

Logo	MÔ TẢ CÔNG VIỆC TIÊU CHUẨN	
	Chức danh/vị trí:	CSKH B2C
	Mã tài liệu:	CTY.PKD.CSKH.TL.MTCV.CSKHB2C.V01
	Phiên bản:	01

Phòng ban	Phòng: CSKH	Bộ phận: Kinh Doanh
Cấp trên trực tiếp	Trưởng bộ phận CSKH	
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.	
Địa điểm làm việc	Văn phòng làm việc công ty	

1. TRÁCH NHIỆM, NHIỆM VỤ

Trách nhiệm	Nhiệm vụ
1. Lập kế hoạch CSKH theo danh sách được phân bổ	- 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 thực hiện CSKH theo kế hoạch	- 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	<u>Chăm sóc KH sau khi hoàn tất đơn hàng nhằm ghi nhận các ý kiến về việc xử lý đơn hàng. Ví dụ: Thời gian giao nhận, quy cách đóng hàng, thái độ phục vụ của nhân viên khi tiếp nhận đơn hàng.</u> - 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 khách hàng	- 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
5. Thống kê, báo cáo đầy đủ theo yêu cầu	- Thống kê và báo cáo chỉ số hài lòng của KH theo quy định - Theo ngày/ tuần /tháng - Thống kê báo cáo

2. 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 CSKH;
- 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

3. QUAN HỆ CÔNG VIỆC

Logo	MÔ TẢ CÔNG VIỆC TIÊU CHUẨN	
	Chức danh/vị trí:	CSKH B2C
	Mã tài liệu:	CTY.PKD.CSKH.TL.MTCV.CSKHB2C.V01
	Phiên bản:	01

Các mối quan hệ	Mục đích
Trong Công ty	
- Phòng CSKH	- 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.

4. ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC

Đánh giá định kỳ dựa trên KPI đã cam kết và thống nhất theo bảng KPI mẫu hàng tháng:

5. ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC

- Số ngày làm việc trong tuần: Thứ 2 -> Thứ 7.
- Thời gian làm việc trong ngày như sau:
 - o Sáng từ 07 giờ 30 đến 11 giờ 30
 - o Chiều từ 13 giờ đến 17 giờ
- Các chế độ hỗ trợ khác theo chính sách Công ty và luật hiện hành

6. TIÊU CHUẨN NĂNG LỰC

Trình độ học vấn	- Tốt nghiệp Trình độ Trung cấp trở lên chuyên ngành liên quan chuyên ngành bán hàng
Kỹ năng chuyên môn	- Kỹ năng vi tính văn phòng, các phần mềm (CRM, Misa...) - Kỹ năng làm việc nhóm - Kỹ năng xử lý tình huống tốt - Kiến thức về sản phẩm. - Kỹ năng giải quyết vấn đề. - Kỹ năng giải quyết xung đột. - Hiểu biết về thị trường.
Kỹ năng chung	- 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. - Tính kỷ 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.

Logo	MÔ TẢ CÔNG VIỆC TIÊU CHUẨN	
	Chức danh/vị trí:	CSKH B2C
	Mã tài liệu:	CTY.PKD.CSKH.TL.MTCV.CSKHB2C.V01
	Phiên bản:	01

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.

Người biên soạn (Ký tên)	Người kiểm soát (Ký tên)	Người phê duyệt (Ký tên)
Họ tên: Chức vụ: Ngày:	Họ tên: Chức vụ: Ngày:	Họ tên: Chức vụ: Ngày: