

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THẮC MẮC, KHIẾU NẠI

Việc tiếp nhận và giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Nhà phân phối hoặc Khách hàng được thực hiện trình tự thông qua các bước sau:

Bước 1: Tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại:

Nhà phân phối có thể gửi thắc mắc, khiếu nại của mình theo một trong các cách thức và tại một trong các địa điểm sau:

Tại văn phòng: Nhà phân phối hoặc khách hàng có thể liên hệ trực tiếp hoặc gửi thư đến văn phòng của Công ty theo địa chỉ sau:

Tại Hà Nội: Số nhà 18, ngách 177 ngõ 42 phố Thịnh Liệt, Phường Thịnh Liệt, Quận Hoàng Mai, Thành phố Hà Nội

Tại TP Hồ Chí Minh: 49C – Tú Xương, Phường 7, Quận 3, Tp. HCM.

Qua tổng đài: Thành Viên có thể phản hồi ý kiến của mình bằng việc gọi điện thoại đến các số Hotline hoặc zalo của các số Hotline của Công ty như sau: **028-3636-1414**

Qua cổng chăm sóc khách hàng 24/7 trên ứng dụng nội bộ Sessia của Công ty

Với mỗi hình thức tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại, Công ty đều bố trí bộ phận chăm sóc khách hàng sẵn sàng tiếp nhận và trả lời thắc mắc, giải quyết khiếu nại của Nhà phân phối và khách hàng.

Bước 2: Trả lời thắc mắc tại chỗ, kiểm tra và hướng dẫn bổ sung thông tin

Đối với những thắc mắc có thể trả lời ngay, bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ trả lời ngay cho Nhà phân phối và khách hàng.

Đối với các khiếu nại và những thắc mắc cần chuyển đến bộ phận chuyên môn, bộ phận chăm sóc khách hàng cần lập văn bản tiếp nhận, kiểm tra nhanh và hướng dẫn Nhà phân phối bổ sung thông tin, tài liệu để chuyển cho bộ phận chuyên môn trả lời, giải quyết.

Bước 3: Bộ phận chuyên môn nghiên cứu và trả lời thắc mắc, giải quyết khiếu nại

Sau khi nhận được hồ sơ thắc mắc, khiếu nại từ bộ phận chăm sóc khách hàng, bộ phận chuyên môn có trách nhiệm:

- Kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin thắc mắc, khiếu nại so với thực tế.
- Tiến hành trả lời thắc mắc, giải quyết khiếu nại.
- Trả lời kết quả cho bộ phận chăm sóc khách hàng.

Thời hạn trả lời thắc mắc, giải quyết khiếu nại tối đa 02 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được thắc mắc, khiếu nại.

Trong trường hợp cần tiến hành các phiên kiểm nghiệm, kiểm tra, xác minh hoặc các hành động khác cần thiết để có kết quả chính xác, thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn 02 ngày làm việc nhưng không quá 30 ngày (trừ ngày nghỉ lễ, tết) kể từ ngày nhận được

thắc mắc, khiếu nại, Công Ty phải thông báo cho Nhà phân phối về việc kéo dài thời hạn giải quyết.

Bước 4: Thông báo kết quả cho Nhà phân phối và khách hàng

Bộ phận chăm sóc khách hàng phải thông báo kết quả trả lời thắc mắc, giải quyết khiếu nại cho Nhà phân phối và khách hàng ngay sau khi nhận được kết quả từ bộ phận chuyên môn theo hình thức tương ứng Nhà phân phối và khách hàng gửi thắc mắc, khiếu nại.

Nhà phân phối và khách hàng chưa thỏa mãn với trả lời thắc mắc, kết quả giải quyết khiếu nại có quyền tiếp tục gửi thắc mắc, khiếu nại đến Công Ty