**HƯỚNG DẪN GIAO DỊCH – THÔNG TIN – CÁC QUY ĐỊNH.**

Phần lớn đại lý chủ động trong công việc bán vé máy bay hàng ngày:

Xem giá và tư vấn cho khách => tự đặt chổ và xuất vé => nộp quỹ và theo dõi công nợ.

1. **Quy trình làm việc với Booker:**
2. **Liên hệ xuất vé hoặc xử lý vé:**

* Gửi code qua nhóm chat Zalo, Viber và yêu cầu cần hỗ trợ đầy đủ, rõ ràng (lưu ý khi code có nhiều khách mà chỉ cần hỗ trợ dịch vụ cho 1 vài khách).
* Chờ Booker xử lý và cùng tương tác.
* Giao dịch hoàn tất khi Booker báo “đã xuất” hoặc “ đã xử lý …”
* Đối với các code vé hay các yêu cầu chưa nhận được phản hồi của Booker là chưa được xử lý, Đại lý vui lòng chat yêu cầu lại.
* Kiểm tra lại vé đã xuất hoặc thay đổi.
* Trường hợp đại lý chưa có code cần đặt và xuất ngay:
* Chat đầy đủ thông tin như khi cần giữ chổ qua nhóm chat (cung cấp thêm giá vé rõ ràng để thuận tiện cho giao dịch) kèm theo yêu cầu: Đặt và giữ chổ giúp đại lý ABC.
* Đại lý tự đối chiếu kiểm tra thông tin vé được giữ chỗ. Booker chỉ hỗ trợ, không chịu trách nhiệm thông tin vé giữ chỗ.
* Chờ Booker xử lý và tương tác đến khi Booker xác nhận như trên.
* Các trường hợp gấp cần ghi chú GẤP để Booker ưu tiên hỗ trợ.

1. **Yêu cầu báo giá và xử lý vé đoàn theo seri (trên 15 khách):**

* Đại lý gửi yêu cầu qua 3 email sau (gửi cc):
* [vemaybay@thanhhoang.vn](mailto:vemaybay@thanhhoang.vn)
* [sales01@thanhhoang.vn](mailto:sales01@thanhhoang.vn)
* [cuongdt@thanhhoang.vn](mailto:cuongdt@thanhhoang.vn)
* Thông tin bắt buộc:
* Số lượng khách
* Hãng bay, ngày giờ bay.
* Thông tin khách (nếu có)
* Yêu cầu sẽ được bộ phận vé đoàn Thành Hoàng xử lý vào giờ hành chính.

1. **Chuyến bay thay đổi:**

* Khi chuyến bay có sự thay đổi, Thành Hoàng sẽ thông báo qua nhóm chat đến Đại lý

**Lưu ý:**

* Yêu cầu được ghi nhận khi có Booker phản hồi.
* Đại lý tự chịu trách nhiệm về các thông tin vé đã giữ chỗ, code vé khi gửi Booker xuất.
* Khi giao dịch, Đại lý cung cấp thông tin đúng, đầy đủ nhanh chóng khi có yêu cầu để tiện giao dịch, tránh trường hợp chat thông tin và yêu cầu xong bỏ đó không phản hồi.
* Đại lý vui lòng không gửi nội dung yêu cầu qua hình ảnh.
* Vì mọi giao dịch cần lưu chứng từ nên Thành Hoàng không hỗ trợ qua nói chuyện điện thoại và hạn chế SMS.
* Khi giao dịch qua Viber, Zalo: không sửa xóa tin nhắn hoặc thu hồi. Trường hợp có phát sinh sự cố có liên quan đến các tin nhắn bị sửa xóa hoặc thu hồi, Thành Hoàng không chịu trách nhiệm với bất kì lý do gì và phí phát sinh vẫn được tính về cho Đại lý.

Ngôn ngữ chuyên ngành:

* Book vé, đặt chổ: vé ở trạng thái giữ chổ và chưa được thanh toán.
* Xuất vé: thanh toán vé .
* Booking: Bao gồm tất cả thông tin của vé.
* Code vé: mã đặt chổ.
* Số vé: Ngoài code vé, hãng VN và nhiều hãng quốc tế khác quản lý vé đã xuất bằng số vé.
* Delay (SC): vé bị trì hoãn, bay trễ.
* Time: thời hạn giữ vé hoặc thời hạn giữ hành trình vé VN.

1. **Thông tin liên hệ hãng:**

Đại lý chủ động liên hệ hãng để xử lý vé theo thông tin sau:

Gọi vào số tổng đài: **1900633885** (Cước phí 1000đ/phút)

Để liên hệ tổng đài VJ: ấn phím 4 (Đọc mã đại lý 37382612 hoặc User đăng nhập)

Để liên hệ tổng đài QH: ấn phím 5 (mã đại lý 3780054)

Để liên hệ tổng đài VU: ấn phím 6 (mã đại lý 37100011 + thông tin đăng ký định danh liên hệ booker hoặc sale cung cấp)

1. **Quy trình làm việc với bộ phận kế toán:**
2. **Các công việc liên quan đến quỹ, công nợ xuất vé:**

* Đại lý cần nộp quỹ trước khi xuất vé, Thành Hoàng không hỗ trợ khi quỹ âm trong mọi trường hợp.
* Kế toán cập nhật tiền ký quỹ đại lý trong giờ hành chính theo số liệu báo có của ngân hàng (chỉ ghi nhận quỹ khi tài khoản báo có, không nhập theo số liệu đại lý cung cấp).

Ví dụ: đại lý chuyển quỹ vào buổi tối hoặc khác ngân hàng thì qua ngày hôm sau Thành Hoàng mới nhận được, như vậy kế toán sẽ nhập quỹ có cho đại lý vào ngày hôm sau.

* Mỗi lần nộp tối thiểu 5 triệu, khi bị khóa user xuất vé do âm quỹ, đại lý cần nộp quỹ dương ra 20 triệu như mức ban đầu kí hợp đồng.
* Sau 1 ngày giao dịch, kế toán công nợ sẽ gửi chi tiết giao dịch cho đại lý trong ngày làm việc kế tiếp qua email. Đại lý đối soát, nếu có sai sót, phản hồi lại ngay.
* Hình thức nộp quỹ:
* Tiền mặt tại công ty từ 8h00 – 16h30.
* Chuyển khoản: ghi rõ theo cú pháp Mã Đại Lý + Tên Đại lý (Ví dụ Y789 Hanh Phuc)
* Thông tin kế toán công nợ: **0981369417** – [ketoan02@thanhhoang.vn](mailto:ketoan02@thanhhoang.vn) (giờ hành chính)
* Thông tin kế toán ngân hàng: **0986222417** (giờ hành chính)

1. **Các công việc về hóa đơn:**

Thành Hoàng nhận yêu cầu xuất hóa đơn qua 2 kênh thông tin:

* Zalo : Đại lý chat yêu cầu qua zalo 0981369435
* Email: AG gửi vào email [ketoan@thanhhoang.vn](mailto:ketoan@thanhhoang.vn)

Đại lý chat hoặc gửi email đầy đủ chính xác các thông tin để xuất hóa đơn như sau:

* Code vé.
* Giá xuất hóa đơn (hoặc giá NET)
* Tên đơn vị.
* Mã số thuế.
* Địa chỉ đơn vị.
* Lưu ý thời hạn xuất hóa đơn như sau:
* Kỳ 1: Vé xuất từ ngày 01 đến ngày 15: gửi xuất hoá đơn trước ngày 25
* Kỳ 2: Vé xuất từ ngày 16 đến cuối tháng: gửi xuất HĐ trước ngày 03 của tháng sau.
* Hóa đơn cập nhật theo ngày xuất hóa đơn, không phải ngày xuất vé.
* Chốt xuất hóa đơn ngay trong tháng, quá thời hạn trên sẽ không còn lấy được hóa đơn.

**Lưu ý:**

Yêu cầu xuất HĐ được ghi nhận khi Kế toán phản hồi “đã xuất xong” hoặc phản hồi đã xử lý.

Khi chờ lâu không thấy kế toán phản hồi, AG vui lòng nhắc lại tránh bị trôi tin hoặc thất lạc.

Nội dung chat ngắn gọn, rõ ràng và đầy đủ.

Thời gian xử lý là giờ hành chính.

1. **Thông tin các tài khoản ngân hàng:**

**Chủ tài khoản: CÔNG TY TNHH TM PT DL THÀNH HOÀNG**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kí hiệu | Tên ngân hàng | Số tài khoản | Chi nhánh/PGD |
| **TCB** | **Kỹ Thương Việt nam – Techcombank** | **19132933336012** | **Tân Bình** |
| **HD** | **TMCP PT Nhà TPHCM - HDBank** | **006704070003516** | Cộng Hòa |
| **VCB** | TMCP Ngoại Thương Việt Nam – **Vietcombank** | **1015563769** | TPHCM |
| **BIDV** | TMCP Đầu Tư và Phát Triển Việt Nam - **BIDV** | **36810000326186** | Tân Bình |
| **MB** | TMCP Quân Đội - **MBBank** | **6771152712514** | TPHCM |
| **ACB** | **TMCP Á Châu - ACB** | **66771818** | Võ Thành Trang |
| **STB** | **TMCP Sài Gòn Thương Tín – Sacombank** | **060063904948** | Cộng Hòa |
| **CTG** | **TMCP Công thương Việt Nam – VietinBank** | **112002874096** | Chi nhánh 12 |

**Lưu ý: Trên đây là danh sách tài khoản thuộc quản lý Cty Thành Hoàng. Qúy khách giao dịch các tài khoản ngoài danh sách trên chúng tôi hoàn toàn không chịu trách nhiệm.**

1. **Phản ánh và đóng góp:**

Mr Cường - 0908878188 - [cuongdt@thanhhoang.vn](mailto:cuongdt@thanhhoang.vn)

Mr Lam – 0966297029 – [lamks@thanhhoang.vn](mailto:lamks@thanhhoang.vn)