

# TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

## CHƯƠNG TRÌNH CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT

### CỦA TẬP ĐOÀN VINGROUP – THẺ VINID TẠI P&Ls

## MỤC LỤC

1. Mô tả Sản phẩm – Dịch vụ
2. Tiêu chuẩn chung
3. Tiêu chuẩn Dịch vụ khách hàng P&Ls
4. Tiêu chuẩn Thu ngân P&Ls
5. Tiêu chuẩn IT & Kế toán P&Ls

## DANH MỤC VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu chữ viết tắt	Chữ viết đầy đủ
1	DVKH	Dịch vụ Khách hàng
2	P&Ls	Các đơn vị vận hành thẻ VinID
3	KH	Khách hàng
4	CMND	Chứng minh nhân dân
5	CCCD	Căn cước công dân

## Mô tả sản phẩm dịch vụ

ID01	Thẻ VinID	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thẻ VinID là Thẻ KH Thân thiết đầu tiên và duy nhất tại Việt Nam đến thời điểm hiện tại có thể kết nối và tích hợp ưu đãi cùng lúc với nhiều lĩnh vực tiêu dùng thiết yếu như bất động sản, nghỉ dưỡng, khám chữa bệnh, giáo dục, mua sắm, tiêu dùng, ẩm thực, vui chơi giải trí....</li> <li>- <b>Hạng thành viên: Đồng, Bạc, Vàng, Bạch Kim</b></li> </ul>
ID02	Lợi ích của thẻ VinID	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đăng ký nhanh chóng, sử dụng thuận tiện</li> <li>- Tích điểm với tỷ lệ hấp dẫn</li> <li>- Sử dụng điểm để thanh toán trực tiếp ngay sau 24h</li> <li>- Tiêu điểm tiện lợi tại tất cả các điểm kinh doanh cho phép tiêu điểm VinID (1 điểm = 10 VND - áp dụng từ 01/06/2021)</li> <li>- Mua sắm không giới hạn</li> <li>- Nạp điểm linh hoạt bằng thẻ VinID Gift Card</li> </ul>
ID03	Đặc tính của thẻ VinID	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tích lũy điểm khi mua sắm</li> <li>- Điểm tích lũy được tiêu như tiền</li> <li>- Nạp điểm dễ dàng từ thẻ VinID Gift Card</li> <li>- KH được hưởng các ưu đãi dành riêng cho chủ thẻ</li> </ul>
ID04	Tỷ lệ tích điểm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tỷ lệ tích điểm có thể thay đổi theo từng giai đoạn</li> <li>- Thông tin chi tiết được đăng tải trên website : <a href="https://vinid.net/">https://vinid.net/</a></li> </ul>

Hệ thống		
ID5	Hệ thống phần mềm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hệ thống phần mềm hoạt động ổn định</li> <li>- Luôn được cập nhật, nâng cao tính năng</li> </ul>
Vận hành thẻ/Quy trình		
ID6	Vận hành thẻ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đảm bảo đầy đủ phôi thẻ và ấn phẩm VinID để đáp ứng nhu cầu phát hành của P&amp;Ls</li> </ul>
ID7	Quy trình	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quy trình vận hành nội bộ, quy trình phối hợp với P&amp;Ls đầy đủ, chặt chẽ</li> <li>- Luôn được cập nhật, tinh gọn phù hợp với thực tế vận hành</li> </ul>
Đào tạo		
ID8	Đào tạo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đảm bảo đào tạo mới và đào tạo lại định kỳ để cán bộ nhân viên vận hành thẻ VinID nắm vững chính sách, nội dung và nghiệp vụ thẻ VinID</li> </ul>
Tư vấn - Hỗ trợ		
ID9	Tư vấn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thu ngân/ DVKH P&amp;Ls chủ động, nhiệt tình tư vấn mời KH mở thẻ và sử dụng thẻ, tham gia các chương trình khuyến mại liên quan đến thẻ VinID. Thông tin tư vấn cho KH là thông tin rõ ràng, đầy đủ, cập nhật</li> </ul>
ID10	Hỗ trợ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không được phép từ chối yêu cầu hỗ trợ của KH nếu yêu cầu đó nằm trong danh mục yêu cầu mà đơn vị có thể hỗ trợ</li> <li>- Trong trường hợp không hỗ trợ được do chưa đủ thông tin, gặp khó khăn về hệ thống,... thì cần phải xin lỗi KH và đưa ra hướng xử lý thay thế (nếu có)</li> </ul>
ID11	Xử lý khiếu nại	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiểu và nắm rõ quy trình xử lý khiếu nại nhằm giải quyết nhanh nhất việc khiếu nại KH trong phạm vi quyền hạn</li> <li>- Lắng nghe khiếu nại của KH một cách kiên nhẫn, với thái độ tôn trọng. Không phớt lờ KH, không biểu lộ sự bất bình và xem thường vấn đề của khách</li> <li>- Ghi chép lại nội dung khiếu nại của KH cụ thể vào biên bản giải quyết sự việc theo mẫu</li> <li>- Nếu không thể giải quyết ngay, phải thông báo cho KH thời gian phản hồi. Chuyển thông tin tới đúng người có trách nhiệm và thẩm quyền giải quyết</li> <li>- Sau khi giải quyết khiếu nại, liên hệ lại KH để lắng nghe ý kiến phản hồi</li> </ul>
Quy định ấn phẩm truyền thông tại quầy		
ID12	Ấn phẩm truyền thông	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các ấn phẩm truyền thông thẻ VinID, chương trình khuyến mại liên quan đến thẻ VinID phải đầy đủ, được sản xuất đúng qui cách, đặt ngay ngắn theo vị trí đã qui hoạch, thông tin được cập nhật, loại bỏ những hạng mục có nội dung cũ, nhàu nát</li> <li>- Các ấn phẩm VinID nên có tại quầy bao gồm: Phiếu đăng ký, Phiếu yêu cầu, Tờ rơi, Tent Card tỷ lệ tích điểm. Ngoài ra, các hạng mục POSM về chương trình khuyến mại sẽ theo quy định/yêu cầu của Marketing hoặc tùy thuộc vào việc Marketing trao đổi/ thống nhất với các P&amp;Ls phê duyệt.</li> </ul>

### Hiểu biết về chương trình/sản phẩm

ID13	Mức độ hiểu biết	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đảm bảo nắm đúng, đủ và cập nhật kịp thời các thông tin chính sách, sản phẩm về chương trình Chăm sóc khách hàng thân thiết – Thẻ VinID, thông tin chương trình khuyến mại, sự kiện hoạt náo, chương trình hợp tác liên quan</li> <li>- Nắm vững và thành thạo các thao tác nghiệp vụ trên hệ thống Merchant Site</li> </ul>
------	------------------	---

### Nghệ vụ

ID14	Tư vấn KH mở tài khoản VinID	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giới thiệu lợi ích và đặc tính của VinID Mobile App cũng như tỷ lệ tích điểm tại đơn vị mình. Làm KH cảm thấy KH có lợi khi sử dụng VinID Mobile App (KH tiết kiệm được rất nhiều qua mỗi lần giao dịch bằng việc tích điểm; KH được hưởng những ưu đãi đặc quyền, và được tham gia vào các chương trình Chăm sóc khách hàng/tri ân lớn mà VinID tổ chức)</li> <li>- Giới thiệu thêm VinID Gift Card để KH thấy rõ sự tiện lợi</li> </ul>
ID15	Mở Tài khoản VinID	<p>DVKH mở thẻ cho KH bằng 1 trong 3 cách theo thứ tự ưu tiên:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cách 1: Hướng dẫn KH tải, đăng ký và sử dụng VinID Mobile App</li> <li>- Cách 2: KH điền phiếu đăng ký: KH chỉ cần cung cấp Họ tên và số điện thoại. DVKH khuyến khích KH cung cấp thêm CMND/Hộ chiếu, Ngày sinh, Giới tính, Địa chỉ để tăng tính bảo mật cho tài khoản</li> <li>- Cách 3: Nhắn tin mở thẻ bằng 1 trong 2 cú pháp gửi tổng đài 6067 (1000 VNĐ/1 SMS)</li> </ul> <p>+ DVKH nhắn tin đăng ký thẻ cho KH: VinID NV &lt;MST&gt; &lt;SDT KH&gt; &lt;Số CMND&gt;          + KH tự thực hiện nhắn tin: VinID DK &lt;MST&gt; &lt;Số CMND&gt;</p> <p>Trong đó &lt;số CMND&gt; là trường không bắt buộc, tuy nhiên DVKH tư vấn KH nếu chưa có số CMND, KH tạm thời chưa được tích điểm. Cú pháp tin nhắn chỉ áp dụng cho KH chưa từng có số điện thoại trên hệ thống OMC</p> <p>DVKH cấp thẻ VinID cho KH sau khi hoàn tất việc nhắn tin</p>
ID16	Yêu cầu/Khiếu nại không tự xử lý được	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cần xác minh đúng chủ thẻ bằng cách yêu cầu KH đưa CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước</li> <li>- Cần yêu cầu KH điền vào Phiếu Yêu Cầu</li> <li>- Chụp ảnh thẻ VinID, CMND của KH</li> <li>- Gửi email tới hòm mail hỗ trợ của OMC v.hotrovinid@vinid.net</li> </ul>
ID17	Đổi trả giao dịch thẻ VinID	<ul style="list-style-type: none"> <li>- KH cần hoàn trả lại điểm đã tích tương ứng với tỷ lệ giá trị trả hàng.</li> <li>- Đảm bảo điểm tích/điểm tiêu phải được thu hồi/hoàn lại theo đúng quy định chính sách. Kế toán/DVKH/Thu ngân phải kiểm soát và đảm bảo khớp sổ sách vào cuối ngày</li> </ul>
ID18	Quản lý vật tư thẻ VinID	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quản lý xuất nhập tồn vật tư thẻ hàng ngày</li> <li>- Đảm bảo tồn kho vật tư luôn đủ dùng trong tối thiểu 2 tháng</li> </ul>

Hiểu biết về chương trình/sản phẩm		
ID19	Mức độ hiểu biết	- Đảm bảo nắm đúng, đủ thông tin chương trình Thẻ VinID, thông tin chương trình khuyến mại, sự kiện hoạt náo, dịch vụ gia tăng khác (Hóa đơn đỏ, giao hàng miễn phí, gói quà miễn phí...)
Ngh nghiệp vụ		
ID20	Tích/tiêu điểm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cần hỏi KH có sử dụng ứng dụng VinID Mobile App hoặc mang thẻ VinID để tích tiêu điểm không</li> <li>- Xác thực thẻ của KH</li> <li>- Thông báo số điểm hiện có của KH, số tiền tương ứng số điểm và hỏi KH có muốn sử dụng điểm để thanh toán đơn hàng không</li> <li>- Các trường hợp cần xác thực thông tin chủ tài khoản: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Nếu nhận thấy hành vi KH tích điểm có bất thường, hoặc theo yêu cầu của từng chương trình ưu đãi: Yêu cầu KH xuất trình CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước</li> <li>+ Nếu số điểm KH muốn tiêu từ 100.000 điểm trở lên (1.000.000 đồng): Hỏi 1 trong 2 thông tin sau: (1) Họ và tên; (2) Số CMND và đối chiếu tính chính xác với hệ thống</li> </ul> </li> <li>(*) Lưu ý: Với những hồ sơ KH hiển thị Họ tên = No name, CMND = Số điện thoại hoặc Mã số thẻ VinID, nhắc KH ra quầy DVKH để cập nhật hồ sơ</li> <li>- Nếu KH sử dụng ứng dụng VinID Mobile App thì không cần xác thực chủ thẻ</li> </ul>
ID21	Ngăn ngừa gian lận	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhân viên thu ngân cần lưu ý kiểm tra thẻ/barcode trên VinID Mobile App: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đối với thẻ vật lý: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 số cuối mã số thẻ phải trùng với mã số thẻ hiển thị trên màn hình giao dịch</li> <li>• Không có dấu hiệu làm giả dãy barcode ở mặt sau</li> <li>• Giới tính, độ tuổi phù hợp với thực tế</li> </ul> </li> <li>+ Đối với thẻ trên ứng dụng điện thoại: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Viền sáng quanh màn hình barcode Dừng thẻ/Thanh toán phải chuyển động</li> <li>• Số dư trên hệ thống và số dư trên VinID Moblie App phải trùng nhau</li> <li>• Giới tính, độ tuổi phù hợp với thực tế</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- Không được mang tiền mặt/thẻ VinID của cá nhân vào khu vực quầy thanh toán trong ca làm việc</li> </ul>

Tiêu chuẩn IT		
ID22	Hệ thống	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đảm bảo kết nối mạng tại cơ sở ổn định, thông suốt trong quá trình đăng ký và sử dụng thẻ VinID tại cơ sở</li> <li>- Đảm bảo phần mềm bán hàng không phát sinh lỗi trong quá trình sử dụng thẻ VinID. Nếu có phát sinh lỗi cần phối hợp các bên liên quan khắc phục lỗi và phải thông báo cho OMC nắm thông tin</li> <li>- Đảm bảo xác nhận lỗi hệ thống dẫn đến giao dịch chênh lệch của thẻ VinID trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu của cửa hàng</li> </ul>
ID23	Đăng ký Static Data	- Đảm bảo gửi thông tin đăng ký mới static data cho OMC tối thiểu 3 ngày làm việc trước khi cửa hàng mới khai trương
ID24	Hỗ trợ tạo mới user	- Đảm bảo thực hiện tạo mới user đăng nhập hệ thống Merchant Site theo yêu cầu hỗ trợ của cửa hàng
Tiêu chuẩn Kế toán		
ID25	Đối soát & Xử lý chênh lệch	- Đảm bảo xử lý 100% các giao dịch chênh lệch kịp thời kể từ khi nhận được đầy đủ biên bản sự việc hợp lệ từ cửa hàng và có xác nhận của IT cơ sở về nguyên nhân chênh lệch hoặc khi nhận được kết quả đối soát của Kế toán OMC