



Hướng dẫn đối tác

HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

SỬ DỤNG ƯU ĐÃI TRÊN APP VINID

Tài liệu đào tạo
Phát hành ngày 11/10/2021



NỘI DUNG



01

Giới thiệu chung

Giới thiệu về VinID

Tải & đăng nhập ứng dụng VinID

Hạng thành viên VinID

Kiểm tra và nhận diện hạng thành viên

02

Hướng dẫn khách hàng nhận và sử dụng ưu đãi

Ưu đãi dưới dạng Voucher

Ưu đãi dưới dạng Đặc quyền

03

Câu hỏi và giải đáp

01

Giới thiệu chung

GIỚI THIỆU VỀ VINID

VinID Mobile App - Ứng dụng thông minh trên điện thoại cung cấp cho khách hàng nhiều tiện ích trong cuộc sống và ưu đãi trong quá trình sử dụng với một số tính năng nổi bật như:



Voucher

Cung cấp cho Khách hàng các mã giảm giá/ưu đãi của các Thương hiệu lớn



Tiện ích

Giúp khách hàng thanh toán tiền điện, nước, internet, truyền hình, điện thoại trả sau ngay trên ứng dụng VinID thông qua Ví điện tử VinID Pay



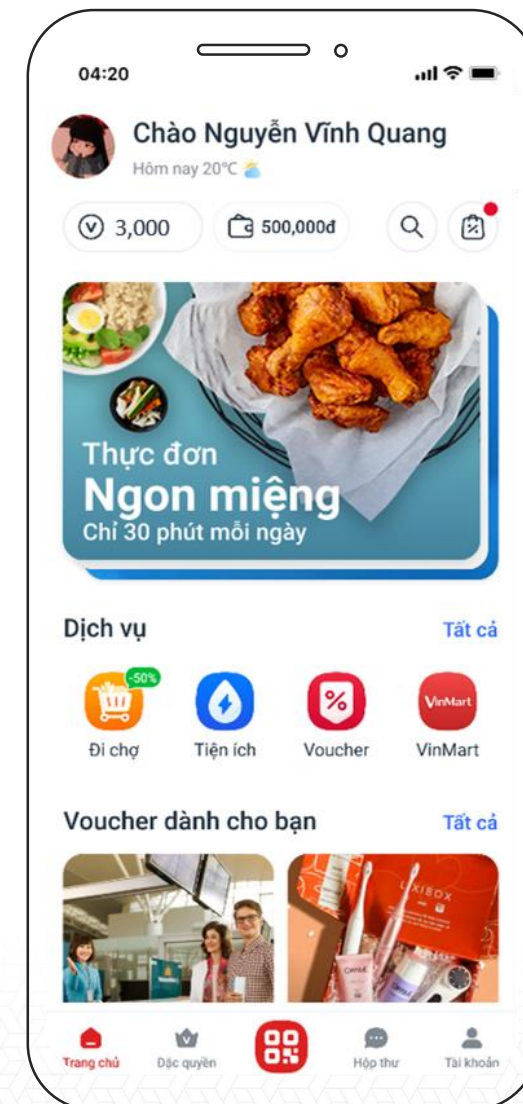
Săn thưởng

Tổng hợp các chương trình ưu đãi, khuyến mại của VinID cho khách hàng dưới dạng minigame



Đi chợ

Giúp khách hàng mua sắm trực tuyến các mặt hàng thiết yếu qua VinID Mobile App với nhiều nhà cung cấp uy tín khác nhau



TÀI & ĐĂNG NHẬP ỨNG DỤNG VINID

1 Điền Số điện thoại

14:18

LTE

Nhập số điện thoại

0917 087 401

Bằng việc chọn tiếp tục, bạn đã đồng ý với Điều khoản & Điều kiện cùng Chính sách bảo mật và chia sẻ thông tin của VinID.

Tiếp tục

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
+ * #	0	< X

2 Nhập mã OTP

11:52

LTE

TIN NHẬN

VINID

Mã OTP của quý khách trên VinID là 285041. Không cung cấp mã này cho bất kỳ ai.

000 000

1:56

Đổi số điện thoại

Gửi lại OTP

Tiếp tục

Từ Tin nhắn 285041

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
	0	< X

3 Thiết lập mã PIN

12:34

App Store

← Nhập mã PIN

Mã PIN dùng để đăng nhập, bảo mật và xác thực tài khoản.

○ ○ ○ ○ ○ ○

Quên mã PIN

Đổi số điện thoại

TIẾP TỤC

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
	0	< X

4 Điền thông tin cá nhân

14:20

LTE

Thông tin cá nhân

Vui lòng hoàn tất thông tin cá nhân để thiết lập tài khoản.

Họ & tên

Nguyễn Vĩnh Quang

Ngày sinh

16/03/1981

Email

Bạn có mã giới thiệu?

Tiếp tục

5 Hiện thị trang chủ App VinID

14:50

4G

Chào Ngô Thu

Hôm nay 26°C

0

Kích hoạt ví

Cơ hội trúng iPhone 12 Pro Max

Tham gia ngay

Dịch vụ

Tất cả

Săn thưởng Voucher Đi chợ Tiện ích

Ưu đãi cho bạn

FREE 01 CHAI THƠM JUICE

TẶNG 2000 ĐAM

Trang chủ Đặc quyền Hộp thư Tài khoản

- KH tìm kiếm từ khóa VinID để tải ứng dụng trên App Store hoặc CH Play (Hệ điều hành iOS từ 10.0/ Android từ 5.0)
- Nếu đã có App VinID, KH sẽ không cần tải lại nhưng KH cần cập nhật App phiên bản mới nhất để có thể sử dụng các tính năng và ưu đãi mới nhất từ VinID

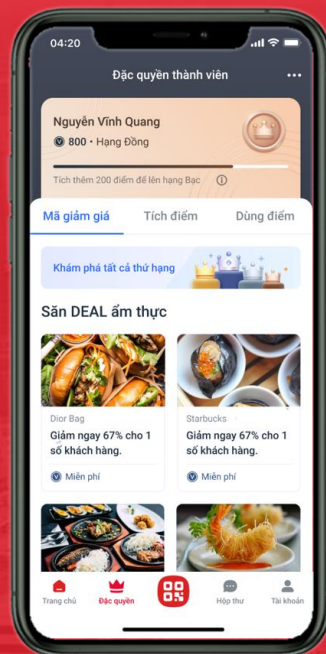
HẠNG THÀNH VIÊN VINID

Tài khoản VinID được phân thành 4 hạng thành viên

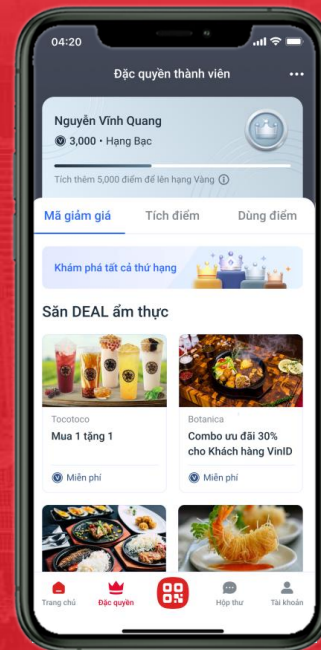
Mỗi hạng thành viên sẽ bao gồm những quyền lợi riêng gồm:

- Ưu đãi dưới dạng E-voucher
- Đặc quyền riêng

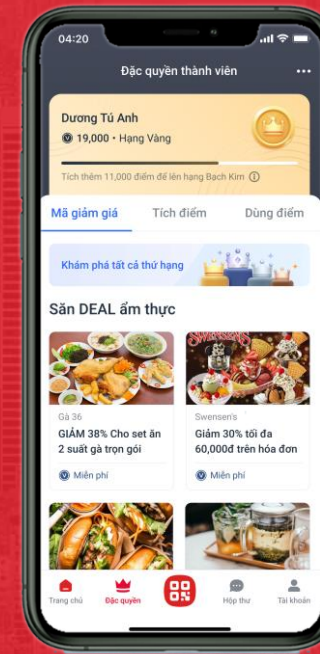
HẠNG ĐỒNG



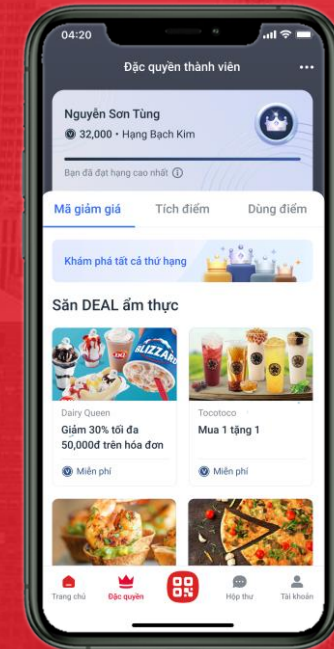
HẠNG BẠC



HẠNG VÀNG



HẠNG BẠCH KIM

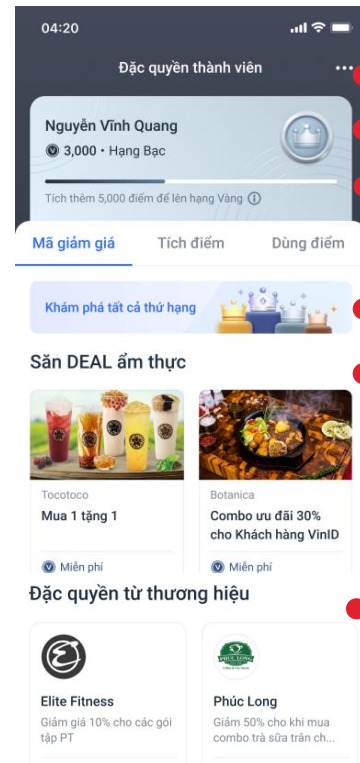


CÁCH KIỂM TRA VÀ NHẬN DIỆN HẠNG THÀNH VIÊN

1 Trang chủ app VinID
Chọn **Đặc quyền**



2 Thông tin hạng và quyền lợi của khách hàng
trong màn hình **Đặc quyền thành viên**



Họ tên của KH

Số điểm - Tên hạng của KH

Tiến trình nâng hạng

Xem quyền lợi theo hạng

Ưu đãi voucher

Ưu đãi dưới dạng E-voucher. KH cần nhận/ lấy Voucher để sử dụng ưu đãi

Ưu đãi được chia theo các danh mục: Ẩm thực, Sức khỏe & Làm đẹp, Thời trang, Giáo dục, Deal hot

Đặc quyền từ thương hiệu

Ưu đãi dưới dạng quyền lợi riêng theo từng hạng thành viên mà KH được sử dụng trong thời gian hạng có hiệu lực

02 Hướng dẫn tư vấn KH nhận & sử dụng ưu đãi

2.1 – Ưu đãi dưới dạng Voucher

2.2 – Ưu đãi dưới dạng Đặc quyền riêng

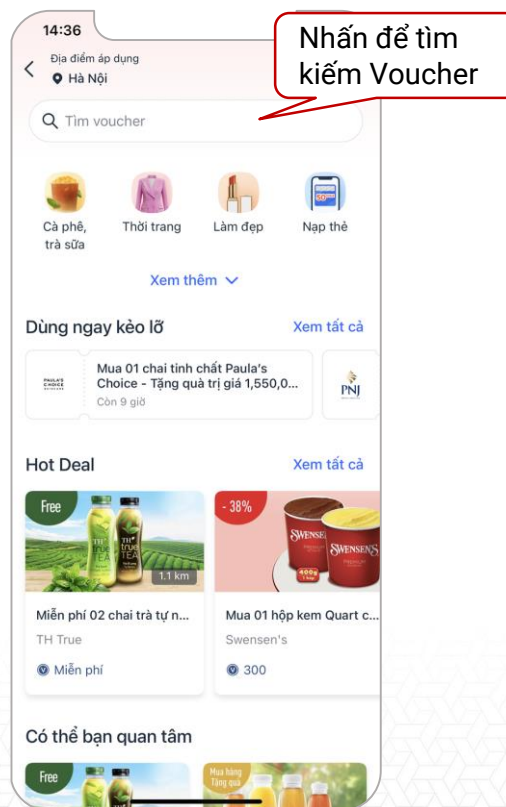
2.1 – ƯU ĐÃI DẠNG VOUCHER

Voucher áp dụng cho tất cả khách hàng

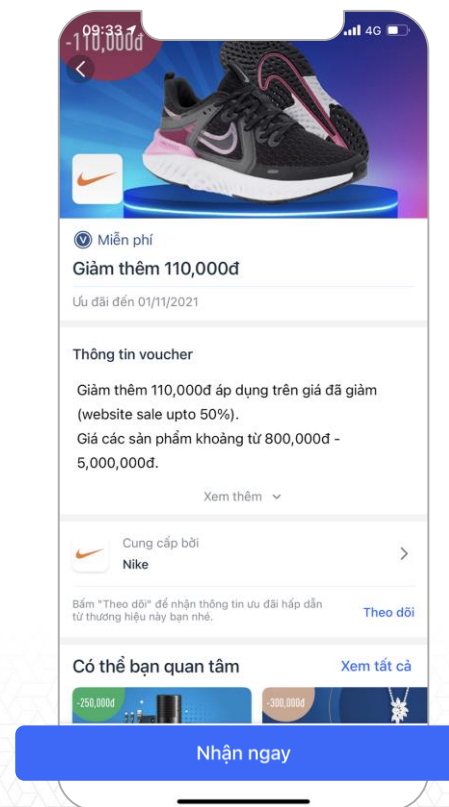
1 Chọn tính năng Voucher



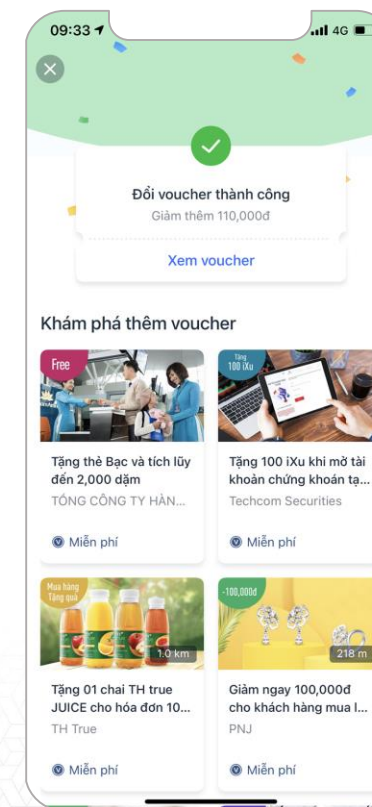
2 Lựa chọn voucher cần sử dụng



3 Nhấn Nhận ngay



4 Thông báo nhận voucher thành công



2.1 – ƯU ĐÃI DẠNG VOUCHER

Voucher áp dụng cho tất cả khách hàng

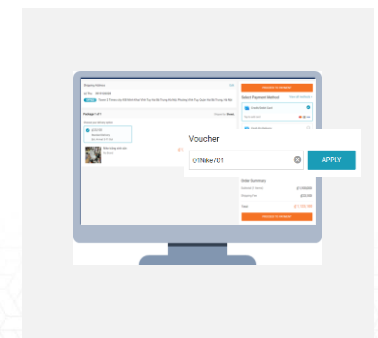
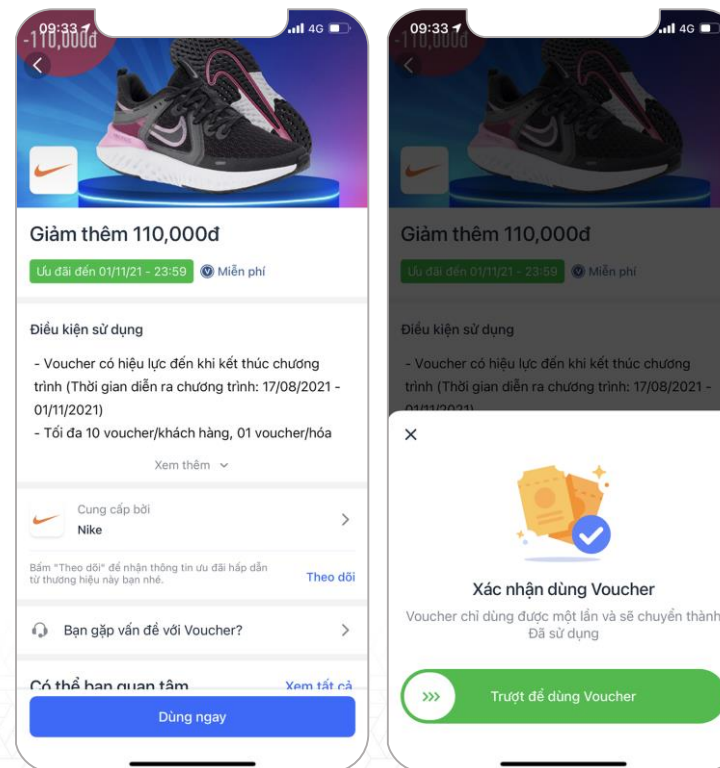
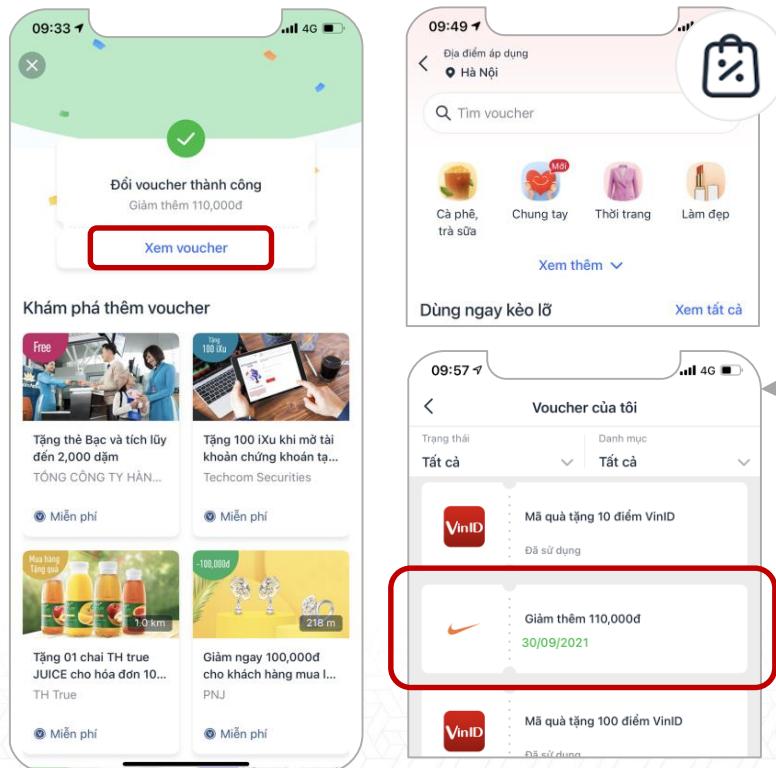
Trường hợp 1: Đối tác sử dụng voucher dạng xuất trình mã

5 Nhấn vào Xem voucher tại thông báo đổi voucher hoặc lựa chọn voucher trong Voucher/ Voucher của tôi

6 Nhấn **Dùng ngay** và trượt màn hình để sử dụng

7 Màn hình mã voucher

8 Cung cấp cho nhân viên hoặc áp dụng mã voucher trên website đối tác

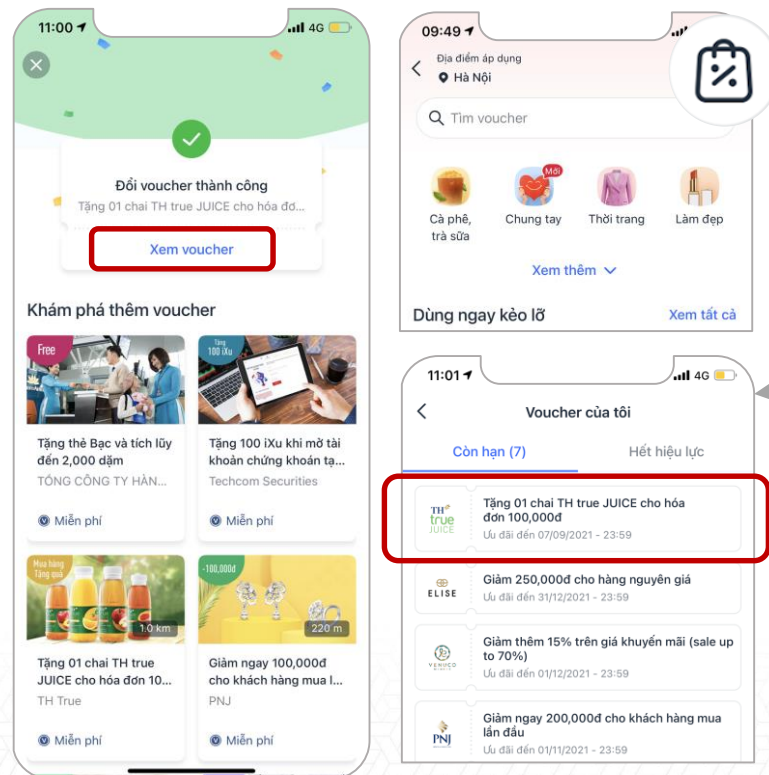


2.1 - ƯU ĐÃI DẠNG VOUCHER

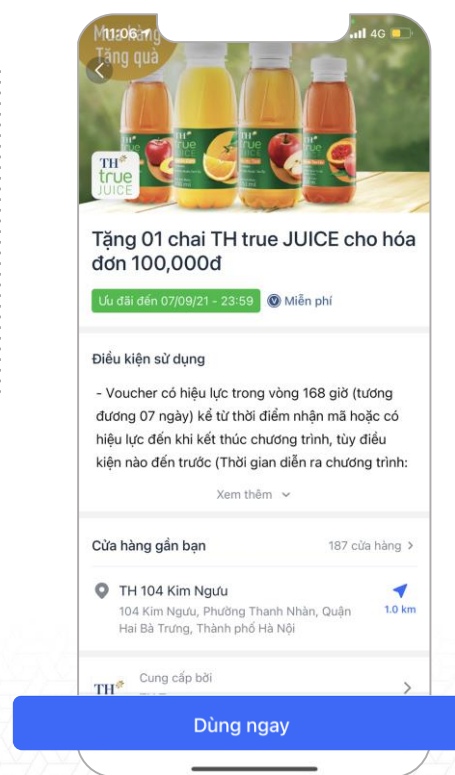
Voucher áp dụng cho tất cả khách hàng

Trường hợp 2: Đối tác sử dụng voucher quét mã

5 Nhấn vào **Xem voucher** tại thông báo đổi voucher hoặc lựa chọn voucher trong **Voucher/ Voucher của tôi**



6 Nhấn **Dùng ngay** và trượt màn hình để sử dụng



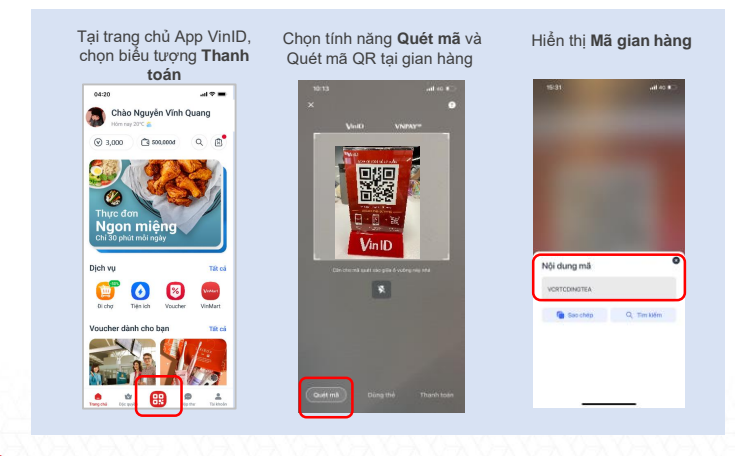
7 Quét mã QR code được đặt tại cửa hàng



Trường hợp không quét được mã QR tại gian hàng, Nhân viên tư vấn Khách hàng:

- Đứng khoảng cách xa hơn để quét hoặc
- Chọn “**Nhập mã bằng tay**” & nhập tay **MÃ GIAN HÀNG (*)** để giúp Khách hàng lấy mã voucher

(*) **MÃ GIAN HÀNG** là mã code do VinID cung cấp cho gian hàng. Nếu quên mã gian hàng, nhân viên có thể lấy lại mã gian hàng bằng cách sau:



2.1 - ƯU ĐÃI DẠNG VOUCHER

Voucher áp dụng cho tất cả khách hàng

Trường hợp 2: Đối tác sử dụng voucher quét mã

8 Cung cấp mã voucher cho nhân viên thu ngân



9 Nhân viên ghi nhận mã voucher lên hệ thống bán hàng



Với đối tác cần VinID tích hợp mã voucher của VinID vào hệ thống POS hoặc cần VinID sử dụng mã voucher do đối tác cung cấp:

- **Trước khi triển khai chương trình**

Tạo chương trình khuyến mại voucher VinID trên máy POS tương ứng với điều kiện chương trình

- **Khi thanh toán cho khách hàng**

Chọn chương trình đã tạo để áp dụng mức ưu đãi tương ứng vào hóa đơn cho khách hàng

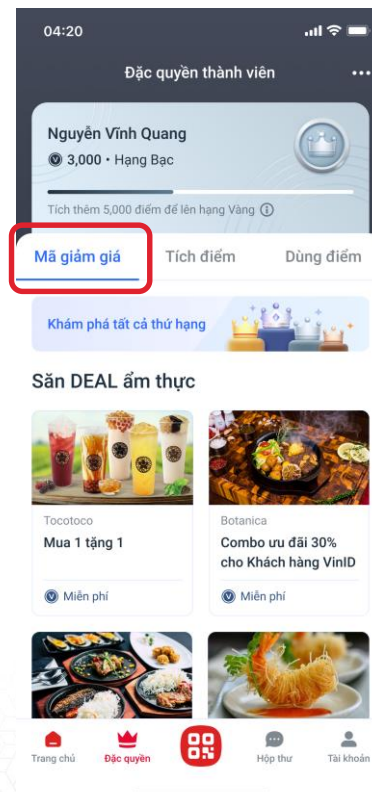
2.1 - ƯU ĐÃI DẠNG VOUCHER

Voucher áp dụng theo Hạng thành viên

1 Chọn mục
Đặc quyền



2 Chọn tab **Mã giảm giá**
Chọn Voucher cần nhận
được chia sẵn theo ngành
hàng



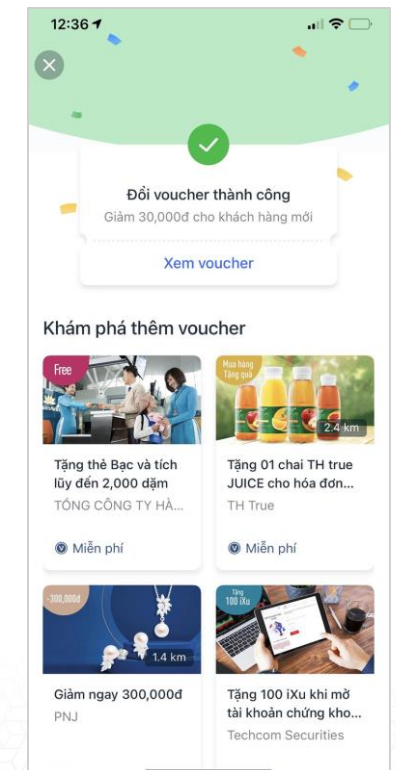
3 Nhấn
Nhận ngay



Nội dung voucher

Điều kiện sử dụng voucher

4 Nhận thành công
voucher về tài khoản

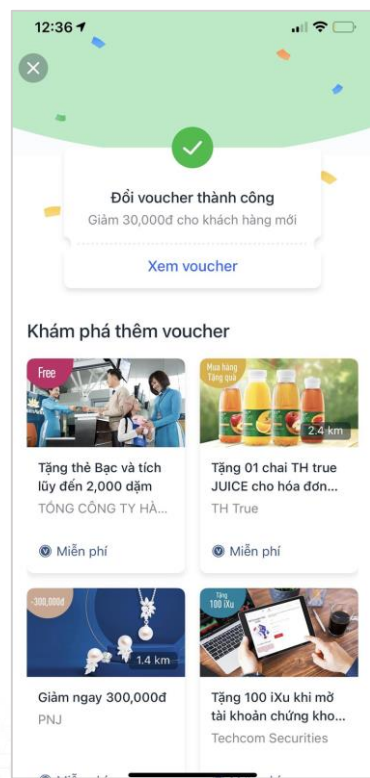


2.1 - ƯU ĐÃI DẠNG VOUCHER

Voucher áp dụng theo Hạng thành viên

Trường hợp 1: Đối tác sử dụng voucher dạng xuất trình mã

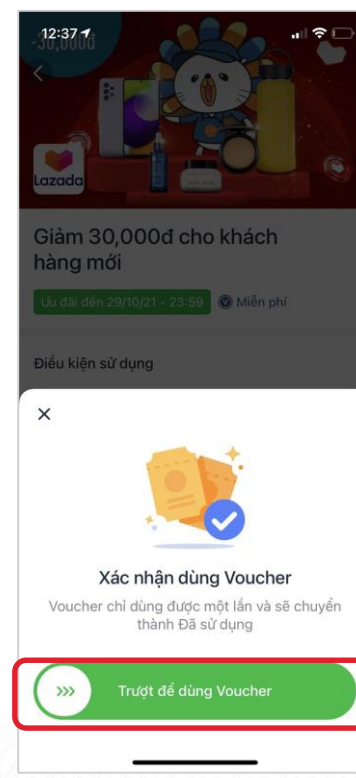
5 Nhấn **Xem voucher** tại màn hình đổi voucher hoặc lựa chọn voucher trong tính năng **Voucher/** mục **Voucher của tôi**



6 Nhấn **Dừng ngay**



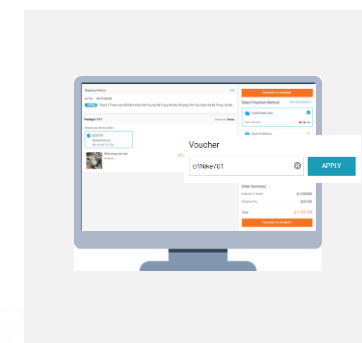
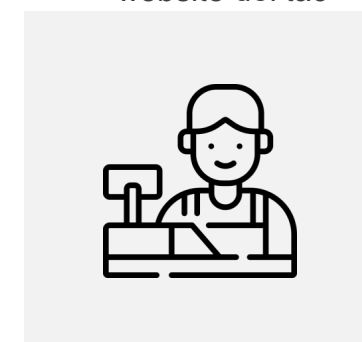
7 Trượt màn hình sang phải



8 Hiển thị màn hình mã voucher



9 Cung cấp cho nhân viên hoặc áp dụng mã voucher trên website đối tác

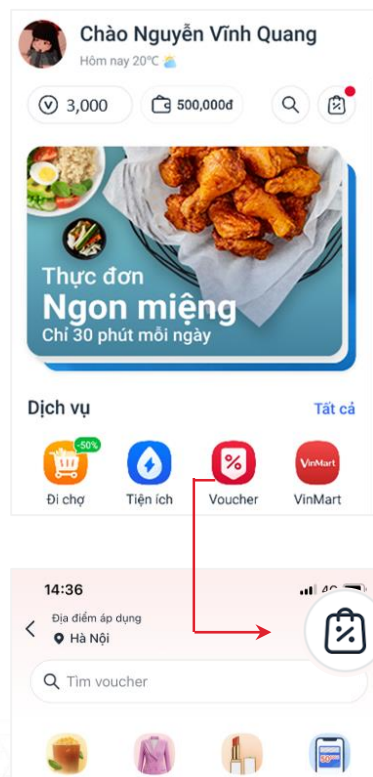
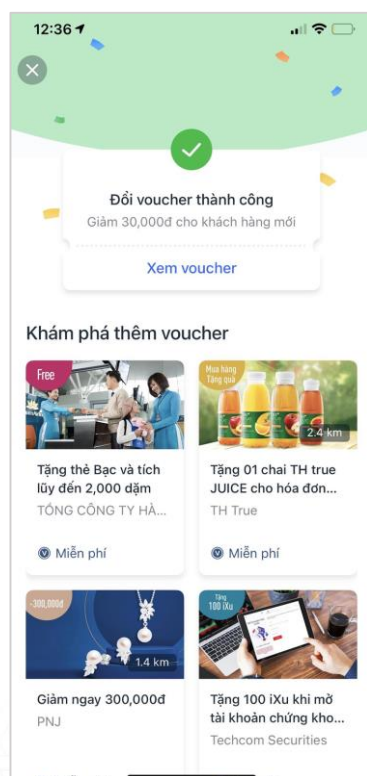


2.1 - ƯU ĐÃI DẠNG VOUCHER

Voucher áp dụng theo Hạng thành viên

Trường hợp 2: Đối tác sử dụng voucher online

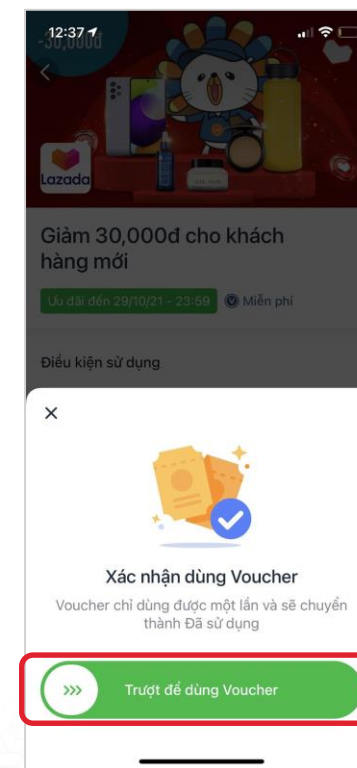
- 5** Nhấn **Xem voucher** tại màn hình đối voucher hoặc lựa chọn voucher trong tính năng **Voucher/** mục **Voucher của tôi**



- 6** Nhấn **Dùng ngay**



- 7** Trượt màn hình sang phải



- 8** Khách hàng nhập mã voucher lên website/ ứng dụng mua hàng của đối tác

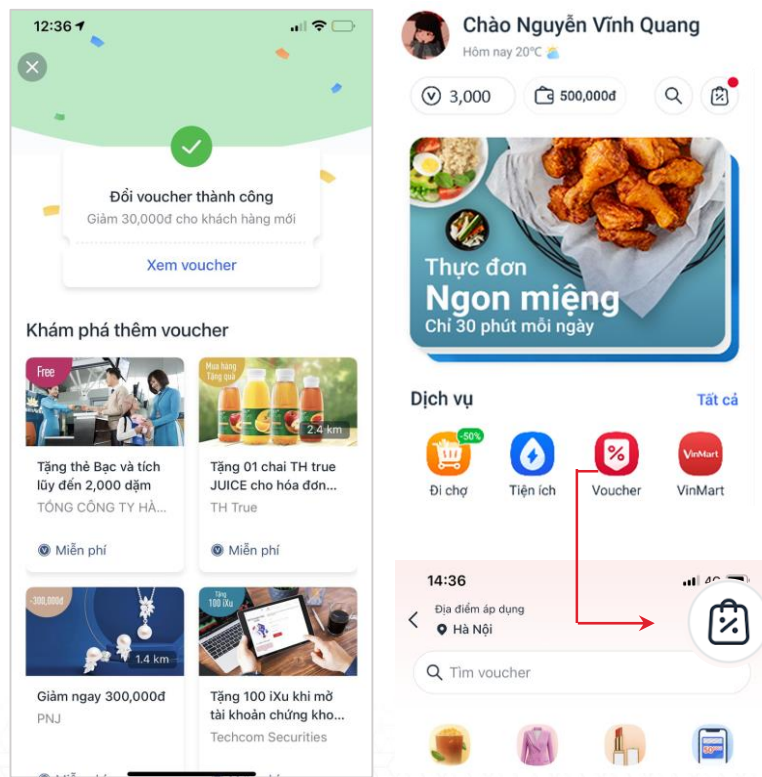


2.1 - ƯU ĐÃI DẠNG VOUCHER

Voucher áp dụng theo Hạng thành viên

Trường hợp 3: Đối tác sử dụng voucher dạng quét mã

5 Nhấn **Xem voucher** tại màn hình đổi voucher hoặc lựa chọn voucher trong mục **Voucher/Voucher của tôi**



6 Nhấn **Dùng ngay**



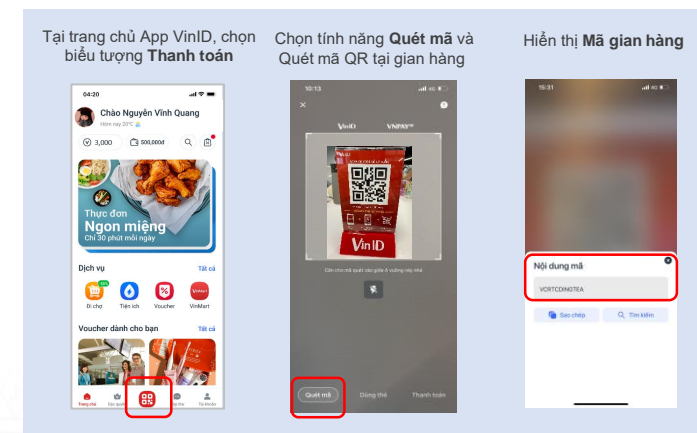
7 Quét mã QR code tại cửa hàng



Trường hợp không quét được mã QR tại gian hàng, Nhân viên tư vấn Khách hàng:

- Đứng khoảng cách xa hơn để quét hoặc
- Chọn “**Nhập mã bằng tay**” & nhập tay **MÃ GIAN HÀNG (*)** để giúp Khách hàng lấy mã voucher

(*) **MÃ GIAN HÀNG** là mã code do VinID cung cấp cho gian hàng. Nếu quên mã gian hàng, nhân viên có thể lấy lại mã gian hàng bằng cách sau:

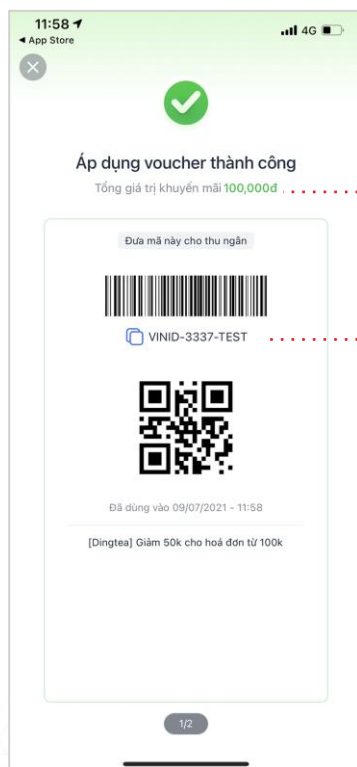


2.1 - ƯU ĐÃI DẠNG VOUCHER

Voucher áp dụng theo Hạng thành viên

Trường hợp 3: Đối tác sử dụng voucher dạng quét mã

8 Cung cấp mã voucher cho nhân viên thu ngân



Ưu đãi khách hàng nhận được

Mã voucher

9 Nhân viên ghi nhận mã voucher lên hệ thống bán hàng



Với đối tác cần VinID tích hợp mã voucher của VinID vào hệ thống POS hoặc cần VinID sử dụng mã voucher do đối tác cung cấp:

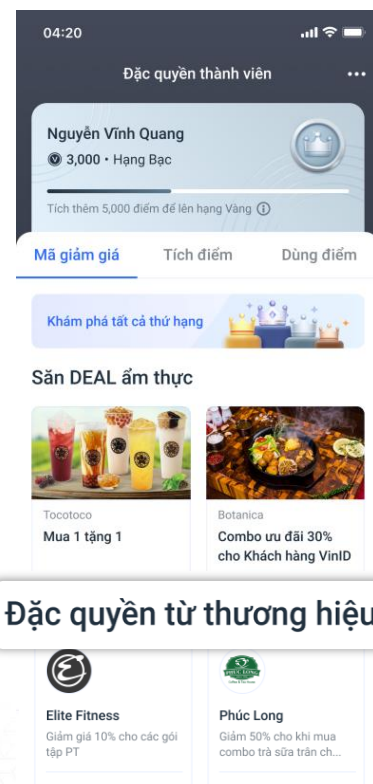
- **Trước khi triển khai chương trình**
Tạo chương trình khuyến mại voucher VinID trên máy POS tương ứng với điều kiện chương trình
- **Khi thanh toán cho khách hàng**
Chọn chương trình đã tạo để áp dụng mức ưu đãi tương ứng vào hóa đơn cho khách hàng

2.2 - ƯU ĐÃI DẠNG ĐẶC QUYỀN RIÊNG

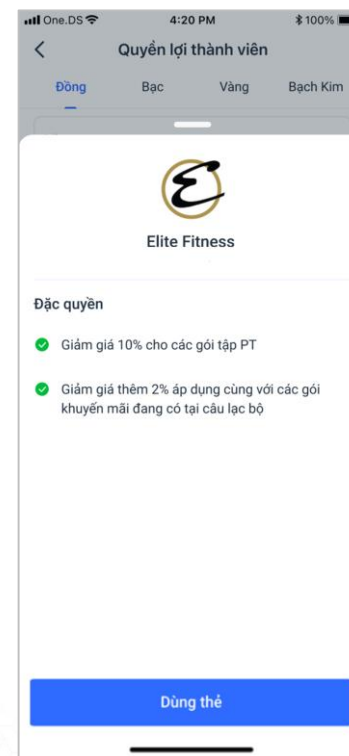
1 Chọn mục Đặc quyền



2 Chọn Đối tác trong mục Đặc quyền từ thương hiệu



3 Nhấn Dùng thẻ

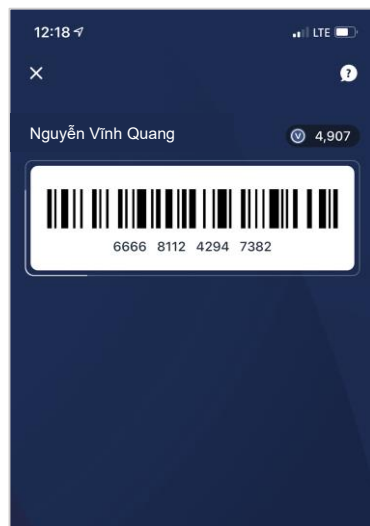


4 Xuất trình màn hình cho Thu ngân

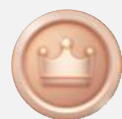


2.2 - ƯU ĐÃI DẠNG ĐẶC QUYỀN RIÊNG

- 5** Thu ngân quét mã barcode/ nhập tay mã số thẻ trên màn hình dùng thẻ



- 6** Thu ngân kiểm tra hạng thành viên của khách hàng trên hệ thống bán hàng (POS)



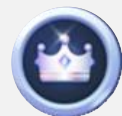
Hạng Đồng



Hạng Bạc



Hạng Vàng



Hạng Bạch kim

- 7** Áp dụng ưu đãi cho khách hàng theo đúng hạng thành viên



03 Câu hỏi và giải đáp

1

Thế nào là Voucher hợp lệ?

- Thời gian ưu đãi còn hiệu lực
- Voucher phải được hiển thị mã ưu đãi trên app VinID
- Số serial của Voucher có giá trị thanh toán với Gian hàng

2

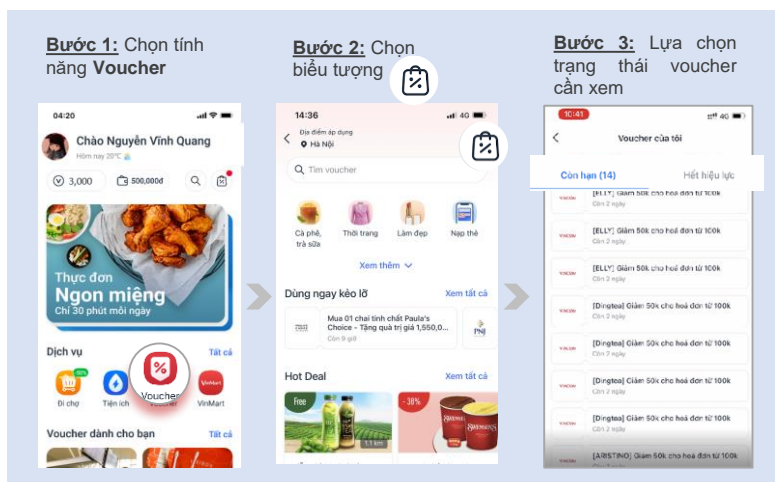
Có giới hạn số lượng Voucher Khách hàng nhận được trên app VinID không?

Tùy theo từng ưu đãi sẽ có quy định cụ thể về việc có giới hạn số lần tối đa nhận Voucher của mỗi Khách hàng hay không.

3

Khách hàng có thể kiểm tra số lượng voucher đã nhận/ đã sử dụng được không?

KH có thể kiểm tra lại các voucher đã lấy trên app VinID theo các bước như sau:



4

Khách hàng có cho người khác sử dụng Voucher được không?

Khách hàng cần sử dụng ứng dụng app VinID để quét QR Code tại gian hàng để hiển thị Voucher (Serial Number). Các trường hợp Voucher được chụp màn hình hoặc in ấn đều không hợp lệ.

5

Khách hàng thanh toán nhưng không sử dụng được Voucher (không quét được QRcode, Voucher không có trên hệ thống...)

- Thu ngân xin thông tin: Số thẻ VinID, Họ tên và Số điện thoại của Khách hàng. Sau đó, thu ngân liên hệ tổng đài hỗ trợ của VinID: **0247.1015.888** (từ 9h00 – 18h00 từ thứ 2 đến thứ 6, 9h00 – 13h00 thứ 7) để thông báo ghi nhận sự việc.
- Trong trường hợp tổng đài chưa phản hồi phương án xử lý luôn, thu ngân thông báo VinID sẽ phản hồi phương án cho Khách hàng trong thời gian tối đa 2 ngày làm việc.

6

Khách hàng sử dụng Voucher cho sản phẩm không nằm trong danh mục được áp dụng, Thu ngân cần làm gì khi phát hiện lỗi?

TH1: Thu ngân chưa áp dụng Voucher cho đơn hàng

Nhân viên giải thích và hướng dẫn Khách hàng sử dụng đúng sản phẩm theo điều kiện của Voucher để được hưởng ưu đãi.

TH2: Thu ngân đã áp dụng Voucher cho đơn hàng, chưa ra hóa đơn

Nhân viên tư vấn Khách hàng thay đổi sản phẩm theo điều kiện sử dụng của Voucher để được hưởng ưu đãi. Nếu khách hàng không đồng ý đổi sản phẩm, khách hàng có thể sử dụng Voucher đó cho lần thanh toán sản phẩm sau, phù hợp với điều kiện ưu đãi.

7

Khách hàng quét QR Code thành công nhưng hệ thống thanh toán báo Voucher đã được sử dụng?

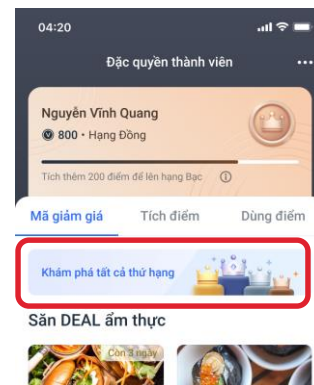
Thu ngân xin thông tin: Số thẻ VinID, Họ tên và Số điện thoại của Khách hàng và liên hệ tổng đài hỗ trợ: **0247.1015.888** (từ 9h00 – 18h00 từ thứ 2 đến thứ 6, 9h00 – 13h00 thứ 7).

8

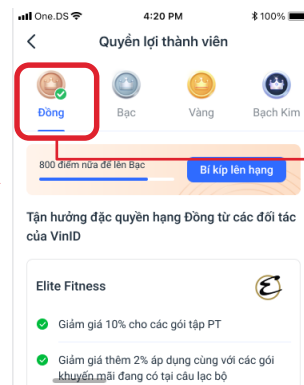
KH có thể xem ưu đãi của các hạng thành viên khác hay không?

Có. KH có thể xem quyền lợi của các hạng thành viên khác qua website VinID: <https://vinid.net/> hoặc xem trên app VinID bằng cách:

Trong mục Đặc quyền.
Chọn **Khám phá tất cả thứ hạng**



Chọn hạng thành viên cần xem quyền lợi



Hạng thành viên hiện tại của khách hàng có dấu tích xanh

9

KH có thay đổi về hạng thì có được sử dụng voucher đã nhận về tài khoản trước đó không?

Có. Khách hàng vẫn có thể sử dụng được voucher đã lấy về tài khoản trước khi hạng thay đổi.

10

KH sở hữu thẻ vật lý VinID, không sử dụng ứng dụng VinID thì có được hưởng ưu đãi theo hạng không?

Không. KH sở hữu thẻ vật lý VinID chỉ có thể tích/ tiêu điểm VinID. Khách hàng cần tải và đăng nhập ứng dụng VinID để kiểm tra hạng thành viên, theo dõi và sử dụng các ưu đãi đặc quyền theo hạng của mình.

11

Đầu mối hỗ trợ khách hàng khi sử dụng voucher?

Khách hàng liên hệ tổng đài CSKH VinID theo số 1900 6959.

E.O.D



hotro.mc@vinid.net



024 7101 5888