



BACH KHOA Computer

BỘ KIT DỊCH VỤ VÀNG Phần: THANH TRA

Nội dung

I. Tổng quan về DVV và thanh tra	2
1. Tổng quan về DVV	2
1.1. DVV là gì?	2
1.2. Tại sao phải triển khai, duy trì DVV? Duy trì bằng cách nào?.....	2
1.3. Sơ đồ tổ chức và vận hành của ban DVV.....	2
1.4. Chức năng, công việc từng vị trí.....	3
1.5. Khó khăn và thuận lợi của DVV.....	3
2. Thanh tra	3
2.1. Mô tả công việc.....	3
2.2. Những yêu cầu đối với một thanh tra.....	3
2.3. Những nhiệm vụ thanh tra cần hoàn thành.....	4
II. Các công cụ, tài liệu phục vụ công việc	4
1. NV học phục vụ chuyên nghiệp (3 tháng).....	5
2. Đào tạo kiến thức sản phẩm.....	6
3. Nhân viên mới học sử dụng sản phẩm.....	7
4. Mã lỗi chất lượng dịch vụ BKC v1	8
5. Mã lỗi chất lượng dịch vụ bkc - v2.2 (01/12/2013)	9
6. Hướng dẫn nắm ý Mã lỗi v1	10
7. Lịch thanh tra.....	11
8. KPI thanh tra.....	11
9. Danh mục check chi nhánh	12
10. Biên bản thanh tra.....	13
11. Báo cáo tuần_Thanh tra	14

I. Tổng quan về DVV và thanh tra

1. Tổng quan về DVV

1.1. DVV là gì?

DVV là một dự án làm tăng sự hài lòng của KH bằng cách cải thiện toàn bộ dịch vụ BKC: con người, sản phẩm, trưng bày, 4S. Cụ thể như sau:

Con người:

- Tiếp đón nồng hậu, luôn thấy nụ cười trên môi
- Thái độ luôn tích cực, luôn thấy sự nhiệt tình
- Đồng phục, tác phong chần chu, nghiêm túc
- Giải quyết vấn đề nhanh chóng

Sản phẩm:

- Chất lượng
- Nguyên đai, kiện với hàng mới
- Đa dạng chủng loại để chọn lựa
- Nguồn gốc xuất xứ rõ ràng

Trưng bày:

- Đa dạng chủng loại
- Bắt mắt, có mỹ thuật
- Có tính logic: KH dễ tìm kiếm, NV dễ bảo quản và kiểm kê
- Ánh sáng tốt

4S:

- Sàng lọc: lọc ra và bỏ đi những thứ ko cần thiết
- Sắp xếp: gọn gàng, hợp lý để dễ dàng tìm kiếm và bảo quản
- Sạch sẽ
- Sẵn sàng: mọi thứ trong chi nhánh phải luôn trong trạng thái sẵn sàng sử dụng

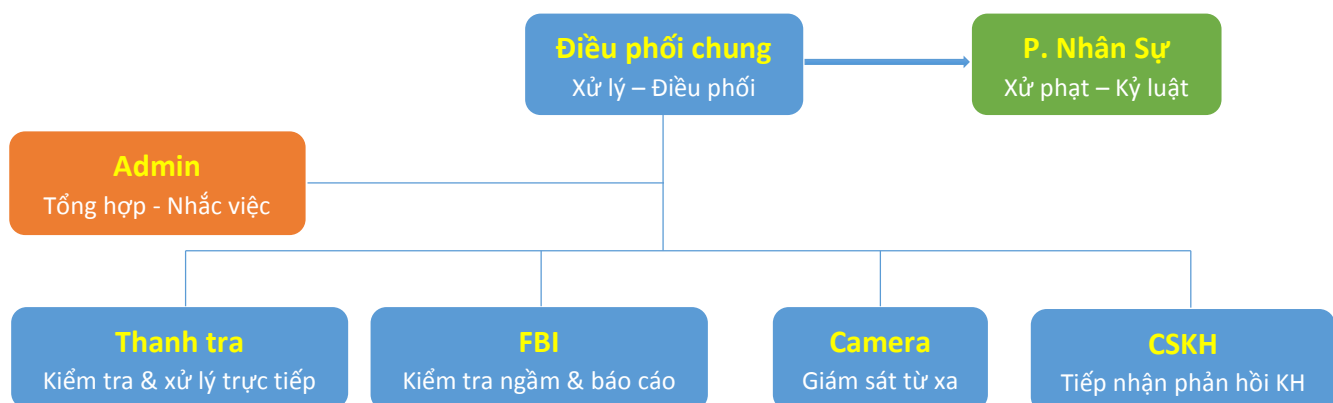
Trong đó, vấn đề cốt lõi mà DVV cần tập trung giám sát, cải tiến là con người. Nếu con người có thái độ làm việc tích cực thì dịch vụ của BKC sẽ thay đổi tích cực.

1.2. Tại sao phải triển khai, duy trì DVV? Duy trì bằng cách nào?

Để đạt được mục tiêu trong 2 năm (kể từ 2012) trở thành hệ thống bán lẻ máy tính, điện thoại, thiết bị số đứng đầu trong toàn ngành vì tính nhiệt tình phục vụ mang đến khách hàng sự hài lòng cao nhất về dịch vụ.

Yếu tố tính nhiệt tình phục vụ là yếu tố cốt lõi, là lợi thế cạnh tranh lâu dài và mang tính bền vững với các đối thủ. Yếu tố này là thói quen chỉ có được sau một thời gian dài rèn luyện, do đó cần phải có lực lượng giám sát (duy trì) để nhân viên BKC hình thành thói quen này. Và việc giám sát nhân viên để tạo thói quen là công việc xuyên suốt của DVV.

1.3. Sơ đồ tổ chức và vận hành của ban DVV



1.4. Chức năng, công việc từng vị trí

Để hình thành và duy trì thói quen, nhất thiết phải có một đội ngũ thường xuyên kiểm tra giám sát, nhắc nhở - đào tạo và phạt nhân viên vi phạm, đội ngũ này gồm có:

- **Điều phối chung:** là vị trí chịu trách nhiệm cao nhất với kết quả triển khai của DVV. Có nhiệm vụ định hướng, triển khai công việc cho cả đội, sắp xếp nhân sự phù hợp và chịu trách nhiệm xử lý những việc khó hoặc chuyển cho các phòng ban liên quan giải quyết.
- **Admin:** theo dõi và nhắc nhở cho cả đội để triển khai đúng tiến độ công việc. Tổng hợp thông tin (từ thanh tra, FBI, Camera, CSKH) và báo cáo cho người điều phối chung.
- **Thanh tra:** trực tiếp xuống chi nhánh kiểm tra việc triển khai DVV. Nếu chi nhánh làm ko tốt thì nhắc nhở - đào tạo - phạt. Quan trọng nhất là làm cho chi nhánh hiểu DVV và tự giác triển khai, ngoài ra thanh tra cũng rất nên làm cùng với chi nhánh để họ có thiện cảm và tự có ý thức thực hiện.
- **FBI:** đây là đội đóng giả KH để đi kiểm tra chi nhánh. Ưu điểm: đánh giá khách quan nhất tình hình diễn ra tại chi nhánh. Nhược điểm: ko xử lý vi phạm tại chỗ, ngay lập tức.
- **Camera:** giám sát chi nhánh từ xa. Ưu điểm là chi nhánh được theo dõi liên tục. Nhược điểm: ko thể biết toàn bộ tình hình của chi nhánh do hạn chế kỹ thuật, là một công việc nhàm chán nên nhân viên hay nghỉ việc (khoảng 2 tháng thì nên thay 1 lần nếu hiệu quả công việc giảm). Để tăng sự hứng thú trong công việc Camera, tại BKC đội này còn được giao thêm các công việc tổng hợp giấy tờ, báo cáo, gọi điện thoại check NV... giao thêm việc cho làm và đo lường kết quả đồng thời là một cách để đào tạo và chọn lọc NV tiềm năng để chuyển đi các bộ phận khác.
- **CSKH:** đội này sẽ kiểm tra phản hồi của khách hàng về chất lượng phục vụ của BKC, là một nguồn thông tin để đánh giá chất lượng triển khai DVV. Hiện đội này ko thuộc DVV nhưng có thể lấy thông tin CSKH để phục vụ công việc.

1.5. Khó khăn và thuận lợi của DVV

Khó khăn:

- Những việc làm của DVV đa số đi ngược lại thói quen của NV hoặc hướng tới những thói quen chưa có, nên NV sẽ có xu hướng chống đối, tùy các mức độ khác nhau: lý do để biện hộ, hoặc phản ứng tiêu cực... Một điều nữa là hệ thống của công ty chưa hoàn chỉnh nên NV thường dựa vào đó để bào chữa cho lỗi của mình. Tất nhiên có những trường hợp NV bất khả kháng và có những trường hợp NV lý do, phải thật khách quan, nhìn nhiều chiều để có cái nhìn đúng.
- Là những người đi triển khai và giám sát những quy định của công ty, và có quyền lập biên bản những sai phạm nên dễ tự cao tự đại, dễ lạm dụng quyền hạn nếu không vững tâm.
- Đây là việc làm ko có kết quả rõ rệt (có thể cân đo đong đếm được) trong thời gian ngắn, gặp rất nhiều khó khăn trong việc triển khai giám sát nên sẽ dễ nản lòng nếu ko phải là người kiên định và có nghị lực bền bỉ.

Thuận lợi:

- Vì những việc của DVV là những việc giúp công ty tốt lên, hoàn thiện dần dần nên những người trong tổ DVV làm việc công tâm và khách quan, làm việc với tôn chỉ giúp công ty tốt lên thì luôn nhận được sự ủng hộ của BGĐ.

2. Thanh tra

2.1. Mô tả công việc

- Kiểm tra tình hình triển khai DVV tại CN (căn cứ theo bộ mã lỗi DVV v1 & v2.2).
- Nhắc nhở, đào tạo, xử phạt nhân viên vi phạm (lập biên bản ngay tại chỗ).
- Quan sát phát hiện những chỗ bất cập hoặc những cách làm hay của CN, suy nghĩ giải pháp cải tiến hoặc nhân bản dưới góc độ hệ thống.
- Đánh giá NV, QLCN Xanh Đỏ.
- Báo cáo tình hình CN lên cấp trên.

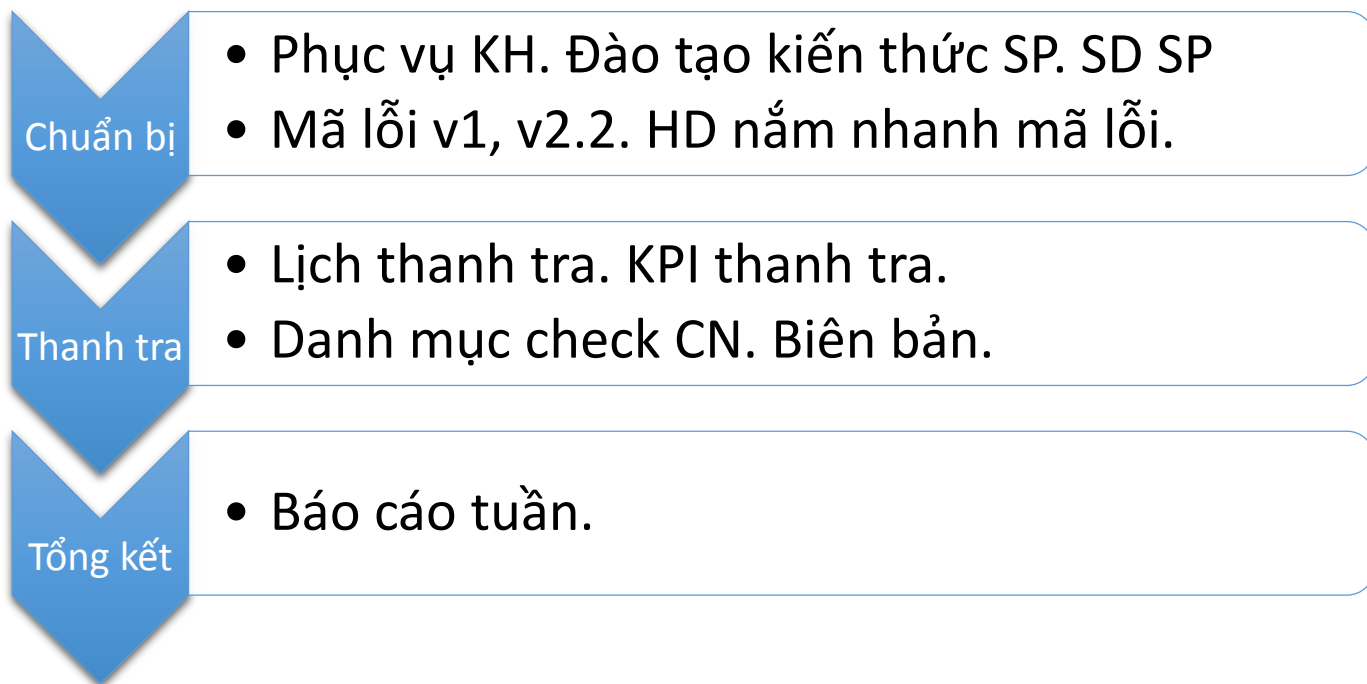
2.2. Những yêu cầu đối với một thanh tra

- Là người có bản lĩnh, dám va chạm. Làm việc công minh.
- Trung thực, dám nói thẳng nói thật. Kiên nhẫn, bám trụ với công việc.
- Biết kiềm chế cảm xúc để xử lý công việc một cách khách quan nhất.
- Có kỹ năng giao tiếp khéo léo và thuyết phục

2.3. Những nhiệm vụ thanh tra cần hoàn thành

- Kiểm tra chi nhánh và phát hiện lỗi. Sau đó nhắc nhở, hướng dẫn đào tạo và phạt nhân viên
- Đánh giá nhân sự chi nhánh
- Ghi nhận những việc bất cập, những cách làm hay của chi nhánh để cải tiến hoặc nhân bản.
- Cốt lõi: suy nghĩ giải pháp làm thế nào để càng ngày dịch vụ BKC càng hoàn thiện

II. Các công cụ, tài liệu phục vụ công việc



- **Phục vụ KH:** 13 tiêu chí để xác định NV phù hợp với nghề DV (gọi tắt là 13 tiêu chí DVV), và cách thức để xây dựng - duy trì DVV (tam giác DVV)
- **Học sử dụng SP:** thanh tra dựa vào tài liệu này để nắm SP cần vọc và check khả năng sử dụng SP của NV
- **Đào tạo kiến thức SP:** thanh tra dựa vào tài liệu này để nắm (học kèm kiến thức ngành hàng) và check NV
- **Mã lỗi DVV v1:** các mã lỗi liên quan đến phục vụ và CSKH, áp dụng cho nhân viên chi nhánh
- **Mã lỗi DVV v2.2:** các mã lỗi liên quan đến kinh doanh và marketing, áp dụng cho cả nhân viên, QLCN, QLNH
- Hướng dẫn cách nắm nhanh mã lỗi v1 và v2.2.
- **Lịch thanh tra:** sử dụng form này để sắp xếp lịch đi CN trong tuần
- **Danh mục check chi nhánh:** là những công việc cần check khi thanh tra chi nhánh
- **Biên bản:** dùng để ghi nhận các lỗi xảy ra tại CN, điền đủ thông tin vào các cột trong biên bản
- **KPI thanh tra:** những việc thanh tra cần phải thực hiện, nếu ko hoàn thành sẽ bị trừ KPI
- **Báo cáo tuần_Thanh tra:** công việc đã thực hiện trong tuần theo form này

1. NV học phục vụ chuyên nghiệp (3 tháng)

GD chất lượng dịch vụ, sản phẩm: Đặng Hữu Trí (Các thành viên: Kiên Trì, Mr. Quân, Lược, Nhã)				
STT	GUSTO (bán hàng thân thiện)	Ngày	Đã OK	Check
1	GREET: Chào đón khách hàng (Cười, cúi, chào)			
2	UNDERSTAND: Tìm hiểu nhu cầu khách hàng			
3	SUGGET: Giới thiệu sản phẩm đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.			
4	THINK: Nghĩ đến những khả năng, phương án khác phù hợp với khách hàng			
5	OWNS: "Làm chủ" và kết thúc giao dịch với khách hàng.			
	TIÊU CHÍ của NGƯỜI PHỤC VỤ			
1	Đã làm qua giao tiếp, phục vụ (hoặc tố chất là người phục vụ)			
2	Có tính Nhẫn & bền bỉ phục vụ chung KH/CTY, không tự ái			
3	Nữ bán hàng (70%), Nam phải thật vượt trội			
4	Ngoại hình: Th.thiện, tạo cảm tình, sáng sủa, mắt miệng biết cười			
5	Giọng nói Dễ nghe, trau chuốt (có chọn lọc câu từ)			
6	Trình bày Rõ nghĩa, biết nhấn, biết dừng để nghe & Hỏi nhu cầu khách			
7	Mắt nhìn thẳng tạo thân thiện, dễ mến hoặc tươi vui			
8	Tuổi 18t-30t			
9	Nơi ở: Ưu tiên gần nơi làm: khỏe, ít bị đi trễ...			
10	Thích công nghệ, học hỏi tính năng SP nhanh			
11	Nhiệt tình, tận tâm việc phục vụ (vd: giao hàng, dọn dẹp, sắp xếp...)			
12	Tố chất: Yếu tố không muốn KH mất lòng là rất quan trọng			
13	Cam kết: Sẵn lòng P.vụ 24/24, không nghỉ lễ+C.Nhật (khi C.việc cần)			
	LUÔN NHỚ MÌNH LÀ NGƯỜI PHỤC VỤ			
1	Bảng trắc nghiệm hàng Tuần/Tháng để NV nhớ mình là người dịch vụ			

Phục vụ Cấp độ 1

- Phục vụ mang tính nghiệp vụ
- Yên cầu giao tiếp đơn giản
- Trình độ văn hoá không cao
- Không nhiều kinh nghiệm trong giao tiếp
- Thu nhập không cao
- Khả năng giao tiếp đơn giản
- Khả năng ứng phó linh hoạt thấp
- Ngoại hình không là ưu điểm
- Không cần hiểu quá nhiều về dịch vụ
- Chỉ thực hiện theo những nguyên tắc sẵn có
- Thói quen mang tính thụ động

Cấp độ 3

Cấp độ 2

Cấp độ 1

3 cấp độ phục vụ chuyên

Các bộ phận Phục Vụ

Bảo Vệ => Kinh Doanh => Thu Ngân => Kỹ Thuật
Trả Góp, Trả lời qua DT, SC-BH, Giao nhận

Theo dõi và Duy trì dịch vụ:

- (1) Camera giám sát từ xa
- (2a) Ban Thanh Tra + BDH (lập biên bản tại chỗ)
- (2b) FBI (KH giấu mặt) đánh giá theo chuẩn dịch vụ
- (3a) CSKH: Gọi điện chăm sóc KH từ xa
- (3b) Phiếu đánh giá của KH ngay tại Chi nhánh

Xác định (sự phù hợp nghề Phục Vụ)

Xây dựng (Đào tạo, KPI, Cam kết, Truyền thông)

Duy Trì (G.sát, đánh giá qua 3 nhóm)

ONO nâng cao chất lượng dịch vụ

Chuyển công tác khi ko phù hợp nghề dịch vụ

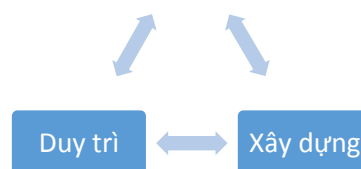
Phục vụ Cấp độ 2

- Phục vụ với nghiệp vụ + chuyên môn dịch vụ
- Yêu cầu giao tiếp thuyết phục
- Trình độ văn hoá tương đối
- Có kinh nghiệm trong giao tiếp
- Thu nhập theo doanh số
- Khả năng giao tiếp nâng cao
- Khả năng ứng phó tương đối
- Ngoại hình là ưu điểm
- Am hiểu về dịch vụ
- Thực hiện theo nguyên tắc sẵn có và nâng cao
- Thói quen mang tính chủ động

Phục vụ Cấp độ 3

- Phục vụ nghiệp vụ & dịch vụ nâng cao
- Thuộc tít người của sự giao tiếp
- Trình độ văn hoá cao
- Kinh nghiệm nhiều trong giao tiếp
- Thu nhập theo doanh số
- Giao tiếp là thể mạnh
- Khả năng ứng phó cao
- Ngoại hình giao tiếp chuyên nghiệp
- Am hiểu dịch vụ
- Luôn thực hiện theo sự nâng cao
- Sáng tạo trong thói quen

Xác định



2. Đào tạo kiến thức sản phẩm

Tự học theo sổ kiến thức ngành hàng, có thể nhờ Trưởng nhóm hoặc TCN hỗ trợ nếu không rõ

STT	NGÀNH HÀNG	Ngày học	Đã OK
LAPTOP / PC			
1	- P.biệt được đ.điểm và đ.tượng KH các thương hiệu: Acer/Asus/Dell/Sony/Apple...		
2	- P.biệt được các dòng SP doanh nhân, giải trí, p.thông về cấu hình, giá, đối tượng		
3	- K.thức tổng quát về p.cứng: các đời CPU/ RAM/ VGA onboard - rời/ LCD LED..		
4	- K.thức t.quát về hệ điều hành, p.mềm: Windows (XP, 7, 8)/Mac - p.cứng yêu cầu.		
5	- Khoảng giá và điểm nhấn các dòng sản phẩm.		
6	- Các chương trình KM từ hãng, từ BKC.		
7	- P.biệt được Adapter dùng cho các dòng s.phẩm: Volt, Ampere, kiểu chân...		
8	- Biết cách tư vấn chọn Pin / Adapter phù hợp dòng máy và nhu cầu.		
9	- Biết cách tư vấn chọn p.kiện thích hợp: Mouse (wireless, bluetooth) / USB 3G...		
10	- Phân biệt được các chuẩn kết nối thiết bị ngoại vi / cáp kết nối.		
MOBILE - TABLET			
1	- K.thức t.quát: GSM/CDMA/2G/3G; p.cứng: phím cứng/mềm; màn hình cảm ứng...		
2	- Th.tác c.bản: Cuộc gọi, nhắn tin, chuyển ng.ngữ, nghe nhạc, xem phim, nổi mạng...		
3	- P.biệt được các dòng điện thoại phổ thông, trung cấp, cao cấp các thương hiệu		
4	- P.biệt được Smart Phone / các hệ điều hành iOS/ Android / RIM / Windows Phone		
5	- Cấu hình, điểm nhấn bán hàng, phần mềm tiện dụng, giá cả...		
6	- Phân biệt được các dòng Adapter dùng cho các đời máy.		
7	- Biết cách chọn Adapter / Pin thay thế / Kích Pin / Sạc xả Pin		
8	- Biết cách kiểm tra cấu hình phần cứng, IMEI		
9	- Biết cách khôi phục cài đặt gốc		
10	- P.biệt được các loại cáp: mini, micro usb / iphone 4, iphone 5 / galaxy tab...		
11	- P.biệt được các loại thẻ nhớ dùng cho các dòng điện thoại		
NETWORK			
1	- K.thức t.quát về mạng: mô hình mạng LAN/WAN/Internet/mạng có dây, không dây...		
2	- P.biệt được các thiết bị mạng và công dụng của từng loại: Router/Switch/Modem...		
3	- Đặc điểm sản phẩm các thương hiệu: Linksys/Draytek/TP-Link/D-Link...		
4	- Điểm nhấn sản phẩm, tính năng mở rộng của sản phẩm, phối ghép các thiết bị...		
MULTIMEDIA - DUPLICATOR			
1	- P.biệt được các loại MP3/MP4/MP5/DVR... so sánh tính năng của từng loại.		
2	- P.biệt được các loại loa, tai nghe...		
3	- P.biệt các loại cáp HDMI/Audio/Composit/Component...		
4	- Điểm nhấn sản phẩm, tính năng mở rộng, giá cả.		
5	- P.biệt các loại thẻ nhớ: CF/SD/XD/M2/TF... sản phẩm thường dùng, giá cả		
6	- Đặc điểm và các thành phần của 1 dàn Duplicator		
7	- Đặc điểm các dòng Controller, giá cả		
ACCESSORY - MÁY VĂN PHÒNG			
1	- P.biệt được các loại chuột có dây/không dây/bluetooth/laser đặc điểm, giá cả...		
2	- Các loại ổ cứng di động: phân biệt, chuẩn kết nối, điểm nhấn, giá cả.		
3	- P.biệt được các loại ổ cứng: 2.5"/3.5"/1.8" chuẩn kết nối, đặc điểm, giá cả.		
4	- P.biệt các loại sản phẩm: Máy in/Fax/Scan/All in one.		
5	- P.biệt ưu nhược điểm các loại máy in laser/in phun		
6	- Các loại mực dùng cho các loại máy in laser / khả năng thay thế lẫn nhau		
7	- Điểm nhấn bán hàng, tính năng mở rộng, giá cả		

Yêu cầu các cấp độ:

L1: Nắm được 50% các nội dung
L4: Nắm được 90-100% nội dung nghiệp

L2: Nắm được 50-70% các nội dung

L3: Nắm được 70-90% các nội dung

L5: Nắm được 100% nội dung, có tìm hiểu mở rộng và hướng dẫn lại cho đồng

3. Nhân viên mới học sử dụng sản phẩm

Hướng dẫn sử dụng ĐTDD:		Ngày học	OK
1	Sạc pin, phân biệt các đầu sạc cơ bản		
2	Tháo Lắp pin, phân biệt pin cơ bản		
3	Vào menu chính, chuyển đổi ngôn ngữ		
4	Nghe gọi		
5	Nhắn SMS		
6	Lưu danh bạ vào sim		
7	Lưu danh bạ vào máy		
8	Chép danh bạ từ Sim--> máy và ngược lại		
9	Chép nhạc vào thẻ nhớ (nên có các bài chuẩn)		
10	Nghe nhạc từ thẻ nhớ, chỉnh vol+/- và next bài		
11	Chép video vào thẻ nhớ		
12	Xem Video từ thẻ nhớ		
13	Chụp hình		
14	Tai nghe có dây		
15	Tai nghe bluetooth		
16	Chép nhạc giữa 2 DT có Bluetooth		
17	Cài GPRS và chạy WEB (nếu có thể)		
Hướng dẫn sử dụng Loa mini, Loa to:		Ngày học	OK
1	Sạc pin, phân biệt các đầu sạc cơ bản		
2	Tháo Lắp pin nếu có		
3	Bật/ Tắt máy		
4	Các đầu cắm USB, Line-in, Nguồn		
5	Cách dò đài FM		
6	Nghe MP3		
7	Tăng giảm VOL, Next bài		
8	Chọn các bài nhạc chuẩn, âm, rõ để thử cho khách (nên là các bài hát kinh điển)		
9	Không nên: chọn bài rè, nhỏ quá, lớn quá...		
10	Tư vấn đầu sạc USB (mua thêm) nếu khách không có máy vi tính		
PC, Laptop, Network, Printer		Ngày học	OK
1	Sạc Laptop, các đầu cắm nguồn PC, Network		
2	đầu RJ45: cắm và cách bấm dây		
3	đầu USB: loại đẹp, vuông... Cắm PC vào Printer		
4	Đầu VGA: cắm PC vào LCD		
5	Các Jack cắm bàn phím, chuột		
6	Cách sử dụng chuột Không dây (nhớ đầu nhỏ không được quên)		
7	Cài đặt WINDOWS bằng GHOST		
8	Cài đặt WINDOWS bằng TAY		
9	Cài đặt Office, Corel, Font việt, Unikey		
10	Cài đặt máy in và in thử (chọn khổ giấy A4)		
11	In qua mạng cục bộ		
12	Cài đặt WIFI router (ko pass, có pass)		
<p>Tự học việc theo A4 này trong 15 ngày: Các NV kinh nghiệm và QLY hỗ trợ NV mới học việc nhanh nhất. Việc khó: hỏi Sếp, chuyên gia ngay - Thời gian >8h mỗi ngày - Nắm rõ SP --> Vọc nhanh từng Nhóm SP --> so sánh với thị trường (có thể qua mạng)</p>			

Hướng dẫn sử dụng DVR:		Ngày học	OK
1	Sạc pin, phân biệt các đầu sạc cơ bản		
2	Tháo Lắp pin nếu có		
3	Bật/ Tắt máy, 1 số máy chỉ ở chế độ standby		
4	Vào menu chính, duyệt qua các Menu con		
5	Kết nối máy vi tính, chép file MP3 chuẩn vào		
6	Ghi âm Voice		
7	Ghi âm qua Line DT (nếu được)		
8	Nghe lại file Ghi âm		
9	Chọn các Mode: VOR hoặc High quality...		
10	Nghe FM		
11	Ghi âm từ FM		
12	Nghe MP3		
13	Nghe MP3 lặp lại đoạn A-B		
14	Xóa file ghi âm		
15	Quay Phim lại (nếu có) >> DVR 980		
Đầu đọc thẻ nhớ, headphone, mic, USB		Ngày học	OK
1	Sạc tai nghe Bluetooth		
2	Cách dùng tai nghe Bluetooth		
3	Cách dùng tai nghe có dây		
4	Cách dùng MIC trong tai nghe nếu có		
5	Xem 1 số loại đầu đọc thẻ		
6	Cắm thẻ vào đầu đọc và dùng thử		
7	Các đầu đổi TF (MicroSD) --> SD, MiniSD		
8	Cắm USB vào máy tính sao cho đúng		
9	Kiểm tra dung lượng USB và Thẻ nhớ		
10	Chép các file MP3 chuẩn hay sẵn vào		
Hướng dẫn sử dụng MP3/MP5:		Ngày học	OK
1	Sạc pin, phân biệt các đầu sạc cơ bản		
2	Tháo Lắp pin nếu có		
3	Bật/ Tắt máy		
4	Vào menu chính, duyệt qua các Menu con		
5	Kết nối máy vi tính, chép file MP3/Video chuẩn vào		
6	Nghe MP3		
7	Nghe MP3 lặp lại đoạn A-B		
8	Xem Video (chọn loại đẹp)		
9	Ghi âm Voice		
10	Nghe lại file Ghi âm		
11	Nghe FM (nếu có)		
12	Ghi âm từ FM (nếu có)		
13	File Manager: duyệt các file		
14	Game: chơi vài game căn bản (nếu có)		
15	Chép ảnh, xem ảnh (chọn loại đẹp)		
16	Xóa file trực tiếp từ trên máy		
17	Convert file: cách sử dụng phần mềm, Lyric = Play text = hiển thị lời bài MP3 (như Karaoke để học Anh Văn)		

4. Mã lỗi chất lượng dịch vụ BKC v1

Code		VỀ CON NGƯỜI	KPI	BV	KD	TNg	TGop	KTh	BH-SC	
D07	Diện mạo	Gọn gàng tóc, quần áo, thẻ tên,	3-5	o	o	o	o	o	o	
D08		Nữ trang điểm (nghiêm túc, sạch sẽ)	3-5		o	o	o	o	o	
D09		Dáng đứng thẳng (hoặc ngồi) nghiêm túc	3-5	o	o	o	o	o	o	
D01	Cười-	Cười 8 răng, cúi 30 độ, nói "chào anh, chị..."	3-5	o	o	o	o	o	o	
D02	Cúi- Chào	Nói lời cảm ơn khi tạm biệt khách	5		o	o	o	o	o	
D03	Giao tiếp	Giọng nói rõ, dễ nghe (ko âm ừ, ko cộc lốc...)	3-5	o	o	o	o	o	o	
D04		Mặt tươi cười khi giao tiếp	3-5	o	o	o	o	o	o	
D05		Mắt nhìn khi giao tiếp (gật gù)	3-5	o	o	o	o	o	o	
D06		KH nói xong nhu cầu thì lặp lại để chứng tỏ hiểu KH	3-5		o		o	o	o	
D10	Ch.môn S.phẩm	Nhiệt tình giới thiệu sản phẩm	3-5		o		o			
D11		Tư vấn chính xác, rõ	3-5		o	o	o			
D12		S.phẩm sẵn sàng (pin, cáp, sạc..., phim, nhạc)	5		o					
D13		Nhiệt tình giải thích tình trạng sản phẩm	3-5					o	o	
D14	Sự việc	Giải quyết sự việc nhanh (<30p), nếu lâu hơn phải chuyển tiếp cho sếp	5		o	o	o	o	o	
D15		Không bỏ rơi khách hàng	10	o	o	o	o	o	o	
D16		Luôn theo dõi KH (1-4m) khi KH ko cần tư vấn (5p)	5		o					
D17		Hẹn khách đúng thời gian, không gây phiền lòng KH	10		o	o	o	o	o	
D18		Hỏi KH có cần sự hỗ trợ gì thêm ko?	3-5		o		o	o	o	
D19	Cử chỉ	Gửi thẻ xe, hàng hóa, chứng từ... bằng hai tay	3-5	o	o	o	o	o	o	
D20		Nhanh nhẹn (<i>ngược lại là lề mề, chậm chạp</i>)	3-5		o	o	o	o	o	
		TRƯNG BÀY, VỆ SINH	KPI	BV	KD	TNg	TGop	KTh	BH-SC	WC
D21	Trưng bày	Sản phẩm đa dạng (trưng bày đúng định biên)	3-5		o					
D22		Bày trí SP đúng cấu hình, giá	3-5		o					
D23		Bày trí SP hợp lý , ngay ngắn	3-5		o					
D24		Thông tin rõ ràng (mỗi tủ có 1-3 điểm nhấn)	3-5		o	o		o	o	
D25	Vệ sinh, 4S	Vệ sinh sạch sẽ, ngay ngắn, ko bụi, ko mạng nhện	3-5	o	o	o	o	o	o	o
D26		Xe cộ ngay ngắn	3-5	o						
D27		Điện, nước đầy đủ, không bị hư hỏng...	3-5							o
D28		Không bị mùi hôi, mùi đồ ăn...	3-5							o

5. Mã lỗi chất lượng dịch vụ bkc - v2.2 (01/12/2013)

Code		Mô tả	QL CN	BH	TNg	KT	SC BH
D29	CSKH	Thiếu ly nước mát + giới thiệu cùng A4 chủ lực (hoặc tờ up-sell, tờ rơi)	3-5	3-5	x	3-5	3-5
D30		Ko đủ sợi dây : SMS, call (1-3 KH/ngày), Mỏ neo (ĐT, Số: để check)	3-5	3-5	x	x	x
D31		Ko nắm quy trình GUSTO (thuộc, cho thực hành)	3-5	3-5	3-5	3-5	x
N01	Tuần thủ	Ko nắm rõ DVV : tam giác, 13 tiêu chí (nói ý), 3 cốt lõi (thuộc), 8 nhóm mã lỗi	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5
N02		Ko mang bộ kit (NV, DVV) , Ko nắm vững kiến thức SP đã tự check	x	3-5	3-5	3-5	3-5
N03		Ko hoàn thành bài test DVV (làm cho có, thiếu trách nhiệm)	x	3-5	3-5	3-5	3-5
N04		Thái độ ko hợp tác (NV được quyền ghi ý kiến rõ vào phần ký tên)	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5
N05		Phát biểu tiêu cực mang tính cản trở công việc trên Skype, report, fb, email, viber (-30)... Phát hiện khi tám chuyện trong nhóm, trong quán cafe (-20)	20-30	20-30	20-30	20-30	20-30
N06		Dùng mạng vào mục đích cá nhân: FB, web, phim... trên ĐT, Laptop, Tablet Các bạn ngồi cạnh thấy mà làm lơ, ko nhắc nhở	10	10	10	10	10
N07	Quản lý	Thiếu phân công khu vực >> thiếu NV chịu trách nhiệm trực tiếp (bất cứ giờ nào), nếu ko rõ ai thì QLCN chịu	3-5	x	x	x	x
N08		Kèm, HDẫn NV: họp đầu ca (hàng ngày, tuần), nội dung rõ ràng, công việc cụ thể	3-5	x	x	x	x
N09		Check, đánh giá NV học, làm được gì (tuần, tháng)	3-5	x	x	x	x
N10		Sử dụng, Lưu trữ : Họp đầu ca, ONO, Phân chia khu vực, Bản kèm + đánh giá NV, Kiểm kê hàng nào tủ đồ của NV	3-5	x	x	x	x

MÃ LỖI KINH DOANH - MARKETING

Code		Mô tả	QL	QL	NV
			NH	CN	CN
K01	Marketing	Nắm đúng và đủ CTKM của CTY, hãng (QLNH đưa xuống) <i>(ko cần thuộc lòng, nắm ý chính và biết tra tìm nhanh, đúng...)</i>	5-10	5-7	3-5
K02		Cập nhật + tìm hiểu rõ 1-3 đối thủ/tuần (1-3 tin: giá, cái gì Hot, sự khác biệt...) <i>(ít nhất: QLNH 3 đối thủ, QLCN 2 đối thủ, NV-CN 1 đối thủ)</i>	5-10	3-5	3-5
K03		Băng rôn, Standee, A4 chủ lực-upsell, tờ rơi : phải thu hút, rõ, dễ đọc	5-10	3-5	3-5
K04		Tờ rơi, A4 chủ lực, A4 up-sell phải để ở các vị trí dễ xem, trọng tâm...	x	3-5	3-5
K05	Trưng bày	CN: Cập nhật đúng giá & giá KM sau thông báo 4h . QLNH: A4 chủ lực, Bgiá/tuần	5-10	3-5	3-5
K06		Trưng bày SP chậm nhất sau 6h vào kho <i>(có thể ghi tay: cấu hình, giá, điểm nhấn nếu có)</i>	x	5-7	3-5
K07		Điểm nhấn SP (Clear, Nuôi, Dẫn, Độc) thu hút KH và tạo ấn tượng tốt (ngắn gọn, nổi bật) <i>(ưu tiên chọn từ A4 chủ lực, từ KM, nếu ko tạo sức hút thì ko đạt)</i>	5-10	3-5	3-5
K08		Điểm nhấn sai cấu hình, thiếu các yếu tố quan trọng chính	5-10	3-5	3-5
K09		Hàng mới về sau 24h QLNH, 48h QLCN : phải có điểm nhấn <i>Các CN ưu tiên lấy điểm nhấn từ QLNH, nếu tủ nào thiếu thì làm thêm</i>	5-10	5-7	3-5
K10		Cập nhật điểm nhấn QLNH/ tuần: Phụ kiện (10-15), Multi (2-5), Network (2-5), PC-MVP (4-6), Mobile (6-12), Laptop (6-12), Tablet (4-8), BHMR (2-5)	5-10	5-7	3-5
K11	Sản phẩm	Nắm nguồn gốc, xuất xứ của SP >> nói hợp lý để KH nghe	5-10	5-7	3-5
K12		Nắm được phân khúc KH cho SP	5-10	5-7	3-5
K13		Nắm tính năng cơ bản SP (theo hãng), điểm khác biệt (nổi trội) của SP, sử dụng thành thạo SP để demo cho KH	5-10	5-7	3-5
K14		Nắm rõ các SP tương tự , thay thế, liên quan để dùng chung, up-sell...	5-10	5-7	3-5
K15		Nắm chính sách bảo hành, đổi trả hàng của SP <i>(có thể thông qua tài liệu, nhưng thông tin phải nhanh và chính xác)</i>	5-10	5-7	3-5
K16	Bán hàng	Hàng hóa quầy phụ trách đủ điều kiện ra hàng (đủ PK, ko lỗi...). Ko có hàng chết, lỗi trong kho CN quá 48h	x	5-10	3-5
K17		Bán SP theo quy tắc First In - First out (FIFO , vào trước xuất trước)	5-10	5-7	3-5
K18		Up-sell 1-3 SP trên 1 đơn hàng (PK, ĐT cỏ thì được du di)	x	1-3	1-3
K19		Ko nắm BHMR và BHTD : trả lời lòng vòng, khó hiểu,...	5-10	5-7	3-5
K20	Phản hồi thông tin	NV-CN, QLCN lưu số ĐT và liên hệ QLNH , ngành dọc khi cần thiết	x	5-7	3-5
K21		QLNH lưu và liên hệ QLCN, NV chân rết khi cần thiết (CN lớn 2NV, nhỏ 1NV)	5-10	x	x
K22		Ngành dọc phản hồi thông tin hợp lý, phục vụ cho KH, NV CN (khi CN yêu cầu) <i>VD: hỗ trợ KH, hàng hóa, xử lý việc Khó, đơn hàng lớn...</i>	5-10	x	x
K23		Đề xuất hàng bán chạy , lãi cao với QLY 1-3 lần/tuần <i>(qua thông tin ghi trên hợp giao ca, hoặc Tờ kiểm kê hàng ngày)</i>	5-10	5-7	1-3
K24		Đề xuất hướng giải quyết hàng tồn >30 ngày định kỳ T5 hàng tuần <i>(qua thông tin ghi trên hợp giao ca, hoặc Tờ kiểm kê hàng ngày)</i>	5-10	3-5	3-5

6. Hướng dẫn nắm ý Mã lỗi v1

Mã lỗi v1 có 2 phần lớn: Con người và Trưng bày, vệ sinh.

Đối với phần mã lỗi Con người: sắp xếp lại các nhóm theo trình tự:

Diện mạo >> Cười-cuối-chào >> Giao tiếp >> Chuyên môn sản phẩm >> (Cử chỉ + Sự việc)

Ý tưởng: khi KH vào cửa hàng, điều đầu tiên NV gây ấn tượng với KH là Diện mạo, kể đến NV phải chào KH một cách lịch sự (Cười – cuối – chào). Tiếp theo, NV sẽ Giao tiếp với KH trong suốt thời gian KH lưu tại cửa hàng và khi KH phát sinh nhu cầu xem và trải nghiệm SP, NV phải nắm vững Chuyên môn SP để tư vấn cho KH và phục vụ nhanh nhẹn, đưa hàng hóa, giấy tờ bằng 2 tay (Cử chỉ).

Đối với phần mã lỗi Trưng bày, vệ sinh:

- Trưng bày: đúng và đủ: sản phẩm, cấu hình, điểm nhấn.
- Vệ sinh, 4S: quan sát ở đâu dơ, ko gọn gàng ngăn nắp, hư hỏng thì khắc phục.

Hướng dẫn cách nắm ý Mã lỗi Kinh Doanh – Marketing

1. Nắm các nhóm mã lỗi theo thứ tự:

Marketing > Trưng bày > Sản phẩm > Bán hàng > Phản hồi thông tin.

Ý tưởng: đầu tiên muốn KH biết đến SP, phải Marketing, sau đó là Trưng bày. Sau khi trưng bày, phải nắm các thông tin cần thiết về Sản Phẩm để tư vấn bán hàng và Bán hàng. Khi có kết quả bán hàng, phải Phản hồi thông tin để điều chỉnh kịp thời.

2. Cách nắm ý từng nhóm mã lỗi:

Marketing: chia làm 2 nhóm lớn để nhớ

- Nắm CTKM, sự kiện đang diễn ra: của BKC và đối thủ >> nhớ được 2 mã lỗi K01, K02
- Sau khi có CTKM thì phải có băng rôn, standee, A4 chủ lực upsell, tờ rơi và thu hút, dễ đọc, để ở nơi dễ xem >> nhớ được 2 mã lỗi K03, K04

Trưng bày: 4/6 ý trong nhóm mã lỗi này là điểm nhấn, sd câu hỏi sau để nhớ về điểm nhấn:

Làm như thế nào? Làm khi nào? Làm bao nhiêu?

- Làm ntn: làm cho các SP clear, nuôi, dẫn, độc thu hút KH và tạo ấn tượng tốt, đúng cấu hình >> K07, K08
- Khi nào làm: sau khi hàng mới về, QLNH sau 24h, QLNH sau 48h >> K09
- Làm bao nhiêu: mỗi ngành hàng tự nhớ số điểm nhấn trong tuần của mình >>K10
- 2 mã lỗi K05, K06 tự nhớ.

Sản phẩm: Để bán được hàng, cần phải nắm những thông tin gì về SP? Gợi ý: nhớ theo quy trình bán hàng:

- Nắm thông tin SP để tư vấn cho KH: nguồn gốc xuất xứ >> phân khúc KH >> tính năng và điểm nổi trội SP >> sd thành thạo
- Nếu KH ko mua SP này, phải nắm rõ các SP tương tự để thay thế
- Bán được hàng rồi, phải nắm chính sách bảo hành, đổi trả hàng

Bán hàng: nhớ theo quy trình bán hàng:

- Đầu tiên, hàng hóa phải đủ điều kiện ra hàng và ko có hàng chết lỗi trong kho quá 48h.
- Bán hàng theo quy tắc vào trước ra trước FIFO
- Bán được hàng rồi thì upsell phụ kiện đi kèm hoặc BHMR, BHTD

Phản hồi thông tin: có 2 nhóm chính:

- Lưu số điện thoại: cả ngành hàng và CN đều phải lưu số của nhau >> K20, K21
- Thông tin phản hồi:
 - Ngành hàng: phản hồi thông tin hợp lý phục vụ CN bán hàng khi được yêu cầu
 - CN: đề xuất hàng bán chạy và hướng giải quyết hàng tồn >30 ngày.

7. Lịch thanh tra

	T2	T3	T4	T5	T6	T7
247		S: Chính				
488		S: Chính				
30		C: Chính				
282		C: Chính				
115						
57			S: Chính/Đẹp			
Q12			S: Chính/Đẹp			
387			C: Chính/Đẹp			
105			C: Chính/Đẹp			
753					S: Chính/Đẹp	
CoopLT					T: Chính/Đẹp	
LĐH					C: Chính/Đẹp	
BD				C: Chính		
BH				S: Chính		
CoopBL						
CoopNT						
BigC HVT						
BigC THT						
BigC GV						
BigC PTh						

8. KPI thanh tra

Code	Mô tả	KPI
Chuẩn bị	Có lịch thanh tra CN vào thứ 2 hàng tuần	5
	Tác phong nghiêm túc: đầy đủ bảng tên	5
	Mang biên bản đầy đủ	3-5
	Nắm tình hình KD của CN trên report trước khi đi thanh tra	3-5
Thanh tra	Đi thanh tra đủ số lượng: 5-6 CN/tuần, đảm bảo 1 CN được thanh tra ít nhất 2 lần/tháng (trừ BD, BH)	5
	Bắt từ 3-6 lỗi/CN (phạt 1/2, 1/2 còn lại là nhắc nhở và đào tạo tại chỗ cho NV (và cả nhóm)	3-5
	Lập biên bản và chụp hình ảnh vi phạm rõ ràng và đầy đủ thông tin các cột trong biên bản	3-5
	Họp đầu ca cùng CN ít nhất 2 lần/tuần	3-5
	Kiểm tra biên bản họp đầu ca do QLCN thực hiện	3-5
	Kiểm tra hàng nào tủ đó, biên bản kiểm kho của NV	3-5
	Nếu thanh tra thiếu sót mà bị phát hiện ngay trong ngày sẽ bị trừ điểm	3-5
	Ngôn từ, thái độ đúng mực	5-10
Báo cáo	Đánh giá nhân sự Xanh Đỏ đã tiếp xúc trong các CN đã đi trong tuần	5
	Báo cáo các vấn đề nổi bật của CN trong tuần (3 Xanh 3 Đỏ) trước 17h thứ 6 hàng tuần	5

9. Danh mục check chi nhánh

A – Sản phẩm, trưng bày, 4S

- 01. Cấu hình/giá (Ko cập nhật mới hoặc thiếu)
- 02. Điểm nhấn, A4 chủ lực, Standee, tờ rơi
- 03. Vệ sinh (vân tay trên SP, quầy/tủ kính dơ)
- 04. SP sẵn sàng
- 05. Trưng bày gọn gàng
- 06. Hàng nào tủ đó (kiểm khớp SL giữ HTS và thực tế)

ĐT	Tab	NB	PK	Mul	Net	PC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B – Con người

07. Kiến thức NV

DVV

Chương trình, quy định Cty đang triển khai

Kit SP

GUSTO, Bán hàng 60s

Qly	KD	TNg	KT
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

08. CSKH

Chào & cảm ơn KH

Nhiệt tình tư vấn

Mời nước KH ngồi chờ trên 5'

Đưa hàng hóa, giấy tờ cho KH bằng 2 tay

Sợi dây, mỏ neo

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

09. Tác phong

Quần áo, thẻ tên, giày dép

Nữ trang điểm

Nam đầu tóc gọn gàng

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. QLCN

Kiểm tra biên bản họp đầu ca

Bảng phân công khu vực

Đào tạo nhân viên

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nhận xét:

11. Báo cáo tuần_Thanh tra

	Thanh tra:	Tuần:	Từ ngày_____ Đến ngày_____
	Công việc đã thực hiện trong tuần	Mục tiêu	Thực tế
	SL CN đã đi trong tuần Các CN đã đi		
	Đánh giá công việc	Nguyên nhân	Đề xuất: giải pháp, khen ngợi, xử phạt...
Làm tốt			
Làm chưa tốt			
	Đánh giá các CN	Nguyên nhân	Đề xuất: giải pháp, khen ngợi, xử phạt...
Chi nhánh	Trưng bày		
Con người			
Chi nhánh			
	Kế hoạch tuần tới (từ ngày__ đến ngày__)	Nơi thực hiện	Người cùng thực hiện