

QUY TRÌNH NHẬN VÀ TƯ VẮN KHÁCH HÀNG

Mã số	QT-KDTA-02		
Ngày hiệu lực	01/09/21		
Ngày ban hành	01/09/21		

Biên soạn	Nguyễn Thị Oanh TBP ISO	had
Xem xét	Nguyễn Thị Kiều Oanh Phó Tổng Giám Đốc	Dank
Phê duyệt	Trần Thị Tố Uyên Tổng Giám Đốc	CÔNG TY TMHH TAZA GROUP



KIỂM SOÁT BAN HÀNH/ SỬA ĐỔI/ BỔ SUNG

Lần ban hành	Ngày hiệu lực	Số trang	Nội dung sửa đổi
01	01/09/21	04	Ban hành lần đầu



QUY TRÌNH NHẬN VÀ TƯ VẪN KHÁCH HÀNG

MỤC ĐÍCH

- Tài liệu này hướng dẫn việc nhận và tư vấn khách hàng từ đầu vào đến đầu ra.

PHAM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với BP Sale online và tất cả các chi nhánh trong hệ thống Taza Skin Clinic.

TRÁCH NHIỆM

- Ban Giám Đốc chi nhánh/ Trưởng BP Sale online chịu trách nhiệm triển khai và phổ biến tới tất cả các nhân viên thực hiện theo đúng quy trình này.
- P. QTRR & KSNB chịu trách nhiệm giám sát việc tuân thủ quy trình này.



QUY TRÌNH NHẬN VÀ TƯ VẤN KHÁCH HÀNG

1. SALE ONLINE	2. CỐ VẤN A	3. CỐ VẤN B + KTV	4. TRƯỞNG TEAM	5. PHÓ GĐCN	6. GĐCN
- Tư vấn online - Sau khi tư vấn được khách hàng nhập thông tin KH lên phần mềm đầy đủ các trường sau: Tên- tuổi- Nghề nghiệp - Mong muốn/nhu cầu- dịch vụ tư vấn - Giá gốc - Giá khuyến mãi - Quà tặng - Ghi chú	- Đón tiếp khách hàng Hỏi thông tin khách hàng Kiểm tra ghi chú của sale online Khai thác thông tin theo phiếu Xác định nhu cầu khách hàng Tư vấn dịch vụ phù hợp Chụp hình trước khi làm Bàn giao cho kĩ thuật viên theo mẫu.	Nắm thông tin khách hàng do cố vấn A bàn giao Kết hợp thông tin để tư vấn dịch vụ khớp với cố vấn A Deal giá phù hợp Chốt tâm lý khách hàng Viết đầy đủ thông tin trong phiếu và chuyển trưởng team	- Chốt giá theo Cố vấn B Đánh tâm lý khách hàng, tặng dịch vụ, voucher. Nếu không có Trưởng team chuyển bước tiếp theo	Được quyền giảm 5-10% Chốt khách hàng	- Phó Giám Đốc bàn giao khách cho quản lý

Các bộ phận dưới chi nhánh điền vào mẫu sau: BM-01-QT-KDTA-01: Biểu mẫu phiếu thông tin tư vấn khách hàng