

Số: 200120-06/QĐ-ITC

Hà Nội, ngày 20 tháng 01 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình Bán hàng và Cung cấp Dịch vụ Viễn thông

GIÁM ĐỐC CÔNG TY CP VIỄN THÔNG INTERCOM VIỆT NAM

- Căn cứ Luật Doanh nghiệp;
- Căn cứ Luật Viễn thông số 41/2009/QH12;
- Căn cứ Điều lệ Công ty Cổ phần Viễn thông Intercom Việt Nam;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy trình Bán hàng và Cung cấp Dịch vụ Viễn thông”.

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3: Các Ông/Bà Phó Giám đốc, Trưởng phòng Kinh doanh, kỹ thuật và các phòng ban khác chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VT.

GIÁM ĐỐC



GIÁM ĐỐC
NGUYỄN MẠNH VINH

QUY TRÌNH BÁN HÀNG VÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
(Ban hành kèm theo quyết định số 200120-06/QĐ-ITC ngày 20 tháng 01 năm 20 của
Giám đốc Công ty CP Viễn thông Intercom Việt Nam)

PHẦN I. QUI ĐỊNH CHUNG

1. Mục tiêu

- Đảm bảo việc cung cấp dịch vụ viễn thông tới khách hàng một cách hiệu quả, an toàn và minh bạch.
- Tăng cường sự hài lòng của khách hàng thông qua dịch vụ chuyên nghiệp và đáng tin cậy.
- Đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật và quy tắc đạo đức trong kinh doanh.
- Ngăn chặn gian lận và các hành vi không đúng mực trong quá trình cung cấp dịch vụ.
- Tuân thủ quy định pháp luật về Dân sự, Thương mại, Viễn thông, Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và các văn bản pháp luật liên quan.

2. Phạm vi áp dụng

- Quy trình bán hàng này áp dụng cho toàn bộ nhân viên của công ty liên quan đến việc cung cấp dịch vụ viễn thông, bao gồm:

- Nhân viên bán hàng
- Bộ phận kỹ thuật
- Nhân viên chăm sóc khách hàng
- Quản lý và các bộ phận liên quan

PHẦN II. NỘI DUNG QUY TRÌNH

1. Tiêu chuẩn trong hoạt động kinh doanh

a. Tuân thủ quy tắc ứng xử kinh doanh

- Công ty cam kết tiến hành tất cả các hoạt động kinh doanh dựa trên các tiêu chuẩn đạo đức cao nhất. Hướng dẫn thực hiện được quy định trong bộ “Quy tắc ứng xử trong kinh doanh” của công ty.

b. Đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng

- Công ty cam kết bảo vệ quyền lợi hợp pháp của khách hàng theo quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

- ✓ Quyền được thông tin: Khách hàng có quyền được thông tin đầy đủ về dịch vụ, giá cả và các điều khoản hợp đồng.
 - ✓ Quyền khiếu nại: Khách hàng có quyền khiếu nại về các sản phẩm và dịch vụ mà họ nhận được.
 - ✓ Quyền từ chối dịch vụ: Khách hàng có quyền từ chối dịch vụ không phù hợp hoặc không đạt tiêu chuẩn chất lượng.
- Quy trình khiếu nại
- ✓ Tiếp nhận khiếu nại: Thiết lập quy trình cụ thể để tiếp nhận khiếu nại từ khách hàng, đảm bảo rằng nhân viên tiếp nhận khiếu nại được đào tạo bài bản và có trách nhiệm giải quyết.

- ✓ Thời gian giải quyết: Đảm bảo rằng mọi khiếu nại sẽ được xem xét và giải quyết trong thời hạn quy định.
- ✓ Phản hồi khách hàng: Cung cấp phản hồi cho khách hàng về tình trạng xử lý khiếu nại và các biện pháp khắc phục đã thực hiện.

Phòng Chăm sóc khách hàng thực hiện chi tiết “Quy trình giải quyết khiếu nại của Khách hàng”.

c. Minh bạch trong giao dịch

Công ty cam kết cung cấp thông tin rõ ràng, minh bạch về:

- Giá cả dịch vụ: Công bố rõ ràng về giá cả các gói dịch vụ trước khi ký kết hợp đồng và đảm bảo không phát sinh phí sau khi khách hàng ký kết.
- Điều khoản hợp đồng:
 - ✓ Áp dụng hợp đồng mẫu cung cấp dịch vụ Internet đã đăng ký với Bộ Công Thương và hợp đồng mẫu cung cấp dịch vụ kênh thuê riêng đã thông báo với Cục viễn thông.
 - ✓ Trường hợp ký kết theo mẫu hợp đồng của khách hàng, đảm bảo rằng các điều khoản đã đăng ký tại hợp đồng mẫu vẫn có hiệu lực nhằm bảo vệ quyền lợi của khách hàng.
- Chính sách bảo mật: Thông báo rõ ràng về cách thức công ty thu thập, sử dụng và bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng.

d. Đảm bảo chất lượng dịch vụ

- Công ty cam kết cung cấp dịch vụ viễn thông đạt tiêu chuẩn chất lượng cao nhất, theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông được đăng tải trên website và niêm yết công khai tại điểm giao dịch:

- ✓ Công bố chất lượng dịch vụ Internet theo tiêu chuẩn QCVN
- ✓ Công bố chất lượng dịch vụ kênh thuê riêng theo tiêu chuẩn tự nguyện

- Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng tối thiểu theo đúng chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp đã công bố.

2. Các bước thực hiện bán hàng

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu từ khách hàng

- Kênh tiếp nhận: Nhân viên bán hàng sẽ tiếp nhận yêu cầu từ khách hàng qua điện thoại, email, hoặc trực tiếp tại văn phòng.
- Ghi nhận thông tin: Cần ghi nhận đầy đủ thông tin về khách hàng, bao gồm tên, địa chỉ, mã số thuế, số điện thoại, và nhu cầu cụ thể gồm: địa điểm lắp đặt, loại dịch vụ, tốc độ, hướng bảo vệ, ngân sách dự kiến, yêu cầu khác...

Bước 2: Gửi khảo sát kỹ thuật

- Khảo sát nhu cầu: Nhân viên bán hàng gửi khảo sát tới bộ phận kỹ thuật dựa trên thông tin khách hàng cung cấp.
- Thực hiện khảo sát: Bộ phận kỹ thuật sẽ tiến hành khảo sát thực địa (nếu cần) để đánh giá khả năng lắp đặt và đưa ra các phương án tối ưu.
- Ghi nhận thông tin khảo sát: Bộ phận kỹ thuật ghi nhận và cung cấp phản hồi về khả năng lắp đặt cũng như các yếu tố kỹ thuật liên quan.

Bước 3: Tư vấn và báo giá

- **Cung cấp thông tin:** Nhân viên bán hàng sẽ cung cấp thông tin chi tiết về các gói dịch vụ và các điều khoản hợp đồng.
- **Tính toán chi phí:** Dựa trên kết quả khảo sát kỹ thuật, nhân viên bán hàng sẽ tính toán chi phí phát sinh, bao gồm cả chi phí lắp đặt, thiết bị, và các yếu tố kỹ thuật khác.
- **Đề xuất gói dịch vụ:** Dựa trên nhu cầu và chi phí đã tính toán, đề xuất gói dịch vụ phù hợp nhất cho khách hàng.
- **Báo giá và các chương trình khuyến mãi:** Cung cấp báo giá rõ ràng và thông tin về các chương trình khuyến mãi hiện có, đồng thời trả lời tất cả các câu hỏi của khách hàng.

Bước 4: Ký kết hợp đồng

- **Soạn thảo hợp đồng:** Soạn thảo hợp đồng dịch vụ dựa trên hợp đồng mẫu và thông tin đã được thống nhất với khách hàng. Hợp đồng phải ghi rõ các điều khoản về dịch vụ, thời gian lắp đặt, và điều kiện thanh toán.
- **Xem xét hợp đồng:** Hợp đồng cần được xem xét và phê duyệt bởi bộ phận pháp lý trước khi khách hàng ký.
- **Lưu giữ hợp đồng:** Lưu trữ hợp đồng đã ký để tiện cho việc tham khảo trong tương lai.

Bước 5: Cung cấp dịch vụ

- **Lên kế hoạch lắp đặt:** Nhân viên kỹ thuật sẽ lên kế hoạch lắp đặt dịch vụ tại địa điểm của khách hàng theo thời gian đã thỏa thuận.
- **Thực hiện lắp đặt:** Đảm bảo quá trình lắp đặt diễn ra an toàn, chuyên nghiệp và đúng quy trình kỹ thuật.
- **Kiểm tra dịch vụ:** Sau khi lắp đặt, kiểm tra hoạt động của dịch vụ để đảm bảo mọi thứ hoạt động trơn tru.

Bước 6: Hỗ trợ và chăm sóc khách hàng

- **Liên lạc với khách hàng:** Nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ liên lạc với khách hàng sau khi lắp đặt để đảm bảo dịch vụ hoạt động tốt.
- **Giải quyết vấn đề:** Tiếp nhận và giải quyết các phản hồi hoặc vấn đề phát sinh từ khách hàng.
- **Thăm dò ý kiến khách hàng:** Thực hiện khảo sát hài lòng của khách hàng định kỳ để cải tiến dịch vụ.

Bước 7: Đánh giá và cải tiến quy trình

- **Thu thập dữ liệu:** Thu thập dữ liệu về quá trình bán hàng và dịch vụ cung cấp để đánh giá hiệu quả.
- **Phân tích thông tin:** Phân tích thông tin thu thập được để nhận diện các vấn đề và cơ hội cải tiến.
- **Cải tiến quy trình:** Đề xuất các biện pháp cải tiến quy trình bán hàng và chăm sóc khách hàng.

PHẦN III. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

- Nhân viên bán hàng: Chịu trách nhiệm tiếp nhận yêu cầu, tư vấn, ký kết hợp đồng và đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.
- Bộ phận kỹ thuật: Thực hiện lắp đặt dịch vụ theo hợp đồng, bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho khách hàng.
- Nhân viên chăm sóc khách hàng: Đảm bảo chất lượng dịch vụ sau bán hàng, tiếp nhận phản hồi và giải quyết vấn đề cho khách hàng.
- Quản lý: Đảm bảo quy trình được thực hiện đúng và hiệu quả, hỗ trợ các bộ phận liên quan trong việc cải tiến dịch vụ.

