẻ (*)



Thu ngân: Tích/tiêu điểm cho khách hàng trên hệ thống (**)



(*) Chấp nhận tích/ tiêu điểm khi khách hàng xuất trình thẻ liên kết VINID - MB - VISA

(**) Từ chối tích/ tiêu điểm cho khách hàng nếu thẻ VinID thấy có dấu hiệu khả nghi như:

- 4 số cuối Mã số thẻ không trùng Mã số thẻ hiển thị trên màn hình giao dịch
- Có dấu hiệu làm giả dãy barcode ở mặt sau



Thẻ liên kết VINID-MB-VISA hạng thường (mẫu mới)

PHẦN 2: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG



Thẻ liên kết VINID-MB-VISA hạng VIP (mẫu mới)



Thẻ liên kết VINID-MB-VISA hạng thường (mẫu cũ)



Thẻ liên kết VINID-MB-VISA hạng VIP (mẫu cũ)







TRA CỨU SỐ DƯ

Khách hàng chủ đông nhắn tin

- ☐ Thông báo số dư tự động: soạn cú pháp gửi 6067 (1000 đồng/SMS), phí duy trì 1.000 điểm (tương đương 10.000 đồng) VinID/30 ngày (áp dụng theo hệ quy đổi điểm từ ngày 01/06/2021)
 - ✓ Đăng ký: VinID<cách>DK<cách>SMS
 - ✓ Hủy: VinID<cách>HUY<cách>SMS
- ☐ Tra cứu theo thời điểm

VinID<cách>SoDu gửi 6067 (phí 1000 đồng/SMS)

Nhân viên hỗ trợ khách hàng

Khách hàng cung cấp thông tin gồm CMND, thẻ VinID. Nhân viên kiểm tra trên máy POS và phản hồi số dư cho khách hàng

NAP ĐIỂM VINID

Khách hàng chủ động nhắn tin

Sử dụng số điện thoại đã đăng ký tài khoản VinID

Soan tin nhắn theo cú pháp:

VinID<cách><số thẻ VinID><cách><Mã nap điểm> Gửi 6067 (1000đ/SMS)

THAY ĐỔI THÔNG TIN

Khách hàng chủ động nhắn tin

Cập nhật được thông tin: Chứng minh nhân dân

Nhắn tin từ Số điện thoại đăng ký theo cú pháp: VinID<cách>UP<cách><Số chứng minh nhân dân mới> Gửi **6067** (phí 1000 đồng/SMS)

Lưu ý: Cách này khách hàng chỉ thực hiện được 1 lần duy nhất

Nhân viên hỗ trợ khách hàng

Cách 1: Khách hàng đến quầy DVKH:

- Cập nhật được tất cả các thông tin của KH
- KH điền Phiếu yêu cầu, xuất trình CMND/ Hộ chiếu/ CCCD, nhân viên hỗ trợ thay đổi thông tin cho khách hàng theo guy trình

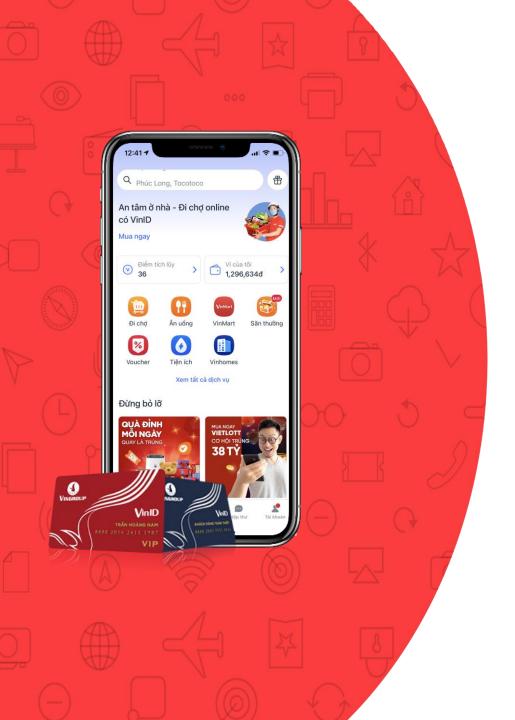
Cách 2: Khách hàng gọi điện lên Tổng đài CSKH OMC 19006959 bằng số điện thoại hoặc mail đã đăng ký trên thể VinID tới hòm thư: cskh@vinid.net

Cập nhật được thông tin: Giới tính/ Ngày sinh/ Địa chỉ/ CMND /Ho tên (chỉ trong trường hợp ho tên không xác định hoặc sai chính tả)











Phần 3

NGHIỆP VỤ VẬN HÀNH THỂ VINID

- 3.1 Tổng hợp quy trình nghiệp vụ vận hành
- 3.2 Nhóm quy trình về tài khoản
- 3.3 Nhóm quy trình về giao dịch
- 3.4 Nhóm quy trình về quản lý thẻ
- 3.5 Nhóm quy trình về giải quyết khiếu nại

TỔNG HỢP QUY TRÌNH VẬN HÀNH

CÁC QUY TRÌNH THƯỜNG GẶP (chi tiết tham khảo Sổ tay hướng dẫn)

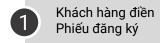
	QUY TRÌNH THƯỜNG GẶP	NHÂN VIÊN CẦN THAO TÁC TRÊN MS	THAO TÁC TRÊN HỆ THỐNG MS
TÀI KHOẢN	Mở thẻ VinID cho khách hàng mới	Có	Tạo mới hồ sơ KH
	Phát hành lại thể do mất/ thất lạc	Có	Khóa thẻ theo yêu cầu KH Gán thẻ vào hồ sơ KH
	Thay đổi thông tin khách hàng	Không có	
GIAO DỊCH	Hướng dẫn tích điểm	Có (Với P&Ls chưa tích hợp hệ thống)	Tạo giao dịch tích điểm
	Hướng dẫn tiêu điểm	Có (Với P&Ls chưa tích hợp hệ thống)	Tạo giao dịch tiêu điểm
	KH yêu cầu đổi trả hàng	Có	Tạo giao dịch đổi trả
QUẢN LÝ THỂ	Truy vấn thông tin thẻ (Thẻ VinID/Gift Card)	Có	Truy vấn trạng thái thẻ
	Đăng ký thẻ/ ấn phẩm VinID	Không có	
	Cập nhật thông tin nhận thẻ của cửa hàng	Không có	
	Chuyển thẻ VinID sang đơn vị khác	Không có	
	Khai báo mất/hỏng thẻ VinID	Không có	
KHIẾU NẠI	Khiếu nại về VinID Gift Card	Không có	
	Khiếu nại về VinID Mobile App	Không có	
	Khiếu nại khác	Không có	



Mở thẻ VinID cho khách hàng mới

Phát hành lại thẻ do mất/ thất lạc

Thay đổi thông tin khách hàng

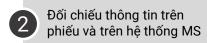






1000đ/SMS)

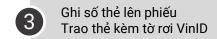
Mở hồ sơ KH trên hệ thống MS



· Ho tên, Ngày sinh, Giới tính, Địa chỉ, Email: Hướng dẫn thay đổi thông tin qua app VinID Chứng minh nhân dân: tư vấn

> KH thay đổi bằng SMS theo cú pháp sau và gửi 6067 (phí là

> > VinID_UP_<Số CMND>



Khóa thẻ (Cập nhật trạng thái thể cũ về Đóng)

Cửa hàng tự lưu Phiếu đăng ký

Gán thẻ mới trên hệ thống và trao thể vật lý cho khách hàng



Hướng dẫn khách hàng tư kích hoạt thể bằng 2 cách: Nếu KH không tự thay đổi thông tin bằng cách trên, hoặc yêu cầu thay đổi Số điện thoại, hướng dẫn KH điền Phiếu yêu cầu, xuất trình CMND/ Hô chiếu/ CCCD

> Và gửi hồ sơ tới email: v.hotrovinid@vinid.net

Cách 1: Nhắn tin: VinID<cách>KH<cách>< Số thể VinID> gửi 6067 (phí 1000VNĐ/SMS)

Cách 2: Gọi điện lên Tổng đài CSKH 1900 6959

Lưu ý: Nếu không thực hiện qua cách 1 và cách 2, NV hỗ trợ gửi email tới hòm thư: cskh@vinid.net và v.hotrovinid@vinid.net

Tiêu đề: Kích hoat thẻ VinID+TĐTT

Nêu rõ nội dung trong email

Đính kèm: 01 bản scan Phiếu yêu cầu, 2 mặt CMND/ CCCD/ Hộ chiếu và thẻ VinID theo quy cách như hình bên.

CBNV có thể gọi điện lên Tổng đài CSKH 1900 6959 để được hỗ trợ xử lý nhanh nhất

Hồ sơ bao gồm:

- Phiếu vêu cầu
- Ånh chup 2 mặt Chứng minh nhân dân





Hướng dẫn tích điểm

- 1 KH xuất trình thẻ VinID hoặc barcode trên VinID Mobile App
- 2 Xác thực thẻ của KH (*)
- Tạo hóa đơn và ghi nhận số thẻ trên phần mềm bán hàng
- Tích điểm và bắt buộc in hóa đơn có điểm vừa tích
 - (*) Đề nghị KH xuất trình CMND/ Hộ chiếu/ Thẻ căn cước nếu: thấy KH tích điểm bất thường (01 KH sử dụng nhiều thẻ ngân hàng để thanh toán cho nhiều tài khoản VinID...) hoặc theo quy định, thể lệ chương trình ưu đãi cụ thể

Hướng dẫn tiêu điểm

- 1 KH xuất trình thẻ VinID hoặc barcode trên VinID Mobile App
- 2 Xác thực thẻ và thông tin KH (**)
- Hỏi số điểm tiêu và chọn hình thức thanh toán bằng Vinpoint (***)

(**) <u>Lưu ý</u>:

- Xuất trình thẻ vật lý, yêu cầu tiêu **từ 100.000 điểm (tương đương 1.000.000 đồng):** Nhân viên hỏi KH **1 trong 2** thông tin sau: Họ tên; CMND và đối chiếu tính chính xác trên hệ thống
- Trường hợp Hồ sơ KH hiển thị Họ tên = No name, CMND = Số điện thoại hoặc Mã số thẻ VinID, CMND có định dạng USERID _<Mã ID của KH>, Nhân viên từ chối tiêu điểm và hướng dẫn cập nhật thông tin
- KH sử dụng Barcode trên VinID Mobile App thì không cần xác thực

(***) Khi nhập điểm tiêu lên hệ thống:

Hệ thống chỉ cho phép nhập số điểm tiêu chia hết cho 100

KH yêu cầu đổi trả hàng

- KH yêu cầu đổi trả hàng, cung cấp hóa đơn biên lai (****)
- Nhân viên kiểm tra biên lai, thực hiện đổi trả theo quy định tại P&Ls

(****) <u>Lưu ý</u>:

- Thông báo trước khi đổi trả về việc sẽ thu hồi điểm tích và hoàn trả điểm tiêu tương ứng với giá tri đổi trả
- Trường hợp KH không đủ điểm để thu hồi, nhân viên hướng dẫn KH mua VinID Gift Card để nạp điểm vào tài khoản hoặc thực hiện thêm giao dịch tích điểm, các trường hợp cần hỗ trợ khác nhân viên vui lòng gửi thông tin về hòm thư: v.hotrovinid@vinid.net và thực hiện giao dịch đổi/trả cho KH

LƯU Ý CHUNG

- Nhân viên không nhập tay mã số thẻ
- Không tích/ tiêu điểm khi hệ thống mất kết nối máy chủ
- Không chấp nhận thanh toán bằng ảnh chụp thẻ hoặc ứng dụng khác VinID Mobile App
- · Không cầm/giữ hộ thẻ tại quầy

- Không lặp lại thao tác thanh toán khi gặp lỗi kết nối.
 Hệ thống sẽ tự động tích điểm vào cuối ngày cho KH
- Với KH Vinschool, VinMec: Nếu gặp lỗi không tích/ tiêu điểm tự động cần sử dụng tính năng Lịch sử giao dịch trên hệ thống MS để tạo giao dịch tích tiêu điểm VinID









Đăng ký thẻ/ấn phẩm

- Gửi yêu cầu đăng ký thẻ/ ấn phẩm tới email: v.hotrovinid@vinid.net (*)
- OMC thẩm định và chuyển phát thẻ tới địa chỉ được cung cấp hoặc từ chối yêu cầu
 - (*) Nội dung email:
 - Tiêu đề: ĐĂNG KÝ THỂ VINID
 - Cung cấp thông tin: Mã cửa hàng, số lượng thẻ đề xuất, số lượng phiếu đăng ký và tờ rơi (nếu có nhu cầu), họ tên, số điện thoại và địa chỉ người nhận thẻ

Lưu ý:

- Đăng ký số lượng đủ dùng tối đa trong 3 tháng, không lặp lại yêu cầu đăng ký quá 1 lần trong 2 tháng
- OMC tổng hợp và xử lý đơn đặt hàng vào ngày 26 hàng tháng và cửa hàng nhận thẻ trước ngày 15 tháng kế tiếp

Cập nhật thông tin cửa hàng trên hệ thống

- Gửi yêu cầu cần cập nhật tới v.hotrovinid@vinid.net
- OMC kiểm tra và cập nhật thông tin đúng

Điều chuyển thẻ

- Cửa hàng Nhận điều chuyển gửi yêu cầu điều chuyển tới v.hotrovinid@vinid.net (**)
- OMC cập nhật thông tin điều chuyển trên hệ thống MS và phản hồi cửa hàng
- Hai cửa hàng thực hiện bàn giao thể vật lý
 - (**) Thông tin cung cấp gồm:
 - Danh sách mã số thể cần điều chuyển
 - Mã/ tên cửa hàng nhận

Khai báo thể mất hỏng thể

- Hàng tháng OMC gửi báo cáo tồn kho thẻ cho cửa hàng
- Sử dụng máy đọc Barcode kiểm kê toàn bộ thẻ tồn thực tế lên file excel
- Lọc danh sách thẻ mất/ hỏng và gửi về v.hotrovinid@vinid.net

Thẻ đã khai báo mất hỏng thì không thể tái sử dụng



Khiếu nại về VinID Gift Card

- Điền biên bản sự vụ
- Chụp lại thẻ VinID, thẻ VinID Gift Card và CMND (*)
- Gửi hồ sơ tới v.hotrovinid@vinid.net

(*) Lưu ý: Trường hợp KH làm mờ/ mất mã nạp điểm, cần cung cấp hình ảnh Gift Card 2 mặt trước và sau khi cắt góc có rõ số serial sản phẩm





(Ånh sau khi cắt góc)





(Ånh trước khi cắt góc)

Khiếu nại về VinID Mobile App

- Ghi nhận thông tin và vấn đề của KH
- Chụp lại màn hình lỗi
- Gửi hồ sơ tới v.hotrovinid@vinid.net

Khiếu nại khác

- Diền biên bản sự vụ
- 2 Xin thông tin KH(**)
- Gửi hồ sơ tới v.hotrovinid@vinid.net

(**) Bao gồm:

- Ånh chup mặt trước thẻ VinID
- Ảnh chụp Số chứng minh nhân dân
- Số điện thoại KH
- Thông tin hóa đơn/ thông tin sự vụ

Lưu ý: Đối với trường hợp giải quyết khiếu nại Tích bù điểm cho KH, TN/DVKH lập Biên bản sự vụ, xin xác nhận của IT về việc giao dịch thành công trên POS nhưng chưa được tích điểm trên hệ thống MS. Gửi các thông tin trên cho Kế toán tại P&Ls để tích bù điểm cho KH. Không cần gửi cho OMC



E.O.D

Tel: (+84 24) 7105 6788, ext: 6886| Email: daotaovinid@vinid.net www.vinclub.vn/vinid