

MÔ TẢ CÔNG VIỆC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG B2C	
Mã tài liệu: MTCV CSKH B2C -QP	Lần ban hành:

Phòng ban	Marketing
Báo cáo cho	Trưởng BP Marketing
Nhận báo cáo từ	- Phòng Sales - Phòng Kế toán
Mục đích công việc	Tăng tỉ lệ hài lòng và trung thành của khách hàng khi sử dụng sản phẩm và dịch vụ công ty. Đem lại trải nghiệm khách hàng vượt trội.

I/ TRÁCH NHIỆM, NHIỆM VỤ

Trách nhiệm	Nhiệm vụ
1. Lên kế hoạch CSKH theo DSKH được phân bổ	<ul style="list-style-type: none"> - Lên DSKH cần được chăm sóc - Phân loại KH - Lên kế hoạch để thăm hỏi khách hàng (call, email) - Lập kế hoạch tặng quà cho khách trong các dịp lễ, tết, ngày khai trương, ngày thành lập của khách hàng (phối hợp với từng kênh bán hàng để tổ chức thực hiện).
2. Tổ chức triển khai CSKH theo kế hoạch tháng, tuần, ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức thực hiện, kiểm tra, giám sát và điều chỉnh kế hoạch. Ghi nhận ý kiến của khách hàng để cải tiến công việc. - Thực hiện quản lý account khách hàng & chăm sóc khách hàng.
3. Kiểm soát các hoạt động CSKH theo tiến độ	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi kế hoạch CSKH, bảo hành sản phẩm, kiểm tra kế hoạch bảo hành, hoạt động bảo hành, hoạt động bảo trì sửa chữa thiết bị để nắm được mức thỏa mãn của công ty với hoạt động này. (điện thoại, email) - Toàn bộ hoạt động chăm sóc khách hàng phải lập thành các quy trình, liên tục tìm các biện pháp để cải tiến liên tục các hoạt động chăm sóc khách hàng của công ty.
4. Tiếp nhận và xử lý phản hồi của KH	<ul style="list-style-type: none"> - Nhận cuộc gọi từ số Hotline và xử lý thông tin và phản hồi đến KH - Tiếp nhận thông tin từ các sàn TMĐT, social, email, web và xử lý thông tin và phản hồi đến KH
6. Thống kê, báo cáo đầy đủ theo yêu cầu	<ul style="list-style-type: none"> - Thống kê và báo cáo chỉ số hài lòng của KH theo quy định - Theo ngày/ tuần /tháng - Thống kê báo cáo
7. Khác	- Các công việc khác theo sự phân công của Ban Giám đốc.

MÔ TẢ CÔNG VIỆC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG B2C	
Mã tài liệu: MTCV CSKH B2C -QP	Lần ban hành:

II/ QUYỀN HẠN

- Phối hợp đồng cấp với tất cả các bộ phận trong những công việc liên quan đến việc tiếp nhận thông tin phản hồi của KH về chứng từ, sản phẩm và dịch vụ
- Đại diện công ty tiếp xúc với đối tác trong phạm vi công việc và quyền hạn của phòng Marketing;
- Đề xuất đóng góp ý kiến về kế hoạch, giải pháp về xử lý, quản lý công nợ, chăm sóc KH trong cuộc họp chuyên môn;
- Chủ động phối hợp với các nhân viên khác để hoàn thành công việc được giao;

III/ QUAN HỆ CÔNG VIỆC

Các mối quan hệ	Mục đích
Trong Công ty	
- Phòng Marketing	-Phối hợp với Sales online để tiếp nhận và trao đổi tình trạng thông tin của KH
- Phòng Kế toán	- Báo cáo, Kiểm tra, đối chiếu chứng từ, xử lý công nợ, quản lý chứng từ công nợ, hạn thanh toán
- Bộ phận kho	- Phối hợp quản lý chứng từ giao hàng phù hợp với điều kiện hàng hóa thực tế
Ngoài Công ty	
- Khách hàng	-Tiếp nhận phản hồi về SP, DV, giá cả, CTKM, CK, số lượng hàng hóa, công nợ, trong hóa đơn, chứng từ hoặc hạn thanh toán từ KH.

IV/ ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC

Đánh giá định kỳ dựa trên KPIs của đơn vị hoặc/và OKRs đã cam kết và thống nhất với cấp trên.

V/ TIÊU CHUẨN NĂNG LỰC

Trình độ chuyên môn	Tốt nghiệp Trình độ Trung cấp trở lên chuyên ngành liên quan chuyên ngành bán hàng
Kỹ năng chuyên môn	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kỹ năng vi tính văn phòng, các phần mềm(CRM, Misa...) 2. Kỹ năng làm việc nhóm 3. Kỹ năng xử lý tình huống tốt 4. Kiến thức về sản phẩm. 5. Kỹ năng giải quyết vấn đề. 6. Kỹ năng giải quyết xung đột. 7. Hiểu biết về thị trường.
Kỹ năng chung	<ul style="list-style-type: none"> - Kỹ năng lắng nghe và giao tiếp tốt - Kỹ năng phân tích. - Khả năng đa nhiệm.
Kinh nghiệm	Có ít nhất 1 năm kinh nghiệm làm nhân viên CSKH, nhân viên bán hàng, nhân viên telesales, nhân viên kinh doanh hoặc các vị trí tương tự.
Tính cách	- Nhiệt tình, năng động, độc lập, nhạy bén.

MÔ TẢ CÔNG VIỆC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG B2C	
Mã tài liệu: MTCV CSKH B2C -QP	Lần ban hành:

	<ul style="list-style-type: none"> - Tính kỉ luật cao để hoàn thành nhiệm vụ đúng deadline. - Có kinh nghiệm làm nhân viên bán hàng, nhân viên telesales, nhân viên kinh doanh hoặc các vị trí tương tự.
--	--

VI/ BIỂU MẪU ỨNG DỤNG

Dùng thư mục biểu mẫu của phòng Marketing quy định

Ghi chú: Tùy theo tình hình thực tế, cấp trên trực tiếp hoặc cấp cao hơn có thể bổ sung những nhiệm vụ thường xuyên hoặc/và đột xuất khác trong Bản Mô tả công việc này.