

Số: ~~17~~ /2021/QĐ-CTHĐQT

Hà Nội, ngày 9 tháng 9 năm 2021

## QUYẾT ĐỊNH

V/v: Ban hành Tiêu chuẩn phản hồi khách hàng trên các kênh đánh giá trực tuyến

### CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

- Căn cứ Điều lệ và Quy chế Tổ chức và hoạt động của Công ty Cổ phần Đầu tư và Quản lý Khách sạn TNH;
- Căn cứ theo đề xuất của Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ TNH;

### QUYẾT ĐỊNH:

- Điều 1.** Ban hành Tiêu chuẩn phản hồi khách hàng trên các kênh đánh giá trực tuyến kèm theo Quyết định này.
- Điều 2.** Giao Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ TNH có trách nhiệm tổ chức, triển khai thực hiện, thường xuyên đánh giá và định kỳ rà soát quyết định này.
- Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ TNH, các Phòng/Ban, đơn vị trực thuộc TNH và các tập thể, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- HĐQT (để báo cáo);
- Các Phòng/Ban/Đơn vị trực thuộc TNH (để thực hiện);
- Lưu: PPC-HC/Các đơn vị.

CHỦ TỊCH HĐQT 



PHẠM THỊ HẢI NINH



## **TIÊU CHUẨN PHẢN HỒI KHÁCH HÀNG TRÊN CÁC KÊNH ĐÁNH GIÁ TRỰC TUYẾN**

### **1. Objectives/ Mục tiêu:**

- To provide the standard process in order to manage and respond to the guest comments on online social media and commercial channel/ *Đưa ra quy trình chuẩn chung để quản trị, phản hồi ý kiến khách hàng trên các trang mạng xã hội và kênh thương mại trực tuyến*

### **2. Scope/ Quy mô:**

- All hotels & resorts and commercial brand management units under TNH management/ *Tất cả các khách sạn, khu nghỉ dưỡng, đơn vị quản lý thương hiệu thương mại trực thuộc TNH quản lý.*

### **3. Standards/ Tiêu chuẩn:**

- The General Manager/ Hotel Manager (GM/HM) or an assigned dedicated team member in each hotel is responsible to manage, read, understand and respond to all guests comments posted online such as TripAdvisor, Booking.com, Agoda, etc. on a daily basis/ *Giám đốc khách sạn hoặc nhân viên được ủy quyền có trách nhiệm quản trị, đọc, hiểu và phúc đáp tất cả các ý kiến của khách hàng đăng tải trực tuyến như TripAdvisor, Booking.com, Agoda... hàng ngày.*
- All hotel social media pages guest comments such as TripAdvisor, Booking.com, Agoda, etc. and any guest questions or concerns must be responded from 24 - 48 hours/ *Tất cả các ý kiến của khách hàng và bất kỳ câu hỏi hoặc thắc mắc nào trên các trang TripAdvisor, Booking.com, Agoda,... của khách sạn phải được phản hồi từ trong 24h và không quá 48h.*
- Based on the content of the guest comment, the GM/HM and the assigned dedicated team member will decide who answers which comment/ *Dựa vào nội dung của ý kiến khách hàng, Giám đốc, GM, HM hoặc nhân viên được ủy quyền sẽ quyết định người trả lời phù hợp nhất:*
  - Positive comments (100% positive)/ *Ý kiến tích cực (100% tích cực)*  
→ GM/HM or assigned team member/ *GM/HM hoặc nhân viên được ủy quyền*
  - Negative comments that do not require research need to be responded with the appreciation and sincerity for better improvement. / *Ý kiến tiêu cực không cần tìm hiểu nguyên nhân thì cần được phúc đáp ghi nhận và đưa ra sự thành ý thay đổi để hoàn thiện.*  
→ GM/HM or assigned team member/ *GM/HM hoặc nhân viên được ủy quyền*
  - Negative comments that require research based on the incident described (an apology paired with an explanation to be provided)/ *Ý kiến tiêu cực cần phải tìm hiểu trên cơ sở sự cố đã xảy ra (cần phải xin lỗi và giải thích)*  
→ GM/HM only/ *Chỉ GM/HM*
  - The answer to those comments that require a lengthy research can be answered according to the research time requirements; or can be answered within 24 hours but always informing the guest that a research is in process. In

such case, a second answer with a satisfactory explanation will have to be provided within 48 hours/ *Đối với các ý kiến góp ý cần thời gian xem xét, tìm hiểu, có thể trả lời tùy theo thời gian phù hợp hoặc trả lời trong vòng 24 giờ nhưng phải thông báo với khách rằng khách sạn đang tìm hiểu, xem xét. Trong trường hợp này, việc phản hồi tiếp theo với lời giải thích hợp lý phải được gửi trong vòng 48 giờ.*

- The guest name or nickname must be used when the hotel replies to the guest comments/ *Khi phản hồi, khách sạn phải sử dụng tên khách hoặc nickname của khách.*
- All guest comments (both positive & negative comments) and the hotel's responses or resolutions must be updated onto Guest Profile Note on PMS or CRM system/ *Tất cả phản hồi của khách hàng qua các kênh (phản hồi tích cực/tiêu cực) và những hành động phúc đáp từ các Cơ sở, từ TNH đều phải được ghi nhận vào phần Guest Profile Note của khách hàng thông qua hệ thống PMS hoặc CRM.*
- The GM/HM or the assigned team member may use the TrustYou.com tool to ascertain the comments in all websites/ *Giám đốc khách sạn hoặc nhân viên được ủy quyền có thể sử dụng công cụ TrustYou.com để thống kê ý kiến trên tất cả các trang mạng dành cho khách sạn.*