**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**

Để liên hệ tổng đài VJ: ấn phím 4 và làm theo hướng dẫn. (Mã đại lý là user đăng nhập)

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

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 xót, phản hồi lại ngay.
* Hình thức nộp quỹ:
* Tiền mặt tại công ty từ 7h30 – 17h00.
* Chuyển khoản: ghi rõ nội dung TÊN ĐẠI LÝ + MÃ HỢP ĐỒNG
* Thông tin kế toán công nợ: **0981369417** – [ketoan02@thanhhoang.vn](mailto:ketoan02@thanhhoang.vn) (giờ hành chính)
* Thông tin kế toán ngân hàng: **09862222417** (giờ hành chính)

1. **Các công việc về hóa đơn:**

* Khi có yêu cầu xuất hóa đơn, đại lý gửi vào email [ketoan@thanhhoang.vn](mailto:ketoan@thanhhoang.vn) đầy đủ nội dung
* Họ tên khách
* Tên đơn vị
* Mã số thuế
* Địa chỉ đơn vị
* Code vé (vé VN phải thêm số vé)
* Số tiền cần xuất
* Địa chỉ nhận hóa đơn (tên, số dt người nhận)
* Mặc định sẽ xuất hóa đơn điện tử cho đại lý với giá NET
* Lưu ý thời hạn xuất hóa đơn như sau:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Hãng** | **Kỳ 1** | **Kỳ 2** |
| **Vietnam Airlines**  **Vietjet Air**  **Bamboo** | Vé xuất từ ngày 1 -> 15  Xuất hóa đơn trước ngày 25 | Vé xuất từ 16 -> cuối tháng  Xuất hóa đơn trước ngày 4 tháng sau |
| **Jetstar** | Xuất trong vòng 3 tháng | Xuất hóa đơn trong vòng 3 tháng |

* 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.
* Hóa đơn có giá trị trên 20 triệu, đại lý cần chuyển khoản vào tài khoản công ty.

Thông tin liên hệ kế toán hóa đơn: **0981369435** – [ketoan@thanhhoang.vn](mailto:ketoan@thanhhoang.vn)

1. **Thông tin các tài khoản ngân hàng:**
2. Chủ tài khoản: **TRẦN MINH HIẾU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kí hiệu | Tên ngân hàng | Số tài khoản | Chi nhánh/PGD |
| STB | **TMCP Sài Gòn Thương Tín – Sacombank** | **060063901493** | PGD: **Cộng Hòa** |
| ACB | **TMCP - Á Châu** | **118180339** | **Văn Lang** |
| AGR | **Nông nghiệp & PTNT – Agribank** | **1606205771265** | **An Phú** |
| TCB | **Kỹ thương VN – TechcomBank** | **19025443985011** | **Sài Gòn** |
| CTG | **Công thương – VietinBank** | **104004434102** | **Bảy Hiền** |
| **BIDV** | **Đầu tư và phát triển Việt Nam** | **31310000597098** | **Bắc Sài Gòn** |
| **VCB** | Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – **Vietcombank**. | 0071000760098 | Phòng giao dịch 8 |

1. **Tài khoản công ty: dùng để nộp quỹ xuất vé có xuất hóa đơn.**

**Ngân hàng Kỹ Thương Việt nam – Techcombank.**

Tên chủ tài khoản: **Công Ty TNHH Thương Mại Phát Triển Du Lịch Thành Hoàng**

Số tài khoản: **19132933336012** Chi nhánh: **Tân Bình**

Ngân hàng TMCP Phát Triển nhà Tp. Hồ Chí Minh - **HDBANK**

Tên chủ tài khoản: **Công Ty TNHH Thương Mại Phát Triển Du Lịch Thành Hoàng**

Số tài khoản: **006704070003516** – Chi nhánh: Cộng Hòa

1. **Phản ánh và đóng góp:**

Giám đốc kinh doanh: Dương Tuấn Cường – 0908878188 – [cuongdt@thanhhoang.vn](mailto:cuongdt@thanhhoang.vn)

1900633885 ấn phím 6