



SỔ TAY HƯỚNG DẪN

Chương trình Chăm sóc khách hàng thân thiết của Tập đoàn
Vingroup_Thẻ VinID



Tài liệu hướng dẫn nội bộ về thẻ VinID
(Cập nhật ngày 08/08/2024)

MỤC LỤC

01

Giới thiệu về thẻ VinID

02

Các quy định chung

03

Quy trình thường gặp

- 3.1. Mở mới tài khoản VinID ...06
- 3.2. Thay đổi thông tin khách hàng...04
- 3.3. Hướng dẫn tiêu điểm...08
- 3.4. Khách hàng yêu cầu đổi trả hàng...08
- 3.5. Khiếu nại về VinID Gift Card...10
- 3.6. Khiếu nại về VinID Mobile App...10
- 3.7. Khiếu nại khác...10

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



Chương trình Chăm sóc Khách hàng Thân thiết VinID là chương trình 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.



TÀI KHOẢN VINID

Theo hạng thành viên (*)

- Hạng Đồng
- Hạng Vàng
- Hạng Bạc
- Hạng Bạch Kim

Theo loại thẻ:

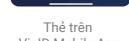
- Thẻ VinID
- Thẻ liên kết



Theo tính chất thẻ:

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

(*) Áp dụng từ ngày 11/10/2021. Thẻ vật lý VinID (hạng thường/ hạng VIP theo phân hạng cũ) vẫn có quyền lợi tiêu điểm nhưng không có giá trị phân hạng thành viên.



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).



PHẠM VI ÁP DỤNG TIÊU ĐIỂM



Hệ thống bệnh viện & Phòng khám đa khoa quốc tế



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



Sân Golf đẳng cấp bậc nhất



Hệ thống giáo dục VinSchool



Chuỗi siêu thị bán lẻ



Chuỗi cửa hàng tiện lợi



Hệ thống khu vui chơi giải trí



Trung tâm ẩm thực và hội nghị
đẳng cấp quốc tế

Chi tiết Danh mục sản phẩm áp dụng tiêu điểm tuân theo quy định của từng đơn vị thành viên

Phạm vi áp dụng tiêu điểm có thể thay đổi theo kinh doanh của mỗi đơn vị theo từng thời kỳ

02 QUY ĐỊNH-HƯỚNG DẪN CHUNG

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 [Tai 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 [Tai 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.hotroviniid@vinid.net) để được hỗ trợ xử lý. Một số nghiệp vụ như:

NHÓM VẤN ĐỀ

Đào tạo

CSKH

Đối soát

Gian lận

Marketing

Tài khoản KH

NGHIỆP VỤ CẦN HỖ TRỢ

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



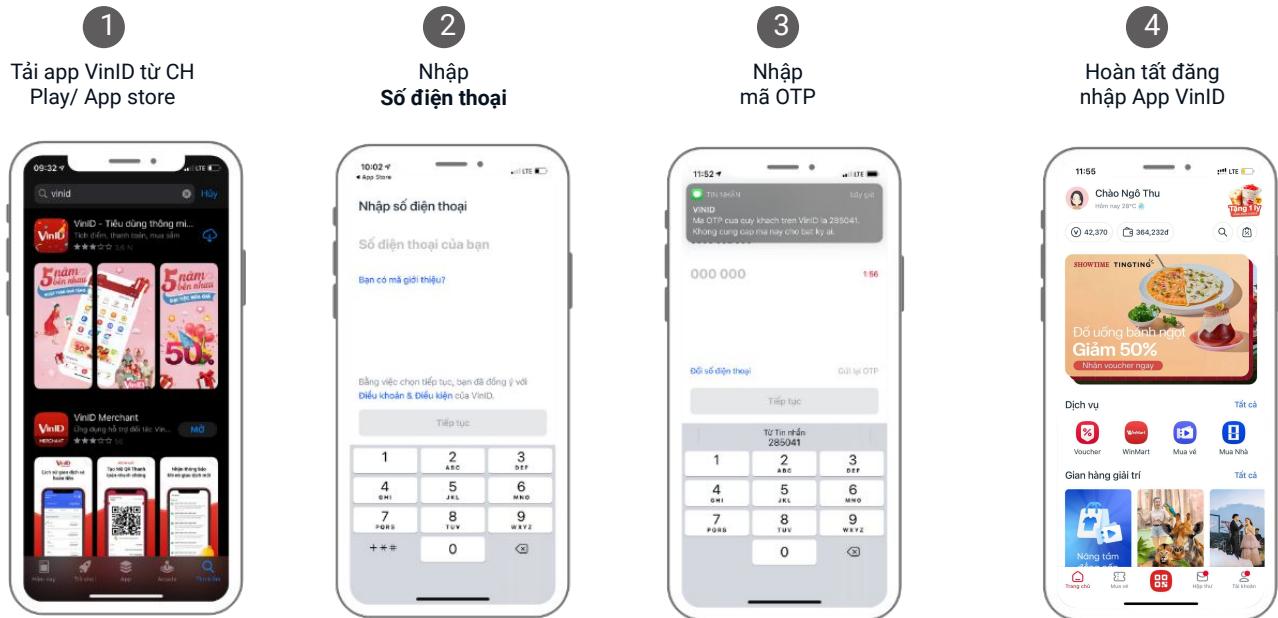
B3
CSKH OMC phản hồi KH

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

| STT | Loại khiếu nại | Thời hạn xử lý |
|-----|--------------------------------|----------------|
| 1 | Phàn nàn về chất lượng dịch vụ | 24h |
| 2 | Lỗi hệ thống | 4h |
| 3 | Khiếu nại khác | 24h |

03 QUY TRÌNH THƯỜNG GẶP

3.1 - MỞ MỚI TÀI KHOẢN VINID CHO KHÁCH HÀNG



- ☑ 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

3.2 – 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 đơn vị hướng dẫn khách hàng liên hệ CSKH theo số 1900 6959 để được hỗ trợ

03 QUY TRÌNH THƯỜNG GẶP

3.3 – 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**: Thu ngân 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:**
- 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
 - Viền sáng chuyển động quanh màn hình barcode không hoạt động
 - Số dư trên hệ thống và số dư trên Mobile app không trùng nhau
 - **Barcode Dùng thẻ KHÔNG tự động làm mờ sau 5 giây**
- Đối với barcode trên app VinID:**

- 3 Hỏi số điểm tiêu và chọn hình thức thanh toán bằng Điểm VinID
- 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



(Nhấn [tại đây](#) hoặc quét mã QR để xem video **hướng dẫn tiêu điểm** trên MS)

LƯU Ý CHUNG

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

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

KHÔNG CẦM/GIỮ HỘ THẺ TẠI QUÀY. 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 LỐI KHÔNG TIÊU ĐIỂM TỰ ĐỘNG CẦN SỬ DỤNG TÍNH NĂNG QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG TRÊN MS

03 QUY TRÌNH THƯỜNG GẶP

3.4 – 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, nhau nát (vẫn còn số serial), Nạp điểm nhưng thẻ đã được sử dụng hoặc chưa được kích hoạt

- Điền Biên bản sự vụ

- 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)

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

3.5 – 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,...

- Ghi nhận thông tin và vấn đề của KH

- Chụp lại màn hình lỗi

- Gửi thông tin về hòm thư v.hotrovinid@vinid.net

3.6 – KHIẾU NẠI KHÁC

- CH ghi nhận biên bản sự vụ

- 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

- 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



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

Bộ phận Hướng dẫn nghiệp vụ VinID
daotaovinid@vinid.net