




QUY TRÌNH ĐẶT LỊCH HẸN

Mã số	QT-KDTA-04
Ngày hiệu lực	01/09/21
Ngày ban hành	01/09/21

Biên soạn	Nguyễn Thị Oanh TBP ISO	
Xem xét	Nguyễn Thị Kiều Oanh Phó Tổng Giám Đốc	
Phê duyệt	Trần Thị Tố Uyên Tổng Giám Đốc	

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

MỤC ĐÍCH

- Hướng dẫn các bước thực hiện công việc đặt lịch hẹn cho khách hàng tại chi nhánh.

PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với bộ phận CSKH và tất cả các chi nhánh trong hệ thống Taza Skin Clinic.

TRÁCH NHIỆM

- Ban Giám Đốc chi nhánh/ Trưởng bộ phận CSKH 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.

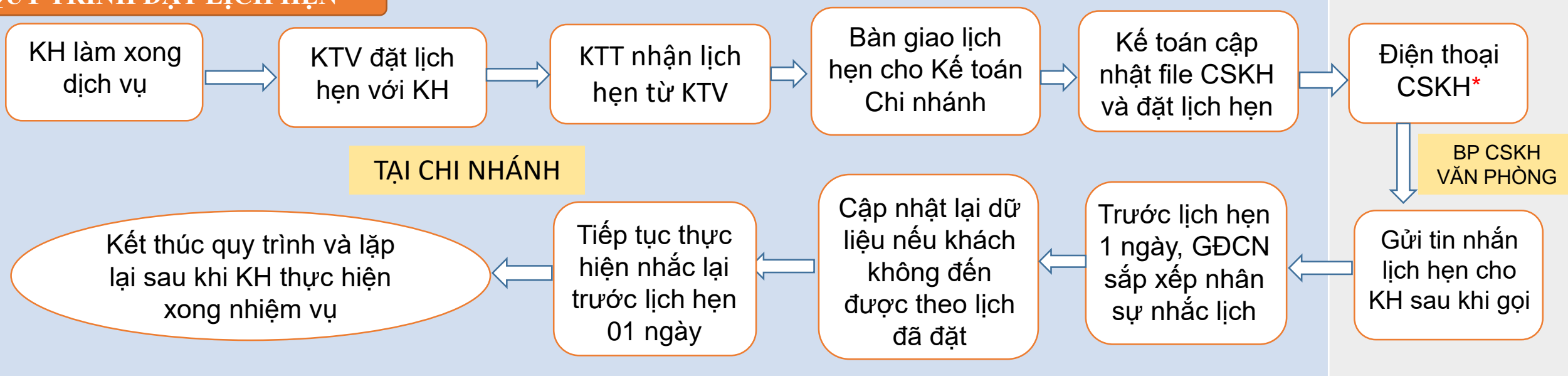


QUY TRÌNH ĐẶT LỊCH HẸN

ĐỐI TƯỢNG ĐẶT LỊCH VỚI KHÁCH HÀNG

- Đối với các dịch vụ xâm lấn: Bác sĩ là người đặt lịch hẹn cho khách.
- Đối với các dịch vụ còn lại: KTV là người đặt lịch hẹn theo quy trình chuẩn (trừ những trường hợp đặc biệt)

QUY TRÌNH ĐẶT LỊCH HẸN



Lưu ý:

- Trường hợp khách hàng liên hệ với nhân sự nào về việc thay đổi lịch hẹn thì nhân sự đó phải chịu trách nhiệm cập nhật lại lịch hẹn trong file CSKH và đặt lịch hẹn.
- Điện thoại CSKH*: CSKH văn phòng sẽ căn cứ vào file của các chi nhánh cập nhật để gọi điện thoại cho khách hỏi thăm tình hình hiện tại và nhắc lịch hẹn cho khách hàng. Sau khi chốt được lịch hẹn với khách hàng, CSKH gửi tin nhắn lịch hẹn cho khách hàng. (Trường hợp thay đổi lịch hẹn do khách hàng không sắp xếp được thời gian thì phải cập nhật lại lên file và phần mềm).