



SỔ TAY HƯỚNG DẪN

Chương trình Chăm sóc khách hàng thân thiết của Tập đoàn Vingroup - Thẻ VinID

MỤC LỤC

01 ----- Giới thiệu về thẻ VinID

02 ----- Các quy định chung

03 ----- Quy trình thường gặp

TÀI KHOẢN

3.1. Mở thẻ VinID cho khách hàng mới...06

3.2. Phát hành lại thẻ do mất/ thất lạc...07

3.3. Thay đổi thông tin khách hàng...07

3.4. Hướng dẫn tích điểm...08

GIAO DỊCH

3.5. Hướng dẫn tiêu điểm...08

3.6. Khách hàng yêu cầu đổi trả hàng...08

3.7. Đăng ký thẻ/ấn phẩm VinID...09

QUẢN LÝ THẺ

3.8. Cập nhật thông tin cửa hàng...09

3.9. Điều chuyển thẻ...09

3.10. Hướng dẫn khai báo mất/hỏng thẻ VinID...09

3.11. Khiếu nại về VinID Gift Card...10

KHIẾU NẠI

3.12. Khiếu nại về VinID Mobile App...10

3.13. Khiếu nại khác...10

04 ----- Tổng hợp cú pháp SMS

TỪ NGỮ VIẾT TẮT

KH

Khách hàng

TBP

Trưởng bộ phận

CH

Cửa hàng

CSKH

Chăm sóc Khách hàng

OMC

Công ty Cổ phần
One Mount Consumer
(tiền thân là Công ty
Cổ phần VinID)

KHTT

Khách hàng
Thân thiết

TN/DVKH

Thu ngân
Dịch vụ khách hàng

MS

Hệ thống Quản lý tài
khoản khách hàng VinID

P&Ls

Đơn vị thành viên của
Chương trình



VinID là thẻ Khách hàng Thân thiết đầu tiên và duy nhất tại Việt Nam đến thời điểm hiện tại có thể kết nối, tích hợp ưu đãi cùng lúc với nhiều lĩnh vực tiêu dùng thiết yếu trong hệ sinh thái Vingroup, hệ sinh thái các đơn vị thành viên Chương trình và đối tác tham gia Ưu đãi kết nối.



PHÂN LOẠI THẺ VINID

Theo phân hạng KH:

- Thẻ hạng thường
- Thẻ hạng VIP

Theo loại thẻ:

- Thẻ VinID
- Thẻ liên kết

Theo tính chất thẻ:

- Thẻ vật lý (Thẻ nhựa)
- Thẻ phi vật lý (Thẻ ảo trên app VinID)



Thẻ Vật lý
hạng thường



Thẻ liên kết
VINID-MB-VISA (thường)



Thẻ trên
VinID Mobile App



Thẻ Vật lý
hạng VIP



Thẻ liên kết
VINID-MB-VISA (Platinum)



ĐIỂM VINID LÀ GÌ?

Điểm tích lũy được trong thẻ VinID gọi là **điểm VinID**, và hệ quy đổi điểm đồng nhất là **1 điểm VinID = 10 đồng** (áp dụng từ 01/06/2021). Điểm tích lũy của KH có thể được sử dụng sau 24h kể từ lúc phát sinh điểm.



TỶ LỆ TÍCH ĐIỂM



Hệ thống giáo dục liên cấp

1%



Hệ thống khu vui chơi giải trí

5%



Chuỗi cửa hàng tiện lợi

1%



Trung tâm ẩm thực và hội nghị đẳng cấp quốc tế

5%



Chuỗi hệ thống siêu thị

1%



Ching BBQ - Hệ thống nhà hàng lẩu nướng

5%



Hệ thống bệnh viện & Phòng khám đa khoa quốc tế

3%



Vé đài quan sát Skyview Landmark 81

5%



Tổ hợp nghỉ dưỡng, du lịch và giải trí lớn nhất Việt Nam

5%



Hệ thống sân trượt băng tiêu chuẩn quốc tế

5%



Sân Golf đẳng cấp bậc nhất

5%



Hệ thống làm đẹp & chăm sóc sức khỏe

5%

Chi tiết Danh mục sản phẩm áp dụng tích/tiêu điểm của các đơn vị thành viên xem tại Chính sách Chương trình Chăm sóc Khách hàng thân thiết của Tập đoàn Vingroup - Thẻ VinID

HƯỚNG DẪN TẠO USER
SỬ DỤNG HỆ THỐNG MS

USER HỆ THỐNG MS



Hướng dẫn IT tại P&Ls tạo tài khoản hệ thống MS cho nhân viên. Nhấn [Tại đây](#) để xem hướng dẫn

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG
HỆ THỐNG MS

SỬ DỤNG MS



Xem video hướng dẫn sử dụng hệ thống MS. Nhấn [Tại đây](#) để xem hướng dẫn

TRA CỨU TÀI LIỆU ĐÀO
TẠO VỀ THẺ VINID

TRA CỨU TÀI LIỆU



Nhân viên truy cập hệ thống MS và chọn mục **Hướng dẫn** trên cùng bên phải màn hình để xem tài liệu

MỘT SỐ NGHIỆP VỤ CÓ THỂ GỬI VINID ĐỂ HỖ TRỢ XỬ LÝ

Mục đích: Với các khiếu nại của KH mà cửa hàng không tự xử lý được, NV có thể gửi tới email (v.hotrovinid@vinid.net) để được hỗ trợ xử lý. Một số nghiệp vụ như:

NHÓM VẤN ĐỀ

Vận hành thẻ
Đặt thẻ/ ấn phẩm
Đào tạo
CSKH
Đối soát
Gian lận
Marketing
Tài khoản KH

NGHIỆP VỤ CẦN HỖ TRỢ

Chưa nhận được thẻ, thẻ bị hỏng/ lỗi...
Đặt thẻ/ ấn phẩm VinID để sử dụng
Tài liệu đào tạo về VinID
KH đã liên hệ nhưng chưa nhận được phản hồi
Các yêu cầu liên quan đến điểm trong tài khoản KH
Nhân viên/ KH có dấu hiệu gian lận điểm
POSM, Chương trình khuyến mại...
Thay đổi, xác thực thông tin tài khoản...

PHỐI HỢP TỔNG ĐÀI OMC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG

Mục đích: Xử lý các khiếu nại của KH qua tổng đài CSKH **OMC** mà nguyên nhân khiếu nại là do đơn vị

**B1**

CSKH **OMC** gửi yêu cầu đến đơn vị

**B2**

Đơn vị kiểm tra và phản hồi thông tin cho CSKH **OMC**

**B3**

CSKH **OMC** phản hồi KH

QUY ĐỊNH THỜI HẠN P&LS
CẦN PHẢN HỒI CHO
CSKH OMC

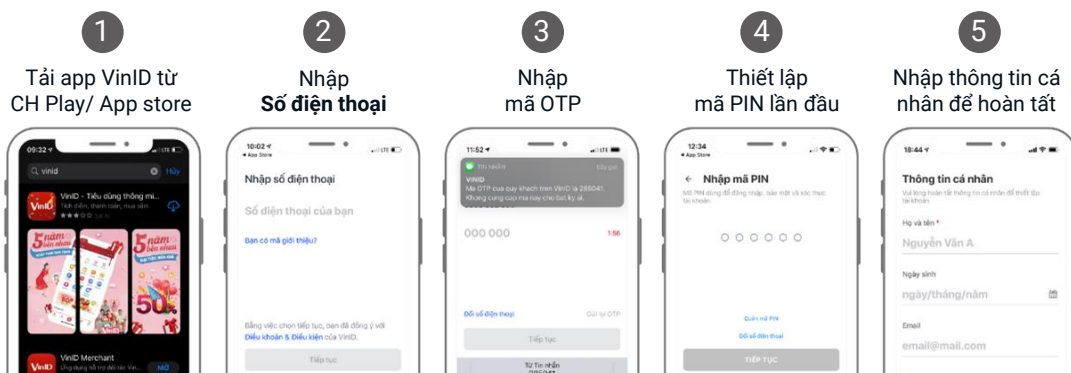
STT	Loại khiếu nại	Thời hạn xử lý
1	Phát hành thẻ cho KH nhưng không có thông tin thẻ trên hệ thống (Thẻ chưa được gán)	3h
2	Thông tin KH/thẻ bị cập nhật sai	24h
3	Phản nản về chất lượng dịch vụ	24h
4	Tra soát điểm (tích điểm)	72h
5	Lỗi hệ thống	4h
6	Khiếu nại khác	24h

03 QUY TRÌNH THƯỜNG GẶP

3.1 - MỞ THẺ VINID CHO KHÁCH HÀNG MỚI



MỞ THẺ QUA
VINID MOBILE APP



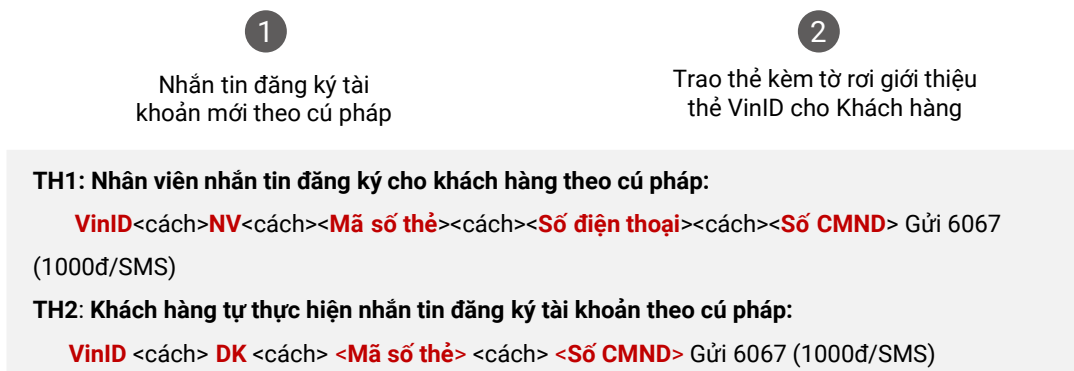
- ✓ Hệ điều hành tối thiểu để tải app VinID là iOS 10.0 hoặc Android 5.0
- ✓ Mã OTP gồm 6 chữ số được gửi về đăng ký tài khoản app VinID



MỞ THẺ QUA
PHIẾU ĐĂNG KÝ



MỞ THẺ QUA
TIN NHẮN



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

VinID<cách>**NV**<cách><**Mã số thẻ**><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**

03 QUY TRÌNH THƯỜNG GẶP

3.2 – PHÁT HÀNH LẠI THẺ

- 1 Hướng dẫn KH điền Phiếu yêu cầu, xuất trình CMND/ Hộ chiếu/ Thẻ CCCD

Tải mẫu Phiếu yêu cầu [tại đây](#)

- 2 Đối chiếu thông tin trên phiếu và trên hệ thống MS
- 3 Cập nhật trạng thái thẻ cũ (Card Status) về **Đóng** và gắn thẻ mới trên hệ thống
- 4 Trao thẻ vật lý và hướng dẫn KH **tự kích hoạt thẻ phát hành lại** theo 1 trong 2 cách:

Cách 1 – KH nhắn tin từ số điện thoại đăng ký trên hệ thống theo cú pháp:

VinID <cách> KH <cách> Số thẻ VinID gửi 6067 (phí 1000VNĐ/SMS)

Cách 2 - KH gọi lên Tổng đài CSKH VinID 19006959 từ số điện thoại đăng ký trên hệ thống

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

- Tiêu đề: Kích hoạt 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

**KHÔNG TỰ KÍCH HOẠT THẺ PHÁT HÀNH LẠI CỦA KHÁCH HÀNG TRÊN MS
KHÔNG KHÓA THẺ ẢO (THẺ HIỂN THỊ ĐẦU 8888101xxxxxxxxx trên MS)**



(Nhấn [tại đây](#) hoặc quét mã QR để xem hướng dẫn **khóa thẻ** trên hệ thống MS)

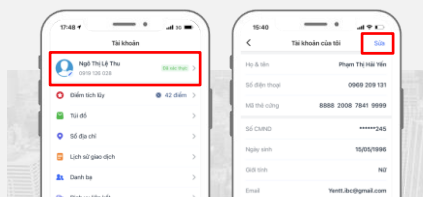


(Nhấn [tại đây](#) hoặc quét mã QR để xem hướng dẫn **gán thẻ** trên hệ thống MS)

3.3 – THAY ĐỔI THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

- 1 Hướng dẫn KH tự thực hiện thay đổi thông tin

☑ **Họ tên, Ngày sinh, Giới tính, Địa chỉ, Email:**
Hướng dẫn thay đổi thông tin qua app VinID bằng cách: Chọn **Tài khoản** → Chọn tài khoản của tôi → Chọn **Sửa**



☑ **Chứng minh nhân dân:** Hướng dẫn KH nhắn tin từ Số điện thoại đăng ký theo cú pháp:

VinID<cách>UP<cách><Số CMND> gửi 6067 (phí 1000đ/SMS)

- 2 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/ Hộ chiếu/ CCCD
- 3 Gửi hồ sơ thay đổi thông tin KH tới v.hotrovinid@vinid.net để được cập nhật gồm:

(1) Phiếu yêu cầu, (2) Ảnh chụp 2 mặt CMND, (3) Ảnh chụp 2 mặt thẻ VinID

KHI GỬI MAIL YÊU CẦU TĐTT, NỘI DUNG EMAIL CẦN NÊU RÕ THÔNG TIN TRƯỚC VÀ SAU KHI THAY ĐỔI, KHÔNG GHI THỪA

Ví dụ: Thay đổi CMND từ 012345678 thành 012345679

(Quy cách Scan Phiếu yêu cầu, CMND, thẻ VinID)

03 QUY TRÌNH THƯỜNG GẶP

3.4 – HƯỚNG DẪN TÍCH ĐIỂM

- 1 KH xuất trình thẻ vật lý/ Barcode trên VinID Mobile App
- 2 Xác thực thẻ của KH:
TN đề nghị KH xuất trình CMND/ Hộ chiếu/ Thẻ căn cước nếu: 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
- 3 Tạo hóa đơn và ghi nhận số thẻ VinID trên phần mềm bán hàng
- 4 Tích điểm và **bắt buộc in hóa đơn** giao dịch cho KH có hiển thị điểm vừa tích



(Nhấn **tại đây** hoặc quét mã QR để xem video **hướng dẫn tích/ tiêu điểm** trên MS)

3.5 – HƯỚNG DẪN TIÊU ĐIỂM

- 1 KH xuất trình thẻ vật lý/ Barcode trên VinID Mobile App
- 2 Xác thực thông tin thẻ và KH:
 - ✓ KH xuất trình thẻ vật lý và yêu cầu **thanh toán bằng điểm từ 1.000.000 VND**: TN 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 12345678, 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

Từ chối tiêu điểm cho KH nếu thẻ VinID thấy có dấu hiệu khả nghi như:

- | | |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Đối với thẻ vật lý: | <ul style="list-style-type: none">• 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 |
| Đối với barcode trên app VinID: | <ul style="list-style-type: none">• Viên sáng chuyển động quanh màn hình barcode không hoạt động• Số dư trên hệ thống và số dư trên Moblie app không trùng nhau |

- 3
 - ✓ Hỏi số điểm tiêu và chọn hình thức thanh toán bằng Vinpoint
 - ✓ **Nhập số điểm tiêu lên hệ thống. Lưu ý: Từ ngày 01/06/2021, hệ thống chỉ cho phép nhập số điểm tiêu chia hết cho 100**

3.6 – KHÁCH HÀNG YÊU CẦU ĐỔI TRẢ HÀNG

- 1 KH yêu cầu đổi trả hàng và cung cấp hóa đơn/ biên lai
 - ✓ Thông báo trước khi đổi trả cho KH về việc sẽ thu hồi điểm tích và hoàn trả điểm tiêu tương ứng với giá trị 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 NV gửi thông tin về: v.hotrovinid@vinid.net và thực hiện giao dịch đổi/trả cho KH
- 2 Kiểm tra hóa đơn, biên lai, hàng hóa đổi trả. DVKH thực hiện theo quy trình hiện hành của P&Ls

LƯU Ý CHUNG

KHÔNG CHẤP NHẬN THANH TOÁN BẰNG ẢNH CHỤP THẺ HOẶC ỨNG DỤNG KHÁC NGOÀI QUY ĐỊNH CỦA VINID

KHÔNG TÍCH/TIÊU ĐIỂM KHI HỆ THỐNG MẮT KẾT NỐI MÁY CHỦ, KHÔNG NHẬP TAY MÃ SỐ THẺ VÀO POS

KHÔNG LẶP LẠI THAO TÁC THANH TOÁN KHI GẶP LỖI KẾT NỐI. HỆ THỐNG SẼ TỰ ĐỘNG TÍCH ĐIỂM VÀO CUỐI NGÀY CHO KH

KHÔNG CẦM/GIỮ HỘ THẺ TẠI QUẦY. Trong trường hợp KH quên thẻ: TN/DVKH tra cứu số điện thoại KH trên hệ thống và gọi điện mời đến lấy thẻ. Nếu KH không tới nhận lại thẻ trong vòng 7 ngày hoặc không có số điện thoại trên hệ thống thì hủy tại chỗ.

VỚI KH VINSCHOOL, VINMEC: NẾU GẶP LỖI KHÔNG TIÊU ĐIỂM TỰ ĐỘNG CẦN SỬ DỤNG TÍNH NĂNG QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG TRÊN MS

3.7 – ĐĂNG KÝ THẺ/ ẤN PHẨM

- 1 Gửi yêu cầu đăng ký thẻ/ ấn phẩm tới email: v.hotrovinid@vinid.net.
Nội dung email gồm:
 - Tiêu đề: ĐĂNG KÝ THẺ 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

- 2 OMC thẩm định và chuyển phát thẻ tới địa chỉ được cung cấp hoặc từ chối yêu cầu

OMC TỔNG HỢP VÀ XỬ LÝ ĐƠN ĐẶT HÀNG VÀO NGÀY 26 HÀNG THÁNG. CỬA HÀNG NHẬN THẺ TRƯỚC NGÀY 15 THÁNG KẾ TIẾP

ĐĂNG KÝ SỐ LƯỢNG ĐỦ DÙNG TỐI ĐA TRONG 3 THÁNG, KHÔNG LẬP LẠI YÊU CẦU ĐĂNG KÝ QUÁ 1 LẦN TRONG 2 THÁNG

3.8 – CẬP NHẬT THÔNG TIN CỬA HÀNG

- 1 Nếu cần thay đổi địa chỉ, số điện thoại, thông tin người liên hệ của Cửa hàng, NV gửi yêu cầu cập nhật tới email: v.hotrovinid@vinid.net.
- 2 OMC kiểm tra và cập nhật thông tin đúng

3.9 – ĐIỀU CHUYỂN THẺ

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

3.10 – KHAI BÁO MẤT HỎNG THẺ VINID

- 1 Hàng tháng Hệ thống OMC gửi tự động báo cáo tồn kho thẻ cho cửa hàng
- 2 Sử dụng máy đọc Barcode kiểm kê toàn bộ thẻ tồn thực tế lên file excel
- 3 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

3.11 – KHIẾU NẠI VỀ VINID GIFT CARD

Một số khiếu nại thường gặp: Cào mất mã nạp điểm, Nạp nhầm điểm cho người khác, Thẻ bị gãy, hỏng, nhàu nát (vẫn còn số serial), Nạp điểm nhưng thẻ đã được sử dụng hoặc chưa được kích hoạt

- 1 Điền Biên bản sự vụ
- 2 Chụp lại thẻ VinID, VinID Gift Card và CMND/ CCCD/ Hộ chiếu

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



(Ảnh trước khi cắt góc)



(Ảnh sau khi cắt góc)



- 3 Gửi về hòm thư hỗ trợ v.hotrovinid@vinid.net

3.12 – KHIẾU NẠI VỀ VINID MOBILE APP

Một số lỗi hệ thống thường gặp: KH đăng nhập App mà không thấy hiển thị số thẻ, Không kết nối được App dù điện thoại đang kết nối mạng, Thiết bị đầu đọc không quét được mã Barcode,...

- 1 Ghi nhận thông tin và vấn đề của KH
- 2 Chụp lại màn hình lỗi
- 3 Gửi thông tin về hòm thư v.hotrovinid@vinid.net

3.13 – KHIẾU NẠI KHÁC

- 1 CH ghi nhận biên bản sự vụ
- 2 Xin thông tin KH: Ảnh chụp mặt trước thẻ VinID, CMND/CCCD/Hộ chiếu, số điện thoại KH, thông tin hóa đơn, thông tin sự vụ
- 3 Gửi hồ sơ tới v.hotrovinid@vinid.net

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 MS. Gửi các thông tin trên cho Kế toán tại P&Ls để tích bù điểm cho KH. Không cần gửi cho OMC

TRƯỜNG HỢP CẦN XỬ LÝ GẤP, NHÂN VIÊN GỌI SỐ CSKH 1900.6959

04 TỔNG HỢP CÚ PHÁP SMS

- Soạn tin nhắn gửi đến tổng đài 6067
- Phí gửi tin: 1000 đồng/tin nhắn

STT	TÌNH HUỐNG	CÚ PHÁP
1	Đăng ký mở mới thẻ VinID	Cú pháp 1 - Nhân viên nhắn tin đăng ký tài khoản cho KH: VINID <dấu cách> NV <dấu cách> Mã số thẻ <dấu cách> Số điện thoại <dấu cách> Số CMND Ví dụ: VINID NV 8888200212341234 0123456789 135801526 Cú pháp 2 – KH tự dùng điện thoại cá nhân để đăng ký tài khoản: VINID <dấu cách> DK <dấu cách> Mã số thẻ <dấu cách> Số CMND Ví dụ: VINID NV 8888200212341234 0123456789 135801526 Lưu ý: Chứng minh nhân dân là trường thông tin không bắt buộc
2	Kích hoạt thẻ phát hành lại	VinID <dấu cách> KH <dấu cách> Số thẻ Ví dụ: VINID KH 8888200212341234
3	Dịch vụ SMS_thông báo tự động các giao dịch qua thẻ VinID	Đăng ký: VinID <dấu cách> DK <dấu cách> SMS Hủy dịch vụ: VinID <dấu cách> HUY <dấu cách> SMS
4	Dịch vụ SMS_tra cứu số dư điểm VinID tại thời điểm	VINID <dấu cách> SoDu
5	Cập nhật CMND qua tin nhắn	VINID <cách> UP <cách> <Số CMND> Ví dụ: VinID UP 135801526
6	Nạp điểm bằng VinID Gift Card	VINID <cách> <Số thẻ VinID> <cách> <Mã nạp điểm> Ví dụ: VINID 8888200212341234 60317880877

- ☑ Thuê bao đăng ký sử dụng dịch vụ phải là thuê bao đăng ký mở tài khoản VinID
- ☑ Thuê bao di động đăng ký dịch vụ phải là thuê bao của các nhà mạng Việt Nam bao gồm: Vinaphone, Mobifone, Viettel, Vietnammobile, GMobile

VinID

Ưu đãi ngập tràn, **muôn vàn tiện lợi**

Bộ phận Hướng dẫn nghiệp vụ VinID

(+84 24) 7105 6788, ext 6886

daotaovinid@vinid.net

www.vinclub.vn/vinid