




# QUY TRÌNH ĐÓN TIẾP KHÁCH HÀNG

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

|           |   |   |
|-----------|---|---|
| Biên soạn | Nguyễn Thị Oanh<br>TBP ISO                |    |
| Xem xét   | Nguyễn Thị Kiều Oanh<br>Phó Tổng Giám Đốc |   |
| Phê duyệt | Trần Thị Tố Uyên<br>Tổng Giám Đốc         |  |

| Lần ban hành | Ngày hiệu lực | Số trang | Nội dung sửa đổi |
|--------------|---------------|----------|------------------|
| 01           | 01/09/21      | 26       | Ban hành lần đầu |
|              |               |          |                  |
|              |               |          |                  |



TAZA GROUP

# QUY TRÌNH ĐÓN TIẾP KHÁCH HÀNG

## MỤC ĐÍCH

- Thiết lập một trình tự thống nhất trong công việc đón tiếp từ khi khách hàng bước chân vào công ty đến khi ra khỏi công ty.

## PHẠM VI ÁP DỤNG

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

## TRÁCH NHIỆM

- Ban Giám Đốc chi nhánh 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 ĐÓN TIẾP KHÁCH HÀNG

| 1. BẢO VỆ   | 2. LỄ TÂN – THU NGÂN  | 3. GĐCN/ CỔ VẤN/ TRỢ LÝ BÁC SĨ  | 4. BÁC SĨ   | 5. KHO  | 6. KTV  |
|---|---|---|---|---|---|
| BƯỚC THỰC HIỆN  |   |   |   |   |   |
| <div>- Sắp xếp, giữ xe.</div> <div>- Kiểm soát dịch vòng ngoài.</div> | <div>- Đón tiếp khách hàng.</div> <div>- Nhập thông tin khách hàng</div> <div>- Thanh toán</div>                              | <div>- Soi da</div> <div>- Tư vấn</div>   | <div>- Khám da</div> <div>- Vạch phác đồ điều trị</div> | <div>- Xuất kho nguyên vật liệu làm dịch vụ</div>             | <div>- Thực hiện dịch vụ khách hàng</div> <div>- Hỗ trợ đón tiếp khách hàng</div>   |
| <div>Dắt xe, tiễn khách</div>   | <div>Thanh toán nâng cấp</div>  | <div>Chốt nâng cấp</div>  |   |   |   |
| QUY TRÌNH LIÊN QUAN   |   |   |   |   |   |
| <div>- Quy trình bảo vệ</div>   | <div>- Quy định bán đúng giá menu</div> <div>- HDCV về quy trình checkin trên Vttech</div> <div>- Quy định về đồng phục</div> | <div>- QT nhận và tư vấn khách hàng</div> <div>- QT đặt lịch hẹn</div> <div>- QT CSKH theo nhóm</div> <div>- QT tiếp nhận và xử lý complaint</div> <div>- HDCV upload hình ảnh lên phần mềm</div> <div>- Hồ sơ khách hàng</div> <div>- Bảng giá, CTKM</div> | <div>- Quy trình thăm khám của bác sĩ</div>             | <div>- Quy trình xuất kho theo tiêu hao nguyên vật liệu</div> | <div>- QT đón tiếp khách hàng của bộ phận kỹ thuật</div> <div>- Quy trình làm dịch vụ</div> <div>- Quy trình đặt lịch hẹn</div> |

4



# 1. BẢO VỆ

## KHÁCH VÀO

Bảo vệ đón khách và chào khách.

Báo bộ đàm cho lễ tân, thực hiện 5K

Dắt xe cho khách và đưa thẻ xe

Hướng dẫn khách hàng vào bên trong

### Lưu ý:

- Nếu như lúc đó dựng xe xong cho khách rồi mà chưa thấy ai mở cửa cho khách thì nhân viên bảo vệ mở cửa, mời khách vào. Trường hợp mưa, che dù mời khách vào trong.
- Nhân viên bảo vệ cố gắng nhớ mặt khách hàng để giao xe đúng khi khách hàng ra về.
- Nếu trời đổ mưa, nhân viên bảo vệ lấy mũ bảo hiểm ở xe, úp lên yên xe để tránh ướt và che tấm xốp yên xe khi trời nắng.

## KHÁCH VỀ

Chào khách.

Nhận thẻ xe từ khách

Dắt xe cho khách đúng hướng đi

Kết thúc

## QUY ĐỊNH

- Trang phục: Đúng trang phục bảo vệ được cấp phát.
- Khi ngồi chờ, trông xe:
  - + Ngồi thẳng nghiêm túc, không ngồi gác chân.
  - + Không tụ tập nói chuyện, làm việc riêng.
  - + Không được hút thuốc lá ở nơi làm việc.
  - + Giữ vệ sinh khu vực để xe sạch sẽ

## 2. LỄ TÂN – THU NGÂN

### KHÁCH VÀO

Chào khách

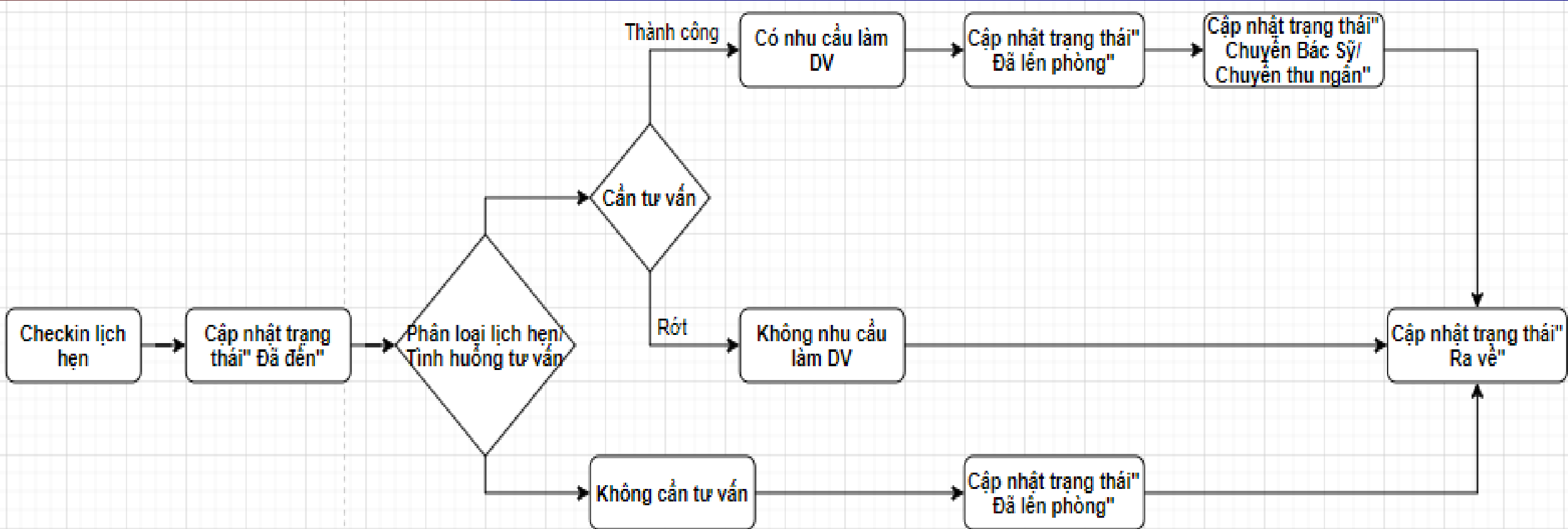
Xác nhận thông tin  
lich hẹn & KH\*

Thực hiện checkin  
lich hẹn (Nếu có)

Báo BP cố vấn tiếp khách

\* Nếu KH không có lịch hẹn, lấy thông tin khách hàng và nhập liệu, phân nguồn khách tới.

### QUY TRÌNH CHECKIN KHÁCH HÀNG



### QUY ĐỊNH BÁN ĐÚNG GIÁ MENU

- Tuyệt đối không được bán thấp hơn giá menu đưa ra (Không chấp nhận trường hợp khách không có đủ tiền nên điều chỉnh linh động ít vật tư hơn so với menu).
- Trường hợp bán cao hơn: Chi nhánh có thể linh động tặng kèm thêm dịch vụ hoặc sản phẩm có giá trị tương đương với phần chênh lệch đó. Nhưng lưu ý phải xuất rõ trên phần mềm (ghi chú dịch vụ tặng) và ghi chú trên file driver.

**Ví dụ:** 01 chai vi kim Miracle ex spicule có giá 890.000 đ. Chi nhánh có thể bán giá 1.000.000 đ tặng kèm 01 buổi chăm sóc da thư giãn cho khách.

**Lưu ý:** Trong sheet “NVL CNC” của file DSKH 2021, Công ty đã phân rõ định mức tiêu hao theo menu dịch vụ. Trường hợp bán lẻ chỉ được bán cho khách hàng nâng cấp, tuyệt đối không quy giá bán lẻ này để điều chỉnh linh động giá gói dịch vụ điều trị cho khách mua mới.

### ĐỒNG PHỤC

- Trang phục: Được công ty cấp phát, nếu chưa được cấp mặc áo sơ mi trắng, chân váy đen.
- Kẹp tóc (Kẹp tóc búi lười)
- Vớ đen mỏng
- Bảng tên
- Giày cao gót màu đen, tối thiểu 5 phân, bít mũi
- Trang điểm: Kẻ lông mày, son môi, mascara, phấn mắt, eyeliner, đánh phấn cho đều màu da, má hồng.

### CÁC THIẾT BỊ/ DỤNG CỤ ĐƯỢC CẤP PHÁT

- Văn phòng phẩm: Bút, kim kẹp, giấy, rổ đựng hồ sơ,....
- Máy tính làm việc tại công ty.
- Máy in, máy pos.
- Bộ đàm

### CÁC THIẾT BỊ/ DỤNG CỤ TỰ CHUẨN BỊ

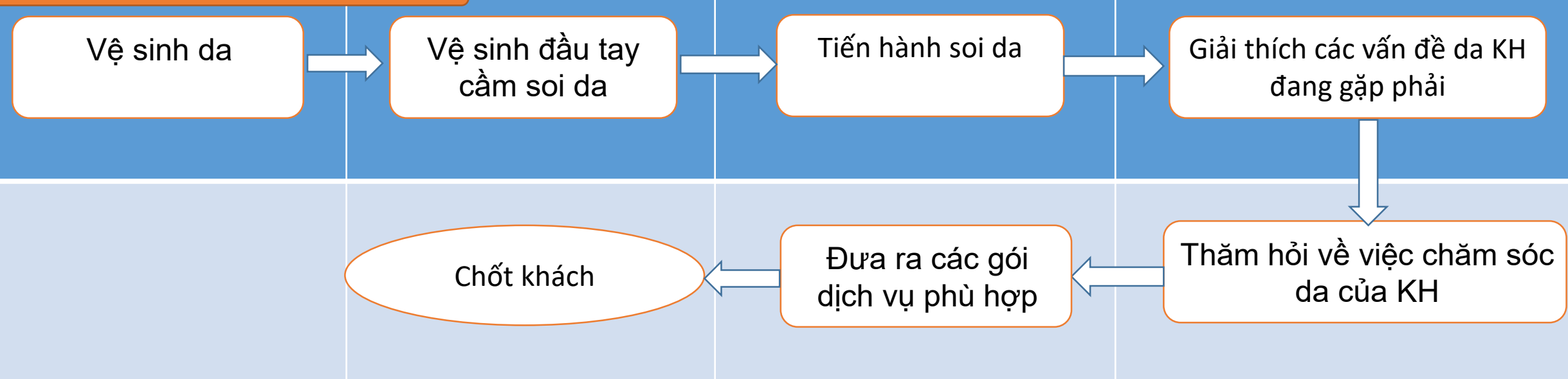
- Dụng cụ trang điểm
- Máy tính (nếu có)
- Điện thoại smartphone





### 3. BGĐ CHI NHÁNH/ CỐ VẤN/ TRỢ LÝ BÁC SĨ

#### QUY TRÌNH SOI DA – TƯ VẤN



- Kỹ thuật viên dẫn khách vào phòng soi da.
  - Leadteam (Cố vấn/ trợ lý bác sĩ) tiến hành soi da và phân tích 6 chỉ số (Lập hồ sơ khách hàng)
  - Thông báo gói bao đẹp giải quyết hết 6 vấn đề trên cho khách hàng. Nếu:
    - + Thành công: Thực hiện làm dịch vụ
    - + Không thành công: tư vấn liệu trình, chọn một trong 6 chỉ số để điều trị, tư vấn theo phác đồ và sản phẩm của bác sĩ - đưa ra, đồng thời báo cho toàn team để bám sát mục tiêu cùng sale 01 gói.
  - Nếu có vấn đề chuyên sâu hơn cần bác sĩ thăm khám thì chuyển qua phòng khám da gặp Bác sĩ.
  - Trong lúc KTV làm dịch vụ, KTT đóng vai trò là mô giới cho GĐCN/ leadteam vào phòng với nội dung giới thiệu: Mời GĐCN/ leadteam để đánh giá tay nghề và chất lượng dịch vụ.
- Sau khi vào phòng GĐCN/ leadteam chốt khách hàng nâng cấp lên dịch vụ cao hơn.

## 1. BÌA HỒ SƠ KHÁCH HÀNG NHƯ MẪU

## 2. CÁC PHIẾU THÔNG TIN:

**2.1.** BM-01-QT-KDTA-01: Phiếu thông tin tư vấn khách hàng.

**2.2.** BM-02-QT-KDTA-01: Phiếu theo dõi khách hàng liệu trình (Dành cho bác sĩ).

**2.3.** BM-03-QT-KDTA-01: Phiếu dặn dò sau thực hiện.

**2.4.** BM-04-QT-KDTA-01: Phiếu theo dõi liệu trình

=> Các phiếu này được đính kèm quy trình này.





### 3. BGĐ CHI NHÁNH/ CỔ VẤN/ TRỢ LÝ BÁC SĨ

#### BGD CHI NHÁNH

##### ĐỒNG PHỤC

###### NỮ

- ✓ Nếu được cấp đồng phục thì mặc theo quy định của Công Ty. Nếu không được cấp đồng phục mặc vest sang trọng, lịch sự.
- ✓ Kẹp tóc (kẹp lưới búi tóc vào trong)
- ✓ Áo dây mặc bên trong màu đen.
- ✓ Vớ đen mỏng (nếu mặc váy)
- ✓ Bảng tên
- ✓ Giày cao gót màu đen, đế tối thiểu 5 phân (nếu mặc váy thì giày bít mũi)
- ✓ Make up: Kẻ lông mày, son môi, mascara, phấn mắt, eyeliner, đánh phấn cho đều màu da, má hồng

###### NAM

- ✓ Mặc vest (sang trọng, lịch sự) hoặc đồng phục công ty cấp phát
- ✓ Áo sơ mi màu đen hoặc tối màu dài tay
- ✓ Quần tây màu đen
- ✓ Bảng tên
- ✓ Giày tây màu đen
- ✓ Caravat màu đen/ màu xanh đen.

##### CÁC THIẾT BỊ/ DỤNG CỤ ĐƯỢC CẤP PHÁT

- Văn phòng phẩm: Bút, kim kẹp, giấy, rô dựng hồ sơ,....
- Máy tính làm việc tại công ty.
- Bộ đàm
- Ipad

##### CÁC THIẾT BỊ/ DỤNG CỤ TỰ CHUẨN BỊ

- Dụng cụ trang điểm
- Máy tính (nếu có)
- Điện thoại smartphone



### 3. BGĐ CHI NHÁNH/ CỔ VẤN/ TRỢ LÝ BÁC SĨ

#### CỔ VẤN

##### ĐỒNG PHỤC

###### NỮ

- ✓ Đồng phục theo quy định của Công ty
- ✓ Kẹp tóc (kẹp lưới búi tóc vào trong)
- ✓ Vớ đen mỏng
- ✓ Bảng tên
- ✓ Giày cao gót màu đen, đế cao tối thiểu 5 phân, bít mũi
- ✓ Make up : Kẻ lông mày, son môi, mascara, phấn mắt, eyeliner, đánh phấn cho đều màu da, má hồng

###### NAM

- ✓ Áo sơ mi màu trắng dài tay
- ✓ Quần tây màu đen
- ✓ Bảng tên
- ✓ Giày tây màu đen
- ✓ Caravat màu đen

##### CÁC THIẾT BỊ/ DỤNG CỤ ĐƯỢC CẤP PHÁT

- Văn phòng phẩm: Bút, kim kẹp, giấy, rổ đựng hồ sơ,....
- Máy tính làm việc tại công ty.
- Ipad
- Bộ đàm

##### CÁC THIẾT BỊ/ DỤNG CỤ TỰ CHUẨN BỊ

- Dụng cụ trang điểm
- Máy tính (nếu có)
- Điện thoại smartphone



### 3. BGĐ CHI NHÁNH/ CỔ VẤN/ TRỢ LÝ BÁC SĨ

#### TRỢ LÝ BÁC SĨ

##### ĐỒNG PHỤC

##### NỮ

- ✓ Áo Blouse
- ✓ Bảng tên
- ✓ Áo sơ mi + quần tây/ chân váy
- ✓ Giày mọi hoặc cao gót bít mũi màu đen
- ✓ Kẹp tóc ( kẹp lưới búi tóc vào trong)

##### NAM

- ✓ Áo sơ mi dài tay
- ✓ Quần tây màu đen
- ✓ Giày tây màu đen
- ✓ Caravat
- ✓ Áo Blouse
- ✓ Bảng tên

##### CÁC THIẾT BỊ/ DỤNG CỤ ĐƯỢC CẤP PHÁT

- Văn phòng phẩm: Bút, kim kẹp, giấy, rổ đựng hồ sơ,....
- Máy tính làm việc tại công ty.
- Bộ đàm

##### CÁC THIẾT BỊ/ DỤNG CỤ TỰ CHUẨN BỊ

- Dụng cụ trang điểm
- Máy tính (nếu có)
- Điện thoại smartphone

## 4. BÁC SĨ

### QUY TRÌNH KHÁM DA – LÊN PHÁC ĐỒ ĐIỀU TRỊ

KTV dẫn KH vào  
phòng Bác sĩ

Bác sĩ thăm khám  
sơ bộ

Thăm hỏi KH

Giải thích các vấn đề da  
KH đang gặp phải

Chốt khách

Cố vấn tư vấn chốt  
KH theo phác đồ

Lên phác đồ điều trị cho  
khách hàng

### ĐỒNG PHỤC

#### NỮ

- Áo Blouse có thêu tên
- Áo sơ mi + quần tây/ chân váy + đầm công sở dài qua gối
- Giày mules hoặc cao gót bít mũi màu đen
- Kẹp tóc (kẹp lược búi tóc vào trong).

#### NAM

- Áo sơ mi dài tay
- Quần tây màu đen
- Giày tây màu đen
- Caravat
- Áo Blouse có thêu tên

### CÁC THIẾT BỊ/ DỤNG CỤ ĐƯỢC CẤP PHÁT

- Văn phòng phẩm: Bút, kim kẹp, giấy, rổ đựng hồ sơ,....
- Các dụng cụ về chuyên môn

### CÁC THIẾT BỊ/ DỤNG CỤ TỰ CHUẨN BỊ

- Dụng cụ trang điểm
- Máy tính (nếu có)
- Điện thoại smartphone

**QUY TRÌNH XUẤT HÀNG TẠI KHO CHI NHÁNH**

KTV đưa phiếu  
điều trị



Nhận phiếu và chuẩn bị  
nguyên liệu



Chuyển nguyên liệu  
cho KTV



Bấm xác nhận đã xuất tiêu  
hao

- Phải có phiếu điều trị mới xuất kho nguyên vật liệu tiêu hao
- Phiếu điều trị phải đúng tên KTV nhận nguyên vật liệu tiêu hao.

**ĐỒNG PHỤC**

- Áo sơ mi + quần tây/ chân váy + đầm công sở dài qua gối
- Giày mọi hoặc cao gót bít mũi màu đen
- Kẹp tóc (kẹp lưới búi tóc vào trong).

**CÁC THIẾT BỊ/ DỤNG CỤ ĐƯỢC CẤP PHÁT**

- Văn phòng phẩm: Bút, kim kẹp, giấy, rổ đựng hồ sơ,....
- Máy tính xách tay
- Cân

**CÁC THIẾT BỊ/ DỤNG CỤ TỰ CHUẨN BỊ**

- Dụng cụ trang điểm
- Điện thoại smartphone



## 6. KỸ THUẬT / ĐIỀU DƯỠNG

### QUY TRÌNH TIẾP ĐÓN KHÁCH HÀNG CỦA BỘ PHẬN KỸ THUẬT

KTT điều phối KTV đứng chờ đón khách tại cửa theo tour. Chào khách, lấy dép, hướng dẫn khách tới quầy lễ tân

Dẫn khách vào phòng soi da

Dẫn khách vào phòng Bác sĩ

Đưa khách hàng ra quầy thanh toán dịch vụ

Nhận phiếu điều trị và đưa khách lên phòng dịch vụ

Làm dịch vụ KH

Kết thúc

Mở cửa tiễn khách

Đặt lịch hẹn theo Quy trình

Dẫn khách xuống quầy lễ tân

Hướng dẫn KH chăm sóc tại nhà

Trò chuyện, khơi gợi mua hàng



### ĐỒNG PHỤC

#### KỸ THUẬT VIÊN

- Đồng phục được Công ty cấp phát
- Đeo bảng tên
- Kẹp tóc (kẹp lưới búi tóc vào trong)
- Dép màu xanh theo quy định công ty
- Không đeo nhẫn, không để móng tay dài
- Make up: Kẻ lông mày, son môi, mascara, phấn mắt, eyeliner, đánh phấn cho đều màu da, má hồng.

#### ĐIỀU DƯỠNG

- Áo Blouse
- Đeo bảng tên
- Đồng phục được Công ty cấp phát
- Giày mọi hoặc cao gót bít mũi màu đen
- Kẹp tóc (kẹp lưới búi tóc vào trong)

### CÁC THIẾT BỊ/ DỤNG CỤ ĐƯỢC CẤP PHÁT

- Các dụng cụ chuyên phục vụ thực hiện dịch vụ cho khách hàng
- Bộ đàm
- Khẩu trang, bao tay

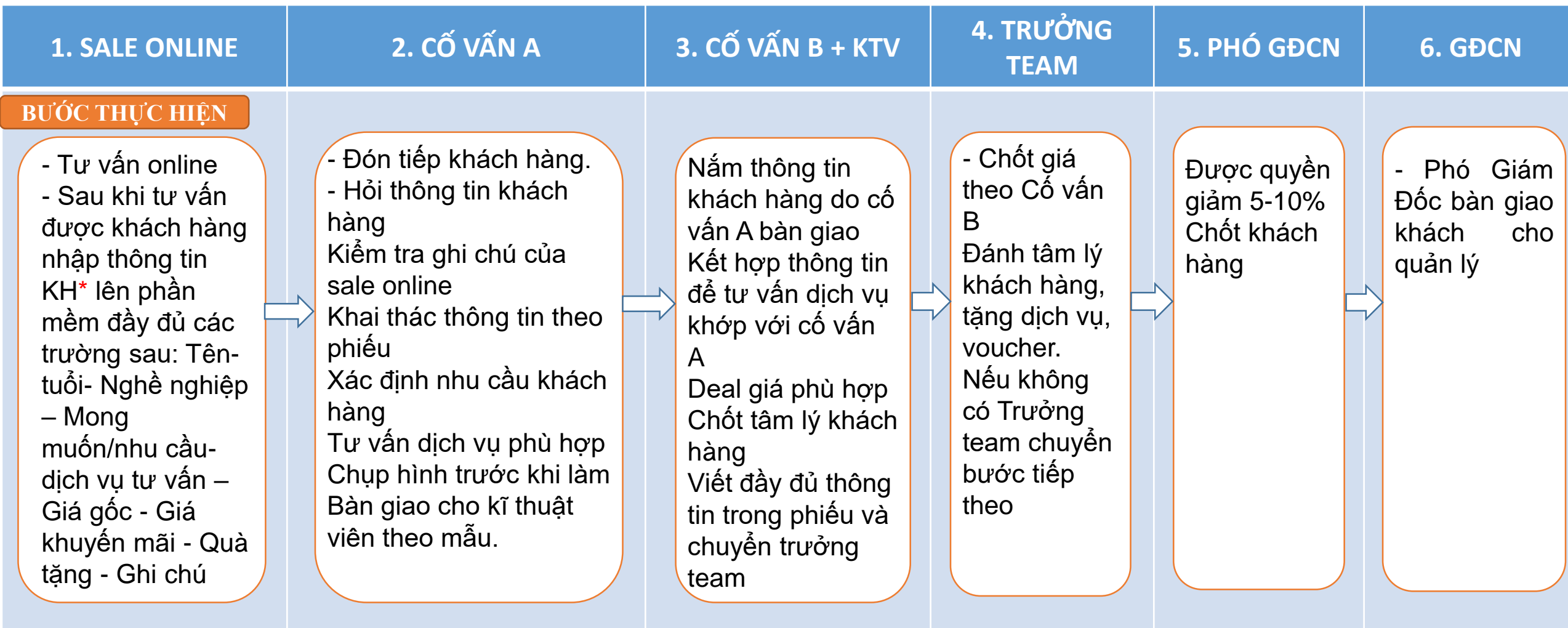
### CÁC THIẾT BỊ/ DỤNG CỤ TỰ CHUẨN BỊ

- Dụng cụ trang điểm
- Điện thoại smartphone

# CÁC QUY TRÌNH LIÊN QUAN



# QUY TRÌNH NHẬN VÀ TƯ VẤN KHÁCH HÀNG

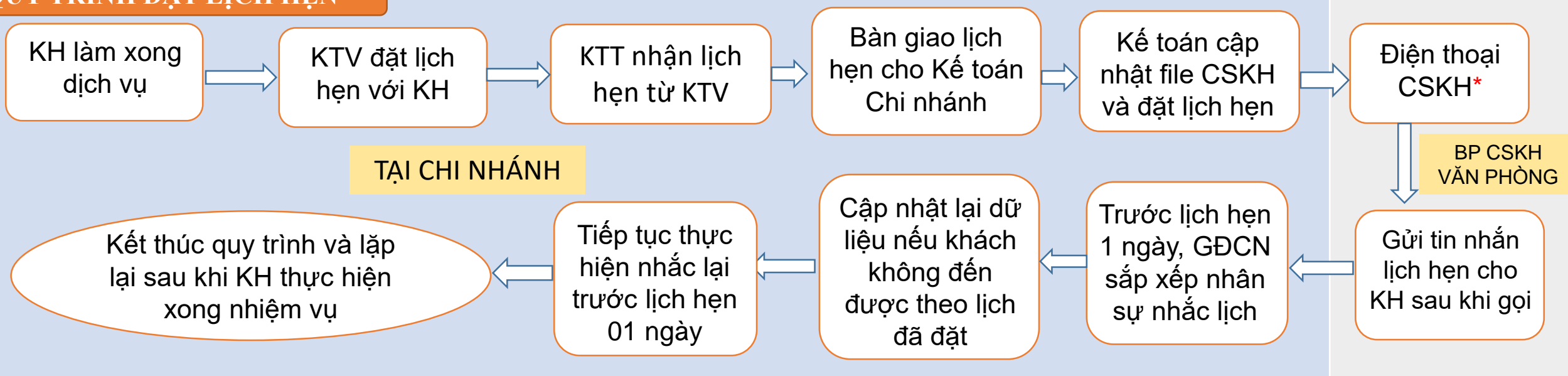


Các bộ phận dưới chi nhánh điền vào mẫu sau: BM-01-QT-CSKH-02: Biểu mẫu phiếu thông tin tư vấn khách hàng

## 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).



# QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN KHÁCH HÀNG

## 1. CSKH

## 2. GĐCN

### BƯỚC THỰC HIỆN

CSKH gọi điện thoại cho khách hàng.

Tiếp nhận phàn nàn và nhập liệu vào phần mềm

GĐCN kiểm tra phàn nàn mỗi ngày tại phần mềm

Kiểm tra phần xử lý đã có dấu tích chưa

### QUY TRÌNH LIÊN QUAN

1. GĐCN mỗi ngày phải đăng nhập, xem xét và xử lý phàn nàn khách hàng của chi nhánh mình ít nhất 3 lần/ ngày.
2. Các phàn nàn khách hàng phải được giải quyết mỗi ngày. Nếu không giải quyết phạt 500.000 đồng/ khách/ 01 lần đầu vi phạm. Các lần tiếp theo nhân theo số lần. Quá 03 lần BGĐ sẽ xem xét kỉ luật hình thức cao nhất.



SAU KHI ĐIỆN THOẠI CHO KHÁCH HÀNG TIẾN HÀNH NHẬP LIỆU PHẢN NÀN KHÁCH HÀNG NHƯ SAU:

- **Bước 1:** Chọn tab Complaint
- **Bước 2:** Chọn Thêm mới
- **Bước 3:** Điền trạng thái hiện tại (phản nàn về dịch vụ/thái độ/CSVC,...)
- **Bước 4:** Điền mục Trạng thái chi tiết (Phản ứng phụ/ không bảo hành/....)
- **Bước 5:** Ghi chú cụ thể nội dung phản nàn của khách hàng.
- **Bước 6:** Chọn người xử lý phản nàn (Gắn tên người có trách nhiệm xử lý phản nàn)
- **Bước 7:** Chọn save

The screenshot shows a web interface for managing complaints. At the top, there are four tabs: TIỀN PHÁT SINH, TIỀN THANH TOÁN, CÒN LẠI, and TIỀN ĐÃ CỌC. Below these is a navigation bar with three items: Lịch Sử, Lịch Hiện, and Complaint. The Complaint tab is highlighted with a red circle and labeled B1: Chọn Complaint. To the right of the Complaint tab is a red button labeled B2: Thêm Mới, also circled in red. Below the navigation bar is a section titled 'Quy định chỉnh sửa'. Underneath is the 'Complaint Khách Hàng' section. It contains two dropdown menus: 'Trạng Thái Hiện Tại' with the selected value 'Complaint Dịch Vụ' (labeled B3: trạng thái complaint with an arrow) and 'Trạng Thái Chi Tiết' with the selected value 'Không Bảo Hành' (labeled B4: Trạng thái chi tiết with an arrow). Below these is a large text area labeled B5: Ghi chú nội dung complaint. Underneath the text area is a dropdown menu for 'Người Xử Lý Hiện Tại' with the selected value 'GD CN Quận 10' (labeled B6: Chọn người xử lý complaint with an arrow). At the bottom, there are two more dropdown menus: 'Loại' with the selected value 'Cần Gọi Lại' and 'Ngày Gọi lại' with the value '11-12-2020 13:11'. At the very bottom right, there are two buttons: 'Cancel' and 'Save'. The 'Save' button is circled in red.



Giám đốc chi nhánh mỗi ngày vào coi xử lý khách hàng. Xử lý phản nàn theo các bước sau:

- **Bước 1:** Vào mục chăm sóc chọn tab Giải quyết complaint
- **Bước 2:** Chọn Tất cả các chi nhánh
- **Bước 3:** Chọn tất cả các tư vấn. Lúc này sẽ hiện ra tất cả dữ liệu phản nàn của khách hàng

Complaint khách hàng

Complaint khách hàng và trạng thái xử lý. Có thể thực hiện việc chuyển người xử lý complaint

Tổng : 7

Tất Cả Chi Nhánh

Tất Cả Tư Vấn

Tất Cả Tình Trạng

11-12-2020 to 11-12-2020

| # | Khách Hàng                    | Số Điện Thoại | Tương Tác Gần Nhất  | Trạng Thái                                  | Người Phụ Trách | Trạng Thái Tiếp      | Xong | Xử Lý |
|---|-------------------------------|---------------|---|---|-----------------|----------------------|------|-------|
|   | C_T0001361<br>NGUYỄN THỊ LY   | 936064005     | chi nhánh gọi điện thoại không nghe máy, gọi thêm thì thuê bao, chi nhánh không liên hệ dc khách<br>12:50 11-12-2020<br>GDCN Quận 10  | Không Bảo Hành<br>Complaint Dịch Vụ         | GDCN Quận 10    | Cần Gọi Lại<br>12:49 |      |       |
| 2 | C_T0042732<br>NGUYỄN THỊ MƯỜI | 0344118659    | 11/12 khách hài lòng, thắc mắc kết quả chưa có như lời nhân viên tư vấn. Khách đến trải nghiệm gói 299k nhưng sau khi TVV hỗ trợ khách quyết định làm gói 1tr5/1 lần để có kết quả xóa nhân, trẻ hóa vùng da quanh mắt nhưng hiện sau 1 tuần vẫn chưa có kết quả nào, vẫn y như ban đầu.<br>10:06 11-12-2020<br>Nguyễn Ja Pan | Không Đảm Bảo Hiệu Quả<br>Complaint Dịch Vụ | GDCN Quận 10    | Cần Gọi Lại<br>10:05 |      |       |
|   |                               |               | 11/12 khách hài lòng, có góp ý KTV làm qua loa. Lau mặt và ủ tề để khác nằm gần 1 tiếng, sau đó đắp mặt nạ và massage rất hơi hợt. Khách thắc mắc có phải thiếu bước hay bạn KTV chưa nhiệt   |   |                 |                      |      |       |

B1: Chọn CHĂM SÓC  
-> Giải quyết complain

B2: Chọn tất cả chi nhánh

B3: Chọn tất cả tư vấn

B4: Chọn dấu tích để vào xử lý



Giám đốc chi nhánh mỗi ngày vào coi xử lý khách hàng. Xử lý phản nàn theo các bước sau:

- **Bước 4:** Chọn dấu tick để vào xử lý phản nàn, khi đó phần mềm sẽ hiện ra bảng thông tin phản nàn của khách hàng.
- **Bước 5:** Chọn trạng thái cần xử lý (trùng khớp với trạng thái của CSKH nhập)
- **Bước 6:** Chọn trạng thái chi tiết cần xử lý (trùng khớp với trạng thái của CSKH nhập)
- **Bước 7:** Nhập chi tiết nội dung đã xử lý với khách hàng
- **Bước 8:** Nếu cần yêu cầu người tiếp theo xử lý thì chọn đúng tên người xử lý.
- **Bước 9:** Chọn trạng thái (Gọi lại/ không cần gọi lại), sau đó tích vào ô hoàn tất
- **Bước 10:** Nhấn tab Save để lưu thông tin

➔ Kiểm tra đã xử lý xong chưa bằng cách xem có dấu tích như hình hay không.

**Complaint Khách Hàng**

**B5: Chọn trạng thái cần xử lý** (Trạng Thái Hiện Tại: Complaint Dịch Vụ)

**B6: Chọn trạng thái chi tiết cần xử lý** (Trạng Thái Chi Tiết: Không Bảo Hành)

**B7: Nội dung đã xử lý complaint** (Nội Dung \*)

**B8: Nếu nhiều công đoạn xử lý thì chọn người xử lý tiếp theo** (Người Xử Lý Tiếp Theo: Kế Toán CN Thủ Đức)

**B9: Chọn trạng thái. Tích vào hoàn tất khi đã xử lý xong** (Trạng Thái Tiếp Theo: Không Cần Gọi, Hoàn Tất: ☒)

Buttons: Cancel, Save

Tổng: 1 | Tất Cả Chi Nhánh | GĐCN Gò Vấp | Tất Cả Tình Trạng | 11-12-2020 to 11-12-2020

| # | Khách Hàng             | Số Điện Thoại | Tương Tác Gần Nhất                                 | Trạng Thái                          | Người Phụ Trách | Kiểm Tra đã xử lý xong | Trạng Thái Tiếp                     | Xong                                | Xử Lý                               |
|---|------------------------|---------------|--|-------------------------------------|-----------------|------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | PVD0030056<br>Anh Kiệt | 0977272967    | Đã xử lý xong<br>13:27 11-12-2020<br>Phạm Chí Kiệt | Không Bảo Hành<br>Complaint Dịch Vụ | GĐCN Gò Vấp     | Không Cần Gọi          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |





## HDCV VỀ QUY TRÌNH CHECKIN KHÁCH HÀNG TRÊN VTTECH

Vào phần mềm HRM => Thư mục Quy trình các phòng ban => Chọn Phòng CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

## HDCV VỀ UPLOAD HÌNH ẢNH TRÊN PHẦN MỀM

Vào phần mềm HRM => Thư mục Quy trình các phòng ban => Chọn Phòng CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

## QUY ĐỊNH TẠI CÁC BỘ PHẬN CỦA CHI NHÁNH

Vào phần mềm HRM => Thư mục Quy trình các phòng ban => Chọn PHÒNG KINH DOANH TAZA



# CÁC QUY TRÌNH KHÁC

## QUY TRÌNH PHÒNG QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC

Vào phần mềm HRM => Thư mục Quy trình các phòng ban => Chọn PHÒNG QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC.

Gồm các quy trình của bộ phận HCNS, bộ phận truyền thông nội bộ.

## QUY TRÌNH PHÒNG TÀI CHÍNH KẾ TOÁN

Vào phần mềm HRM => Thư mục Quy trình các phòng ban => Chọn PHÒNG TÀI CHÍNH KẾ TOÁN.

Gồm các quy trình của bộ phận kế toán, bộ phận kho, bộ phận thu mua

## QUY TRÌNH PHÒNG QUẢN TRỊ RỦI RO VÀ KIỂM SOÁT NỘI BỘ

Vào phần mềm HRM => Thư mục Quy trình các phòng ban => Chọn QUẢN TRỊ RỦI RO VÀ KIỂM SOÁT NỘI BỘ

Gồm các quy trình của bộ phận Cơ sở vật chất, bộ phận pháp lý, Bộ phận iso