



TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG QUA KHÁCH HÀNG BÍ MẬT



Note: *** một số thông tin được bảo mật

CHẤT LƯỢNG KHÔNG GIAN GIAO DỊCH



I. Bên ngoài điểm giao dịch

STT	Hạng mục	Chi tiết
1.1	Sân, sảnh ngoài, khu vực để xe	Sân đơn vị sạch sẽ, dễ ra vào (không có đồ vật cản trở, thoáng, gạch sân không bị bong tróc, không có rác, nước đọng).
		Bãi đậu xe sạch sẽ, dễ ra vào, thoáng, có hướng dẫn khu vực để xe, xe của KH không mất phí, có bảo vệ trông giữ xe.
		Có bản tên chi nhánh, có thông tin đầy đủ theo quy định của NHNN.
		Cửa kính phải sạch sẽ, sáng bóng, đóng mở bình thường.
		Có bản giờ giao dịch theo quy định.
		Không được để các hàng quán vỉa hè gây cản trở lối vào điểm giao dịch hay ATM.
1.2	Ấn phẩm, vật phẩm truyền thông quảng cáo	Biển hiệu, bảng thông tin đơn vị, biển vẫy... phải sạch sẽ, đúng quy định về nhận diện thương hiệu, không bị rêu mốc, ố màu.

		Banner và các vật phẩm truyền thông bên ngoài phải sạch sẽ, trưng bày đảm bảo tính thẩm mỹ, không bị che khuất, không cản trở lối đi.
		Chỉ trưng bày các vật phẩm truyền thông (banner, băng rôn, standee, tờ rơi...) do Trụ sở chính cung cấp/ đã được phê duyệt và còn hiệu lực.
1.3	Khu vực ATM	Bố trí đèn chiếu sáng và camera an ninh theo quy định.
		Cửa kính ATM hoạt động bình thường, không có vết ố, bẩn, nứt vỡ trên cửa kính và màn hình ATM.
		Khu vực ATM gọn gàng sạch sẽ, không có giấy rác quanh khu vực ATM, ATM phải có thùng rác phục vụ KH.
		Ấn phẩm truyền thông dán tại ATM phải ngay ngắn, sạch sẽ và còn hiệu lực.
		ATM luôn sẵn sàng phục vụ KH. Trường hợp hết tiền, bị hỏng phải Có thông báo dán/ đặt tại vị trí dễ nhận biết ở ATM về việc tạm ngừng phục vụ và chỉ dẫn thông tin tới các ATM gần nhất đang hoạt động của ngân hàng.

II. BÊN TRONG SẢNH GIAO DỊCH

STT	Hạng mục	Chi tiết	Độ hài lòng
2.1	Không gian chung	Trần, tường, sàn nhà sạch sẽ, không ẩm mốc, bong tróc.	

Đèn chiếu sáng, điều hòa không khí phải sử dụng tốt. Không có bóng đèn cháy hỏng, đầy đủ ánh sáng. Máy điều hoà mát lạnh, thoải mái.

Cầu thang, lối đi phải sạch sẽ, không có vật dụng cản trở. Trường hợp có vật dụng tạm thời trên lối đi thì phải sắp xếp gọn gàng, không cản trở đi lại. Không để vật dụng không liên quan tới hoạt động kinh doanh trong khu vực sàn giao dịch.

Nhà vệ sinh: sạch sẽ, ngăn nắp, sáng bóng. Không bong tróc, sụp, lún. Không có mùi hôi, có mùi thơm. Còn sử dụng tốt.

Cây xanh, hoa tươi, hoa giả, bình chữa cháy, các vật trang trí trưng bày phải sạch sẽ, không có bụi bẩn, mạng nhện. Cây xanh, hoa không có lá úa, không bị héo.

Nơi để rác sạch sẽ, thùng rác không được đầy tràn, thùng rác phải có nắp và nắp luôn đóng.

Loa gọi số thứ tự giao dịch (nếu có) phải để âm lượng đủ nghe, rõ ràng.

Có đầy đủ các áp phích gắn tường:*** .Lắp đặt đúng vị trí dễ nhận thấy, đông người qua lại. Sạch sẽ, sáng bóng.

Có lắp đặt Bảng khen của ngân hàng còn sử dụng tốt. Sạch sẽ, bố trí đúng vị trí.

Có lắp đặt hình Ban lãnh đạo ngân hàng Còn sử dụng tốt, cập nhật mới nhất. Sạch sẽ, bố trí đúng vị trí.

Backdrop, Logo trong quầy giao dịch: Không có bị bong tróc. Có slogan phía dưới. Có đèn chiếu sáng.

2.2	Khu vực chờ của khách hàng	<p>Ghế chờ: không hư hỏng. Sạch sẽ, gọn gàng. Lắp đặt đúng vị trí, phù hợp. Còn sử dụng tốt, xung quanh sạch sẽ.</p> <p>Bàn điền thông tin (nếu có): Sạch sẽ, gọn gàng. Đầy đủ viết bi, giấy tờ, biểu mẫu.</p> <p>Có bình uống nước, ly uống nước. Sạch sẽ, khô ráo, không để nước đọng trên sàn. Bố trí gọn gàng, ngăn nắp.</p> <p>Kệ tờ rơi, sách báo, hòm thư góp ý: Bố trí tại khu vực KH dễ nhận biết. sạch sẽ, gọn gàng, được phân loại, cập nhật đủ các tờ rơi sản phẩm và chương trình khuyến mại hiện hành. Không Có tờ rơi chương trình khuyến mại, sản phẩm hết hạn.</p>
2.3	LCD, bảng điện tử	<p>Trong giờ giao dịch, LCD, bảng điện tử luôn được mở, màn hình LCD, bảng điện tử hiển thị thông tin lãi suất, tỷ giá, quảng cáo, tư liệu về ngân hàng các chương trình khuyến mại đang còn hiệu lực. Không bật các chương trình ti vi, chương trình giải trí.</p>

III. QUẦY GIAO DỊCH

STT	Hạng mục	Chi tiết
3.1	Mặt bàn, quầy giao dịch	<p>Máy móc phục vụ giao dịch (máy đếm tiền, máy tính, điện thoại cố định, máy phô tô, máy in...) hoạt động tốt, sạch sẽ, không có vết bụi bẩn, băng keo, đặt tại vị trí hợp lý, thuận tiện. Máy đếm tiền được bố trí ***</p> <p>- Bố trí các ấn phẩm quảng cáo gọn gàng, ngăn nắp, có ấn phẩm Marketing để quảng cáo sản phẩm dịch vụ: Biểu mẫu đúng qui định, không in trắng đen. Đầy đủ. Còn sử dụng tốt, không nhàu nát.</p> <p>- Không có ấn phẩm hết hạn ở khay tờ rơi.</p>
3.2	Phía trong quầy giao dịch	<p>Sạch sẽ, gọn gàng, không có thức ăn, nước uống trên bàn.</p>

Mặt bàn quầy của cán bộ giao dịch: sạch sẽ, gọn gàng. Không có vật dụng cá nhân không phục vụ công việc (túi xách, đồ trang điểm...). Điện thoại di động có thể để trên mặt bàn, quầy nhưng phải để chế độ rung/ chuông nhỏ.

Xung quanh khu vực bàn làm việc không có vật dụng thừa trong tầm mắt KH (dép lê, thùng carton, đồ dùng không phục vụ công việc...).

Văn phòng phẩm, giấy tờ được sắp xếp gọn gàng, ngay ngắn.

Dây điện phải được bó, buộc gọn gàng, đảm bảo an toàn.

Không để người không có nhiệm vụ vào khu vực phía trong quầy giao dịch.

CHẤT LƯỢNG CBNV CHUNG



I. NHÂN VIÊN TƯ VẤN KHÁCH HÀNG

STT	Hạng mục	Chi tiết
1.1	Trang phục, thẻ tên	Mặc đồng phục theo quy định ***. Đồng phục sạch sẽ, thẳng nếp, không nhăn nhúm, ố màu.
		<ul style="list-style-type: none">- Mang thẻ tên và huy hiệu (logo) theo đúng mẫu thiết kế của ngân hàng.- Thẻ tên đeo ngay ngắn trước ngực để KH có thể nhìn rõ tên, chức danh.
		Có đeo huy hiệu được đeo bên ngực trái, trên mép túi khoảng 3cm.

		Mang giày màu đen bít mũi theo quy định, không mang dép lê.
1.2	Trang điểm	Trang điểm khi đi làm. Trang điểm nhẹ nhàng phù hợp với môi trường làm việc công sở (trang điểm phải nhận biết được).
1.3	Tác phong	Di chuyển nhẹ nhàng, không kéo lê giày dép. Đứng hoặc ngồi thẳng lưng, hơi nghiêng về phía KH, giữ khoảng cách hợp lý.
1.4	Chào đón KH	Khi KH đến giao dịch, CBNV tạm dừng ngay các công việc khác để ưu tiên phục vụ KH. Chủ động chào, hỏi nhu cầu KH, không để KH phải hỏi trước, thái độ nhã nhặn, lịch sự với KH.
1.5	Điều phối KH	Hướng dẫn KH lấy số thứ tự, ngồi chờ giao dịch hoặc hướng dẫn KH đến phòng/ ban/ khu vực thực hiện giao dịch.
		Hướng dẫn KH vào vị trí ngồi chờ, mời nước KH (không để KH chen lấn, đứng chờ tại quầy giao dịch).
		Chủ động xử lý các tình huống KH phàn nàn về thời gian chờ giao dịch một cách lịch sự, khéo léo.
1.6	Hỗ trợ thông tin	Chủ động đưa cho KH đang ngồi chờ giao dịch tờ rơi giới thiệu SPDV/ CTKM hiện hành (nếu có).
		Giải đáp thắc mắc cho KH trong phạm vi có thể trả lời.
		Hỗ trợ KH trong phạm vi chức năng và phù hợp với tình huống cụ thể.

II. NHÂN VIÊN BẢO VỆ

STT	Hạng mục	Chi tiết
2.1	Trang phục, dụng cụ	Mặc đồng phục đúng theo quy định đồng phục. Đồng phục sạch sẽ, thẳng nếp, không nhăn nhúm, ố màu.

2.2	Thẻ tên, huy hiệu	- Mang thẻ tên và huy hiệu (logo) theo đúng mẫu thiết kế của ngân hàng. - ***
2.3	Khu vực làm việc	Không để thức ăn, đồ uống trên bàn làm việc. Khu vực làm việc/ bàn làm việc (nếu có), giao tiếp KH không có mùi hôi.
2.4	Tác phong	<p>Luôn có mặt để chuẩn bị, đảm bảo tư thế sẵn sàng phục vụ KH. Không tự ý rời vị trí làm việc quá 15 phút.</p> <p>- Thực hiện đúng chức năng nhiệm vụ, tác phong nghiêm túc khi làm việc - Di chuyển nhẹ nhàng, dứt khoát, không kéo lê giày dép. Không làm những cử chỉ thiếu lịch sự khi giao tiếp KH như khoanh tay trước ngực, chống cằm, chống hông, cho tay vào túi quần, huýt sáo, đánh nhịp, vỗ vai... - Không cợt nhả, nói năng tục tĩu, thô lỗ nơi công sở hoặc khi giao tiếp với KH. ***</p>
2.5	Thái độ	Chủ động chào KH, mở cửa ra/vào cho KH.
2.6	Hỗ trợ KH	<p>Chủ động dẫn xe/ Hướng dẫn nơi để xe cho KH/ sắp xếp xe của KH vào bãi (không tự ý thu phí trông giữ xe của KH nếu không có qui định được công bố rõ ràng)</p> <p>Hỗ trợ KH trong phạm vi chức năng và phù hợp với tình huống cụ thể. ***</p>

III. CBNV KHÁC TRONG KHU VỰC GIAO DỊCH (KHÔNG BAO GỒM NHÂN VIÊN TƯ VẤN KH, BẢO VỆ)

STT	Hạng mục	Chi tiết
3.1	Thời gian, nội quy làm việc	Sẵn sàng về diện mạo, tác phong chuyên nghiệp, đúng quy định vào thời gian bắt đầu làm việc.

		Sẵn sàng công cụ, dụng cụ làm việc/ tiếp KH vào thời gian theo quy định, không làm việc riêng hoặc sử dụng máy tính và điện thoại của NH vào việc cá nhân.
3.2	Trang phục, thẻ tên	Trang phục theo đúng quy định: mặc đồng phục, trang phục đảm bảo lịch sự (mang giày, dép quai hậu công sở...) màu nhã nhặn hoặc mang đồng phục theo quy định của công ty cung cấp dịch vụ - đối với nhân viên thuê khoán. Trang phục không được nhăn, rách, sứt chỉ, ố màu.
		Đeo thẻ tên ngay ngắn (trừ trường hợp nhân viên dọn dẹp, tạp vụ không được cấp phát thẻ tên).
3.3	Tác phong	Không nằm, ngồi, dựa theo tư thế thiếu lịch sự trên ghế, bàn, quầy giao dịch.
		Không tụ tập nói chuyện lớn tiếng, ăn uống trong khu vực giao dịch.
3.4	Thái độ	Có thái độ nhã nhặn, chủ động mỉm cười/ chào/ cảm ơn khi giao tiếp với KH.
3.5	Hỗ trợ KH	Hỗ trợ KH trong phạm vi chức năng và phù hợp với tình huống cụ thể.

CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÂN VIÊN GIAO DỊCH TRỰC TIẾP



I. THỜI GIAN LÀM VIỆC

STT	Hạng mục	Chi tiết
1	Tuân thủ thời gian và nội quy làm việc	Tuân thủ thời gian làm việc theo quy định, không ngừng tiếp KH sớm hơn giờ làm việc được quy định.

		Có mặt tại bàn/ quầy trước giờ giao dịch và sẵn sàng đón tiếp KH vào đúng thời gian bắt đầu giao dịch theo quy định.
		Trong thời gian phục vụ KH, nếu dự kiến rời khỏi vị trí quá 5 phút, cần có sự đồng ý của lãnh đạo phụ trách; nếu dự kiến rời quầy quá 15 phút ***
		Không sử dụng điện thoại bàn, máy tính của Ngân hàng vào những mục đích cá nhân trong thời gian phục vụ KH.

II. HÌNH THỨC, TÁC PHONG

STT	Hạng mục	Chi tiết
2.1	Đồng phục	Mặc đồng phục. Trang phục không được ố màu, sứt chỉ, nhăn, rách, bẩn. Nơ/ cà vạt (nếu có) đeo ngay ngắn, đẹp mắt.
2.2	Thẻ tên	<ul style="list-style-type: none"> - Mang thẻ tên và huy hiệu (logo) theo đúng mẫu thiết kế của ngân hàng - Thẻ tên đeo ngay ngắn trước ngực để KH có thể nhìn rõ tên, chức danh. - ***
2.3	Giày dép	Mang giày màu đen bít mũi theo quy định, không mang dép lê.
2.4	Tóc	<p>CBNV Nam (Tóc hớt cao (3cm - 10cm), không búi, cột/buộc, không cạo trọc).</p> <p>CBNV Nữ Tóc luôn gọn gàng, trang nhã, không che phủ mắt.</p> <p>Không nhuộm tóc lòe loẹt, lập dị.</p>
2.5	Trang điểm	<p>Cán bộ nữ trang điểm nhẹ nhàng, phù hợp với công việc, có thể nhận biết được, ngoại trừ trường hợp cán bộ nữ đang trong thời gian mang thai hoặc chế độ con nhỏ, cán bộ nữ bị dị ứng với mỹ phẩm hoặc trong thời gian điều trị bệnh không được sử dụng mỹ phẩm.</p> <p>***</p>

2.6	Tác phong	<p>Tư thế ngồi: ngay ngắn, lịch sự, không chống cằm, khoanh tay, ngồi ngả nghiêng, nằm bò ra bàn, ngồi lên bàn hoặc trang thiết bị, luôn trong tư thế sẵn sàng phục vụ KH.</p> <p>Tư thế đi lại: Dáng đi thẳng, nhanh nhẹn. Không kéo lê giày, dép trên sàn nhà.</p> <p>Không cợt nhả, nói năng tục tĩu, thô lỗ nơi công sở hoặc khi giao tiếp với KH.</p> <p>Không thể hiện sự mệt mỏi (ngồi úp mặt lên bàn/quầy giao dịch,...), buồn chán, chậm chạp khi giao tiếp KH.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Không ăn uống tại vị trí làm việc trong giờ làm việc. - Không tụ tập nói chuyện riêng, tán gẫu, cười đùa trong giờ làm việc và trong khu vực giao tiếp KH. - Không ngồi lên bàn, trang thiết bị, máy móc hoặc những vị trí không phù hợp. - Không dẫn người không có nhiệm vụ, trẻ em vào khu vực làm việc.
-----	------------------	---

III. KHU VỰC LÀM VIỆC

STT	Hạng mục	Chi tiết	Độ hài lòng
3.1	Khu vực làm việc cá nhân	<p>Chỉ để các thiết bị phục vụ cho công việc (máy móc, thiết bị, văn phòng phẩm, chứng từ giao dịch). Điện thoại di động có thể để trên mặt bàn, quầy nhưng phải để chế độ rung/ chuông nhỏ. Chỉ để 01 cốc uống nước hoặc bình đựng nước phía trong quầy của cán bộ giao dịch, không để đồ vật cá nhân, đồ vật không cần thiết khác trên mặt bàn giao dịch.</p> <p>Các công cụ làm việc, thiết bị, máy móc phải đảm bảo hoạt động tốt, sẵn sàng phục vụ giao dịch, sắp xếp khoa học, đồng bộ giữa Các quầy giao dịch, Không che khuất tầm mắt KH.</p> <p>Bàn quầy và các vật dụng trong khu vực giao dịch phải sạch sẽ, không có bụi bẩn, vết bút bi, keo dán, ố vàng, bong tróc.</p>	

		<p>Biểu mẫu, tài liệu, bảng lãi suất đặt tại quầy phải đảm bảo tính hiệu lực, luôn bố trí sẵn sàng và được sắp xếp ngay ngắn, phân loại rõ ràng, không nhàu nát, rách, cũ bản, không che khuất tầm mắt KH giao dịch.</p>
		<p>Thùng rác trong khu vực làm việc cá nhân (nếu có) phải sạch sẽ, không để trong tầm mắt KH. Thùng rác không dùng để lưu trữ thức ăn/ uống thừa, không có mùi khó chịu.</p>
		<p>Trước khi rời khỏi văn phòng các tài liệu, vật dụng trên bàn làm việc phải cất, xếp gọn gàng theo quy định.</p>
3.2	Lưu trữ hồ sơ, tài liệu	<p>Khi đang giao dịch, chỉ có hồ sơ, chứng từ, giấy tờ, tài liệu phục vụ KH đang giao dịch được để trước mặt. Hồ sơ, chứng từ, giấy tờ, tài liệu khác phải sắp xếp gọn gàng, riêng biệt, không để chung với hồ sơ, chứng từ, giấy tờ, tài liệu của KH đang phục vụ.</p>
		<p>Tủ hồ sơ, tài liệu trong khu vực giao dịch phải được dán nhãn, phân loại rõ ràng, sắp xếp gọn gàng, sạch sẽ, đúng quy định.</p>

IV. THÁI ĐỘ PHỤC VỤ

STT	Hạng mục	Chi tiết
4.1	Chủ động chào đón	<p>Khi KH đến giao dịch, CBNV tạm dừng ngay các công việc khác để ưu tiên phục vụ KH. Chủ động mỉm cười, chào KH.</p>
		<p>Trường hợp điểm giao dịch không có lễ tân, máy xếp hàng tự động thì cán bộ giao dịch phải chủ động quan sát mời KH vào quầy giao dịch theo thứ tự</p>
		<p>Tiếp KH theo đúng thứ tự, trường hợp cần thiết phải ưu tiên thì phải khéo léo xin lỗi KH đang giao dịch/đang chờ giao dịch và chỉ ưu tiên KH đến sau nếu được KH đang giao dịch/đang chờ giao dịch đồng ý.</p>

		<p>Trường hợp nhiều khách đứng tại quầy chờ giao dịch, cán bộ giao dịch cần xin lỗi và mời KH chưa đến lượt chờ tại khu vực chờ của KH để giao dịch theo thứ tự</p> <p>Cán bộ giao dịch phải chủ động hỏi nhu cầu của KH, không để KH phải hỏi trước. (Trường hợp KH đã điền sẵn các form mẫu biểu thì cán bộ giao dịch có thể thực hiện nghiệp vụ luôn để tiết kiệm thời gian, giải phóng nhanh KH).</p>
4.2	Thân thiện	<p>Vui vẻ niềm nở, nụ cười tươi, ánh mắt luôn hướng về phía KH trong quá trình giao dịch.</p> <p>Hỏi và gọi tên KH ít nhất 01 lần trong suốt quá trình giao dịch .(Không áp dụng với trường hợp KH cao tuổi, tên nhạy cảm). Chú ý ngôn ngữ xưng hô ***</p>
4.3	Lắng nghe	<p>Chăm chú lắng nghe KH trình bày, mắt nhìn KH, có gật đầu hoặc nói "ạ/ vâng" trong quá trình lắng nghe/ trao đổi với KH.</p> <p>Chủ động xác nhận lại Các yêu cầu của KH: Tóm tắt đủ nội dung Các yêu cầu của KH sau khi kết thúc trao đổi.</p>
4.4	Tôn trọng	<p>Không nói chuyện riêng với đồng nghiệp hoặc làm việc khác trong khi đang tiếp KH.</p> <p>Khi tiếp KH, nếu phải nghe điện thoại hoặc rời quầy giao dịch thì phải xin lỗi và được KH đồng ý, không để KH đợi quá 5 phút mà không nêu lý do. Trường hợp KH không đồng ý đợi thì xin phép chuyển tiếp KH sang quầy khác để KH được phục vụ nhanh chóng, đồng thời giới thiệu KH cho cán bộ giao dịch ở quầy nhận chuyển tiếp.</p> <p>Sử dụng lòng bàn tay giữa hoặc bút (viết) khi hướng dẫn KH. Đưa/ nhận hồ sơ với KH bằng hai tay hoặc có thao tác đỡ tay trong trường hợp đưa nhận hồ sơ bằng một tay để đảm bảo sự tôn trọng.</p> <p>Giọng nói nhẹ nhàng, âm lượng vừa phải, đủ nghe.</p>

		<p>Giải thích cho KH khi KH chưa hiểu hoặc hiểu chưa đúng vấn đề, hoặc khi sử dụng các từ ngữ chuyên môn có thể gây khó hiểu. Không tỏ vẻ khó chịu hay coi thường khi KH thắc mắc hoặc hiểu chưa đúng.</p>
		<p>Sử dụng kính ngữ trong giao tiếp, xưng hô lịch sự, thân thiện, lễ phép.</p> <p>Không tỏ ra xem thường KH qua hình thức bên ngoài.</p>
4.5	Quan tâm, chu đáo	<p>Xin lỗi nếu KH phải chờ đợi lâu mới đến lượt giao dịch.</p>
		<p>Trả lời thỏa đáng các thắc mắc của KH trong phạm vi chuyên môn nghiệp vụ.</p>
		<p>Chủ động thông báo giao dịch đã hoàn tất xác nhận các thông tin giao dịch cần thiết. Hỏi thăm KH có thêm nhu cầu/thắc mắc gì hay không.</p>
		<p>Cảm ơn và hẹn gặp lại KH khi kết thúc giao dịch.</p>

V. KỸ NĂNG NGHIỆP VỤ

STT	Hạng mục	Chi tiết
5.1	Nắm vững chuyên môn nghiệp vụ	<p>Chủ động cung cấp thông tin chính xác, cập nhật về sản phẩm dịch vụ, chương trình khuyến mại.</p>
		<p>Thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ; hướng dẫn KH đầy đủ thủ tục giấy tờ, không để KH phải hỏi trước hoặc tự tìm hiểu (trừ trường hợp KH đã được lễ tân hướng dẫn điền mẫu biểu từ trước).</p>
		<p>Chủ động tìm phương án tối ưu tư vấn cho KH đối với các sản phẩm dịch vụ mà KH yêu cầu.</p>

		<p>Không làm sai để KH phải làm lại, không phải hỏi đồng nghiệp hoặc rời vị trí để tra cứu tài liệu (đối với các sản phẩm tư vấn tại quầy thường gặp như: sản phẩm tiết kiệm thường, tiết kiệm lãi định kỳ, tiết kiệm trả lãi trước, thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, các chương trình đang triển khai...).</p> <p>Không tranh luận với đồng nghiệp trước mặt KH.</p>
5.2	Thực hiện giao dịch nhanh chóng	<p>Không để KH đợi quá 15 phút (thời gian tính từ lúc KH bắt đầu thực hiện giao dịch) trong điều kiện thông thường. Ngược lại, khi có giao dịch đặc thù dẫn đến thời gian dự kiến vượt quá 15 phút, cán bộ giao dịch cần có thông báo cho KH về thời gian thực hiện yêu cầu.</p>
		<p>Thao tác, tác nghiệp nhanh nhẹn, chuyên nghiệp, chuẩn xác, thành thạo.</p> <p>Giữ đúng lời hẹn với KH. Trường hợp không thực hiện giao dịch của KH theo đúng lời hẹn thì phải chủ động cho KH biết nguyên nhân, xin lỗi KH và thông báo về thời gian sẽ xử lý cho KH.</p>
5.3	Chủ động giới thiệu chương trình khuyến mại và bán thêm sản phẩm	<p>Chủ động giới thiệu, truyền thông với KH các chương trình khuyến mại đang triển khai của ngân hàng hoặc đưa tờ rơi giới thiệu chương trình khuyến mại cho KH.</p> <p>Gợi mở, tìm hiểu thêm nhu cầu của KH để giới thiệu sản phẩm dịch vụ hoặc đưa tờ rơi giới thiệu sản phẩm dịch vụ cho KH. Khuyến khích đề nghị KH giới thiệu thêm KH khác sử dụng sản phẩm dịch vụ của ngân hàng.</p>

VI. GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

STT	Hạng mục	Chi tiết
6.1	Tôn trọng và lắng nghe KH	Lịch sự chia sẻ, thể hiện cảm thông với các vấn đề KH gặp phải.

		<p>Luôn giữ bình tĩnh, không tranh cãi với KH hoặc nói KH sai, khéo léo xin lỗi khi KH bức xúc.</p>
		<p>Trấn an KH, truyền thông để KH yên tâm rằng: Ngân hàng luôn nỗ lực để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của KH.</p>
		<p>Đảm bảo bí mật thông tin của KH, chỉ cung cấp thông tin cho cấp có thẩm quyền và các bộ phận liên quan đến việc giải quyết vấn đề KH gặp phải.</p>
<p>6.2</p>	<p>Xác định nguyên nhân và giải quyết vấn đề</p>	<p>Lắng nghe và thể hiện sự thông cảm với vấn đề của KH. Chủ động đặt câu hỏi nhằm xác định rõ nguồn gốc của vấn đề, tóm lược lại nội dung vấn đề của KH để KH xác nhận lại trước khi giải quyết.</p> <p>Giải thích rõ ràng nguyên nhân vấn đề của KH (nếu có thể), tuyệt đối không thoái thác, đổ lỗi cho KH hay nội bộ ngân hàng.</p> <p>Khi điều kiện của sản phẩm không đáp ứng được nguyện vọng ban đầu của KH thì nhân viên linh hoạt tư vấn cho KH những sản phẩm khác thay thế (nếu có) ***</p> <p>Không đưa ra cam kết với KH khi chưa biết rõ về cách thức, trình tự giải quyết, kết quả xử lý vấn đề của KH.</p> <p>Không tự giải quyết các vấn đề vượt tầm kiểm soát, nghiệp vụ. Báo cáo cấp trên để xin ý kiến chỉ đạo và liên hệ các bộ phận chuyên trách để phối hợp xử lý.</p> <p>Để lại thông tin liên hệ của ngân hàng (hotline) hoặc thông tin liên hệ cá nhân (nếu phù hợp) để trường hợp cần hỗ trợ, KH có thể liên hệ tiếp.</p> <p>Tuân thủ quy chế Người phát ngôn của ngân hàng, không bình luận, bình phẩm các vấn đề của KH trên các phương tiện thông tin công cộng hoặc cổ súy, kích động người khác thực hiện hành vi trên.</p>

Tổng điểm CB giao dịch	
-----------------------------------	--

CẢM NHẬN, NHẬN XÉT CỦA KHÁCH HÀNG BÍ MẬT

1	Bạn có muốn tiếp tục giao dịch tại Ngân hàng nếu có cơ hội lần sau?
2	Bạn có muốn gặp lại NV tư vấn (GDV/NVTD/TVKH...) vào lần sau?
3	Bạn có thoải mái, hài lòng khi giao dịch tại đây không?

Nhận xét

Liên hệ ngay để nhận được tư vấn miễn phí về dịch vụ khách hàng bí mật

BELLSYSTEM24 VIETNAM - Đơn vị số 1 Việt Nam về Contact Center và BPO

- Hotline: 1900 1739
- Email: contact@bell24vietnam.vn
- Website: bell24vietnam.vn