



ĐÀO HẢI SẢN xác định Triết lý kinh doanh cơ bản **“Lấy Khách Hàng Là Niềm Cảm Hứng”**.

Các phương châm phục vụ khách hàng đưa ra nhằm thống nhất các định hướng, nguyên tắc để toàn thể nhân viên công ty cùng nhau hướng đến, đưa công ty trở thành một trong những công ty bán lẻ có dịch vụ khách hàng tốt nhất.

## 1 TÔN TRỌNG CÁ TÍNH RIÊNG CỦA NHÂN VIÊN

Cần tôn trọng cá tính riêng của nhân viên trong các tình huống ứng xử bất ngờ, ngoài dự đoán, không có trong các chính sách, quy định nhằm mang đến trải nghiệm hài lòng nhất.

## 2 LUÔN SÁNG TẠO, THAY ĐỔI LIÊN TỤC

Tối ưu liên tục tại các điểm chạm với khách hàng với mục tiêu hướng đến trải nghiệm mua sắm hài lòng nhất.

## 3 THỰC HIỆN ĐÚNG CAM KẾT VỚI KHÁCH HÀNG

Đảm bảo luôn thực hiện đúng các cam kết đã cam kết với khách hàng, hãy tạo sự tin tưởng tuyệt đối.

## 4 TẠO SỰ BẤT NGỜ TRONG PHỤC VỤ

Tối ưu liên tục tại các điểm chạm với khách hàng với mục tiêu hướng đến trải nghiệm mua sắm hài lòng nhất.

## 5 ĐẶT GÓC ĐỘ KH ĐỂ HIỂU KỶ VỌNG

Mong muốn tốt hơn, liên tục lắng nghe phản hồi, góp ý của khách hàng để xuất khắc phục, cải tiến nhằm mang đến trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng và quyết tâm thúc đẩy làm được điều đó.

## 02. TẬN TÂM VỚI KHÁCH HÀNG

### TẬN TÂM VỚI KHÁCH HÀNG



#### LẮNG NGHE

Bằng cách ứng xử linh hoạt để khách hàng cảm thấy vui vẻ, thoải mái, từ đó khách hàng có ấn tượng tốt với thương hiệu ngay cả các trường hợp không nằm trong phạm vi công việc phục vụ khách hàng và nhân viên được tự do thể hiện điều đó.



#### ĐẶT MÌNH VÀO VỊ TRÍ KHÁCH HÀNG

Từ đó sẽ hiểu được khách hàng cần gì và mong muốn điều gì ở chúng ta. Hiểu khách hàng là mấu chốt thành công của dịch vụ.



#### ĐỪNG BÁN HÃY PHỤC VỤ

Cố gắng giúp khách hàng có được điều họ mong muốn. Hãy làm điều đó tốt nhất có thể. Sự hài lòng của khách hàng là điều chúng ta hướng đến.

### 3. ƯU TIÊN QUYỀN LỢI KHÁCH HÀNG



#### ƯU TIÊN QUYỀN LỢI KHÁCH HÀNG

#### CHẤP NHẬN SỰ SAI SÓT CỦA NHÂN VIÊN HOẶC THIỆT HẠI VỀ PHÍA CÔNG TY

Tôn trọng quyền quyết định của nhân viên trong các tình huống cần giải quyết nhanh chóng để mang đến sự hài lòng cho khách hàng. Sau đó cần đánh giá lại các quyết định đó để có góp ý, điều chỉnh cho phù hợp.

#### TIN TƯỞNG KHÁCH HÀNG

Hãy tin khách hàng là những người tử tế và chấp nhận rủi ro trong một số tình huống: Trong khâu thanh toán, giải quyết khiếu nại, đổi trả hàng, bồi hoàn, khuyến mãi,...

#### ƯU TIÊN QUYỀN LỢI & SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

Khi phải cân nhắc giữa quyền lợi của Khách hàng & Công ty, sẽ lựa chọn phương án ưu tiên quyền lợi cho khách hàng. Các tình huống cần giải quyết bằng sự chân thành và hướng về sự hài lòng của khách hàng.

## 4. TÔN TRỌNG & GIAO TIẾP CHÂN THÀNH



### **KHÔNG PHÂN BIỆT KHÁCH HÀNG**

Cần tôn trọng tất cả khách hàng, tuyệt đối không có thái độ phân biệt đối xử khác biệt.



### **GIAO TIẾP CHÂN THÀNH**

Giao tiếp chân thành, thể hiện sự nhiệt tình, có trách nhiệm đảm bảo khách hàng hiểu đầy đủ, hiểu đúng và nhanh nhất.



### **DUY TRÌ KẾT NỐI VỚI KHÁCH HÀNG**

Đại diện công ty duy trì kết nối mang tính cá nhân với khách hàng, tạo sự gắn kết sâu sắc với khách hàng.



## MỘT SỐ NGUYÊN TẮC

**01**

Các vấn đề khiếu nại nghiêm trọng, mất kiểm soát hoặc cấp bách ảnh hưởng đến khách hàng và công ty cần báo lên cho cấp trên càng sớm càng tốt để kịp thời xử lý.

**02**

Đối với các khách hàng có thái độ không tốt, hoặc xúc phạm đến nhân viên, sẵn sàng từ chối khách hàng nhưng được thể hiện một cách khéo léo và chuyên nghiệp.

**03**

Quy trình, quy định trên cơ sở theo chính sách khung gợi ý chung làm cơ sở để từng cá nhân tiếp nhận vấn đề ra quyết định.

**04**

Đặt quyền lợi khách hàng lên trên quyền lợi công ty nhưng trong phạm vi phù hợp. Việc giải quyết các trường hợp linh động sẽ do chính khả năng người tiếp nhận, nhìn nhận vấn đề để tự ra quyết định.

**05**

Xây dựng phương pháp đánh giá ghi nhận, khen thưởng khích lệ nhân viên có tinh thần mang đến một dịch vụ khách hàng tốt, được nhiều khách hàng khen ngợi, từ đó làm gương và động lực cho các nhân viên khác và toàn công ty.