



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 02.../TB-TGD/2021

Bình Dương, ngày 09.. tháng 01.. năm 2021

THÔNG BÁO

(V/v: Chương trình khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng)

- Căn cứ thẩm quyền của Tổng Giám Đốc;
- Căn cứ tình hình thực tế về chương trình khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng;

Nay Tổng Giám đốc thông báo đến hệ thống kinh doanh với các nội dung như sau:

I. Thời gian và đối tượng áp dụng:

1. Thời gian áp dụng:

- Từ ngày 14/01/2021 đến ngày 05/02/2021.

2. Đối tượng áp dụng:

- Khách hàng: Là khách hàng đã giao dịch từ ngày 01/01/2018 đến thời gian diễn ra chương trình tham gia đánh giá và góp ý chất lượng dịch vụ của Tập đoàn Kim Oanh.
- Nhân viên: Là nhân viên kinh doanh của hệ thống Tập đoàn Kim Oanh.

II. Nội dung chương trình:

1. Cơ cấu giải thưởng:

1.1. Cơ cấu giải thưởng dành cho khách hàng:

Giải	Nội dung giải thưởng	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
Giải Nhất	Laptop Dell Inspiron N3593 i5 1035G1/4Gb/256Gb/Nvidia MX230 2Gb/Win 10	1	15.390.000	15.390.000
Giải Nhì	Apple Watch S6 40mm viền nhôm dây cao su (Product RED)	1	11.961.000	11.961.000
Giải Ba	Máy tính bảng iPad 10.2 inch Wifi 32GB MYLC2ZA/A Vàng (2020)	1	8.490.000	8.490.000
Tổng cộng:		3		35.841.000

1.2. Cơ cấu giải thưởng dành cho nhân viên kinh doanh:

Giải	Nội dung giải thưởng	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
Giải Nhất	Tiền mặt 10.000.000đ	1	10.000.000	10.000.000
Giải Nhì	Tiền mặt 5.000.000đ	1	5.000.000	5.000.000
Giải Ba	Tiền mặt 3.000.000đ	2	3.000.000	6.000.000
Tổng cộng:		4		21.000.000



1.3. Giải thưởng dành cho nhân viên kinh doanh tư vấn khách hàng trong danh sách đã tham gia khảo sát tiếp tục giao dịch sản phẩm mới của Tập đoàn Kim Oanh trong năm 2021:

Giải	Nội dung giải
Giải Khuyến khích	Voucher 5.000.000đ

- Điều kiện áp dụng: Khách hàng của nhân viên kinh doanh trong danh sách đã tiến hành tham gia khảo sát tiếp tục giao dịch bất kỳ sản phẩm mới của Tập đoàn Kim Oanh trong năm 2021 (*không áp dụng sản phẩm môi giới, sản phẩm hợp tác đầu tư*).
- Chỉ áp dụng 01 lần duy nhất/ 01 khách hàng đã tham gia khảo sát tiếp tục giao dịch sản phẩm mới với Tập đoàn Kim Oanh trong năm 2021.
- Voucher có giá trị trong thời hạn 6 tháng tính từ thời điểm khách hàng tham gia khảo sát.

2. Cách thức triển khai chương trình:

- **Bước 1:** Nhân viên kinh doanh cập nhật thông tin khách hàng vào hệ thống CRM.
- **Bước 2:** Nhân viên kinh doanh sẽ gửi đường link biểu mẫu khảo sát đến khách hàng để khách hàng tham gia khảo sát (*khảo sát theo link*).
- **Bước 3:** Trong quá trình thực hiện khảo sát, phòng CSKH sẽ tiến hành kiểm tra đối chiếu thông tin trực tiếp với khách hàng, sau đó sẽ tổng hợp và thống kê lại thông tin khảo sát.
- **Bước 4:** Phòng CSKH gửi báo cáo số liệu khảo sát cho Ban Tổng Giám đốc và sản giao dịch theo chỉ tiêu như sau:

+ **Đối với khách hàng tham gia khảo sát:** Phiếu khảo sát hợp lệ là phiếu khách hàng hoàn thành tất cả các câu hỏi khảo sát trong biểu mẫu theo khoảng thời gian quy định từ Ban tổ chức.

+ **Đối với nhân viên kinh doanh có khách hàng tham gia khảo sát:** Nhân viên thuộc Top 3 có số lượng phiếu khảo sát của khách hàng khảo sát nhiều nhất, hoàn thiện nhanh nhất và trung thực nhất.

- **Bước 5:** Quay chọn số ngẫu nhiên xác định khách hàng trúng thưởng:

+ **Đối với khách hàng tham gia khảo sát:** Phòng CNTT sẽ cập nhật danh sách khách hàng hợp lệ tham gia quay trúng thưởng vào hệ thống đã được Phòng CSKH kiểm tra sà lọc.

+ **Đối với nhân viên kinh doanh có khách hàng tham gia khảo sát:** Dựa theo tiêu chí của bước 4, BTC xác nhận phần thưởng theo cơ cấu giải cho Top 3.

3. Quy định về cách thức xác định trúng thưởng:

- **Chương trình dành cho khách hàng:** Hệ thống sẽ tiến hành quay số chọn trúng thưởng ngẫu nhiên bằng mã số khách hàng (*là số CMND/Căn cước...*) theo danh sách được Phòng CSKH xác nhận.
- **Chương trình dành cho nhân viên kinh doanh:** Hệ thống CRM sẽ tiến hành xác định nhân viên trúng thưởng bằng mã số CMND của nhân viên theo danh sách Top 3 được Phòng CSKH cung

