

**CÔNG TY CP BÌNH MINH TOÀN CẦU**

**SỐ 25 Trần Quang Diệu,P14,Quận 3**

------------o--------------

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

**BẢN TƯỜNG TRÌNH**

**Kính gửi**: Ban Giám Đốc Cty CP BÌNH MINH TOÀN CẦU

Tôi tên: Nguyễn Thành Tuấn, hiện đang làm quản lý cửa hàng breadtalk biên hòa

Hôm nay tôi làm bản tường trình này để trình bày lại sự việc đã xảy ra tại cửa hàng vào lúc 19h ngày 19/07/2016. Sự việc có lien quan đến hai yếu tố là chất lượng dịch vụ và chất lượng sản phẩm. Tôi xin trình bày sự việc như sau:

**1.Chất lượng dịch vụ**: vào ngày 19/07/2016 lúc 19h có xày ra một sự việc là khách hàng không vừa lòng về thái độ phục vụ của nhân viên Bùi Thị Thanh Thơ ( hôm đó nhân viên Thơ quên đem bảng tên nên lấy bảng tên của Phương Anh). Khi đó, nhân viên Thơ có thực hiện thanh toán cho khách hàng sau khi đã chọn bánh và để lên quầy, nhưng khách muốn lấy thêm nên đã quay ra tủ bánh chọn tiếp. Sau đó có một vị khách khác đến thanh toán nhưng do vị khách trước chưa chọn được bánh khác mà Thơ đã bấm các sản phẩm lên máy POS (không được xóa các sản phẩm vì tôi có dặn nhân viên không được bấm xóa sản phẩm, nếu xóa nhiều sẽ bị viết bản kiểm điểm) nên không thể thanh toán cho vị khách sau, nhưng vị khách sau lại hối Thơ tính tiền vì xe đang đợi. Do chưa biết cách ứng xử trong tình huống này nên Thơ đã hối thúc vị khách đầu tiên tính tiền để có thể tính tiền cho vị khách sau. Vì bị hối thúc trong khi chưa chọn xong bánh nên vị khách đầu tiên có thái độ bực mình. Sau khi bị hối thúc tính tiền lần đầu thì vị khách đó đã lại thanh toán tiền. Do cảm thấy bị hối thúc với việc Thơ có thể không nghe hai vị khách đó nói nên đã lại phàn nàn về thái độ của Thơ, nhưng Thơ không rõ mình đã làm gì nên đã hỏi lại khách nói thái độ Thơ vậy là sao? Thơ có nói với khách đợi tính tiền cho các khách sau xong thì sẽ nói chuyện với khách nhưng khách đã bỏ về.

**Hướng giải quyết**: Sự việc vừa xảy ra sau khi tôi vừa rời khỏi cửa hàng nên không thể giải quyết vấn đề đó ngay với khách hàng. Sau khi nhân viên trình bày với tôi thì không có thông tin khách hàng nên không thể lien hệ trực tiếp. Ngoài ra do kinh nghiệm ứng xử của bạn còn ít nên không thể làm hài long khách trong trường hợp đó. Tôi đã cho họp và điều chỉnh lại về thái độ phục vụ của nhân viên sau đó tiến hành lập bản kiểm điểm đối với Thơ. Khi có thông tin của khách hàng tôi sẽ tiến hành gặp khách hàng để xin lỗi cho trường hợp này

**2.Chất lượng sản phẩm**:

Ruồi: thực tế cửa hàng có ruồi và tình hình này là tình hình chung của tòa nhà, nhưng nhân viên vẫn thường xuyên kiểm tra.

Bánh khô: khách nói mua bánh gà & nấm có thể là Phoenix thì khi ăn vị bột ớt khô là đương nhiên. Thật sự vẫn chưa có khách hàng nào phàn nàn về chất lượng bánh bị khô

Về thái độ phục vụ của nhân viên thì chắc chắn không tránh khỏi sai sót, còn chất lượng bánh bun thì cửa hàng xin đảm bảo, nếu có bánh hư bánh xấu trong quá trình sản xuất thì đã không trưng bày những bánh đó.

**BIÊN HÒA, ngày 25 tháng 07 năm 2016**

**Nguyễn Thành Tuấn**