

Số: 0716/QĐ-GĐ-CT

"V/v Quy định chuẩn mực phục vụ khách hàng ..."

Hải Phòng, ngày 01 tháng 06 năm 2016

## GIÁM ĐỐC CÔNG TY TNHH VẬN TẢI VÀ TIẾP VẬN TOÀN CẦU

- Căn cứ Quyết định thành lập theo Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh Công ty TNHH Vận tải & Tiếp vận Toàn Cầu số 0200968937 ngày 13 tháng 07 năm 2012 và Điều lệ tổ chức hoạt động của Công ty TNHH Vận tải & Tiếp vận Toàn Cầu;
- Căn cứ nhu cầu công việc;
- Căn cứ định hướng, phương châm "Không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ".

### QUYẾT ĐỊNH

**Điều 1.** Ban hành "Quy định chuẩn mực phục vụ khách hàng của Công ty GLOTRANS" áp dụng trong toàn hệ thống Công ty GLOTRANS.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày kí.

**Điều 3.** Ban Giám đốc, các phòng, ban, các chi nhánh, văn phòng có trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- Lưu VP Cty;
- Đăng VPĐT.

CÔNG TY TNHH VẬN TẢI VÀ TIẾP VẬN TOÀN CẦU



GIÁM ĐỐC

*Trần Anh Giang*

**QUY ĐỊNH**  
**CHUẨN MỰC PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG CỦA CÔNG TY GLOTRANS**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 0616/QĐ-GĐ-CT  
Ngày 01 tháng 06 năm 2016 của Giám đốc Công ty GLOTRANS)

**CHƯƠNG I.**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1: Phạm vi áp dụng**

Chuẩn mực phục vụ khách hàng của Công ty GLOTRANS (Chuẩn mực) được áp dụng cho các văn phòng/ chi nhánh và nhân viên thuộc hệ thống Công ty GLOTRANS.

**Điều 2: Trách nhiệm**

1. Ban giám đốc cam kết và chỉ đạo xuyên suốt các chi nhánh/ văn phòng thuộc hệ thống Công ty GLOTRANS thực hiện chuẩn mực này.

2. Phụ trách các phòng ban Công ty, các chi nhánh, văn phòng có trách nhiệm theo dõi, giám sát nhân viên thực hiện đúng các yêu cầu của Chuẩn mực này. Phụ trách các phòng ban Công ty, các chi nhánh, văn phòng chịu trách nhiệm trước Giám đốc về chất lượng dịch vụ của phòng mình phụ trách.

3. Phòng Marketing có trách nhiệm

a. Tổ chức các lớp đào tạo/ truyền thông/ phổ biến/ quảng bá Chuẩn mực này cho các phụ trách Phòng/Ban và nhân viên trong hệ thống Công ty GLOTRANS.

b. Theo dõi, định kỳ tổ chức kiểm tra/đánh giá việc thực hiện Chuẩn mực này;

c. Đề xuất khen thưởng/chế tài (các) Chi nhánh/ Văn phòng, nhân viên Công ty GLOTRANS thực hiện tốt/chưa đạt yêu cầu (khi cần thiết)

**CHƯƠNG II.**  
**CHUẨN MỰC PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG CỦA CÔNG TY**

**Điều 1: Tuân thủ thời gian giao dịch của Công ty GLOTRANS**

Giờ giao dịch:

Từ thứ hai đến thứ sáu: Buổi sáng: 8g00 – 12g00

Buổi chiều: 13g30 – 17g30

Riêng thứ 7: Buổi sáng: 8g30 -12g00

**Điều 2: Đảm bảo khu vực giao dịch luôn sạch sẽ, gọn gàng và sẵn sàng phục vụ khách hàng**

1. Mặt tiền văn phòng

- Mặt tiền văn phòng sạch sẽ, không có rác, không bị đọng nước.

- Bảng hiệu không phai màu, không bị mất chữ.

- Cửa ra vào sạch sẽ, không có vật dụng chắn đường.

- Các thông báo khách như thời gian nghỉ lễ/ Tết... có nội dung rõ ràng, không bị mờ, nhòe và phải được dán ngay ngắn, ngang với tầm mắt của khách hàng.

2. Nơi giao dịch khách hàng

a. Tổng quan nơi giao dịch:

- Trần, tường nhà không ố màu, không mạng nhện.

- Sàn nhà sạch, không đọng nước, không có rác các loại (kể cả giấy tờ giao dịch sai).

- Chậu cây cảnh... phải được vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp, bài trí gọn gàng ngăn nắp. Cây cảnh phải được tỉa xén cành, lá vàng, hỏng.
  - Quầy giao dịch sạch sẽ, không có rác (biểu mẫu viết sai, vỏ kẹo,...) bụi bẩn.
  - Lịch treo tường tại khu vực giao dịch phải thể hiện đúng ngày tháng
  - Đèn chiếu sáng, máy lạnh, quạt (nếu có) luôn trong tình trạng hoạt động tốt.
  - Ghế ngồi phải ngay ngắn, sạch sẽ, không bị sục sịch, gãy chân.
  - Ghế ngồi phải được đẩy vào trong hộc bàn khi đứng lên khỏi vị trí hoặc ra ngoài văn phòng.
  - Đồ dùng cá nhân để nơi khuất tầm mắt của khách hàng.
- b. Trang thiết bị phục vụ công việc
- Thiết bị, vật dụng phục vụ công việc (máy đếm tiền, máy in hóa đơn) phải luôn trong tình trạng hoạt động tốt, được vệ sinh, lau chùi sạch sẽ.
  - Khu vực để máy photocopy phải được sắp xếp gọn gàng, vệ sinh sạch sẽ, có thùng rác để đựng giấy photo hỏng. Giấy photo hỏng có thông tin khách hàng phải huỷ bỏ bằng cách xé vụn và bỏ vào thùng rác.
  - Bút viết dành cho khách hàng sử dụng phải luôn trong tình trạng sử dụng tốt: Bút phải còn mực; Đầu bút không bị lem/chảy mực; Bút được cắm ngay ngắn vào đế; Dây không bị xoắn; Đế cắm bút không bị tróc.
  - Hộp đựng thư ngỏ phải được lau chùi sạch sẽ, phải luôn trong tình trạng có đầy đủ thư ngỏ trong hộp.

### **CHƯƠNG III. CHUẨN MỰC PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG TRỰC TIẾP**

#### **Điều 1: Đồng phục, tác phong lịch sự, chuyên nghiệp**

- Mặc đồng phục theo quy định Công ty GLOTRANS. Hình thức bên ngoài (đầu tóc, trang sức, trang điểm...) phải phù hợp nơi công sở.
- Đeo bảng tên trong thời gian phục vụ khách hàng, kể cả khi làm việc tại ngoài văn phòng. Đảm bảo khách hàng có thể đọc nội dung trên bảng tên dễ dàng.
- Tư thế ngồi hoặc đứng phải ngay thẳng.
- Đưa/nhận danh thiếp, tài liệu từ tốn, lịch sự, thể hiện sự tôn trọng khách hàng: Đưa tận tay khách hàng, phần nội dung danh thiếp/ tài liệu thuận hướng đọc của khách hàng; Nhận danh thiếp/ tài liệu bằng hai tay, mỉm cười, **gật đầu cảm ơn, chăm chú đọc danh thiếp một lần**.
- Luôn dùng đầu bút hướng dẫn nội dung tài liệu, biểu mẫu cho khách hàng.
- Không khoanh tay, chống cằm, chống hông hoặc bỏ tay vào túi quần khi giao tiếp với khách hàng.
- Không nhịp chân hoặc rung đùi.
- Không ăn uống trong khi làm việc.
- Khi có khách của lãnh đạo, tổ chức, các phòng ban đến làm việc, đề nghị đứng dậy tại chỗ, gật đầu chào.

#### **Điều 2: Đối với Nhân viên dịch vụ khách hàng và hành chính kế toán, phải vui vẻ đón tiếp khách hàng và thân thiện, sẵn sàng giúp đỡ khách hàng**

- Nét mặt tươi cười, ánh mắt hướng về phía khách hàng.
- Chào khách hàng với giọng nói rõ: “Chào anh/chị”.
- Thái độ vui vẻ, quan tâm, chủ động hỏi và gọi tên khách hàng trong khi giao tiếp (tối thiểu 2 lần, trừ trường hợp tên khách hàng tế nhị thì không cần gọi).
- Khi quầy giao dịch có nhiều khách hàng cùng đến giao dịch, phải xin lỗi khách hàng đang chờ hoặc yêu cầu đồng nghiệp khác hỗ trợ.

- Lịch sự, khéo léo từ chối và giải thích cụ thể về quy định liên quan khi nhu cầu của khách hàng không phù hợp với quy định của Công ty GLOTRANS.

- Không được đùn đẩy trách nhiệm và tỏ thái độ làm phật lòng khách hàng. Khi đã làm khách hàng phật lòng thì nhất thiết phải xin lỗi trực tiếp khách hàng hoặc xin ý kiến chỉ đạo từ lãnh đạo cấp có thẩm quyền để giải quyết ngay vấn đề phát sinh.

- Không được tranh cãi, đôi co với khách hàng - Sẵn sàng giúp đỡ khách hàng khi khách hàng có nhu cầu khác như: Gọi taxi, chỉ đường đi, dù che mưa, gọi điện thoại, fax... một cách nhiệt tình, chu đáo.

- Không đón tiếp khách hàng với vẻ mặt lạnh lùng, cau có.

### **Điều 3: Đối với nhân viên kinh doanh, phải chú ý lắng nghe, xác nhận nhu cầu khách hàng và tư vấn nhiệt tình, tận tâm với khách hàng**

- Tìm hiểu nhu cầu khách hàng: “Em có thể giúp gì cho anh/chị?”

- Chú ý lắng nghe để xác định đúng nhu cầu của khách hàng, như: Ánh mắt hướng về phía khách hàng, gật đầu hoặc nói “ạ”, “vâng”,... ghi chép các nội dung yêu cầu.

- Khéo léo đặt câu hỏi hoặc lặp lại thông tin quan trọng để xác định chính xác nhu cầu của khách hàng.

- Không để khách hàng trình bày lại đến lần thứ 2.

- Tư vấn rõ ràng, đầy đủ làm nổi bật các tiện ích riêng của từng dịch vụ phù hợp với nhu cầu để khách hàng lựa chọn.

- Giọng nói luôn phải nhẹ nhàng thiện cảm, tốc độ và âm lượng vừa đủ nghe.

- Giải thích/trả lời thoả đáng các thắc mắc của khách hàng.

### **Điều 4: Tôn trọng khách hàng**

- Phải xin lỗi khách hàng nếu phải nghe điện thoại hoặc trao đổi với đồng nghiệp về công việc khi đang giao dịch với khách hàng. Không để khách hàng đợi quá 2 phút.

- Phải đúng hẹn với khách hàng. Trường hợp sai hẹn thì phải gọi điện thoại xin lỗi khách hàng 1 giờ trước giờ hẹn. Không được phép hẹn lại quá một lần.

- Sử dụng câu nói đầy đủ chủ ngữ, vị ngữ, không nói trống không với khách hàng.

- Không nói chuyện riêng với đồng nghiệp hoặc làm việc riêng trong lúc giao tiếp.

- Không được tụ tập nói chuyện, gọi nhau lớn tiếng, cười giỡn khi có sự hiện diện của khách hàng.

- Không ngắt lời khi khách hàng đang nói.

- Không trao đổi, nhận xét về những thông tin giao dịch của khách hàng với đồng nghiệp hoặc khách hàng khác khi đang giao dịch.

### **Điều 5: Nắm vững sản phẩm dịch vụ, thực hiện nghiệp vụ nhất quán, không sai lỗi.**

- Cung cấp dịch vụ nhất quán, giống nhau đối với các khách hàng.

- Đảm bảo thực hiện chính xác quy trình tác nghiệp các dịch vụ cung cấp cho khách hàng.

- Thực hiện giao dịch nhanh chóng, chính xác, liên tục, không vừa làm vừa hỏi.

- Đảm bảo tính chính xác của thông tin cho khách hàng. Không cung cấp thông tin khi chưa biết chắc tính chính xác của thông tin đó.

### **Điều 6: Bảo mật thông tin khách hàng**

- Tuân thủ quy định của Công ty GLOTRANS về sử dụng và cung cấp thông tin riêng của khách hàng.

- Không trao đổi với khách hàng đang giao dịch về (các) vấn đề liên quan đến (các) khách hàng khác.

**Điều 7: Tìm hiểu thêm nhu cầu khách hàng, trân trọng cảm ơn và bày tỏ mong muốn phục vụ khách hàng lần sau**

- Trân trọng cảm ơn khách hàng với lời chào thân thiện, giọng nói rõ đồng thời phải thể hiện mong muốn tiếp tục phục vụ khách hàng lần sau. Tùy trường hợp cụ thể, lời chào có thể là: “Công ty GLOTRANS xin cảm ơn và hẹn gặp lại Anh/Chị...”
- Không chào khách hàng với vẻ mặt lạnh lùng, cau có.

**CHƯƠNG IV.  
CHUẨN MỰC PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG QUA ĐIỆN THOẠI**

**Điều 1: Nhanh chóng nhắc máy**

Khi có điện thoại gọi đến, nhân viên phải nhắc máy trong vòng 2 hoặc 3 hồi chuông.

**Điều 2: Vui vẻ đón tiếp khách hàng:**

1. Chào khách hàng với giọng nói rõ, vui vẻ, thân thiện:
  - Đối với nhân viên nghiệp vụ tại các văn phòng:  
“(Bộ phận), (Tên nhân viên) xin nghe”. Ví dụ: BP Hàng nhập Linh xin nghe.
  - 2. Khi cần chuyển máy cho nhân viên/bộ phận khác (nếu có):  
Ví dụ: “Anh chị hãy vui lòng giữ máy, em sẽ chuyển đến (Tên nhân viên/Bộ phận được chuyển)”

**Điều 3: Chú ý lắng nghe, xác nhận nhu cầu khách hàng:**

- Chú ý lắng nghe để xác định nhu cầu của khách hàng: nói “ạ”, “vâng”...
- Khi khách hàng kết thúc trình bày nhu cầu, nhân viên phải trình bày tóm tắt nhu cầu của khách hàng và được khách hàng xác nhận là đồng ý.
- Khéo léo đặt câu hỏi hoặc lặp lại thông tin quan trọng để xác định chính xác nhu cầu của khách hàng.
- Không để khách hàng trình bày lại đến lần thứ 2.

**Điều 4: Tư vấn nhiệt tình, tận tâm với khách hàng**

- Tư vấn rõ ràng đầy đủ và chỉ ra được các tiện ích riêng của từng dịch vụ phù hợp với nhu cầu để khách hàng lựa chọn.
- Giải thích/trả lời thỏa đáng các thắc mắc của khách hàng.
- Lịch sự, khéo léo từ chối và giải thích cụ thể về quy định liên quan khi nhu cầu của khách hàng không phù hợp với quy định của Công ty GLOTRANS.
- Đảm bảo tính chính xác của thông tin cung cấp cho khách hàng. Không cung cấp thông tin khi chưa biết tính chính xác của thông tin đó.

**Điều 5: Tôn trọng khách hàng**

- Xin lỗi khách hàng khi phải tạm ngưng giao tiếp với khách hàng để tra cứu thông tin và không để khách hàng không đợi quá 2 phút.
- Không cười chế giễu hoặc tỏ vẻ khó chịu khi khách hàng chưa hiểu hoặc có hiểu nhưng chưa hiểu đúng vấn đề.
- Không được nói chuyện riêng với đồng nghiệp hoặc làm việc riêng trong lúc giao tiếp.
- Không được ngắt lời khi khách hàng đang nói.
- Không được trao đổi, nhận xét với khách hàng đang giao dịch về những vấn đề của khách hàng trước.

**Điều 6: Bảo mật thông tin khách hàng**

- Tuân thủ quy định của Công ty GLOTRANS về sử dụng và cung cấp thông tin riêng của khách hàng.

**Điều 7: Trân trọng cảm ơn và bày tỏ mong muốn phục vụ khách hàng lần sau**

- Trân trọng cảm ơn khách hàng với lời chào thân thiện, giọng nói rõ và thể hiện mong muốn được phục vụ khách hàng lần sau. Tùy trường hợp cụ thể, lời chào có thể là: “Công ty GLOTRANS xin cảm ơn. Khi cần thêm thông tin anh/chị vui lòng liên hệ lại”.

- Gác máy điện thoại: Chỉ gác máy khi điện thoại ngay sau khi nghe tín hiệu gác máy của khách hàng.

## CHƯƠNG V. CHUẨN MỰC GIAO DỊCH QUA EMAIL

**Điều 1: Xác nhận/phản hồi thông tin kịp thời**

Khi nhận được email của khách hàng, nhân viên phải xác nhận/phản hồi email trong vòng tối đa 02 giờ làm việc.

**Điều 2: Đầy đủ về nội dung và hài hòa về hình thức**

- Email phải thể hiện/ trả lời đầy đủ các nội dung giao dịch cũng như các câu hỏi của khách hàng. Lưu ý kiểm tra file đính kèm (nếu có)

- Tiêu đề phải thể hiện được nội dung chính của email; font chữ, cỡ chữ và màu chữ trong email phải đồng nhất; hạn chế sử dụng chữ viết hoa, viết tắt trong các email quan trọng.

- Mọi email giao dịch đều phải sử dụng mẫu chữ ký chuẩn của Công ty GLOTRANS.

**Điều 3: Tư vấn nhiệt tình, tận tâm với khách hàng**

- Tư vấn rõ ràng đầy đủ và chỉ ra được các tiện ích riêng của từng dịch vụ phù hợp với nhu cầu để khách hàng lựa chọn.

- Giải thích/trả lời thoả đáng các thắc mắc của khách hàng.

- Lịch sự, khéo léo từ chối và giải thích cụ thể về quy định liên quan khi nhu cầu của khách hàng không phù hợp với quy định của Công ty GLOTRANS.

- Đảm bảo tính chính xác của thông tin cung cấp cho khách hàng. Không cung cấp thông tin khi chưa biết tính chính xác của thông tin đó.

## CHƯƠNG VI. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

**Điều 1:** Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 2:** Việc sửa đổi, bổ sung quy định này do Tổng giám đốc quyết định.

**CÔNG TY TNHH VẬN TẢI VÀ TIẾP VẬN TOÀN CẦU**



GIÁM ĐỐC

*Trần Anh Giang*