



VinaCert

V00-08 Phiên bản/ Rev.00
Ngày hiệu lực: Effective date: 21/05/2019

QUY TRÌNH TÌM KIẾM, CHĂM SÓC, GIÁM SÁT KHÁCH HÀNG PROCEDURE OF CUSTOMER SERVICE

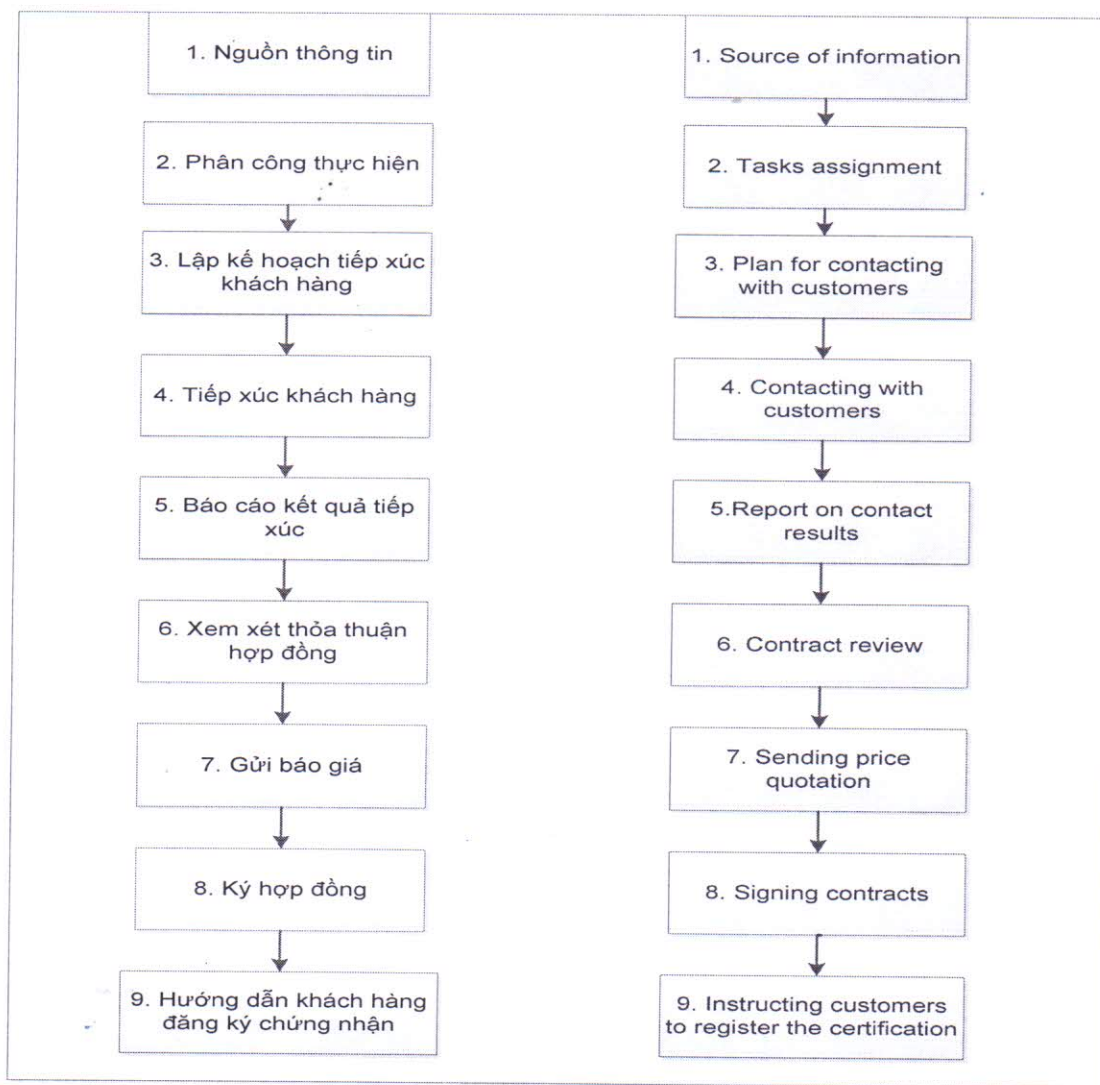
THEO DÕI HIỆU CHỈNH TÀI LIỆU/ DOCUMENT REVISION LOG

| Ngày sửa đổi/ Date of revision | Tóm lược hiệu chỉnh/ Revision summary |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| 21/5/2019 | - Ban hành lại/Reissued |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| Duyệt/Approval | Hiệu lực/ Validity | Hệ thống/ System | Khả thi/ Feasibility |
|--------------------|--------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------|
| Ngày/ Date | 21/5/2019 | 21/5/2019 | 20/5/2019 |
| Ký tên/Signature | | | |
| Họ tên/ Full name | Nguyễn Hữu Dũng | Đặng Thị Hương | Nguyễn Thị Yên |
| Chức danh/Position | Tổng giám đốc/Director General | Giám đốc chứng nhận/Certification Director | Chánh văn phòng/ Chief of Office |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Tài liệu viện dẫn - ISO/IEC 17021-1:2015; ISO/TS 22003:2013; ISO/IEC 17065:2012; VMM, V01-02, V01-03, V01-05, V01-09, V01-10, V01-11, V00-10, V00-11, V00-12, V00-13, V00-14, V00-17, V00-21, V02-03. | 1. Reference documents ISO/IEC 17021-1:2015; ISO/TS 22003:2013; ISO/IEC 17065:2012; VMM, V01-02, V01-03, V01-05, V01-09, V01-10, V01-11, V00-10, V00-11, V00-12, V00-13, V00-14, V00-17, V00-21, V02-03. |
| 2. Mục đích và phạm vi - Quy định trình tự tìm kiếm, chăm sóc Khách hàng khoa học và hợp lý nhằm thu hút, duy trì thêm nhiều khách hàng sử dụng dịch vụ của VinaCert . - Quy trình này áp dụng cho các cá nhân thực hiện các công việc tìm kiếm khách hàng (giao dịch hợp đồng), chăm sóc khách hàng, giám sát khách hàng được chứng nhận. | 2. Purpose and Scope - Regulate the process of finding new customers, caring customer properly and scientifically in order to draw and maintain the customers using VinaCert's service. - Apply for individuals who take charge in searching customers (via contracts), caring and monitoring customers of VinaCert . |
| 3. Viết tắt và định nghĩa Sử dụng các định nghĩa và viết tắt trong VMM, V00-10 và trong các tài liệu viện dẫn. | 3. Definitions and Abbreviations Use definitions and abbreviations in VMM, V00-10 and references. |
| 4. Nội dung | 4. Content |

4.1. Quy trình tìm kiếm khách hàng/*Finding customer process*



| Nội dung | Điểm kiểm soát | Trách nhiệm, Biểu mẫu | Content |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Nguồn thông tin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nguồn thông tin khách hàng từ: <ul style="list-style-type: none"> + Nhân viên sale tự khai thác; + Cơ sở dữ liệu của VinaCert; + Thông tin của các nhân viên khác chuyển đến; + Sự phân công của các cấp quản lý. - Thông tin về khách hàng gồm: <ul style="list-style-type: none"> + Thông tin có nhu cầu; + Thiết lập một cuộc hẹn. | | <p>Tất cả các nhân viên.</p> <p>Thông tin bằng email hoặc điện thoại.</p> | <p>1. Source of information:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sources of customer information: <ul style="list-style-type: none"> + Self-explored by salesmen/saleswomen; + Database of VinaCert; + Information transferred from other employees; + Assigned by employers - Information about customers includes those about: <ul style="list-style-type: none"> + A demand; + An appointment. |
| <p>2. Phân công nhân viên sale thực hiện:</p> <p>Sau khi có nguồn thông tin khách hàng, Trưởng PKD/Phụ trách kinh doanh căn cứ vào năng lực cung cấp dịch vụ hiện có của VinaCert để phân công nhân viên PKD thực hiện tìm hiểu thêm và chi tiết các thông tin liên quan đến khách hàng sử dụng dịch vụ của VinaCert.</p> <p>Nếu nhân viên sale tự khai thác khách hàng, nhân viên sale phải căn cứ vào năng lực cung cấp dịch vụ của VinaCert để tự tìm hiểu về khách hàng.</p> <p>Nếu khách hàng nằm ngoài dịch vụ hiện có của VinaCert, nhân viên sale cần xin ý kiến của Trưởng PKD/Phụ trách kinh doanh để có phản hồi hợp lý đến khách hàng.</p> | <p>Giao-nhận yêu cầu tìm hiểu khách hàng.</p> | <p>Trưởng PKD/Phụ trách kinh doanh;</p> <p>Nhân viên sale/ Yêu cầu bằng email hoặc điện thoại</p> | <p>2. Task assignment for salesmen/saleswomen:</p> <p>After getting customer's information, sales manager, based on current service provision competences of VinaCert, shall assign a salesman/saleswoman to exploit details about the customer.</p> <p>If customers are explored by salesmen themselves, they shall exploit information about them based on current service provision competence of VinaCert.</p> <p>If the demand of a customer is out of VinaCert's service provision scope, salesman/saleswoman shall respond properly to that customer after consulting the sales manager.</p> |
| <p>3. Lập kế hoạch tiếp xúc khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nhân viên sale lập kế hoạch trao đổi với khách hàng để xác nhận nhu cầu sử dụng dịch vụ của VinaCert nhằm thiết lập cuộc gặp làm việc. Đồng thời cập nhật thông tin khách hàng vào phần mềm vicb.vinacert.vn ngay trong ngày trao đổi. - Nhân viên sale nên phải lập trước báo giá (F00-08-01) và một số điều kiện hợp đồng (F00-08-02 đến F00-08-05) trước khi tiếp xúc khách hàng. - Nhân viên sale có thể đề nghị nhân sự thuộc các bộ phận liên quan trong VinaCert để hỗ trợ tiếp xúc khách hàng nếu thích hợp. Đề nghị này phải được được Trưởng PKD/Phụ trách kinh doanh hoặc TGD công ty xem xét chấp nhận. | <p>Cập nhật thông tin khách hàng vào phần mềm vicb.vinacert.vn ngay trong ngày trao đổi.</p> | <p>Nhân viên sale;</p> <p>Thông tin yêu cầu trên phần mềm vicb.vinacert.vn</p> <p>F00-08-01 F00-08-02 F00-08-03 F00-08-04 F00-08-05</p> | <p>3. Planning an appointment with customers:</p> <p>Salesman/saleswoman shall communicate to customers to plan an appointment in order to confirm their need of using VinaCert's service. Besides, he/she shall update customers' information into the portal vicb.vinacert.vn, which at least includes: Name, demand, contact person, contact time and contact result.</p> <ul style="list-style-type: none"> - The salesman/saleswoman should have been established the price quotation (F00-08-01) and some contract provisions (F00-08-02 to F00-08-05) before contacting with customers. - Salesmen/saleswomen can propose the support from other related department(s) of VinaCert if necessary. This proposal shall be approved by sales manager or Director General. |

