
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN MỚI CỦA ĐẠI LÝ

...

■ Họ và tên :

Ý THỨC VÀ TƯ DUY

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN MỚI CỦA ĐẠI LÝ





Chúng ta luôn hành động có ý thức

CÓ Ý THỨC

Chúng ta (LGU+ tại hiện trường)

Là những người có **Chuyên môn (Speciality)** trong các công việc về khách hàng,

Luôn **chân thành (Emotion)** khi ứng phó với khách hàng,

Nắm bắt các **nhu cầu (Need)** mà khách hàng mong muốn,

Hỗ trợ (Support) khách hàng với tư thế lấy khách hàng là trọng tâm,

Mang đến những **trải nghiệm hạnh phúc cho khách hàng (Experience)**.



Các yếu tố của Ý THỨC (S.E.N.S.E)

[S] Speciality (Tính chuyên môn)

Nếu biết rõ về sản phẩm/ gói cước/ hệ thống thì có thể tạo được sự tin tưởng, có thể tư vấn và đề xuất sản phẩm, dịch vụ phù hợp với khách hàng cách hiệu quả.

[E] Emotion (Chân thành)

Khiến khách hàng rung động bằng các hành động chân thành cho đến khi khách hàng rời khỏi đại lý

[N] Needs (Nhu cầu)

Có thể tìm thấy đáp án nếu quan tâm và lắng nghe khách hàng nói.
Sử dụng những câu hỏi và kiểm tra lại thông tin sẽ giúp nắm bắt tâm lý của khách hàng chính xác hơn.

[S] Support (Hỗ trợ)

Tư thế hỗ trợ lấy khách hàng là trọng tâm bắt đầu từ việc giải thích cách dễ hiểu cho khách hàng.

Bắt buộc phải có sự đồng ý và cho phép của khách hàng thì mới được đề xuất những giải pháp và đề nghị cho khách hàng.

[E] Experience (Trải nghiệm)

Những khách hàng có trải nghiệm hạnh phúc tại LGU+ sẽ trở thành những khách hàng thân thiết.

CÁCH GIAO TIẾP

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN MỚI CỦA ĐẠI LÝ

...



Lắng nghe và đồng cảm B.M.W

BODY

(Cơ thể)

+

MOOD

(Tâm trạng)

+

WORD

(Ngôn từ)

- Tư thế (cúi người về phía trước, tựa vào bên cạnh)
- Chuyển động (nhịp nhàng, nhẹ nhàng, vỗ về)
- Gật đầu (Nodding)
- Trường âm và âm sắc (hào hứng, ổn định)
- Tốc độ và nhịp điệu của lời nói
- Hô hấp (đều đặn hay không đều đặn)
- Sự hưởng ứng (À, vâng...)
- Nội dung trong lời nói khi nói chuyện với đối phương



Hội thoại ngắn (Small Talk) là gì? : Giao tiếp nhẹ nhàng để làm mất đi bầu không khí ngượng ngùng

1. Trò chuyện theo hình thức “Chào hỏi + a”

- ▶ ”Chào anh/chị. **Lâu lắm mới thấy anh/chị ghé ạ./ Anh/Chị có gặp khó khăn khi tìm đường đến đây không ạ?/ Anh/Chị cứ xem từ từ rồi nói với tôi ạ.**”

2. Với các cuộc hội thoại ngắn, **không cố sắp xếp lại hay đưa ra kết luận**

- ▶ “**Vâng ạ, anh/chị vui lòng chờ một chút ạ**”, “**Anh/Chị cứ xem từ từ ạ**”

3. Với các cuộc hội thoại do khách hàng bắt đầu trước, **luôn tích cực trả lời**

- ▶ Khách hàng : “**Dạo này có phim gì hay không nhỉ?**”

Nhân viên : “**À, tôi không hay xem phim lắm..., hôm nay anh/chị đi xem phim ạ? Thích thể ạ**”

4. Hội thoại ngắn không phải là đích đến, đó là **giai đoạn**

- ▶ Trọng tâm là **hỏi khách hàng những câu hỏi phù hợp, và giúp khách hàng dễ dàng trò chuyện!**

5. Cuộc hội thoại ngắn tuyệt vời nhất là khi ở đó có nhiều lời khen

- ▶ “Chào anh/chị ạ. **Ồ, hôm nay anh/chị đi đâu ạ?**”

“**Anh/Chị hôm nay tâm trạng có vẻ tốt đúng không ạ? Nhìn anh/chị vui mà em cũng thấy vui.**”

6. **Nền tảng cơ bản** rất quan trọng trong các cuộc trò chuyện

- ▶ Có kiến thức nền về các tin tức, xu hướng hiện tại về các vấn đề/tin tức/ phim ảnh, sách báo... trong đời sống hàng ngày



Cơ bản trong giao tiếp_1. Hội thoại ngắn (Small Talk)

Tính cần thiết của các cuộc hội thoại ngắn

“Con người ai cũng muốn có được những mối liên kết với nhau ”

✓ Thời tiết, bốn mùa

- Hôm nay chỉ số bụi mịn khá cao a. Anh/Chị có muốn uống chút trà nóng không ạ?
- Hôm nay lạnh quá anh/chị nhỉ? Tôi sẽ chuẩn bị một tách trà nóng cho anh/chị ạ.

✓ Thời gian

- Anh/Chị tranh thủ giờ nghỉ trưa để đến đây a? Tôi sẽ nhanh chóng xử lý các vấn đề quan trọng cho anh/chị ạ.
- Anh/Chị ăn cơm chưa ạ? Anh/Chị có thích ăn pizza không ạ? Gần đây có một quán pizza mới mở, ngon lắm ạ!

✓ Quan sát khách hàng + Khen ngợi

- Đứa trẻ giống mẹ nên thật là xinh a.
- Cô bé đáng yêu quá! Chiếc váy cũng rất là hợp a!
- Anh/Chị đi chợ rồi ghé đại lý đúng không a? Phải xách nhiều đồ thế này chắc anh/chị mệt lắm a?

✓ Quan sát khách hàng + Đề xuất sản phẩm

- Anh/Chị sử dụng điện thoại rất kỹ a. Dù đã dùng 2 năm rồi mà điện thoại vẫn còn mới lắm ạ. Tôi sẽ thay miếng dán màn hình cho anh/chị ạ.
(Thay miếng dán màn hình) Điện thoại anh/chị [pin có lâu hết không a?](#)
- Hôm qua anh/chị có xem chương trình 000 không? Đạo này cũng không có nhiều người xem phát sóng trực tiếp thì phải ạ.
Thường thì mọi người hay xem lại các chương trình,
anh/chị thường xem bằng TV hay bằng điện thoại ạ?



Cơ bản trong giao tiếp_2. Cách nói theo phương thức diễn dịch

“Đưa ra câu trả lời đúng với yêu cầu và ý đồ của khách hàng trước, sau đó giải thích thêm ở phía sau.”

: Là cách nói khi nói về cách giải quyết, các nội dung trọng tâm ở các câu đầu, sau đó mới nói về căn cứ, bối cảnh và cách thực hiện cụ thể.v.v.



Cơ bản trong giao tiếp_2. Luyện cách nói diễn dịch

Khách hàng : “Giảm giá cước cho tôi đi”

- Nhân viên : Dạ thưa anh/chị, vì hiện tại lượng sử dụng của anh/chị khá nhiều, nên nếu giảm gói cước thì sẽ phát sinh phụ phí là 00 won ạ. Nếu thay đổi gói cước thì sẽ được áp dụng từ ngày 1 tháng sau ạ.

➤ Nếu đổi sang cách nói theo phương thức diễn dịch?

=> Viết câu trả lời ở đây.

Khách hàng : “Tôi muốn thay đổi thông tin chính chủ thì phải làm sao?”

- Nhân viên : Vì việc thay đổi thông tin chính chủ tức là thay đổi thông tin cá nhân, là một vấn đề khá quan trọng nên anh/chị vui lòng mang điện thoại muốn đổi thông tin cùng giấy tờ tùy thân, giấy chứng nhận quan hệ gia đình, sau đó cùng với người đứng tên cũ và người đứng tên mới đến đại lý để được hỗ trợ thay đổi ạ.

➤ Nếu đổi sang cách nói theo phương thức diễn dịch?

=> Viết câu trả lời ở đây.

Khách hàng : “Có hỗ trợ dán màn hình điện thoại miễn phí không?”

- Khách hàng : Anh/Chị đã mua điện thoại ở đại lý chúng tôi ạ? Nếu không phải thì anh/chị có thể đăng ký là khách hàng ở đại lý chúng tôi, sau đó chúng tôi sẽ hỗ trợ dán màn hình miễn phí ạ.

➤ Nếu đổi sang cách nói theo phương thức diễn dịch?

=> Viết câu trả lời ở đây.

Khách hàng : “Tôi chậm trả cước 2 tháng rồi, nếu trả trước 1 tháng thì có được mở khóa không ạ?”

- Nhân viên : Anh/Chị vui lòng liên hệ với Tổng đài Chăm sóc Khách hàng qua điện thoại, sau đó hỏi về vấn đề có thể được sử dụng lại sau khi trả 1 tháng cước hay không thì sẽ có thể được mở khóa tạm thời ạ.

➤ Nếu đổi sang cách nói theo phương thức diễn dịch?

=>



Cơ bản trong giao tiếp_3. Các câu đệm

“Là các câu nói thêm vào trước đó, để giao tiếp cách dễ dàng và mềm mỏng hơn, khi có nội dung cần **yêu cầu/ nhờ vả/ từ chối”**

Anh/Chị chắc là bận lắm nhưng/ Xin lỗi anh/chị nhưng/ Làm phiền anh/chị/ Nếu anh/chị có thể thì/
Nếu anh/chị không phiền thì

**+ Yêu cầu/ Nhờ vả/
Từ chối**



Cơ bản trong giao tiếp_3. Các câu đệm (Ví dụ)

Khách hàng : “Cho tôi đăng ký đổi gói cước”

- Nhân viên : Tôi sẽ đăng ký đổi gói cước cho anh/chị ạ. Anh/Chị có đem theo giấy tờ tùy thân không ạ?

➤ Nếu sử dụng các câu đệm?

=> **Làm phiền anh/chị**

đến quầy này để chúng tôi hỗ trợ xử lý ạ.

Anh/Chị vui lòng cho tôi xem giấy tờ tùy thân để kiểm tra thông tin ạ.



Cơ bản trong giao tiếp_3. Luyện tập câu đệm

Khách hàng : “Tôi không có nhiều thời gian, sẽ phải chờ bao lâu để được giải quyết vấn đề?”

- Nhân viên : Phiên anh/chị chờ một chút nữa thôi ạ.

➤ **Nếu sử dụng các câu đệm?**

=> Anh/Chị **nếu không phiền** thì xin vui lòng chờ một chút được không ạ?

Tôi biết là anh/chị rất bận, chúng tôi sẽ xử lý yêu cầu của khách hàng đến trước, xong ngay sau đó sẽ hỗ trợ anh/chị ạ.

Khách hàng : “Tôi có thể đỗ xe trước đại lý không?”

- Nhân viên : Anh/Chị không thể đỗ xe trước cửa đại lý vì ở đó có camera giám sát ạ.

➤ **Nếu sử dụng các câu đệm?**

=> Anh/Chị **nếu không phiền** thì xin vui lòng sử dụng bãi đỗ xe dưới tầng hầm của đại lý,

Có hơi rắc rối một chút nhưng đỗ xe an toàn thì vẫn tốt hơn ạ.

Khách hàng : “Ốp điện thoại vẫn chưa giao đến à?”

- Khách hàng : Tôi xin lỗi ạ. Vì vẫn chưa giao đến nên khi nào hàng giao đến nơi, tôi sẽ liên hệ với anh/chị ạ.

➤ **Nếu sử dụng các câu đệm?**

=> **Xin lỗi** vì đã làm anh/chị thấy bất tiện ạ. Do có vấn đề xảy ra với bên giao hàng

nên dự kiến ốp điện thoại ngày mai sẽ được giao đến ạ. Anh/Chị **nếu không phiền** thì ngày mai khi hàng được giao đến, tôi sẽ liên hệ với anh/chị ạ.

Khách hàng : (Đến thay sim nhưng không mang giấy tờ tùy thân)

“ Tôi bận quá nên quên, có thể làm đại luôn cho tôi không?”

- Nhân viên : Vì chúng tôi cần có giấy tờ tùy thân của anh/chị để xử lý yêu cầu này nên bắt buộc anh/chị phải mang theo giấy tờ ạ.

➤ **Nếu sử dụng các câu đệm?**

=> **Xin lỗi** anh/chị, nhưng đây là yêu cầu cần phải có giấy tờ tùy thân.

Tuy có hơi phiền phức nhưng phải có giấy tờ tùy thân thì chúng tôi mới có thể xử lý được, **anh/chị nếu không phiền** thì xin vui lòng mang theo giấy tờ và quay lại đại lý được không ạ?

ĐÁNH GIÁ DISC

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN MỚI CỦA ĐẠI LÝ





Nếu vận dụng tốt D.I.S.C

Có thể phân tích **cách hành động của con người**,
sử dụng chúng như công cụ **để hiểu và thừa nhận sự khác biệt đó**,
từ đó có thể xây dựng **chiến lược ứng phó phù hợp theo từng hành động** của
con người.



4 loại hình D.I.S.C

① Thống trị (Dominance)

- Suy nghĩ và lập trường cá nhân **rất mạnh mẽ**
- Đầy tự tin, sử dụng ngôn từ **thẳng thắn và đi vào trọng tâm**
- Luôn coi trọng việc đạt **mục tiêu** do bản thân đề ra và **các kết quả**

② Ảnh hưởng (Influence)

- Rất thích được chú ý, được quan tâm
- Hay nói, **thích giao du với người khác**
- Luôn tìm kiếm sự thú vị, **tính cách vui vẻ và tích cực**

③ Bền vững (Steadiness)

- **Thích môi trường ổn định**, yên tĩnh và không có những thay đổi lớn
- Không thích vội vã, **rất kiên nhẫn**
- Không hay va chạm với người khác và sống khá tốt (làm hài lòng mọi người)

④ Tuân thủ (Conscientiousness)

- Có khuynh hướng chủ nghĩa hoàn hảo
- Thích lên kế hoạch, **cẩn trọng và thận trọng**
- Suy nghĩ hơn là hành động, **hay nghĩ nhiều**



Cách ứng phó theo từng loại hình trong từng tình huống

1. Tình huống đóng tiền cược bị chậm

Khách hàng		Nhân viên
Loại hình	Tình huống yêu cầu	Phương án đối thoại
D	"Do đang đậu xe ở đây nên tôi rất là vội, xử lý nhanh giúp tôi!!"	Mời anh/chị đến quầy này để chúng tôi hỗ trợ ngay ạ"
I	"À, đúng ra là tháng trước tôi định thanh toán rồi nhưng mà tự nhiên lại thế này"	"À, thế ạ? Tôi cũng đã từng như thế đấy ạ. Anh/Chị tháng sau nhớ chú ý ạ!"
S	"Tôi xin lỗi. Đáng lẽ là tôi phải thanh toán sớm, xin lỗi vì tôi chậm thanh toán..."	" Không sao đâu ạ. Số tiền cược chưa thanh toán hiện tại là 00 won, tôi sẽ hỗ trợ anh/chị ạ."
C	"Tháng trước không phát sinh nhiều thế đâu, sao tháng này lại nhiều tiền thế chứ?"	" Tháng trước , phí cược của anh/chị là ~~ , tôi xem thấy tháng này anh/chị có thanh toán 000 đấy ạ."

2. Tình huống thay miếng dán màn hình

Khách hàng		Nhân viên
Loại hình	Tình huống yêu cầu	Phương án đối thoại
S	"À, miếng dán cường lực và miếng dán TPU thì cái nào tốt hơn?"	"À dạ, miếng dán cường lực thì~~, còn miếng dán TPU thì~~, anh/chị xem rồi báo lại cho tôi biết ạ"
D	"Hôm qua các anh dán màn hình cho tôi bị méo rồi!! Làm lại ngay cho tôi đi!"	"Dạ vâng, chúng tôi sẽ dán lại ngay cho anh/chị ạ" (Hành động nhanh chóng)
C	"Dán làm sao cho tốt, đừng để một hạt bụi nào dính vào nhé!"	"Vâng ạ, tôi sẽ cố hết mình để dán cho thật đẹp ạ"
1	"Con tôi nó nói để nó dán cho tôi, mà mấy tháng rồi nó cũng không làm cho..."	"À, ra là thế ạ! Vậy rồi con của anh/chị... "



Cách ứng phó theo từng loại hình trong từng tình huống

3. Tình huống ứng phó với khách hàng đang chờ

Khách hàng		Nhân viên
Loại hình	Tình huống yêu cầu	Phương án đối thoại
C	"Khách thì nhiều mà nhân viên thì ít, bảo sao lại không lâu..."	"Hôm nay vì có nhân viên nghỉ phép nên có hơi lâu hơn mọi ngày ạ. 5 phút nữa tôi sẽ xử lý ngay cho anh/chị ạ. Xin lỗi anh/chị."
S	"..... (đang chờ)"	" Xin lỗi vì đã để anh/chị chờ lâu ạ. Anh/Chị có muốn dùng một tách trà trong lúc chờ không ạ?"
1	"Ồ cái gì đây? Hàng mới ra à? Lạ thật đây"	" Anh/Chị quả là có mắt nhìn sản phẩm ạ! Đây là sản phẩm mới ra mắt, anh/chị có thể dùng thử trong lúc chờ ạ."
D	"Còn phải chờ bao lâu nữa hả!!"	"Xin lỗi anh/chị. 5 phút nữa tôi sẽ xử lý ngay cho anh/chị ạ."

4. Tình huống mời dùng trà

Khách hàng		Nhân viên
Loại hình	Tình huống yêu cầu	Phương án đối thoại
C	"Cho tôi cái gì không có cafein"	"Vâng, tôi sẽ chuẩn bị cho anh/chị sinh tố ạ. Anh/Chị vui lòng chờ một chút ạ."
1	"Ồ, có cả nước uống à? Có menu gì thế? Tôi uống cà phê cũng được. Anh đã ghé quán cà phê gần đây chưa? Cũng ngon lắm!"	" À, vậy ạ? Tôi cũng phải đi uống thử mới được. Vậy tôi sẽ chuẩn bị cà phê cho anh/chị ạ."
D	"Tôi là phải uống Americano đá mà lại không có đá à? Chẹp, tôi thích uống đá cơ!!!"	"Xin lỗi anh/chị vì không có đá, vậy tôi sẽ dùng nước lạnh để pha cho anh/chị ạ "
S	"Cho tôi gì cũng được..."	"À dạ, cà phê ở đây ngon lắm ạ, tôi sẽ chuẩn bị cà phê cho anh/chị ạ!"

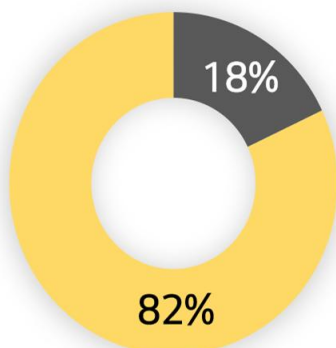
ỨNG PHÓ KHÁCH HÀNG

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN MỚI CỦA ĐẠI LÝ





Yếu tố cơ bản trong ứng phó qua điện thoại



Gồm **18%** nội dung trong lời nói,
82% còn lại là yếu tố gây nhầm lẫn

“Các “yếu tố gây nhầm lẫn” như tông giọng, tốc độ nói, ngữ điệu... trong các cuộc ứng phó qua điện thoại sẽ quyết định hình ảnh của đối phương đang nói chuyện qua điện thoại.”



MOT ứng phó qua điện thoại



Khi nghe máy

- Chuông vừa rung là bắt máy ngay (trong 3 tiếng chuông)
- Chào hỏi rõ ràng, chậm rãi
- Xử lý công việc bằng thái độ tư vấn chân thành
- Lắng nghe từng lời nói của khách hàng
- Chú ý các tạp âm, nói chuyện phiếm khi chờ
- Lời chào tạm biệt phù hợp với tình huống
- Chờ cho khách cúp máy trước



Khi gọi điện thoại

- Chuẩn bị trước nội dung rồi mới điện thoại
- Chào hỏi rõ ràng, chậm rãi
- Giới thiệu bản thân và kiểm tra tình trạng của khách hàng trước
- Chú ý từng nhịp thở, tiếng thở dài
- Lời chào tạm biệt phù hợp với tình huống
- Chờ cho khách cúp máy trước



Tiêu chuẩn ứng phó qua điện thoại - 6 bước ứng phó

Lời chào

Xin chào anh/chị, tôi là OOO thuộc đại lý OOO.

* Sau khi chuông điện thoại đổ 3 tiếng, “**Xin lỗi anh/chị vì sự phản hồi chậm ạ**, tôi là OOO thuộc đại lý OOO.”

Nắm bắt công việc

Tôi có thể giúp gì cho anh/chị ạ?

Xác nhận thông tin

Vâng ạ, tôi sẽ kiểm tra ngay ạ.

Anh/Chị có phải là OOO không ạ?

Xác nhận câu hỏi

Vâng, tôi đã xác nhận thông tin ạ.

Xử lý công việc

Tôi sẽ xử lý ngay vấn đề OOO cho anh/chị ạ.

Vấn đề đã được xử lý xong. Anh/Chị còn câu hỏi nào nữa không ạ?

Kết thúc

Cảm ơn anh/chị. Chúc anh/chị một ngày tốt lành ạ.

Để lại ghi chép nội dung tư vấn xử lý công việc

[Chú ý] Trường hợp nhân viên mới gặp khó khăn khi xử lý công việc, hãy truyền đạt lại như sau

Lời chào

Xin chào anh/chị, tôi là OOO thuộc đại lý OOO.

* Sau khi chuông điện thoại đổ 3 tiếng, “**Xin lỗi anh/chị vì sự phản hồi chậm ạ**, tôi là OOO thuộc đại lý OOO.”

Nắm bắt công việc

Tôi có thể giúp gì cho anh/chị ạ?

Xác nhận câu hỏi

Rất xin lỗi anh/chị vì hiện tại tất cả các nhân viên đều đang bận, chúng tôi sẽ liên lạc lại với anh/chị qua số điện thoại này ngay sau khi các cuộc gọi tư vấn hiện tại kết thúc, như vậy có được không ạ?

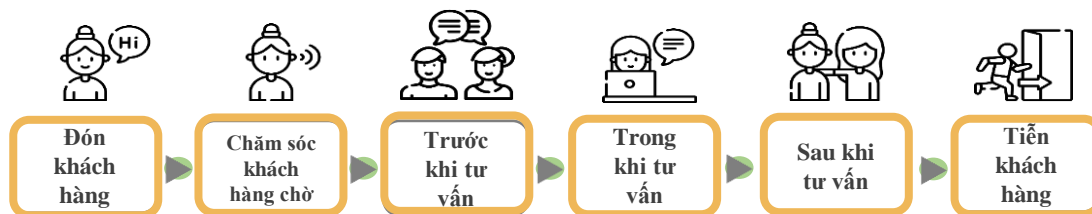
(Ghi chép lại nội dung công việc rồi chuyển cho nhân viên có thể ứng phó)

Kết thúc

Sau khi kết thúc cuộc gọi, chúng tôi sẽ liên lạc lại ngay ạ. Xin cảm ơn.

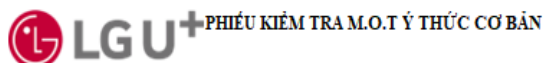


6 bước MOT trong ứng phó tại đại lý



Đón khách hàng	Chào hỏi	"Xin chào anh/chị ạ"
Chăm sóc khách hàng chờ	Thông báo tình hình	" Xin lỗi anh/chị nhưng hiện tại các nhân viên đều đang bận, anh/chị vui lòng chờ khoảng 0 phút, chúng tôi sẽ hỗ trợ anh/chị ngay ạ."
	Mời trà	"Tôi sẽ hướng dẫn chỗ ngồi để anh/chị có thể ngồi chờ. Anh/Chị có muốn dùng một tách trà (nóng) lạnh trong lúc chờ không ạ?"
	Thử sản phẩm	"Chúng tôi có chương trình 00 trên IPTV, trong lúc chờ, anh/chị có muốn xem qua không ạ?"
Trước khi tư vấn	Nắm bắt công việc	"Tôi có thể giúp gì cho anh/chị ạ?"
	Hướng dẫn chỗ ngồi	"Về vấn đề 00, mời anh/chị ngồi ở đây để chúng tôi có thể hỗ trợ ngay cho anh/chị ạ. Xin mời anh/chị đi lối này ạ"
	Đưa danh thiếp	"Tôi là 000, thuộc đại lý 00 hôm nay sẽ hỗ trợ anh/chị ạ. (Đưa danh thiếp) Anh/Chị gặp vấn đề về 000 đúng không ạ?"
Trong khi tư vấn	Xác nhận thông tin	"Xin lỗi, anh/chị vui lòng cho chúng tôi kiểm tra giấy tờ tùy thân để kiểm tra thông tin cá nhân của anh/chị ạ. (Khi nhận giấy tờ) "Cảm ơn anh/chị ạ"
	Hướng dẫn thời gian	"Sẽ mất khoảng 0 phút để xử lý vấn đề của anh/chị ạ. Anh/Chị vui lòng chờ một chút ạ."
Sau khi tư vấn	Câu hỏi thêm	"Vấn đề của anh/chị đã được xử lý xong. Anh/Chị còn câu hỏi gì nữa không ạ?"
Tiễn khách hàng	Chào tiễn khách hàng	" Cảm ơn anh/chị/ Hẹn gặp lại anh/chị lần sau ạ. "

PHIẾU ĐÁNH GIÁ ỨNG PHÓ KHÁCH HÀNG



Bước kiểm tra	Tình huống	Nội dung kiểm tra theo từng bước	B.M.W
Bước 1 Đón tiếp khách hàng	Chào đón khách hàng	<input type="checkbox"/> Đứng dậy, hướng về phía khách hàng và nhìn về phía khách hàng	B
		<input type="checkbox"/> Chào hỏi đón tiếp khách hàng (cúi người 30 độ)	B
		<input type="checkbox"/> Lời chào : "Xin chào anh/chị đã đến với cửa hàng ạ!"	W
Bước 2 Chăm sóc khách hàng đang chờ	Hướng dẫn	<input type="checkbox"/> Khi thấy khách hàng, nhìn về phía khách hàng và ở tư thế chuẩn bị tiếp đón	B
		<input type="checkbox"/> Lời nói : "Xin lỗi anh/chị, hiện tại tất cả mọi nhân viên đều đang tư vấn cho các khách hàng khác, anh/chị vui lòng đợi khoảng 0 phút, nhân viên chúng tôi sẽ hỗ trợ anh/chị ngay ạ."	W
	Mời khách hàng dùng nước uống	<input type="checkbox"/> Nhìn vào mắt khách hàng, đưa tay theo hướng để lộ lòng bàn tay và hướng dẫn khách hàng chỗ ngồi, đưa nước uống cho khách hàng bằng hai tay	B
		<input type="checkbox"/> Lời nói : "Chúng tôi sẽ hướng dẫn chỗ ngồi để anh/chị có thể ngồi chờ ạ. Trong lúc chờ, anh/chị có muốn dùng một chút trà nóng/lạnh không ạ?"	W
	Cho khách hàng thử sản phẩm	<input type="checkbox"/> Duy trì tư thế trình trọng trong khi khách hàng đang thử sản phẩm	B
		<input type="checkbox"/> Lời nói : "Trong lúc chờ, anh/chị có muốn thử qua chương trình 00 trên IPTV của chúng tôi không ạ?"	W
Bước 3 Trước khi tư vấn	Nắm bắt công việc	<input type="checkbox"/> Phần thân trên hướng về phía khách hàng, nhìn trực diện về phía khách hàng	B
		<input type="checkbox"/> Lời nói : "Anh/Chị cần được hỗ trợ về vấn đề gì ạ?"	W
	Hướng dẫn chỗ ngồi	<input type="checkbox"/> Đi trước khách hàng khoảng nửa bước chân để hộ tống khách hàng, duy trì tư thế 3L với tâm thế luôn lắng nghe	B
		<input type="checkbox"/> Sau khi đưa tay theo hướng để lộ lòng bàn tay để hướng dẫn khách hàng ngồi, theo dõi khách hàng ngồi xuống trước rồi bản thân ngồi sau	B
	Đưa danh thiếp	<input type="checkbox"/> Lời nói : "Liên quan đến vấn đề 00 thì xin mời anh/chị vào bên trong, chúng tôi sẽ nhanh chóng hỗ trợ anh/chị ạ. Xin mời anh/chị ngồi ở đây ạ"	W
		<input type="checkbox"/> Khi đưa danh thiếp, bắt buộc phải đứng lên và dùng hai tay đưa danh thiếp cho khách hàng	B
Bước 4 Trong khi tư vấn	Kiểm tra thông tin cá nhân	<input type="checkbox"/> Lời nói : "Xin lỗi anh/chị, anh/chị vui lòng cho chúng tôi kiểm tra giấy tờ tùy thân để kiểm tra thông tin cá nhân của anh/chị ạ." (Khi nhận giấy tờ) "Cảm ơn anh/chị ạ"	W
		<input type="checkbox"/> Nhận giấy tờ tùy thân của khách hàng bằng hai tay, luôn sử dụng hai tay với tư thế khiêm tốn	B
	Hướng dẫn về thời gian	<input type="checkbox"/> Không ngồi tựa vào lưng ghế, luôn ở tư thế hướng về khách hàng và lắng nghe	B
		<input type="checkbox"/> Chú ý không được liên tục chỉ nhìn về màn hình máy tính, hướng dẫn khách hàng để dùng sử dụng máy tính bảng	B
		<input type="checkbox"/> Lời nói : "Có lẽ sẽ mất khoảng 0 phút để hỗ trợ anh/chị về vấn đề này ạ. Anh/Chị vui lòng chờ một chút ạ."	W
	Câu hỏi thêm	<input type="checkbox"/> Lời nói : "Vấn đề của anh/chị đã được xử lý xong ạ. Anh/Chị còn câu hỏi hay vấn đề gì cần được hỗ trợ không ạ?"	W
Bước 6 T tiễn khách hàng	Khách hàng rời khỏi cửa hàng	<input type="checkbox"/> Đi cùng với khách hàng ra đến cửa, tiễn và chào tạm biệt khách hàng (cúi người 30 độ)	B
		<input type="checkbox"/> Có thái độ đồng nhất đối với khách hàng có mua sản phẩm và khách hàng không mua sản phẩm, duy trì thái độ đúng mực với khách hàng	B
		<input type="checkbox"/> Lời nói : "Cảm ơn anh/chị ạ. Hẹn gặp lại anh/chị lần sau ạ"	W

☐ M : Giọng nói thân thiện và tôn trọng, sử dụng tông giọng và phản ứng phù hợp theo từng tình huống ☐ B : Tư thế phù hợp, nhìn trực diện vào khách hàng và nở nụ cười

ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN MỚI CỦA ĐẠI LÝ





Nội dung cần hiểu rõ về điện thoại di động

[1] Số đường dây đăng ký : Số điện thoại có thể đăng ký

Phân loại		Số đường dây đăng ký
Cá nhân	Trẻ vị thành niên (Từ 4 đến dưới 19 tuổi)	2 đầu số
	Trên 19 tuổi	3 đầu số
Pháp nhân		4 đầu số

- ① Cá nhân - 3 đầu số, đoàn thể (pháp nhân) - 4 đầu số
- ② Trường hợp trẻ vị thành niên (Từ 4 đến dưới 19 tuổi) : 2 đầu số
- ③ Người có điểm tín dụng thấp (**điểm tín dụng dưới 709 điểm**) : 2 đầu số
- ④ Người có tín dụng xấu - Chỉ được 1 đầu số
- ⑤ Chậm trả chi phí cước KAIT - **Không thể đăng ký**
(Trường hợp hiện đang chậm trả chi phí cước viễn thông của hãng/ hãng khác đều không thể đăng ký gói trả trước, trả sau)

[2] Số đường dây trả góp : Số thiết bị có thể mua trả góp

Phân loại		Số thiết bị có thể mua trả góp (15/10/2019~)
Cá nhân	Từ 4 đến dưới 19 tuổi	Số thiết bị mà đại diện pháp lý của khách hàng còn có thể trả góp (Bên ký hợp đồng đăng ký trả góp là đại diện pháp lý) Được quyết định tùy theo cấp tín dụng của khách hàng Cấp 1~3 : 6 thiết bị Cấp 4~10 : 4 thiết bị
	Từ trên 19 tuổi đến dưới 60 tuổi	
	Trên 60 tuổi	
Người nước ngoài	F-5 (Visa vĩnh trú)	Điều kiện không đổi : Được quyết định tùy theo tiêu chuẩn về tư cách cư trú
	Ngoài visa F-5 (Visa vĩnh trú)	
Pháp nhân		3 thiết bị (Khi vượt quá 3 thiết bị, có thể đăng ký thêm tùy theo số thiết bị có thể đăng ký bảo hiểm đảm bảo trả góp của pháp nhân)



Sản phẩm kèm theo điện thoại di động

1) USIM _ Sim điện thoại có lưu thông tin phân biệt từng khách hàng

- Chi phí : USIM 7.700 won
- Sim điện thoại là module dưới dạng thẻ có thể sử dụng trong điện thoại di động, có lưu trữ thông tin cá nhân của khách hàng, được sử dụng để cung cấp nhiều dịch vụ đa dạng như xác thực thông tin của khách hàng, yêu cầu thanh toán chi phí, hỗ trợ bảo mật.v.v..

2) eSIM _ Sim điện thoại ảo tích hợp vào thiết bị

- Chi phí : 2.750 won
- Module phân biệt thông tin khách hàng tích hợp trong thiết bị

3) Thiết bị thứ hai _Thiết bị viễn thông không bao gồm điện thoại thông minh và các phụ kiện

- Phân loại : Máy tính bảng thông minh/ Đồng hồ thông minh



Chương trình khuyến mãi

1) Trợ giá công khai _Giảm giá trên giá bán thiết bị

- Thiết bị mới
- Khoản trợ giá có thể thay đổi tùy theo chính sách
- Gói Basic 24 tháng được giảm gói cước, nếu hủy hợp đồng trước thời hạn sẽ phát sinh tiền phạt hợp đồng
- Gói Six 180 ngày sau đó có thể thay đổi sang gói cước cao/ thấp hơn

2) Khuyến mãi hợp đồng tùy chọn _Giảm 25% phí cơ bản gói cước điện thoại

- Thiết bị không nhận trợ giá (mới), thiết bị đã qua sử dụng
- Giảm giá cước ở mức 25% trên chi phí cước hàng tháng
- Có thể đăng ký 1 năm (12 tháng), 2 năm (24 tháng), áp dụng mức giảm giá giống nhau

3) Giảm giá hợp đồng gói cước Premier _Giảm 5.250 won mỗi tháng với gói cước Premier

- Đối tượng áp dụng là gói cước Premier
- Hợp đồng 24 tháng
- Giảm 5.250 won mỗi tháng
- Trong vòng 24 tháng, sẽ phát sinh tiền phạt hợp đồng trong trường hợp hạ gói cước/hủy hợp đồng trước thời hạn

4) Trợ giá chuyển đổi

- Khi chuyển số điện thoại, sẽ áp dụng giảm giá hỗ trợ từ 0 đến tối đa 500 nghìn won
- Chi trả cho khách hàng tương tự hình thức trợ giá công khai
- Điều kiện áp dụng có thể khác nhau tùy theo chính sách áp dụng



Gói cước 5G Premier

Phân loại	5G Signature	5G Premier			
		Super	Plus	Regular	Essential
Giá gói cước (tháng)	130.000	115.000	105.000	95.000	85.000
↳ Giảm giá hợp đồng tùy chọn	-32.500	-28.750	-26.250	-23.700	-21.250
↳ Giảm giá hợp đồng Premier	-5.250	-5.250	-5.250	-5.250	-5.250
Gọi thoại/ Tin nhắn/ Gọi thoại có tính phí	Không giới hạn điện thoại bàn/ điện thoại di động (Gọi thoại có tính phí 300 phút) Cung cấp gói tin nhắn cơ bản				
Dữ liệu	Không giới hạn				
Tethering/ Chia sẻ dữ liệu	120GB	100GB	100GB	80GB	70GB
Gói dữ liệu Gia đình cực dễ	60GB	50GB	-		
Thiết bị thứ hai	2 thiết bị	2 thiết bị	2 thiết bị	1 thiết bị	-
Giảm giá cho con cái	Giảm giá gói cước 33.000 won	-			
Dịch vụ nội dung cơ bản	U+ Mobile TV (cơ bản)				
Dịch vụ Media (Chọn 1 dịch vụ)	① VIBE (Điện thoại + PC)	① VIBE (Điện thoại)	① VIBE (Điện thoại)	① VIBE 300 bài (Điện thoại)	-
	② Millie Seojae	② Millie Seojae	② Millie Seojae	② Millie Seojae	
	③ UPlay	③ UPlay	③ UPlay	③ UPlay	
	④ I-Nara Standard+Learning	④ I-Nara Standard+Learning	④ I-Nara Standard+Learning	④ I-Nara Standard+Learning	
	⑤ Genie Music	⑤ Genie Music	⑤ Genie Music	⑤ Genie Music	
Cung cấp ưu đãi	Category Pack (Chọn 1)			-	-
	Ưu đãi Membership (VIP Kok)				



Gói cước 5G cơ bản

Phân loại	5G Standard	5G Standard Essential	5G Data Super	5G Data Plus	5G Data Regular
Giá gói cước (tháng)	75.000	70.000	68.000	66.000	63.000
↳ Giảm giá hợp đồng tùy chọn	-18.750	-17.500	-17.000	-16.500	-15.750
Gọi thoại/ Tin nhắn/ Gọi thoại có tính phí	Không giới hạn điện thoại bàn/ điện thoại di động (Gọi thoại có tính phí 300 phút) Cung cấp gói tin nhắn cơ bản				
Dữ liệu	150GB	125GB	95GB	80GB	50GB
Tốc độ giới hạn sau khi hết gói dữ liệu cơ bản	5Mbps	5Mbps	3Mbps	1Mbps	1Mbps
Tethering/ Chia sẻ dữ liệu	60GB trên lượng cung cấp cơ bản	55GB trên lượng cung cấp cơ bản	50GB trên lượng cung cấp cơ bản	45GB trên lượng cung cấp cơ bản	40GB trên lượng cung cấp cơ bản
Ưu đãi	Chọn 1 ưu đãi Membership	-	-	-	-



Gói cước 5G thanh thiếu niên/ trẻ em

Phân loại	Giá gói cước	Dữ liệu	Gọi thoại/ Tin nhắn/ Gọi thoại có tính phí	Ưu đãi
5G Light thanh thiếu niên	45.000 won	8GB/tháng Giới hạn tốc độ tối đa 1Mbps sau khi sử dụng hết	Không giới hạn điện thoại bàn/ điện thoại di động (Gọi thoại có tính phí 300 phút) Cung cấp gói tin nhắn cơ bản	U+ Mobile tv (light)
5G KIDS 45	45.000 won	9GB/tháng Giới hạn tốc độ tối đa 1Mbps sau khi sử dụng hết		VIBE (300 lần) Nghe nhạc
5G KIDS 39	39.000 won	5,5GB/tháng Giới hạn tốc độ tối đa 1Mbps sau khi sử dụng hết		
5G KIDS 29	19.000 won	3,3GB/tháng Giới hạn tốc độ tối đa 400Kbps sau khi sử dụng hết	Không giới hạn điện thoại bàn/ điện thoại di động (Gọi thoại có tính phí 100 phút) Cung cấp gói tin nhắn cơ bản	-

- 1 khách hàng chỉ được đăng ký 1 số với gói 5G Light thanh thiếu niên
- Trường hợp khách đăng ký gói cước 5G Light thanh thiếu niên nếu không thay đổi qua gói cước khác trước khi tròn 20 tuổi thì từ ngày tiếp theo sau sinh nhật 20 tuổi, sẽ chuyển sang gói “5G Light+”
- Gói cước 5G KIDS 29±45 chỉ áp dụng cho khách hàng đăng ký từ 4 đến dưới 12 tuổi
- Ngày tiếp theo sau sinh nhật 13 tuổi sẽ tự động chuyển đổi sang gói cước 5G Light thanh thiếu niên



5G Senior/ Gói cước phúc lợi

Phân loại	Điều kiện đăng ký	Giá gói cước	Dữ liệu	Gọi thoại/ Tin nhắn/ Gọi thoại có tính phí	Ưu đãi
5G Senior A	Trên 65 đến dưới 70 tuổi	45.000	10GB Giới hạn tốc độ tối đa 1Mbps sau khi sử dụng hết	Không giới hạn điện thoại bàn/ điện thoại di động (Gọi thoại có tính phí 400 phút) Cung cấp gói tin nhắn cơ bản	U+ Mobile tv (light)
5G Senior B	Trên 70 đến dưới 80 tuổi	43.000			
5G Senior C	Trên 80 tuổi	39.000			
5G Phúc Lợi 75	-	75.000	150GB/tháng Giới hạn tốc độ tối đa 5Mbps sau khi sử dụng hết	Không giới hạn điện thoại bàn/ điện thoại di động (Gọi thoại có tính phí 600 phút) Cung cấp gói tin nhắn cơ bản	U+ Mobile tv (giá gói cước cơ bản)
5G Phúc Lợi 55	-	55.000	14GB/tháng Giới hạn tốc độ tối đa 1Mbps sau khi sử dụng hết		U+ Mobile tv (light)

- Các gói cước 5G Senior A, B, C chỉ có thể đăng ký cho 1 người trong trường hợp người đăng ký sử dụng điện thoại 5G
- Trong số người đăng ký gói cước 5G Senior A (tên cũ “5G Light Senior”), những khách hàng đủ 70, 80 tuổi thì sẽ tự động thay đổi sang gói “5G Senior B”, “5G Senior C”
- Chỉ những khách hàng có thẻ phúc lợi dành cho người khuyết tật mới có thể đăng ký (giới hạn cho 1 số/ 1 người đăng ký)/ áp dụng không phân biệt nhóm khuyết tật
- Khách hàng là người nước ngoài không thể đăng ký thẻ phúc lợi nên không thể đăng ký gói cước (không liên quan đến việc có áp dụng ưu đãi phúc lợi người khuyết tật hay không)



Gói cước LTE Premier

Phân loại	LTE Premier Plus	LTE Premier Essential
Giá gói cước	105.000	85.000
↳ Giảm giá hợp đồng tùy chọn	-26.250	-21.250
↳ Giảm giá hợp đồng Premier	-5250	-5250
Gọi thoại/ Tin nhắn	Không giới hạn điện thoại bàn/ điện thoại di động (Gọi thoại có tính phí 300 phút) Cung cấp gói tin nhắn cơ bản	
Dữ liệu chia sẻ	50GB+50GB	15GB+15GB
Thiết bị thông minh	Giảm 11.000 won cho mỗi thiết bị (tối đa 2 thiết bị)	
Cung cấp ưu đãi	Chọn 1 Category Pack	
	Chọn 1 ưu đãi Membership (VIP Kok)	



Category Pack là gì?

Là các gói cước được kết hợp theo từng nhóm danh mục, giúp người dùng dễ dàng trải nghiệm dịch vụ hơn, và khách hàng có thể lựa chọn các sản phẩm hay sử dụng để tiết kiệm được chi phí.



Các loại Category Pack

Phân loại	Category Pack	상품명
5G	OTT Pack	Youtbe Premium (giảm giá) Pack, Netflix Pack, Disney+, TVing Pack
	Gói Pack thiết bị	Galaxy Watch 7 Pack, Galaxy Buds 3/Buds 3 Pro Pack, iPad 10 Pack
	Subscribe Pack	Hello Rental Subscribe Pack, illy Coffee Subscribe Pack
	Gói Pack du lịch	Gói Pack du lịch Smart Air
	Gói Pack dịch vụ chính hãng	Multi Pack, gói Easy2 bảo vệ nhà cửa
LTE	OTT Pack	Disney+, TVing Pack
	Subscribe Pack	Hello Rental Subscribe Pack, illy Coffee Subscribe Pack
	Gói Pack dịch vụ chính hãng	Multi Pack, gói Easy2 bảo vệ nhà cửa



SOP theo từng loại hình



나미리

- Khách hàng U40
- 5G Premier Essential
- Sử dụng 50GB dữ liệu
- Sử dụng máy tính bảng

Khách hàng sử dụng nhiều dữ liệu, cũng đang sử dụng máy tính bảng, nhưng vì sao lại không sử dụng các dịch vụ OTT?

Nếu là gói cước 5G Premier Plus thì có thể **lựa chọn 1 trong số các dịch vụ OTT như Youtube Premium hay Netflix, TVing, Disney+**, và cũng có thể sử dụng máy tính bảng miễn phí nên lại càng có lợi hơn.

Và sau khi chọn dịch vụ OTT thì **mỗi tháng đều có thể thay đổi** sang các dịch vụ khác!



김철수

- Khách hàng U50
- 5G Premier Essential
- Có con tuổi vị thành niên
- Muốn giảm chi phí điện thoại của con

Có gói cước áp dụng giảm giá theo cho gói cước của con cái, anh không biết sao?

Gói cước 5G Signature khác với gói cước anh đang sử dụng, là có thể **sử dụng các ưu đãi như Category Pack, các dịch vụ Media** nữa, và lại còn có thể **giảm đến 33.000 won hàng tháng** cho gói cước của con cái nên lại càng kinh tế.

SẢN PHẨM NHÀ Ở

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN MỚI CỦA ĐẠI LÝ

...



U+ Internet

Phân loại		Premium An Tâm 100M	Premium An Tâm 500M	Premium An Tâm 1G	Premium An Tâm 2,5G	
Gói cước	Hợp đồng 3 năm	27.500 won	39.600 won	45.100 won	50.600 won	
	Đi kèm IPTV		34.100 won	39.600 won	45.100 won	
Gói cơ bản	Thiết bị cung cấp	Giga Wi-Fi 6				Giga Wi-Fi 7
			Bổ sung Giga Wi-Fi 6			
	Dịch vụ cơ bản ①	Dịch vụ An Tâm 2 (chặn truy cập các trang web có hại, lừa đảo qua điện thoại, chặn truy cập các trang web nghi ngờ hacking)				
	Dịch vụ cơ bản ②		Chăm sóc bồi thường thiệt hại tài chính (Hạn mức bồi thường 3 triệu won/năm)			
				Chăm sóc bảo trì PC/laptop/TV (Hạn mức bảo trì 500 nghìn won/năm)		
				Liên kết 3 thiết bị PC/Laptop		



Đề xuất 1G Internet

2 điều quan trọng của internet

- Download : Nhận tín hiệu (màn hình game, xem video trực tuyến, tải tập tin về.v.v..)
 - Upload : Gửi tín hiệu (tín hiệu kiểm soát game, truyền phát màn hình phát sóng cá nhân, lớp học online, tải tập tin lên.v.v..)
- ✓ Bố xem Youtube để luyện đánh golf, con gái vào Zoom để học thêm, con trai chơi game online, mẹ đang xem phim bằng Netflix, chúng tôi đề xuất gói 1G Internet để mọi người đều có thể tận hưởng cuộc sống không bị gián đoạn!



Thiết bị lựa chọn U+ Internet

1) Giga Wi-Fi 6

- Có thể sử dụng wifi nhanh và ổn định
- Nhiều người cùng truy cập nhưng internet không bị gián đoạn, vẫn ổn định
- Môi trường bảo mật có thể yên tâm sử dụng

2) Giga Wifi bổ sung

- Các gia đình sống trong không gian vừa/ rộng
- Gia đình có 3~4 người, gia đình sử dụng nhiều Wifi trong nhà
- Gia đình có trên 3 phòng, gia đình thường bị mất Wifi khi đi vào phòng



Dịch vụ gia tăng của U+ Internet

1) Dịch vụ An Tâm 2 (Miễn phí trên 100M)

- Dịch vụ tự động chặn các trang web nguy hiểm hay các trang có nghi ngờ nhiễm mã độc
- Bổ sung tính năng chặn các trang web nghi ngờ lừa đảo
- Các gia đình lo lắng về việc sử dụng internet của con trẻ học cấp 1, cấp 2, cấp 3

2) Chăm sóc bồi thường thiệt hại tài chính (Miễn phí trên 500M)

- Hạn mức bồi thường : 3 triệu won/hộ gia đình/năm
- Mọi khách hàng thuộc mọi độ tuổi đang sử dụng dịch vụ tín dụng
- Khách hàng muốn nhận bồi thường như nhau ngay cả khi là thiệt hại của gia đình

3) Chăm sóc bảo trì PC/TV (Miễn phí trên 1G)

- Hạn mức : 500 nghìn won/năm (khoản chi phí khách hàng chi trả 100 nghìn won)
- Khách hàng độ tuổi 20~30 có nhu cầu sử dụng internet thường xuyên
- Khách hàng muốn được hỗ trợ chi phí sửa chữa máy tính, laptop, TV của gia đình

4) Dịch vụ truy cập thiết bị bổ sung (Miễn phí trên 1G)

- Truy cập miễn phí tối đa 3 thiết bị cơ bản
- Giá dịch vụ là 5.500 won/tháng khi đăng ký có mất phí
- Các gia đình có sở hữu/ sử dụng máy tính riêng cho từng thành viên



Đề xuất gói Internet SOP_1G

1. Tìm hiểu khách hàng và xác nhận địa chỉ

“Anh/Chị có muốn tôi thử khảo sát xem gia đình mình **có thể lắp đặt gói Internet 1G** không ạ?”

“Tiện anh/chị đến đại lý thì cũng có thể tìm hiểu thêm thông tin ạ.”

2. Cho biết là có thể lắp đặt

“Nhà anh/chị có thể lắp đặt gói Internet 1g tốc độ cao. Anh/Chị có biết điều này không ạ?”

3. Cho khách hàng biết những điểm tốt_Khen ngợi

“Chưa đến nửa số gia đình trên toàn quốc có thể sử dụng gói Internet 1G này, vậy mà gia đình anh/chị lại may mắn là có thể **sử dụng gói Internet 1G**.

Anh/Chị sống ở một nơi thật tốt, có thể dùng gói Internet 1G. Điều kiện rất tốt ạ!”



SOP_ Các cách nói trọng tâm để đề xuất cho từng khách hàng

Khách hàng gia đình 4 người thường xuyên sử dụng internet

“Bố làm việc tại nhà, mẹ xem OTT, con cái thì học qua Zoom, vì sử dụng gói Giga Wifi 6 nên ở đâu cũng có thể thoải mái sử dụng internet không dây tốc độ nhanh và không bị gián đoạn!”

Khách hàng hay xem livestream/ video chất lượng cao

“Anh/Chị hay xem livestream hay nhiều video rất đa dạng. Internet 100M thì sẽ có thời gian chờ khoảng 1, 2 giây, nhưng với internet 1G thì có thể xem ngay. Đạo này có nhiều video chất lượng cao trên 4K nên nếu dùng gói này thì sẽ xem rất mượt ạ!”

Mua vé online/ Đăng ký môn học

“Khi **mua vé xem concert hay xem bóng chày thì phải canh mua vé theo đúng thời gian mở bán**. Hãy dùng gói Internet 1G để có thể nhanh chóng mua được vé nào!”

Youtuber/ Người làm trong mảng truyền hình, truyền thông

“Đạo này nhiều người có thú vui đăng tải video đời sống hàng ngày.

Tôi thường hay đăng tải video hay cũng có lúc **tải về những tập tin 10GB nhưng chỉ mất khoảng 2 phút** thôi nên rất thoải mái.”

Nhà thông minh

▷ Gói cước tổng hợp



Gói chăm sóc trẻ em

Gói nhà thông minh giúp vợ chồng đi làm, mẹ đi làm phải nuôi con nhỏ có thể giao tiếp và chăm sóc con cái từ xa



Gói Family chăm sóc gia đình

Gói nhà thông minh dành cho người lớn tuổi lần đầu sử dụng hay người sống một mình, với chi phí phù hợp có thể lựa chọn các sản phẩm cần thiết và sử dụng



Gói Pet chăm sóc thú cưng

Gói nhà thông minh giúp quan sát thú cưng theo thời gian thực khi chúng ở một mình

Thiết bị chuyên dùng cho thú cưng



Easy2+ bảo vệ gia đình

Gói nhà thông minh bảo đảm an toàn cho gia đình, dễ dàng lắp đặt thiết bị và có cả các gói bảo hiểm



* Thiết bị nhà thông minh ngoài các thiết bị cơ bản : Momca, đèn ngủ, Button Bot, AI Remote 2)

▷ Gói Pet bảo vệ thú cưng



U+ PETOY



맘카



제휴혜택

(Giá cước tháng : 11.000 won)

- Thay đổi thiết bị (chọn 2) : Petoy/Momca/Máy cho ăn từ xa/Đèn ngủ
- Bồi thường trách nhiệm 5 triệu won, khoản chia buồn khi tử vong 100 nghìn won, các ưu đãi liên kết khác



U+ tv

Phân loại	Tên gói cước (Số kênh)	Phí sử dụng	Ưu đãi cơ bản			Gói cước tháng/ Ưu đãi VOD
		Đi kèm internet (Hợp đồng 3 năm)				
Gói cơ bản	Basic (213)	12.100 won	Sử dụng app I-Nara trên thiết bị di động	-	-	-
	Premium (255)	16.500 won		Sử dụng không gian riêng VIP	-	-
	Premium Plus (260)	17.600 won			Miễn phí UHD Pack	-
Gói tổ hợp	Premium VOD (260)	18.700 won				Coupon VOD 5.500 won hàng tháng
	Premium Replay Subscribe (260)	25.300 won				Tự do xem lại các nội dung yêu thích (Chọn 1 trong các gói sử dụng từ do SBS, MBC, JTBC, MBN, TVChosun, ChanelA)
	Premium Theo ý thích (260)	27.500 won				Chọn 1 trong các ưu đãi mong muốn hàng tháng (chọn 1 trong gói Premium xem phim hàng tháng/ gói trẻ em/ coupon VOD 16.500 won)
Gói tổ hợp OTT	Premium Disney+ Standard (260)	24.600 won				Disney+ Standard (Chất lượng FHD, 2 thiết bị cùng đăng nhập)
	Premium Disney+ (260)	28.600 won				Disney+ Premium (Chất lượng UHD, 4 thiết bị cùng đăng nhập)
	Premium TVing (260)	29.600 won				TVing Standard (Chất lượng 1080p FHD, 2 thiết bị cùng đăng nhập)
	Premium TVing+ (260)	33.100 won				TVing Premium (Chất lượng 1080p FHD+4K, 4 thiết bị cùng đăng nhập)
	Premium Netflix HD (260)	27.800 won				Netflix Standard (Chất lượng HD, 2 thiết bị cùng đăng nhập)
	Premium Netflix UHD (260)	31.300 won				Netflix Premium (Chất lượng UHD, 4 thiết bị cùng đăng nhập)



U+ Set-top Box

1) UHD4

- Hỗ trợ Dolby Vision, Dolby Atmos
- Tính năng âm thanh AI và cài đặt cơ bản OTT

2) Chromecast cùng với Google TV

- Thiết kế siêu nhỏ gọn phù hợp với nội thất đơn giản/ Liên kết internet không dây

3) TV Free

- TV di động trong nhà/ Màn hình máy tính bảng bên ngoài nhà

4) Soundbar Black 2

- Hỗ trợ Dolby Vision, Dolby Atmos
- Hệ thống 8 loa JBL
- Cổng Bass Reflex giúp giảm tối đa vấn đề tiếng ồn giữa các tầng



Các điểm đề xuất U+ tv

1) U+ tv next

- Với Launcher giúp dễ dàng tìm kiếm các nội dung yêu thích từ OTT, VOD cho đến các nội dung truyền hình trực tiếp
- Tìm kiếm tổng hợp giúp dễ dàng tìm thấy các nội dung OTT và tiếp tục thưởng thức

2) I-NARA

- Thư viện : Đề xuất các đầu sách phù hợp theo phân tích tính cách của con trẻ
- Nhà trẻ tiếng Anh : Kiểm tra tiếng Anh theo từng trình độ, đề xuất các level phù hợp như **Trung tâm Cheongdang, Oxford Readers**
- Disney Learning+ : Cùng học tiếng Anh với các nhân vật Disney
- Tập múa và hát : Cầm lấy **bút Yuppi** có thể cảm nhận chuyển động để múa hát



1) Internet

Sản phẩm	Tên gói cước	Gói cước tháng
Internet	Giga An Tâm (1G)	38.500 won
	Giga Slim An Tâm (500M)	33.000 won
	Cáp LAN An Tâm (100M)	22.000 won
Internet An Tâm Thanh Toán	Giga Thanh toán An Tâm (1G)	41.800 won
	Giga Slim Thanh toán An Tâm (500M)	36.300 won
	Cáp LAN Thanh toán An Tâm (100M)	25.300 won
Internet không dây cho cửa hàng	Light	7.700 won
	Basic	30.250 won
	Premium	38.500 won
Cash Note Plus Internet	Giga An Tâm (1G)	44.000 won
	Giga Slim An Tâm (500M)	38.500 won
	Cáp LAN An Tâm (100M)	29.700 won

2) Điện thoại Internet

Sản phẩm	Tên gói cước	Gói cước tháng	Thoại miễn phí
Điện thoại Internet	Cơ bản	2.200 won	-
	Cao cấp	3.300 won	-
	Thoại tự do 3	5.500 won	25 phút
	Thoại tự do 4	6.600 won	50 phút
	Thoại tự do 6	8.800 won	100 phút
	Thoại tự do 8	11.000 won	150 phút
	Điện thoại AI cửa hàng	9.900 won	-

3) CCTV Thông minh U+

Sản phẩm	Gói cước tháng	Cung cấp cơ bản
S ONE An Tâm	13.200 won/ thiết bị	Miễn phí 2 lần/tháng kiểm tra khẩn cấp S ONE + Cung cấp sticker

4) U+ TV

Sản phẩm	Số kênh	Gói cước tháng
Basic	213	12.100 won
Premium	255	16.500 won

SẢN PHẨM ĐI KÈM/ LIÊN KẾT

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN MỚI CỦA ĐẠI LÝ

...



Giảm giá đi kèm U+ Together

1) Giảm giá đi kèm Together là gì?

- Là sản phẩm đi kèm chỉ dành cho các khách hàng của U+ đang sử dụng các gói cước không giới hạn, khi số lượng thành viên đi kèm càng nhiều lên thì sẽ càng nhận được các ưu đãi giảm giá lớn hơn.

2) Gói cước có thể đi kèm Together

- Gói cước trong nhóm 5G Premier : Từ gói Premier Essential (85.000 won) trở lên
- Gói cước trong nhóm LTE Premier : Từ gói Premier Essential (85.000 won) trở lên

※ Đối tượng đăng ký không bao gồm gói Sokgeokde Series 78/88/105 trong số các gói cước LTE

3) Ưu đãi giảm giá theo số lượng thành viên đăng ký đi kèm



Đi kèm 2 người

Giảm 10.000 won/
người



Đi kèm 3 người

Giảm 14.000 won/
người



Đi kèm 4~5 người

Giảm 20.000 won/
người



Đi kèm internet (tối đa 5)

Giảm thêm 11.000 won

4) Phạm vi đăng ký đi kèm trong gia đình Together

- Vợ/Chồng của người đại diện
- Gia đình trực hệ, anh/chị/em của người đại diện
- Bố mẹ của vợ/chồng, anh/chị/em của vợ/chồng
- Con rể, con dâu

5) Cách thức đăng ký đi kèm

- Đi kèm gia đình : Đăng ký với Giấy chứng nhận quan hệ gia đình
- Đi kèm người thân : Đăng ký với hệ thống tích hợp tài khoản thanh toán



Gói đi kèm Gia đình siêu dễ

1) Gói đi kèm Gia đình siêu dễ là gì?

- Là chương trình liên kết đi kèm giúp mọi thành viên trong gia đình đều có thể được giảm giá cước điện thoại tùy theo gói cước mà không có các điều kiện phức tạp

2) Đi kèm điện thoại di động

- Có thể sử dụng mà không cần có internet, và mức giảm giá sẽ khác nhau tùy theo gói cước điện thoại
- Có thể kết hợp đi kèm tối đa 10 thiết bị

2) Đi kèm thiết bị nhà ở

- Cung cấp các ưu đãi giảm giá cho chi phí cước internet tùy theo tốc độ gói internet
- Không thể đi kèm các sản phẩm internet với nhau

Giảm giá tùy theo tốc độ gói internet (tối đa 3 thiết bị)

100MB	500MB	1GB
5.500 won	9.900 won	13.200 won



GHI CHÚ



Thẻ liên kết

1) Thẻ liên kết là gì?

- Là thẻ tín dụng được cung cấp bởi công ty viễn thông và nhà phát hành thẻ tín dụng, cung cấp nhiều ưu đãi đa dạng và giảm giá cước điện thoại tùy theo lịch sử sử dụng thẻ

2) Ưu điểm của thẻ liên kết

- Dễ dàng trong việc đề xuất các gói cước giá trị cao
- Giảm gánh nặng về giá trị trả góp đối với các thiết bị giá trị cao
- Ưu đãi giảm giá lớn của thẻ liên kết

2) Các loại hình thẻ liên kết

- Thẻ trả góp dài hạn/ Thẻ tự động thanh toán



GHI CHÚ



Sản phẩm liên kết Daemyung

1) Tìm hiểu về sản phẩm liên kết của Daemyung

Là các dịch vụ liên kết được cung cấp thông qua sự hợp tác của LGU+ và Daemyung IMREADY, bao gồm các gói sản phẩm đi kèm có thể giúp khách hàng tiết kiệm chi phí điện thoại và tận hưởng nhiều dịch vụ cuộc sống đa dạng

2) Lý do đề xuất các sản phẩm liên kết Daemyung

- Giảm chi phí điện thoại/ Thu hút liên kết các sản phẩm đa dạng

3) Điều kiện đăng ký và giá trị khuyến mãi theo từng sản phẩm

- Daemyung ULife Club 594
- ► Số tiền thanh toán (44.000 won), thời gian thanh toán (135 tháng), giá trị khuyến mãi (40.000 won), thời gian khuyến mãi (24 tháng)
- Daemyung Life Care (Duy trì đăng ký 60 tháng tiếp theo)
- ► Số tiền thanh toán (59,4000 won), thời gian thanh toán (trả góp 100 tháng), giá trị khuyến mãi (45.000 won), thời gian khuyến mãi (24 tháng)

4) Ưu đãi dịch vụ cuộc sống (Bắt buộc chọn 1)

- Du lịch (du thuyền)/ Golf/ Khóa học ngoại ngữ ngắn hạn/ Gói dịch vụ mai táng

5) Thủ tục đăng ký

- Đề xuất : Đề xuất ưu đãi sản phẩm liên kết Daemyung
- Đăng ký tư vấn : Đăng ký U-cube
- Liên kết với trung tâm : Trong vòng 1 tiếng sau khi đăng ký U-cube

6) Hoạt động kết thúc tỉ mỉ

- Thanh toán tự động qua thẻ ngân hàng > Lưu thông tin Trung tâm Chăm sóc khách hàng Daemyung > Xác thực hợp đồng điện tử



GHI CHÚ

HỆ THỐNG HỖ TRỢ KINH DOANH

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN MỚI CỦA ĐẠI LÝ





Hệ thống hỗ trợ kinh doanh_UCRM

1) CRM là gì?

- CRM là viết tắt của “Quản lý quan hệ khách hàng”, là hệ thống giúp hỗ trợ quản lý thông tin khách hàng hiện tại, thông tin khách hàng tiềm năng, theo dõi và lưu trữ thông tin

2) Vận dụng UCRM

- Kiểm tra thông tin sử dụng điện thoại di động/ thiết bị nhà ở
- Ngày sinh nhật của khách hàng
- Nắm bắt thông tin các cam kết của khách hàng
- Thuận tiện cho việc bảo vệ thông tin cá nhân
- Đề xuất các sản phẩm phù hợp với khách hàng
- Nắm bắt các phản hồi không tốt của khách hàng



GHI CHÚ



Khách hàng của tôi

나의고객 리스트

자사고객 | 타사고객 | SOHO 잠재고객

고객명+특이사항 | 검색 | 대분류 | 소분류

고객명	가구수	가구주정보	구분	그룹	단골고객 등록정보	최종컨택내용	캠페인	고객약속	특이사항	만족도조사	스마트 상담내역	전화연결	약속등록	등록경과일
송성호(9464)	0	1인가구	수동...	GRPID_500...		활동결과						+	+	68
박경문(5742)	0		수동...			캠페인			CRM TEST			+	+	255
강소연(8674)	3		수동...	아이폰가방	초등나라가...	캠페인			초등생자녀/아이폰관심			+	+	468
한영선(2321)	0	카드할_초...	수동...	GRPID_500...	주부가	고객약속			가족무한사랑& #40;유무선...			+	+	626

나의 고객 리스트에서는 고객들의 여러가지 기본정보를 한눈에 볼 수 있도록 구성되어 있습니다. 또한 다양한 메뉴구성을 통해 고객을 분류하고, 조건에 맞는 고객을 찾는 것에 용이합니다.

1. **Tìm kiếm khách hàng của tôi** : Có thể dễ dàng tìm kiếm tên khách hàng và các nội dung đặc biệt khác về khách hàng
2. **Lọc khách hàng** : Có thể đưa ra các đề xuất phù hợp thông qua tính năng lọc thông tin khách hàng
3. **Danh sách khách hàng** : Có thể dễ dàng nắm bắt thông tin giản lược của khách hàng thông qua tính năng xem trước

자사고객 상세정보

고객명+특이사항 | 검색 | 대분류 | 소분류

고객 약속 이력

날짜	유형	구분	내용	상태
20/11/30	일반약속	방문	test	완료
20/11/30	일반약속	방문	완료 테스트	완료
20/11/20	일반약속	문자	1111987	완료

고객의 상품/결합/요금제/약정/특이사항/활동이력 등 상세정보 확인이 가능합니다

- ① Thể hiện thông tin gói đi kèm gia đình của công ty/ công ty khác
- ② Thể hiện thông tin khách hàng đăng ký trên U cube
- ③ Thể hiện các thông tin cam kết khách hàng



Việc sẽ làm hôm nay

Việc sẽ làm hôm nay là gì?

- Có thể kiểm tra 5 hoạt động chăm sóc khách hàng để có thể thực hiện tốt

오늘의 할일 _ 메인화면

오늘의 할일

- ① 생애주기
- ② 일반약속
- ③ 가입초기케어
- ④ 방문계획약속
- ⑤ 재케어

5가지의 고객 케어 항목을 확인하고 실행할 수 있으며, 이것을 통해 고객과의 신뢰 관계를 구축할 수 있게 도와주는 기능

-오늘의 할일 유형-
 ① 생애주기
 ② 일반약속
 ③ 가입초기케어
 ④ 방문계획약속
 ⑤ 재케어

- ① Thẻ hiện vòng đời (Tự động hình thành trên hệ thống)
- ② Cam kết chung (Tự nhập)
- ③ Chăm sóc giai đoạn đầu đăng ký (Tự nhập)
- ④ Cam kết kế hoạch đến thăm (Tự nhập)
- ⑤ Tái chăm sóc các chiến dịch (Tự nhập)



GHI CHÚ



Hệ thống số đại diện

■ Cách sử dụng hệ thống số đại diện_Đăng nhập

The screenshot shows the CTI login window. A black banner at the top contains the text: **★중요★** 대표번호시스템 사용등록 인원은 UCUBE로그온과 동시에 "대표번호시스템 로그인" 화면이 자동 팝업 됨. The login form has two main fields: ***ID** (containing 'fly5800') and ***공용계정** (a dropdown menu). Red annotations highlight these fields with numbers 1 and 2. To the right of the form, two pink boxes provide instructions: Box 1 points to the ID field with the text '① 마당ID : 사용자 마당ID 확인'. Box 2 points to the account type dropdown with the text '② 전화 좌석ID (POS별 좌석 1-3 배정, 선택하여 로그인)'. Below the dropdown is a list of options: '선택', '6620041', and '6620042'. At the bottom right of the form are buttons for '확인' (Confirm) and '취소' (Cancel).

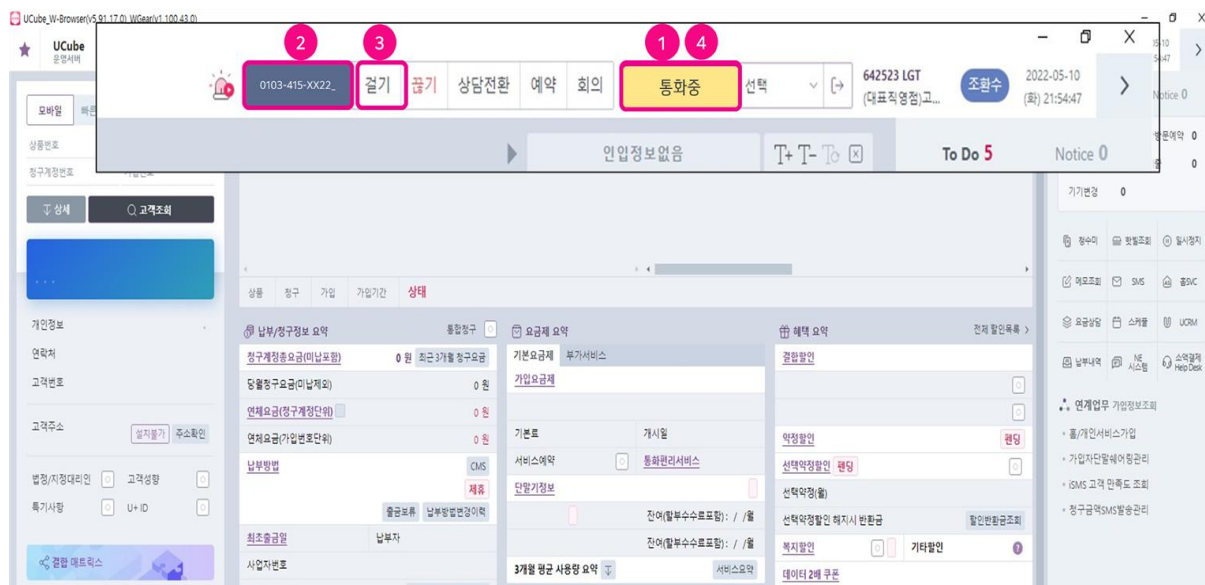
- ① Đăng nhập ID : Kiểm tra ID Madang người dùng sau đó đăng nhập
- ② Tài khoản dùng chung : Kiểm tra ID chỗ ngồi điện thoại sau đó đăng nhập



GHI CHÚ

Hệ thống số đại diện

■ Cách sử dụng hệ thống số đại diện_Gọi điện thoại

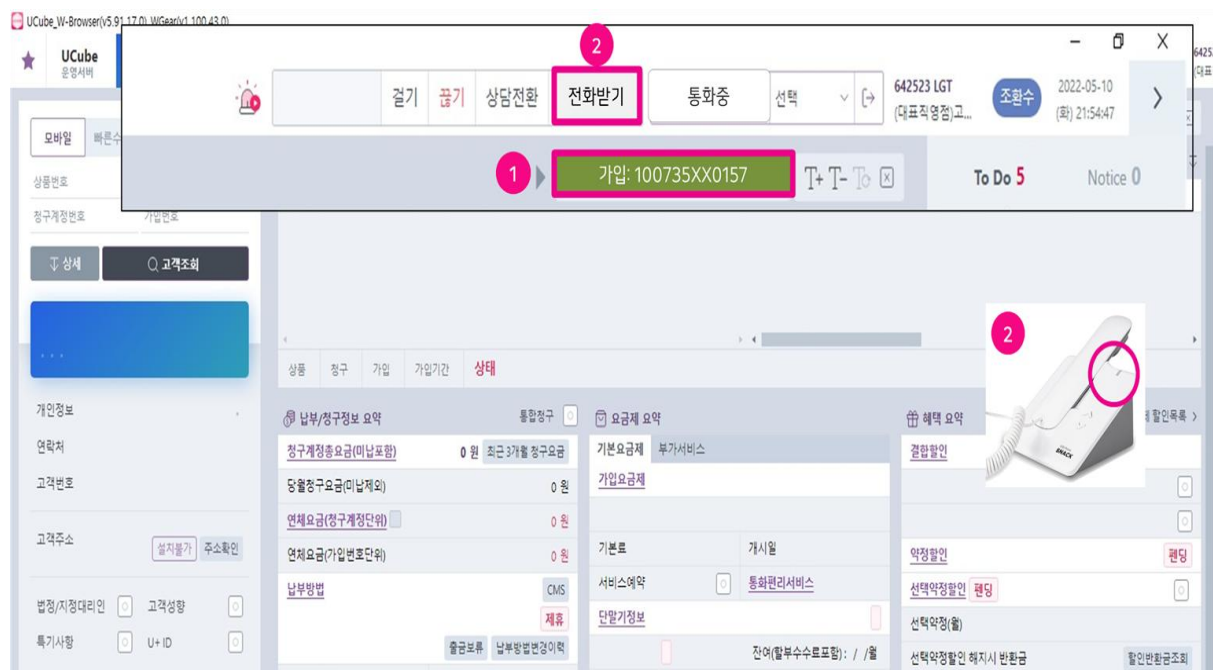


- ① Khi trạng thái hiển thị là “đang chờ” thì có thể thực hiện cuộc gọi điện thoại
- ② Nhấn vào sau đó nhập số điện thoại
- ③ Nhấn nút “Gọi”
- ④ Trường hợp không liên lạc được thì sẽ thay đổi trạng thái của tư vấn viên sang “đang nghe điện thoại”

GHI CHÚ

Hệ thống số đại diện

■ Cách sử dụng hệ thống số đại diện_Nhận điện thoại



- ① Khi có cuộc gọi đến, số điện thoại đăng ký của khách hàng được hiện thị và khi nhấn vào thì sẽ xuất hiện trang thông tin của khách hàng
 - Trường hợp chuyển đèn đỏ ở số đăng ký là trường hợp khách hàng VIP
- ② Khi có cuộc gọi đến, đèn LED sẽ chớp, sau đó nhắc máy lên rồi nhấn nút liên kết cuộc gọi tư vấn U cube

GHI CHÚ

Hệ thống số đại diện

■ Cách sử dụng hệ thống số đại diện_Chuyển đổi tư vấn

상담호전환

상담구분 ☒ 고객센터 ☐ 대리점

*고객센터 매장대표번호시스템

1. 상담부서 모바일-로밍상담 대기고객(0) / 대기상담사(0) 새로고침

내선번호 5150 통화자관계 선택 ☐ 인증여부

Total : 19

선택	상담부서	서비스	상품	상담유형	업무상세	SMS문구	발신번호
<input type="radio"/>	TV요금제변경	통	IPTV	일반	TV요금제변경 및 TV요금제 ...		
<input checked="" type="radio"/>	기가화랑	통	통	일반	인터넷요금제 기가화랑, 광랜...		
<input type="radio"/>	IoT장비상담호전환	통	IoT	기술	스마트홈 IoT 서비스 장애상담		

2. 전환테스트

*호전환 메도

SMS 발송 ☐ 연락처 변경 ☐ SMS 발송거부

3. 회의를화 해제 끊기 그룹전환

모바일-로밍상담
모바일-통품상담
모바일-일반상담
홈-일반상담
홈-기술상담

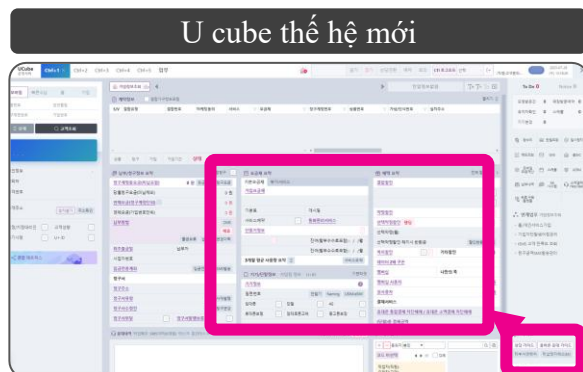
- ① Lựa chọn bộ phận tư vấn của Trung tâm Chăm sóc khách hàng nơi sẽ yêu cầu chuyển đổi tư vấn (VD) Điện thoại di động - Tư vấn chuyển vùng quốc tế/ Phản ánh về chất lượng/ Tư vấn khách người nước ngoài.v.v.
- ② Ghi chú rõ ràng và chi tiết về nội dung tư vấn với khách hàng
- ③ Nhấn nút “Cuộc gọi chung”

GHI CHÚ

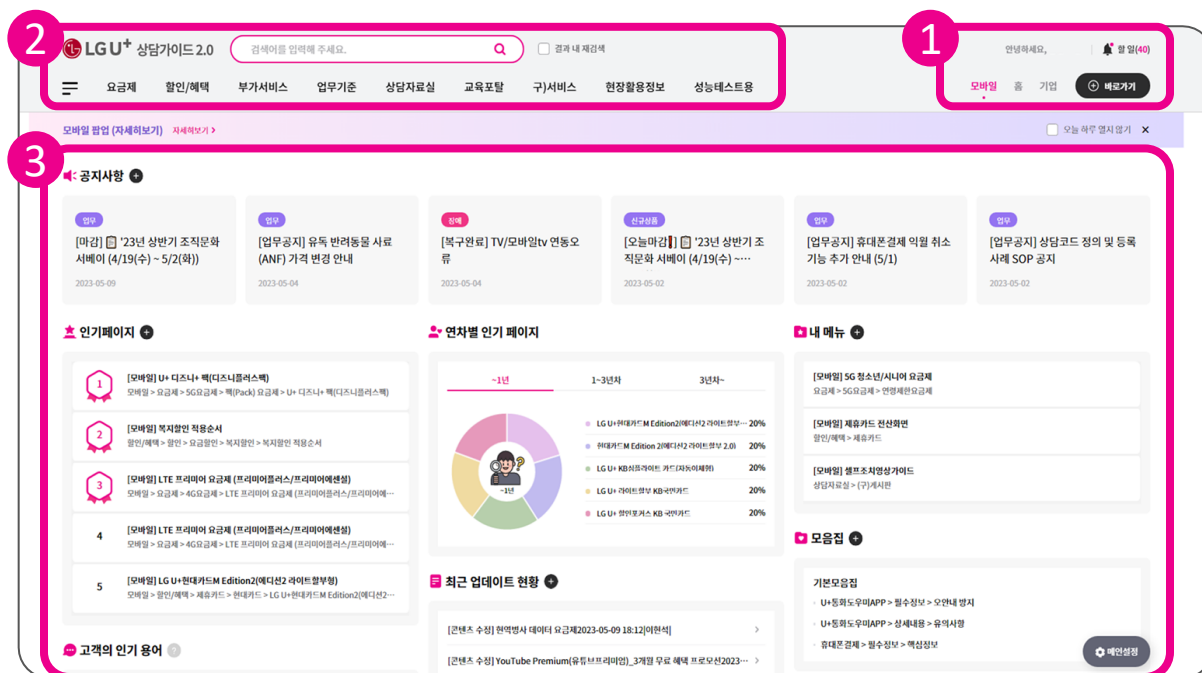
Hướng dẫn tư vấn 2.0

■ Cách đăng nhập

Có thể tìm kiếm hướng dẫn tư vấn trong **trang chủ Madang** hoặc **nhấn nút “바로가기(Xem chi tiết)”** tại U cube thể hệ mới



■ Cấu trúc màn hình chính



1 Top navigation bar: Includes user profile, login/logout, and search options.

2 Search bar: For finding specific content within the guide.

3 Main content area: Displays various guides and news items, categorized by service type (e.g., Mobile, TV, Home Network).

- ① Nếu lựa chọn **hạng mục điện thoại di động/ thiết bị nhà ở/ thiết bị doanh nghiệp** thì sẽ thấy các menu và màn hình chính được thiết kế phù hợp theo từng hạng mục
- ② Sử dụng **Tim kiếm chung hoặc Xem menu** để dễ dàng tìm kiếm các nội dung hướng dẫn nghiệp vụ cần thiết
- ③ Có thể nhanh chóng kiểm tra được các trang thường xuyên được sử dụng như **Thông tin mới hay Thông báo**

🔍 HƯỚNG DẪN TƯ VẤN 2.0

■ Cách sử dụng ① _ Tìm kiếm chung

Trường hợp sử dụng tìm kiếm chung để tìm kiếm thông tin thì các menu hay hạng mục thông tin có liên quan đến từ khóa tìm kiếm sẽ được liệt kê theo thứ tự, giúp dễ dàng kiểm tra nội dung.

* Hạng mục (menu, sản phẩm/ dịch vụ, tiêu chuẩn nghiệp vụ, tài liệu tư vấn, thông báo, hồ sơ, mạng xã hội, thư viện)

제휴카드 검색결과입니다. 0.01초

메뉴 (49건)

- 모바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 제휴카드 요점정리
- 모바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 제휴카드 전신화면
- 모바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 하나카드 > 더상품 하나카드
- 모바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 삼성카드 > LG U+ 삼성카드
- 모바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 롯데카드 > LGU+ 롯데카드 Version 2 (버전2)

전체보기 (49건) >

상품정보

모바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 제휴카드 요점정리

필수정보 **제휴카드 한눈에보기**

'24년 7월 제휴카드 한눈에 보기' ※ '24년 7월 프로모션 내용이며, 매월 1일자로 교육자료/프로모션 내용 업데이트

검색어를 입력하세요.

[카드사] 이름	이미지	할인금액	조건	연회비	연장 :-
[하나] 더상품 하나카드		30만원 ↑ 1.0만 80만원 ↑ 1.5만 - 25개월 이후 30만원 ↑ 1.0만 80만원 ↑ 1.5만	- 자동이체 필수 - 장기할부 선택 * 최소 결제: 10만 ↑, 24개월 * 할부이자: 연5.9%	2.5만	연장 :-

■ Cách sử dụng ② _ Thông tin vận dụng tại hiện trường (SOP)

Có thể kiểm tra sổ tay bán hàng (SOP), là tài liệu hướng dẫn cách dễ hiểu về từng sản phẩm, hay cũng có thể kiểm tra các hướng dẫn nghiệp vụ khác mà nhân viên mới thường gặp khó khăn như thay đổi tên/ ưu đãi phúc lợi/ đăng ký/ thay đổi điện thoại.v.v..

세일즈가이드 > - SOP

매장 가이드 > - 매장 운영 표준 **매장 고객 응대 매뉴얼**

현장 활용 시스템 > - 스마트 상담 - 스마트 가입 - UCRM - 대표 번호 시스템

현장 신입 가이드_가입 > - 휴대폰 가입/변경 유형별 - 단말기별 가입

현장 신입 가이드_변경/기타 > - 명의변경 - 복지할인 - 일시정지/해제 - 작업 가능기간

소매 매장 MVNO > - CS 가능/불가업무 - MVNO 선불폰 가입(소매 매장)

상황별 활용 가이드 > - 현장 자주 묻는 문의

매장 고객 응대 매뉴얼

SENSE 센스 고객 응대

IB/OB 전화 응대

민원/불만 고객 응대

진정성서비스

외국인 고객 응대

문제 행동 소비자 응대직원 자기보호 매뉴얼

외국인 응대가이드(FLS)

1. 외국인 응대가이드(FLS)
외국인이 방문하면 전화 한 통화

2. 외국인 고객 응대를 위한
배포 된 고객 안내용 자료를 활용한
제작물 수령 전 일 경우, 첨부한
(그 외 언어는 기존대로 대응 - 받



Hướng dẫn tư vấn 2.0

■ Cách sử dụng ③ - Quick Menu

Trong quá trình tư vấn cho khách hàng, có những nội dung cần kiểm tra nhanh và truyền đạt lại ngay, hoặc các trang phải thường xuyên sử dụng như **menu đề xuất**, **menu cá nhân**, **tổng hợp thông tin**, **hồ sơ**, **ngày tháng/ máy tính tuổi âm**, **hướng dẫn về đại lý**, **thư viện**, **máy tính tiền bồi thường hao thất lại thiết bị**, **lịch trình thanh toán.v.v..**, thì nhờ Quick Menu mà có thể nhanh chóng tiếp cận, từ đó giúp nâng cao hiệu quả công việc và rút ngắn thời gian tư vấn

순번	구분	제목	첨부파일	요청자	등록일시	처리상황	답변일
1	공럼미답변	유튜브 프리미엄 이용 불가 확인요청 (2)	-	성고은	2024-07-18 18:24	답변완료	2024-07-22
2	공럼미답변	[넷플릭스] 500199477436 / 넷플릭스 계정연동 했으나 이용권 구매 화면 뜸 (1)	-	이지혜	2024-07-09 11:15	답변완료	2024-07-11



GHI CHÚ

TƯ VẤN THÔNG MINH

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN MỚI CỦA ĐẠI LÝ



PHIẾU KIỂM TRA R.P TƯ VẤN THÔNG MINH CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN MỚI

Tên đại lý :

Tên nhân viên :

Bước kiểm tra	Tình huống	Nội dung kiểm tra theo từng bước
Bước 1 Đón tiếp khách hàng	Chào hỏi đón tiếp khách hàng	<input type="checkbox"/> Đứng dậy, hướng về phía khách hàng và nhìn về phía khách hàng <input type="checkbox"/> Chào hỏi đón tiếp khách hàng (cúi người 30 độ) Lời chào : "Xin chào anh/chị đã đến với cửa hàng ạ!"
Bước 2 Chăm sóc khách hàng	Hướng dẫn khách hàng đang chờ	* Điểm cộng khi thực hiện 1 trong số các MOT cơ bản phù hợp trong trường hợp có khách hàng đang chờ
Bước 3 Trước khi tư vấn	Nắm bắt công việc	<input type="checkbox"/> Phần thân trên hướng về phía khách hàng, nhìn trực diện về phía khách hàng <input type="checkbox"/> Lời nói : "Anh/Chị cần được hỗ trợ về vấn đề gì ạ?"
	Hướng dẫn chỗ ngồi	<input type="checkbox"/> Đi trước khách hàng khoảng nửa bước chân để hộ tống khách hàng, duy trì tư thế 3L với tầm mắt luôn lắng nghe <input type="checkbox"/> Sau khi đưa tay theo hướng để lộ lòng bàn tay để hướng dẫn khách hàng ngồi, theo dõi khách hàng ngồi xuống trước rồi bản thân ngồi sau <input type="checkbox"/> Lời nói : "Liên quan đến vấn đề về (sản phẩm điện thoại di động và nhà ở) thì xin mời anh/chị vào bên trong, chúng tôi sẽ nhanh chóng hỗ trợ anh/chị ạ." Xin mời anh/chị ngồi ở đây ạ"
	Đưa danh thiếp	<input type="checkbox"/> Khi đưa danh thiếp, bắt buộc phải đứng lên và dùng hai tay đưa danh thiếp cho khách hàng <input type="checkbox"/> Lời nói : "Xin chào anh/chị, tôi là 00, nhân viên đại lý 00, xin phép được hỗ trợ anh/chị hôm nay ạ. (đưa danh thiếp)" Anh/Chị cần hỗ trợ về vấn đề về (sản phẩm điện thoại di động và nhà ở), đứng không ạ?"
	Phép lịch sự cơ bản khi tư vấn	<input type="checkbox"/> Để màn hình tư vấn thông minh luôn hướng về phía khách hàng (màn hình máy tính hoặc điện thoại).
	MOT cơ bản Kiểm tra thông tin cá nhân	<input type="checkbox"/> Nhận giấy tờ tùy thân của khách hàng bằng hai tay, luôn sử dụng hai tay với tư thế khiêm tốn <input type="checkbox"/> Lời nói : "Xin lỗi anh/chị, anh/chị vui lòng cho chúng tôi kiểm tra giấy tờ tùy thân để kiểm tra thông tin cá nhân của anh/chị ạ." (Khi nhận giấy tờ) "Cảm ơn anh/chị ạ"
	Bắt đầu tư vấn Menu của đại lý	<input type="checkbox"/> Giao tiếp cơ bản với khách hàng, gửi khách hàng menu tại đại lý và mời khách hàng dùng nước uống
	Tìm kiếm trên điện thoại Màn hình thiết bị -> Màn hình thông số chi tiết của thiết bị	<input type="checkbox"/> Cho khách hàng xem màn hình thiết bị, lựa chọn theo đúng yêu cầu của khách hàng <input type="checkbox"/> Cho khách hàng xem màn hình thông số chi tiết của thiết bị và hướng dẫn khách hàng
	Nắm bắt khả năng khách hàng Đề xuất gói cước -> Thẻ tín dụng -> Chăm sóc đời sống -> Chọn gói đi kèm gia đình	<input type="checkbox"/> Lựa chọn theo đúng yêu cầu của khách hàng Ví dụ : "Tôi sẽ kiểm tra các gói cước cùng các ưu đãi giảm giá cước có thể áp dụng phù hợp với anh/chị ạ!"
	Gói cước Màn hình đã chọn gói cước -> Màn hình chi tiết -> Màn hình gói cước đã đề xuất phù hợp với khách hàng	<input type="checkbox"/> Cho khách hàng xem màn hình chi tiết về gói cước và hướng dẫn gói cước phù hợp theo điều kiện của khách hàng Ví dụ : "Gói cước 000 là gói cước phù hợp theo nhu cầu sử dụng thực tế của anh/chị hiện tại ạ. Anh/Chị có nói là có quan tâm đến 000 thì gói cước này cũng có bao gồm 000 và miễn phí ạ."

<p>Bước 4 Trong khi tư vấn sản phẩm</p>	Gói cước	Màn hình đã chọn gói cước -> Màn hình chi tiết -> Màn hình gói cước đã đề xuất phù hợp với khách hàng	<p>□ Cho khách hàng xem màn hình chi tiết về gói cước và hướng dẫn gói cước phù hợp theo điều kiện của khách hàng</p> <p>☞ Ví dụ : "Gói cước 000 là gói cước phù hợp theo nhu cầu sử dụng thực tế của anh/chị hiện tại ạ. Anh/Chị có nói là có quan tâm đến 000 thì gói cước này cũng có bao gồm 000 và miễn phí ạ."</p>
	Loại hình khuyến mãi	Màn hình loại hình khuyến mãi	□ Hướng dẫn loại hình khuyến mãi (giá trị khuyến mãi lớn hơn giữa hợp đồng tùy chọn hoặc trợ giá công khai)
	Giảm giá đi kèm	Màn hình giảm giá gói đi kèm	<p>□ Cho khách hàng xem màn hình giảm giá gói đi kèm và hướng dẫn về ưu đãi</p> <p>□ Hướng dẫn cho khách hàng rằng giá trị giảm giá sẽ lớn dần lên khi có thêm các thành viên trong gia đình sử dụng</p>
	Thẻ liên kết	Màn hình thẻ liên kết	<p>□ Cho khách hàng xem màn hình thẻ liên kết (Kiểm tra nội dung ưu đãi giảm giá thẻ liên kết đã được phản ánh lên chi phí gói cước sẽ yêu cầu thanh toán)</p> <p>☞ Ví dụ : "Nếu anh/chị sử dụng thẻ thì chúng tôi có ưu đãi thẻ liên kết của ngân hàng/công ty thẻ 000 ạ. Nếu anh/chị thay đổi phương thức thanh toán hay phát hành mới thì sẽ có thể được hưởng ưu đãi giảm giá ngay ạ. Nơi phát hành thẻ liên kết có khác với thẻ tín dụng thông thường, nên chúng tôi sẽ giúp anh/chị phát hành thẻ ạ."</p> <p>※ Điểm cộng khi nhắc đến các nội dung khắc phục các phản luận của khách hàng</p>
	Ưu đãi Daemyung	Màn hình ưu đãi Daemyung ULife -> Màn hình ưu đãi Daemyung ULife Club	<p>□ Cho khách hàng xem màn hình Daemyung và hướng dẫn về ưu đãi (Kiểm tra phần giảm giá phí điện thoại có đây/không đây đã phản ánh lên chi phí gói cước sẽ yêu cầu thanh toán)</p> <p>※ Điểm cộng khi nhắc đến các nội dung khắc phục các phản luận của khách hàng</p>
	Dịch vụ gia tăng	Màn hình tóm tắt nội dung tư vấn/ các dịch vụ gia tăng	□ Cho khách hàng xem và hướng dẫn về các dịch vụ bảo hiểm điện thoại và các dịch vụ gia tăng
	Năm bắt khách hàng	Màn hình chính/SOHO -> Lựa chọn phù hợp với khách hàng tại màn hình đề xuất gói cước -> Bắt đầu tư vấn	□ Cho khách hàng xem và hướng dẫn về màn hình đề xuất gói cước tại trang giải thích nội dung dịch vụ internet
	Gói cước internet	Màn hình gói cước đã đề xuất phù hợp với khách hàng -> Màn hình chi tiết	<p>□ Cho khách hàng xem và hướng dẫn về nội dung chi tiết tại màn hình gói cước internet, cho khách hàng xem và giải thích về các loại hình khuyến mãi</p> <p>☞ Ví dụ : "Gói cước được đề xuất cho anh/chị là gói cước Premium An Tâm_1G, là gói cước có tốc độ 1G ạ."</p> <p>Gói cước này cung cấp Giga Wifi cơ bản và anh/chị có thể chọn lựa 1 trong O, O, O ạ."</p> <p>(Cho khách hàng xem màn hình chi tiết và hướng dẫn về các ưu đãi áp dụng)</p>
	Gói cước TV	Màn hình gói cước TV	<p>□ Cho khách hàng xem màn hình gói cước TV và hướng dẫn khách hàng</p> <p>□ Lời nói : "Tôi sẽ đề xuất cho anh/chị gói cước TV đang được sử dụng nhiều nhất, tôi sẽ cho anh/chị xem trực tiếp qua TV ạ."</p>
	Set-top Box	Màn hình các loại Set-top Box	□ Cho khách hàng xem các loại Set-top (SoundBar Black) và hướng dẫn khách hàng
<p>Bước 5 Sau khi tư vấn</p>	Hướng dẫn quà tặng kèm	Màn hình quà tặng kèm	□ Cho khách hàng xem màn hình quà tặng kèm, các sản phẩm tặng kèm và hướng dẫn cho khách hàng
	Hướng dẫn chi phí lắp đặt	Màn hình hướng dẫn chi phí lắp đặt	□ Cho khách hàng xem và giải thích màn hình ghi chú về nội dung rằng chi phí lắp đặt sẽ được thanh toán 1 lần vào tháng tiếp theo
	Đơn đề xuất	Chia sẻ đơn đề xuất -> Màn hình in đơn đề xuất	□ Chọn chia sẻ đơn đề xuất và in ra cho khách hàng
<p>Bước 6 Tiễn khách hàng</p>	Đăng ký khách hàng	Lưu nội dung tư vấn/ Màn hình đăng ký khách hàng thân thiết	□ Đề xuất đăng ký khách hàng thân thiết
	Câu hỏi thêm	Câu hỏi thêm	□ Lời nói : "Anh/Chị còn câu hỏi hay vấn đề gì cần được hỗ trợ không ạ?"
	MOT cơ bản	Khách hàng rời khỏi cửa hàng	<p>□ Đi cùng với khách hàng ra đến cửa, tiễn và chào tạm biệt khách hàng (cúi người 30 độ)</p> <p>□ Lời nói : "Cảm ơn anh/chị ạ. Hẹn gặp lại anh/chị lần sau ạ"</p>

□ M : Giọng nói thân thiện và tôn trọng, sử dụng tông giọng và phản ứng phù hợp theo từng tình huống

□ B : Tư thế phù hợp, nhìn trực diện vào khách hàng và nở nụ cười

KINH DOANH/ BẢO MẬT THÔNG TIN

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN MỚI CỦA ĐẠI LÝ

...



Tầm quan trọng của thông tin cá nhân

1) Thông tin cá nhân là gì?

Thông tin cá nhân được quy định trong các điều khoản luật có liên quan như “**Luật bảo hộ thông tin cá nhân**” là các **thông tin có liên quan đến cá nhân đang còn sống**, và là các thông tin có thể phân biệt được cá nhân đó dựa trên thông tin về họ tên, số chứng minh thư.v.v.. (Ở đây cũng bao gồm các thông tin không cụ thể về một cá nhân nào đó nhưng **lại có thể dễ dàng kết hợp với các thông tin khác để nhận diện về cá nhân**)

2) Các hình thức thiệt hại khi bị lộ thông tin cá nhân

- Bị công khai thông tin cá nhân : Phát sinh vấn đề xâm phạm đời sống cá nhân/ xúc phạm danh dự
- Đánh cắp thông tin cá nhân : Phát sinh các thiệt hại về kinh tế/ các thiệt hại về thể chất và tinh thần
- Lừa đảo qua điện thoại : Phát sinh các thiệt hại về kinh tế



Hướng dẫn các nội dung cần tuân thủ tại đại lý

1) Hồ sơ thông tin cá nhân

2) Quản lý ID

3) Bảo mật máy tính

4) Thông tin cá nhân trong máy tính (Local PC / Cloud PC)

5) Thiết bị lưu trữ bổ sung

6) Các chương trình cá nhân/ Trang web không được cho phép

7) Hướng dẫn về CCTV

8) Thiết bị trả lại



Ba hình thức kinh doanh không đúng

1) Đăng ký giả_Điện thoại di động

- Động cơ và mục đích đăng ký là hành vi **đăng ký giả và không sử dụng thật**
- Đăng ký theo đơn vị khách hàng/ Đăng ký theo đơn vị tiếp điểm

1) Đăng ký giả_Thiết bị nhà ở

- Hành vi **đăng ký giả tại địa chỉ không phải nơi cư trú thực tế của khách hàng**
- Hành vi sử dụng thông tin của “công ty” hay thông tin của đại lý bán hàng để đăng ký, hoặc sử dụng thông tin của bên thứ ba để đăng ký dù không có mục đích sử dụng và dùng vào các mục đích như vay bất hợp pháp, lừa gạt các khoản phí và phiếu quà tặng

2) Đăng ký lại sau khi hủy_Điện thoại di động

- Khách hàng hiện tại đã yêu cầu thay đổi thiết bị, nhưng lại **hủy số điện thoại cũ sau khi đăng ký mới**

2) Đăng ký lại sau khi hủy_Thiết bị nhà ở

- Hành vi yêu cầu khách hàng hiện tại của công ty **hủy sản phẩm thiết bị nhà ở sau đó đăng ký lại với một sản phẩm tương tự**

3) Đánh cắp thông tin cá nhân_Điện thoại di động/Thiết bị nhà ở

- Hành vi đăng ký tạm thời bằng thông tin của người khác khi **không có sự đồng ý của người đó**



Hành động phòng tránh đánh cắp thông tin cá nhân tại hiện trường

- Khi đăng ký, phải nhận và **kiểm tra đầy đủ hồ sơ.**
- Bắt buộc phải kiểm tra **ảnh trên giấy tờ tùy thân và đối chiếu với người đăng ký.**
- Kiểm tra ngay xem giấy tờ tùy thân **có phải là giấy tờ thật hay không.**
- **Bắt buộc phải để chính chủ ký tên/ đóng dấu** lên đơn đăng ký và biên bản đồng ý sử dụng thông tin cá nhân.
- Khi người đại diện đến đại lý và đăng ký thì chỉ được mở đăng ký sau khi đã **kiểm tra và nhận đủ giấy tờ của người đại diện**, và sau đó **điện thoại cho chính chủ, kiểm tra sự thật về việc đồng ý đăng ký** rồi mới nhập thông tin lên hệ thống.
- Khi trẻ vị thành niên đến đại lý và đăng ký thì chỉ được mở đăng ký sau khi đã **kiểm tra và nhận đủ giấy tờ**, và sau đó **điện thoại cho người đại diện pháp lý, kiểm tra sự thật về việc đồng ý đăng ký** rồi mới nhập thông tin lên hệ thống.



Scan đăng ký

1) Quy trình thẩm định scan đăng ký

- Đăng ký (D) > Thẩm định lần 1 (D+5 ngày) > Trung tâm thẩm định yêu cầu bổ sung hồ sơ (D+6 ngày~) > Bổ sung hồ sơ (Yêu cầu bổ sung+5 ngày) > Thẩm định lần cuối (D+12 ngày) > Xác định khoản tiền phạt (Đóng sổ ngày 25 hàng tháng)

2) Hoạt động cần thiết tại hiện trường khi scan đăng ký

- ① **Viết đơn đăng ký với thông tin chính xác và nhận đầy đủ giấy tờ cần thiết**
 - Bắt buộc phải scan bản gốc giấy tờ tùy thân của chính chủ, giấy tờ của pháp nhân khi đăng ký (không thể bổ sung sau)
- ② **Hướng dẫn đầy đủ về nội dung đã đăng ký và bắt buộc phải gửi kèm hồ sơ đăng ký**
 - Phát sinh các vấn đề không hài lòng khi không hướng dẫn về nội dung đã đăng ký
 - Bị phạt khi phát sinh các nội dung phản ánh vì không gửi kèm hồ sơ đăng ký
- ③ **Khi thẩm định lần 1 tại đại lý (D+5 ngày), kiểm tra lại/ bổ sung hồ sơ/ kiểm tra thông tin U cube**
 - Khách hàng đăng ký 5G : Kiểm tra lý do đồng ý
 - Trẻ vị thành niên : Bắt buộc kiểm tra 2 dòng xác nhận các dịch vụ chặn thông tin có hại
 - Kiểm tra các thông tin về giá thiết bị, gói cước, số tháng trả góp, thẻ liên kết, hợp đồng tùy chọn.v.v. có khớp với thông tin trên hệ thống không



MEMO



Nội dung cần chú ý khi tra cứu trên hệ thống

1) Tra cứu tạm thời khi không có sự đồng ý của khách hàng

- Tra cứu khi không có sự đồng ý liên quan đến các tra cứu về gia đình (vợ/ chồng)/ người thân (bạn bè khác giới)/ đồng nghiệp đã nghỉ việc/ nhân viên công ty đối tác/ lời nhờ vả/ ủy thác của nhân viên công ty khác
- Tra cứu tín dụng không liên quan đến các công việc tra cứu tín dụng không được sự đồng ý của khách hàng
- Tra cứu khi không được đồng ý để sử dụng cho các mục đích khác ngoài mục đích công việc

2) Đăng ký và tạm thời sử dụng thông tin sai về khách hàng

- Cung cấp thông tin khách hàng cho bên thứ ba
- Thông báo về thông tin cá nhân U cube khi không có sự đồng ý của khách hàng
- Đăng ký sai, ghi chú tạm thời các thông tin email, địa chỉ thanh toán, số điện thoại

3) Các nội dung khác cần chú ý

- Tự ý chia sẻ thông tin ID/ mật khẩu đăng nhập vào hệ thống
- Chia sẻ thông tin của khách hàng qua mạng xã hội
- Chụp ảnh/ Chụp màn hình U cube/ Tiết lộ thông tin khách hàng



MEMO