

★  
ANNAM  
GOURMET

---

## *Các Quy Trình Xử Lý*

---

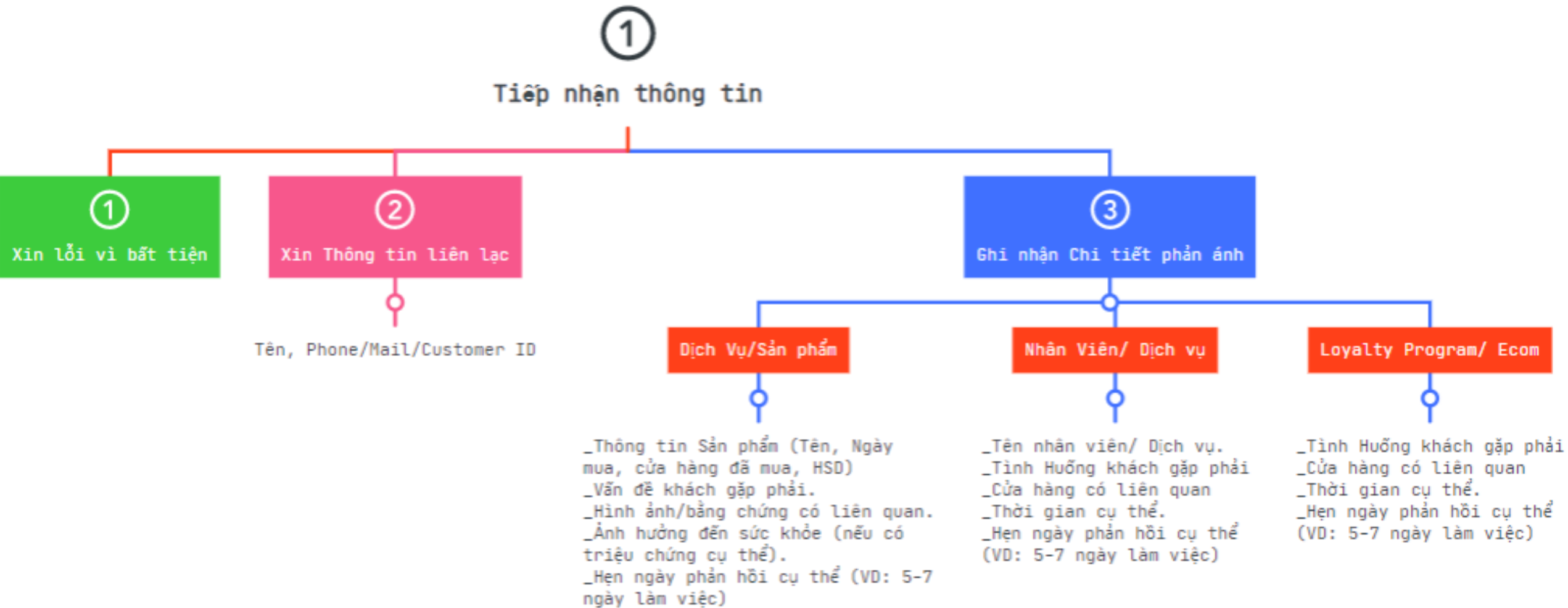
*28 September 2024  
By Digital & CRM*

## ◆—5. CÁC QUY TRÌNH GIẢN LƯỢC

- A. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN & XỬ LÝ PHẢN ÁNH*
- B. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN ĐƠN HÀNG VÀ CHUYỂN ĐẾN STORE.*
- C. QUY TRÌNH CẤP FREE-VOUCHER*
- D. QUY TRÌNH THAY ĐỔI THÔNG TIN KHÁCH HÀNG THEO YÊU CẦU.*
- E. QUY TRÌNH THAY ĐỔI ĐIỂM (CỘNG, TRỪ)*



## ◆—A. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH



Sau đó, chuyển thông tin đến các bộ phận có liên quan để hỗ trợ xử lý - Chủ động theo dõi và phản hồi cho đến khi vấn đề được giải quyết và khách hàng hài lòng

## ◆— B. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH - CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN CẦN CHUYỂN ĐẾN

CRM HO tiếp nhận thông tin qua các kênh truyền thông chính thống của công ty và thông tin đến các bộ phận có liên quan để phối hợp giải quyết.



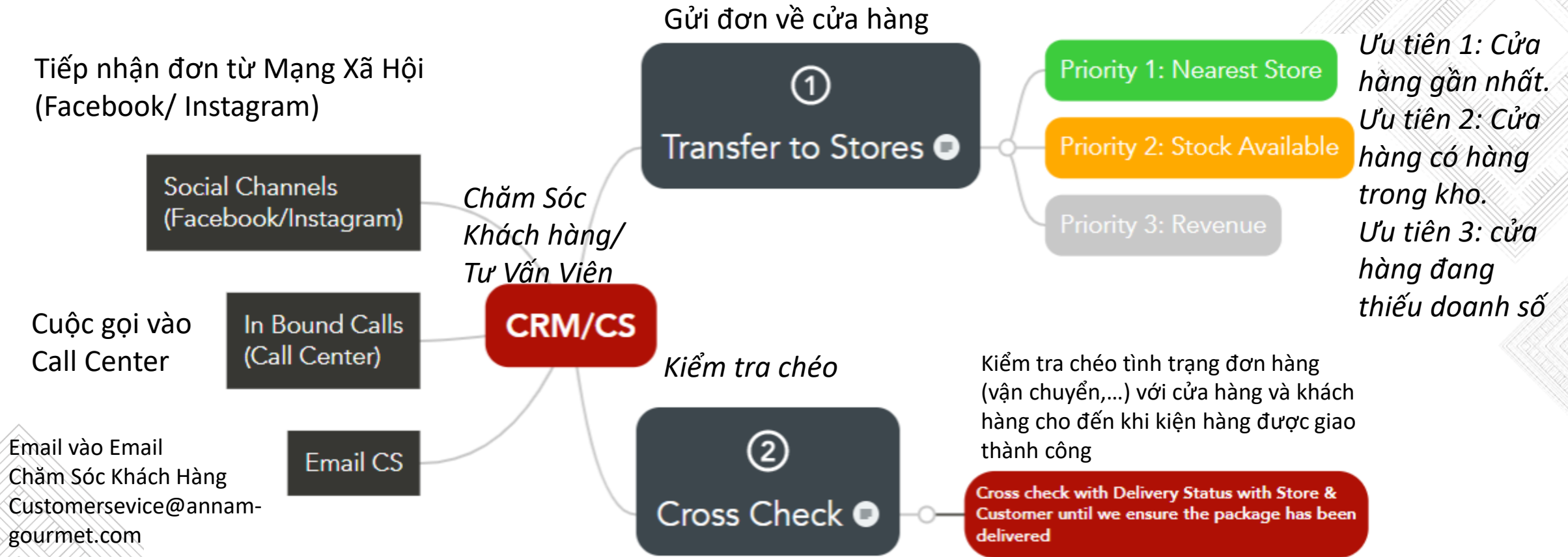
CRM HO Duy trì liên lạc, cập nhật tình trạng với các bộ phận liên quan và khách hàng cho đến khi có câu trả lời thích đáng và đóng case.

---

Khi nguyên nhân được xác định rõ. Trường hợp (TH) lỗi thuộc về Nhà Cung Cấp/ Sản Phẩm/ Dịch Vụ/ ...Annam Gourmet CS Team sẽ phối hợp với từng bộ phận, đối tác có liên quan để có biện pháp khắc phục, khiển trách nội bộ và đưa ra phương án cải thiện thích hợp.



## ◆ C. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN ĐƠN HÀNG



Trong quá trình cửa hàng soạn hàng, nhân viên chăm sóc khách hàng tại cửa hàng có thể chủ động liên hệ khách trong các trường hợp sau:

- Món hàng khách cần vừa hết stock, thương thảo về món hàng thay thế.
- Thông báo cụ thể đến khách hàng nếu có chênh lệch về trọng lượng của các sản phẩm đòi hỏi việc cân (rau, củ, quả, phô mai...)
- Liên hệ khách trước khi giao hàng, khi đến giao hàng.
- Lưu ý: Mọi thương lượng trên, đều dựa trên nhu cầu thay đổi và đồng ý của khách hàng. Cửa hàng không chủ động thay thế, hành động mà không có sự đồng ý từ khách.

## ◆ – Các lưu ý về nhóm khách hàng được ưu tiên

Nhóm khách hàng ưu tiên

# 7 NHÓM NGƯỜI TIÊU DÙNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG



*Người tiêu dùng dễ bị tổn thương là người tiêu dùng có khả năng chịu nhiều tác động bất lợi về tiếp cận thông tin, sức khỏe, tài sản, giải quyết tranh chấp tại thời điểm mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ*



## ◆ – Các lưu ý về nhóm khách hàng được ưu tiên

Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại

- Luôn ưu tiên tiếp nhận và xử lý trước các khiếu nại, phản ánh của 7 nhóm khách hàng dễ bị tổn thương nêu trên trong trường hợp có đủ thông tin từ khách hàng thuộc ít nhất 1 trong 7 nhóm khách hàng này.
- Không được từ chối giải quyết yêu cầu của 7 nhóm khách hàng dễ bị tổn thương do khác biệt về tiếng nói, chữ viết, phong tục, tập quán hoặc các khác biệt khác
- Nhân viên tiếp nhận và xử lý khiếu nại không kỳ thị, phân biệt đối xử, lợi dụng yếu tố dễ bị tổn thương để xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng trong quá trình thực hiện giao dịch;
- Không chuyển yêu cầu của người tiêu dùng thuộc nhóm này cho bên thứ ba giải quyết, trừ trường hợp bên thứ ba đó có nghĩa vụ liên quan. Trường hợp từ chối giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương, công ty sẽ trả lời bằng văn bản, trong đó nêu rõ căn cứ pháp lý và sự không phù hợp



## ◆ - D. QUY TRÌNH CẤP FREE VOUCHER

*Yêu cầu từ cửa hàng - chi phí về cửa hàng và do cửa hàng trưởng chịu trách nhiệm phê duyệt*

**Stores Request - Code Store (Monthly Sorry Vouchers)**

*Yêu cầu từ Ban Giám Đốc/ Các phòng ban khác từ Văn phòng chính*

**B.O.D/ Dept Request - H.O**

**Marketing Team Request (Media) - H.O**

*Yêu cầu từ team Marketing / Head Office*

**ISSUE FREE VOUCHER**

Cấp Phiếu Mua Hàng Miễn Phí

**Gather Information**

Thu Thập Thông tin

Approval from SMs/B.O.D/ CRM & Digital Manager

Quantity of Vouchers Số lượng voucher

Value of each Giá trị của mỗi voucher

Purpose of Issuing Mục đích sử dụng của Free Voucher

Tạo Voucher trên A/X (F&O)

Create Voucher in A/X

**Record & Tracking**

Lưu trữ vào tệp lưu trữ nhằm mục đích theo dõi và ghi nhớ

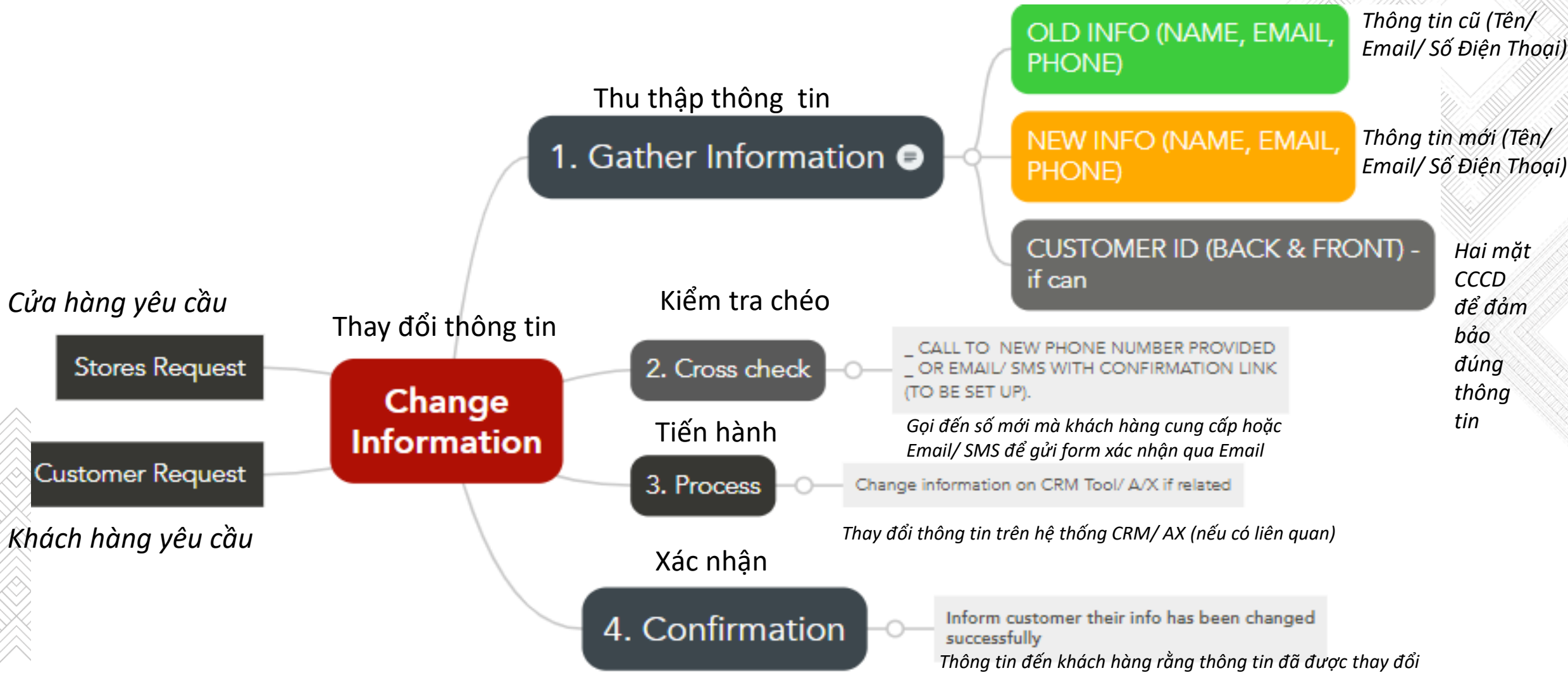
Record in Common Tracking file

*Lưu ý: Free Voucher là Voucher dành riêng cho mục đích cho, tặng và không có giá trị quy đổi thành tiền mặt*





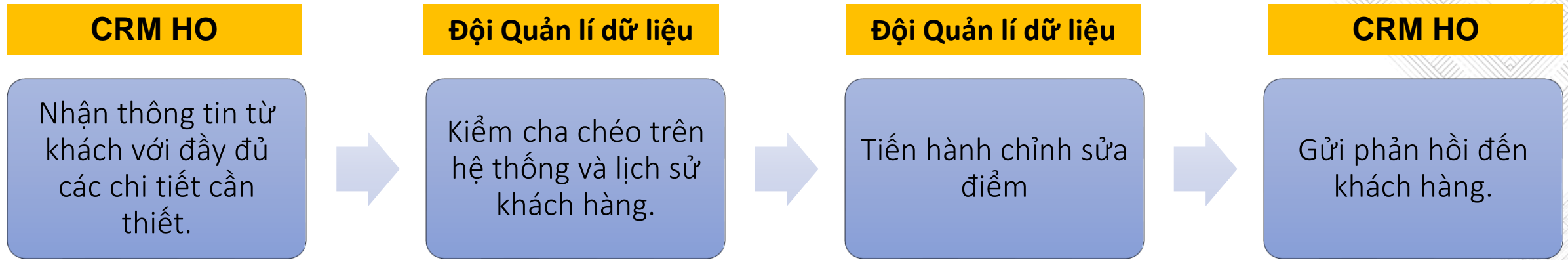
◆—5D. QUY TRÌNH THAY ĐỔI THÔNG TIN KHÁCH HÀNG



Áp dụng khi H.O nhận được yêu cầu của Khách hàng hoặc cửa hàng (khi cửa hàng trực tiếp nhận được yêu cầu từ khách tại các cửa hàng offline)



## ◆— 5E. QUY TRÌNH THAY ĐỔI ĐIỂM

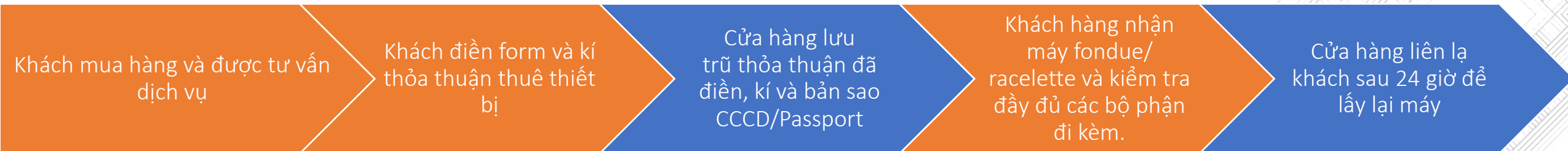


### Thu thập thông tin:

- Thông tin khách hàng
- Lịch sử mua hàng
- Lịch sử điểm
- Gửi cho đội Dữ liệu Chính, cc Quản lý và các bộ phận liên quan.



## ◆— 5C. QUY TRÌNH CHO THUÊ MÁY FONDUE & RACCELTE



### Note:

### DỊCH VỤ THUÊ MIỄN PHÍ CHO THÀNH VIÊN ANNAM GOURMET (\*)

(\*) Điều khoản và điều kiện:

- Dịch vụ thuê miễn phí cho thành viên Vàng và Kim cương. Thành viên Bạc vui lòng đặt cọc 1.500.000 VND.
- Tận hưởng dịch vụ này khi chi tiêu 500.000 VND cho phô mai và tổng cộng 1.000.000 VND tại bất kỳ cửa hàng Annam Gourmet nào.
- Nếu máy bị mất, khách hàng sẽ bị phạt 4 triệu VND.
- Nếu khách hàng muốn gia hạn thời gian thuê miễn phí, sẽ bị tính 200.000 VND/ngày.
- Nếu bất kỳ bộ phận nào của máy bị mất, khách hàng sẽ bị phạt số tiền bằng giá bán của bộ phận đó.
- Xin vui lòng để khách hàng đọc kỹ mẫu đơn thuê và ký xác nhận.

**THỎA THUẬN THUÊ THIẾT BỊ  
PIERRADE & RACLETTE / FONDUE**

Họ và tên khách hàng	
Mã số thẻ khách hàng thân thiết	
Số điện thoại	
Địa chỉ	
Hộ chiếu <input type="checkbox"/>	CCCD <input type="checkbox"/>
	Giấy tờ khác <input type="checkbox"/>
Số CCCD/Hộ chiếu	
Ngày và thời gian cấp	
Ngày và thời gian hết hạn	

**DIỀU KHOẢN THUÊ & GIAO THIẾT BỊ**

Chỉ áp dụng cho các khách hàng của Annam Gourmet khi:

- Có hóa đơn mua sắm sản phẩm phô mai trị giá thấp nhất 500.000 VND tại các cửa hàng Annam Gourmet.
- Có tổng hóa đơn mua sắm trị giá thấp nhất là 1.000.000 VND.

<p><b>THÀNH VIÊN BẠC</b></p> <p>Đặt cọc ít nhất 1.500.000 VND vào ngày thuê dụng cụ.</p> <p>Số tiền đặt cọc này sẽ được hoàn trả lại cho khách hàng khi các thiết bị được trả về với tình trạng tốt.</p>	<p><b>THÀNH VIÊN VÀNG &amp; KIM CƯƠNG</b></p> <p>Cung cấp bản sao CCCD/hộ chiếu vào ngày thuê thiết bị.</p> <p>Không cần phải đặt cọc.</p> <p>Có thể yêu cầu giao thiết bị tận nơi.</p>
--	---

**THỜI GIAN THUÊ THIẾT BỊ**

- Thời gian thuê được tính kể từ khi khách hàng nhận thiết bị và trả lại cửa hàng Annam Gourmet.
- Khách hàng có 48 tiếng để hoàn trả thiết bị kể từ khi bắt đầu thời gian thuê.
- Nếu khách hàng không thể trả lại thiết bị theo đúng thời gian quy định thì sẽ phải trả mức phí phụ thu phát sinh là 200.000 VND/ ngày.

**DIỀU KHOẢN SỬ DỤNG THIẾT BỊ**

- Người thuê đồng ý rằng thiết bị nhận được vẫn còn trong tình trạng sử dụng tốt và cam kết sử dụng thiết bị đúng cách, tuân thủ các hướng dẫn an toàn.
- Tuyệt đối ngăn cấm mọi hành động cho mượn, cho thuê và cho thuê lại, thiết bị này.
- Trong trường hợp khách hàng làm mất máy hoặc một số bộ phận của máy, gây hư hỏng máy dưới mọi hình thức sẽ phải thanh toán số tiền là 4.000.000 VND tương đương với giá trị máy.

HỌ TÊN VÀ CHỮ KÝ CỦA NHÂN VIÊN

CHỮ KÝ CỦA KHÁCH HÀNG



**THANK YOU**

