

QUY CHẾ XỬ LÝ - KHÁCH HÀNG PHẢN HỒI HOTLINE HN&SG

HỒ PHẢN	STT	NỘI DUNG PHẢN HỒI	PHƯƠNG ÁN GIẢI QUYẾT			CHI TÀI XỬ LÝ		Quy định
			Người chịu TN giải quyết phản hồi	Thời gian giải quyết cho KH	Thời gian phản hồi hotline	Nhiệm vụ	CHI/Trương SV	
ĐÀN HÀNG	1	KH phản hồi về thủ tục, giấy tờ xe mới	Mr Dương (HN) Mr Duy (SG)			100,000	200,000	1. Bộ phận phụ trách hotline (Ms Vân) tiến hành lập biên bản xử lý phạt NV có KH phản hồi
	2	Khách hàng phản hồi về thái độ phục vụ nhân viên bán hàng tại Showroom	Mr Dương (HN) Mr Duy (SG)	Phụ trách hotline làm việc ngay với các bộ phận liên quan để xử lý cho KH nhanh nhất	Sau 12 tiếng kể từ khi hotline chuyển thông tin (Ms Vân phụ trách)	200,000	300,000	(Tùy theo mức độ phản hồi của KH PKD xem xét tình hình mức phạt)
SERVICE	1	Khách hàng phản hồi về chất lượng BDSC xe	Mr TH (SG) Mr Sơn (HN) Mr Trường (HN)			100,000	200,000	2. Trường hợp Trường bộ phận không giải quyết kịp thời hoặc đã giải quyết nhưng KH không hài lòng: Lập biên bản xử lý Trường bộ phận mức phạt bằng 02 lần CHTY/Trương SV
	2	Khách hàng phản hồi về thái độ phục vụ của NV tại service	Ms Chung (HN)			200,000	300,000	

Note: Khi các bộ phận nhận được biên bản phạt trường bộ phận có thể giải trình sự việc trên biên bản vì phạm để Trường phòng xem xét điều chỉnh lại mức phạt cho hợp lý

Thời gian áp dụng: 01/08/2018

Ban Điều hành

30/8/18 Phòng kinh doanh

Đặng Văn Minh

Hà Nội, ngày 25 tháng 07 năm 2018

Người lập

Trần Thị Vân