

BAOZ GROUP	CÔNG TY TNHH BAOZ GROUP	Mã số: SOP-NH-XLTP-001
	SOP- TIÊU CHUẨN VẬN HÀNH	Lần ban hành: 01
	QUY ĐỊNH VỀ XỬ LÝ THAN PHIỀN	Hiệu lực: <u>01</u> / <u>02</u> / 2025
	KHU VỰC NHÀ HÀNG	Trang: 1/9

QUY ĐỊNH VỀ XỬ LÝ THAN PHIỀN TẠI NHÀ HÀNG

TRÁCH NHIỆM	BIÊN SOẠN	XEM XÉT	PHÊ DUYỆT
CHỮ KÝ			
HỌ TÊN	Dương Phúc Anh Ngày <u>28/02/2025</u>	Dương Phúc Anh Ngày <u>28/02/2025</u>	Vũ Lê Hoàng Trúc Ngày <u>25/2/2025</u>
CHỨC VỤ	Giám sát chuỗi và đào tạo	Giám sát chuỗi và đào tạo	Ban Giám Đốc

LỊCH SỬ SOÁT XÉT

Phiên bản/Lần ban hành	Sửa đổi Điểm/ Mục	Mô tả nội dung	Ngày hiệu lực
01		Ban hành mới	<u>01</u> / <u>02</u> / 2025

BAOZ GROUP	CÔNG TY TNHH BAOZ GROUP	Mã số: SOP-NH-XLTP-001
	SOP- TIÊU CHUẨN VẬN HÀNH	Lần ban hành: 01
	QUY ĐỊNH VỀ XỬ LÝ THAN PHIỀN	Hiệu lực: 01/04/2025
	KHU VỰC NHÀ HÀNG	Trang: 2/9

I. MỤC ĐÍCH

Tài liệu nằm trong bộ tiêu chuẩn (SOP) vận hành nhà hàng nhằm đảm bảo giải quyết than phiền hiệu quả, cải thiện dịch vụ và nâng tầm trải nghiệm khách hàng tại công ty Baoz Group.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Toàn bộ các cơ sở kinh doanh ẩm thực thuộc khối vận hành trực thuộc công ty Baoz Group.

III. VIẾT TẮT

KH: Khách hàng

NVPV: Nhân viên phục vụ

BQL: Ban quản lý

TT: Tổ trưởng

TC: Trưởng ca

NH: Nhà hàng

NCC: Nhà cung cấp

CSKH: Chăm sóc khách hàng

BGD: Ban giám đốc

III. QUY ĐỊNH BAN HÀNH

- Tiêu chuẩn vận hành (SOP) khu vực sảnh (nhà hàng)
- Các quy định, quy trình vận hành đã được phê duyệt.

IV. DANH MỤC CHÍNH SÁCH HỖ TRỢ GIẢI QUYẾT THAN PHIỀN

1. TẶNG VOUCHER (cấp phát số lượng theo tháng/ NH)

- Tặng Voucher **40.000đ – 200.000đ – 500.000đ** (theo mức độ đơn giản-nghiêm trọng)

2. GIẢM GIÁ THEO HẠNG MỨC FOC (THẺ GIẢM GIÁ-TC/ QL)

- Baoz 1 (**3 triệu**/ tháng/ NH) Baoz 2 và Baoz 3 (**1,5 triệu**/ tháng/ NH)

3. TẶNG MÓN

- Sai món (nếu là lỗi NH), KH đã dùng, tùy theo tâm lý KH (KH dùng luôn hoặc tặng món cho KH)
- Tặng món trừ vào hạng mức FOC của TC/QL

V. TUÂN THỦ

- Chỉ Quản lý/ Trưởng ca được dùng thẻ FOC. Tất cả trường hợp dùng thẻ đều có giải trình và chữ ký của QL/TC vào sổ “Báo cáo xử lý than phiền” đính kèm hoá đơn đã tặng/ giảm
- Mọi trường hợp phát hiện sử dụng thẻ FOC sai mục đích, QL/TC sẽ bị tịch thu thẻ và hoàn lại số tiền đã sử dụng sai đồng thời lập biên bản vi phạm mức độ nặng
- Cập nhật vào sổ “**Báo cáo xử lý than phiền**” hàng ngày và tổng kết báo cáo hàng tuần cho BGĐ

BAOZ GROUP	CÔNG TY TNHH BAOZ GROUP	Mã số: SOP-NH-XLTP-001
	SOP- TIÊU CHUẨN VẬN HÀNH	Lần ban hành: 01
	QUY ĐỊNH VỀ XỬ LÝ THAN PHIỀN	Hiệu lực: 01/04/2025
	KHU VỰC NHÀ HÀNG	Trang: 4/9

CÁC BƯỚC GIẢI QUYẾT THAN PHIỀN

BƯỚC	TIÊU CHUẨN	TIẾP NHẬN	BÁO CÁO	LƯU Ý
1 TIN TƯỞNG	-Tin vào vấn đề khách đang gặp phải -Tin vào bản thân có thể xử lý hoặc đưa ra giải pháp cho KH -Tin vào BQL sẽ có cách xử lý phù hợp nhất và hài lòng KH	Nhân viên	Tổ trưởng Trưởng ca Quản Lý	-Chủ động quan sát KH. Hỗ trợ KH ngay -Không phỏng đoán – đổ lỗi cho KH
2 LẮNG NGHE	-Lắng nghe chủ động, tập trung phản nản của khách, cần lưu ý không được ngắt lời khách hàng để cho khách nói hết ý -Giao tiếp bằng mắt thể hiện sự cảm thông -Hưởng ứng người nói “ạ, em nghe/em xin ghi nhận...” -Lặp lại chính xác, ngắn gọn than phiền của KH -Báo ngay với BQL để có hướng xử lý/ khắc phục	Nhân viên	Tổ trưởng Trưởng ca Quản Lý	-Lắng nghe chủ động - Tóm tắt lại ý chính-phản hồi bằng lời nói hoặc phi ngôn ngữ - Giữ bình tĩnh giao tiếp bằng mắt
3 XIN LỖI	-Xin lỗi nhưng không vội nhận lỗi – thể hiện sự chân thành qua lời nói “Dạ em xin lỗi anh/chị, vì những trải nghiệm không tốt tại nhà hàng ạ, em xin phép mang món vào để bếp kiểm tra ngay ạ” “Dạ em xin lỗi anh/chị, vì những trải nghiệm không tốt tại nhà hàng ạ, em báo quản lý ngay ạ” -Luôn chú ý biểu cảm KH và thể hiện sự tương tác/ cảm thông -Sau khi xử lý tình huống (đổi món, hoặc xử tính một tình huống nào đó), chủ động	Nhân viên	Tổ trưởng Trưởng ca Quản Lý	-Xin lỗi và không tự ý nhận lỗi về phía mình -Không đổ lỗi cho KH, đồng nghiệp hay cấp trên -Không đổ lỗi cho hệ thống -Xin lỗi KH ngay cả khi biết đó là lỗi của KH (thể hiện sự tôn trọng)

BAOZ GROUP	CÔNG TY TNHH BAOZ GROUP	Mã số: SOP-NH-XLTP-001
	SOP- TIÊU CHUẨN VẬN HÀNH	Lần ban hành: 01
	QUY ĐỊNH VỀ XỬ LÝ THAN PHIỀN	Hiệu lực: 01/04/2025
	KHU VỰC NHÀ HÀNG	Trang: 5/9

	xin lỗi KH vì những trải nghiệm không tốt hôm nay			
4 XỬ LÝ VÀ LÀM HÀI LÒNG KH	-Xử lý tình huống than phiền theo mức độ và cấp bậc theo “phân cấp xử lý than phiền” -Các chính sách hỗ trợ giải quyết than phiền KH theo phụ lục tại mục IV -Trường hợp đã áp dụng tất cả chính sách hỗ trợ KH vẫn không hài lòng- QL chủ động xin đề xuất từ KH -Ưu tiên xử lý ngay khi KH đã đồng ý với các chính từ nhà hàng (giải quyết than phiền)	Tổ trưởng Trưởng ca Quản Lý	Trưởng ca Quản Lý	-Xử lý theo phân cấp than phiền (góp ý, than phiền đơn giản, nghiêm trọng) -Chú ý các chính sách hỗ trợ KH và làm KH hài lòng
5 CẢM ƠN KH	-Cảm ơn chân thành vì những góp ý giá trị từ KH -Cảm ơn vì KH đã cho cơ hội sửa đổi lỗi sai và cải thiện dịch vụ tốt hơn trong các lần sau KH đến	Tổ trưởng Trưởng ca Quản Lý	Trưởng ca Quản Lý	-Chủ động cảm ơn KH vì đã cho cơ hội sửa sai -Lời cảm ơn chân thành và thể hiện thành ý thay đổi
6 GHI CHÉP BÁO CÁO	Ghi chép lại chi tiết than phiền vào sổ “Báo Cáo Xử Lý Than Phiền”	Quản Lý	Giám đốc	-Báo cáo lại cẩn thận các bước đã giải quyết cho KH -Trường hợp nào giải quyết xong đều bảo lưu để làm bài tập tình huống – đào tạo nhân viên

BAOZ GROUP	CÔNG TY TNHH BAOZ GROUP	Mã số: SOP-NH-XLTP-001
	SOP- TIÊU CHUẨN VẬN HÀNH	Lần ban hành: 01
	QUY ĐỊNH VỀ XỬ LÝ THAN PHIÊN	Hiệu lực: 01/04/2025
	KHU VỰC NHÀ HÀNG	Trang: 6/9

BAOZ CÔNG TY TNHH BAOZ GROUP
GROUP
CHI NHÁNH: VĂN PHÒNG
BỘ PHẬN: PHÒNG ĐÀO TẠO

TP. Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 09 năm 2024,

**LƯU ĐỒ XỬ LÝ THAN PHIÊN ĐƠN GIẢN VÀ NGHIỆM TRỌNG
TẠI NHÀ HÀNG**

BƯỚC	NỘI DUNG	PHỤ TRÁCH	GHI CHÚ
1	KHÁCH HÀNG THAN PHIÊN TRỰC TIẾP TẠI NHÀ HÀNG	KHÁCH HÀNG	
2	TIẾP NHẬN THÔNG TIN	NHÂN VIÊN	
3	MỨC ĐỘ ĐƠN GIẢN TỔ TRƯỞNG/ TRƯỞNG CA XỬ LÝ MỨC ĐỘ NGHIỆM TRỌNG QUẢN LÝ XỬ LÝ	TỔ TRƯỞNG TRƯỞNG CA QUẢN LÝ	
4	CẬP NHẬT BÁO CÁO HẰNG NGÀY GỬI BGĐ	TRƯỞNG CA QUẢN LÝ	

LƯU ĐỒ XỬ LÝ THAN PHIÊN ONLINE (CÁC KÊNH)

BƯỚC	NỘI DUNG	PHỤ TRÁCH	GHI CHÚ
1	KHÁCH HÀNG THAN PHIÊN THÔNG QUA CÁC KÊNH: FANPAGE, TIKTOK, INSTAGRAM, GOOGLE MAPS, FOOD APP, PHIẾU ĐÁNH GIÁ...	KHÁCH HÀNG	
2	NHẬP THÔNG TIN LÊN LINK DRIVE	NHÂN VIÊN CSKH	
3	QUẢN LÝ TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT/ PHÂN BỐ NHÂN VIÊN XỬ LÝ	TRƯỞNG CA QUẢN LÝ	Xử lý trong ngày
4	CẬP NHẬT TRẠNG THÁI & HƯỚNG XỬ LÝ	QUẢN LÝ	Xử lý trong ngày
5	CSKH LIÊN HỆ KHÁCH HÀNG KIỂM TRA XEM MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH	NHÂN VIÊN CSKH	Sau 2-3 ngày khi Quản lý liên hệ khách. Tặng quà (nếu có)
6	BÁO CÁO VÀ GHI NHẬN THÔNG TIN TRONG LINK DRIVE	NHÂN VIÊN CSKH	sau khi liên hệ khách
7	BAN GIÁM ĐỐC GIÁM SÁT & THEO DÕI	BGĐ	
BAN GIÁM ĐỐC			