

I. MỤC ĐÍCH

- Kiểm soát ngân sách và duy trì hiệu quả Marketing
- Kiểm soát sự tiếp nhận và chăm sóc khách hàng đối với bộ phận bán hàng.

II. NỘI DUNG

STT	Nội dung	Định mức	Yêu cầu	Chế tài áp dụng
1	Cấp phát và sử dụng số Hotline	500.000	100% duy trì sự hoạt động của số Hotline phục vụ công tác bán hàng, tuyệt đối không để gián đoạn liên lạc do các yếu tố: Máy hư, máy hết pin....	Áp dụng chế tài: 300,000đ/lần vi phạm
2	Cập nhật data vào group Hotline		Cập nhật đầy đủ thông tin khách hàng lên group hotline, bao gồm từ các nguồn sau: - Từ Hotline số: 0932462828 (Mr Minh) - Từ CHT.	Áp dụng chế tài: 200,000đ/lần vi phạm
3	Công tác tiếp nhận và CSKH	Tiếp nhận thông tin trong vòng 15 phút	Thời gian tiếp nhận được xác định từ lúc số hotline được cập nhật trên group, tối đa là 15 phút.	Áp dụng chế tài: 50,000đ/lần vi phạm
		Báo cáo kết quả CSKH sau 60 phút	Báo cáo lại kết quả CSKH trong vòng 60 phút, thời gian được xác định từ lúc số hotline được cập nhật trên group.	Áp dụng chế tài: NVBH : 100,000đ/lần vi phạm CHT liên đới: 50,000đ/lần
4	Thực hiện KPI về truyền thông	Tần suất viết bài theo quy định	Viết bài đều đặn theo đúng quy định	Áp dụng chế tài: 200,000đ/lần vi phạm

III. HIỆU LỰC THI HÀNH

- Quy định này có hiệu lực từ ngày **01/04/2022**

BAN ĐIỀU HÀNH

PHÒNG KINH DOANH

PHÒNG MARKETING

I. MỤC ĐÍCH

- Kiểm soát ngân sách và duy trì hiệu quả Marketing
- Kiểm soát sự tiếp nhận và chăm sóc khách hàng đối với bộ phận bán hàng.

II. QUY ĐỊNH

STT	ĐẦU VIỆC	QUY ĐỊNH THỰC HIỆN	NGƯỜI TH
1	Kiểm soát số điện thoại công ty cấp cho bán hàng Showrom	<ul style="list-style-type: none"> - 100% phải sử dụng số điện thoại công ty cấp - Máy điện thoại luôn trong tình trạng mở và sẵn sàng nghe để tiếp nhận thông tin - Sử dụng số điện thoại công ty cấp để chạy quảng cáo trên các trang page, zalo, web cá nhân và cửa hàng đó - Định mức sử dụng tối thiểu $\geq 90\%$ số tiền công ty hỗ trợ (500k/tháng) 	<ul style="list-style-type: none"> - CHT - NVBH
2	Cập nhật & chia lượt data khách hàng vào group Showroom	<ul style="list-style-type: none"> - 100% các số Data bộ phận MKT, số hotline công ty chuyên phải được cập nhật lên Group của Showroom - CHT thực hiện chia lượt trên nhóm khi có Data của văn phòng cho trên Page-Web-Google-FB - CHT thực hiện chia lượt lên Group khi nhận được data khách hàng từ hotline công ty (Mr Minh chuyên) - Cập nhật data KH vào sổ chia lượt theo đúng quy định đảm bảo công bằng cho NVBH 	<ul style="list-style-type: none"> - CHT
3	NVBH tiếp nhận và CSKH	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện tiếp nhận Data KH từ CHT & trên Group - Thực hiện tư vấn trong vòng 2-5 phút khi nhận được thông tin KH 	<ul style="list-style-type: none"> - NVBH
4	Báo cáo	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo kết quả tư vấn sau 15 phút lên Group - Thực hiện CSKH sau bán theo quy định. - CHT kiểm soát lại toàn bộ thông tin KH khi NVBH đã CSKH, cập nhật vào sổ theo dõi, báo cáo PKD 	<ul style="list-style-type: none"> - NVBH - CHT
5	Thực hiện KPI về truyền thông	<ul style="list-style-type: none"> - Đăng bài viết trên các kênh theo quy định. - XD các clip ngắn, nội dung bài viết chất lượng - Phân bổ ngân sách được hỗ trợ cho các kênh hợp lý - Cập nhật báo cáo theo quy định 	<ul style="list-style-type: none"> - CHT - NVBH

BAN ĐIỀU HÀNH
PHÒNG KINH DO

CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TRƯỚC, SAU MUA

Mã hiệu: QĐ/MKT
Lần ban hành/sửa đổi: 01
Ngày hiệu lực: 01.04.22
Số trang: 01

XỬ LÝ LỖI VI PHẠM	CHẾ TÀI	Ghi chú
- Không sử dụng số của công ty cấp phát	100.000đ/ lần	
- Không nghe máy của công ty và KH gọi		
- Không sử dụng đề trên các trang chạy quảng cáo.		
- Không sử dụng hết số tiền theo định mức <90%	200.000đ/Tháng	
- Không cập nhật Data lên nhóm Showrom	50.000đ/lần	
- Không thực hiện chia lượt lên nhóm khi có Data hoặc chia lượt không đúng quy định	50.000đ/lần	
- Không trả lời tin nhắn khi hotline công ty chuyên thông tin KH (>2 phút)	50.000đ/lần	
- Không gửi Data lên nhóm, tự ý cho NVBH khác	100.000đ/lần	
- Không kiểm soát cập nhật data khách hàng vào sổ theo dõi, chia lượt	200.000đ/lần	
- Không check- nhận Data trên Group và CHT >5 phút	100.000đ/ lần	
- Nhận Data nhưng không thực hiện tư vấn đề KH phản hồi lại hotline hoặc comment trên page, web		
- Không báo cáo lại kết quả sau tư vấn KH.	100.000đ/lần	
- Không thực hiện CSKH sau mua theo quy định.		
- Không thực hiện kiểm soát, tổng hợp data và báo cáo PKD	200.000đ/lần	
- Không đăng bài theo đúng quy định.	100.000đ/ lần	
- Không xây dựng các clip ngắn, bài viết, hình ảnh không đạt chất lượng		
- Phân phối ngân sách không hợp lý.		
- Không gửi báo cáo theo quy định.		

ANH

PHÒNG MARKETING