



CÔNG TY TNHH NAM HÀN

NHÀ PHÂN PHỐI CHÍNH THỨC XE UD TRUCKS TẠI VIỆT NAM



TÀI LIỆU ĐÀO TẠO CỐ VẤN DỊCH VỤ TÌNH HUỐNG VÀ CÁCH GIẢI QUYẾT



CÔNG TY TNHH NAM HÀN

NHÀ PHÂN PHỐI CHÍNH THỨC XE UD TRUCKS TẠI VIỆT NAM



CÁC TÌNH HUỐNG

TÌNH HUỐNG 1: Xe hỏng trên đường (Trang 3-6)

TÌNH HUỐNG 2: Chi phí bảo dưỡng cao (Trang 7 -10)

TÌNH HUỐNG 3: Khách Hàng Giận Dữ (Trang 11-13)

TÌNH HUỐNG 4: Thay đổi hạng mục sửa chữa (Trang 14-17)

TÌNH HUỐNG 5: Tranh chấp màu sơn (Trang 18-21)

TÌNH HUỐNG 1: Xe hỏng trên đường

Mô tả: Khách gọi điện trong trạng thái hoảng loạn vì xe chết máy và hỏng hóc giữa đường.



Bước 1: Trấn an & Hướng dẫn sơ bộ

Khách hàng

Alo em ơi, xe anh đang chạy thì tự nhiên chết máy giữa đường rồi. Giờ không đề được nữa!



Khách hàng

Anh đang ở gần trạm thu phí, xe đang chờ hàng mà giờ đứng luôn giữa đường.



Khách hàng

Có báo đèn động cơ và lúc nãy em nghe tiếng két két phía trước máy



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ anh giữ bình tĩnh giúp em nhé. Hiện tại xe mình đang ở khu vực nào và có đang chờ hàng không anh?



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ trước mắt anh giúp em bật đèn cảnh báo và đưa xe vào vị trí an toàn nếu có thể nhé.
Hiện tại trên tablo xe mình có báo đèn lỗi hay hiện tượng bất thường gì không anh?



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ em đã ghi nhận tình trạng ban đầu rồi anh nhé. Em sẽ hỗ trợ điều phối kỹ thuật kiểm tra nhanh cho anh. Trong thời gian chờ hỗ trợ, anh vui lòng không cố khởi động nhiều lần để tránh phát sinh hư hỏng thêm nhé anh.



Bước 2: Giải thích nguyên nhân & tư vấn xử lý

Khách hàng

Nếu vậy thì có phát sinh gì thêm không em? Giá cả và thời gian sửa chữa có tốn nhiều không?



Cố Vấn Dịch Vụ

Sau khi kiểm tra thực tế thì KTV bên em xác định dây curoa đã bị đứt rồi anh ạ. Hiện tại xe sẽ không thể vận hành ổn định được nên bên em đề xuất thay mới để đảm bảo an toàn và tránh phát sinh hư hỏng khác..



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ hiện tại bên em mới ghi nhận dây curoa bị đứt anh nhé. KTV sẽ kiểm tra thêm các pulley và hệ thống liên quan để đảm bảo không có hư hỏng phát sinh khác



Cố Vấn Dịch Vụ

Về chi phí thì dây curoa là hạng mục thay thế thông dụng nên chi phí không quá lớn anh ạ. Thời gian xử lý dự kiến khoảng 2-3 giờ bao gồm kiểm tra và thay thế hoàn thiện.



Cố Vấn Dịch Vụ

Sau khi kiểm tra tổng quát xong, bên em sẽ báo giá chi tiết và xác nhận lại với anh trước khi tiến hành sửa chữa nhé anh.

TÌNH HUỐNG THỰC TẾ: XE HỎNG GIỮA ĐƯỜNG



Bước 3: Xác nhận phương án và tiến hành sửa chữa

Khách hàng

Được rồi, anh đồng ý thay thế, sửa chữa. Bên em tiến hành công việc đi



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ em xác nhận thay dây curoa và kiểm tra tổng quát các hạng mục liên quan cho xe anh nhé.

Chi phí phụ tùng dây curoa là XXX, chi phí nhân công thay thế là YYY, tổng chi phí dự kiến khoảng ZZZ anh ạ



Cố Vấn Dịch Vụ

Bên em sẽ tiến hành lập RO và chuẩn bị phụ tùng để triển khai sửa chữa cho xe anh.



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ anh vui lòng kiểm tra lại các hạng mục sửa chữa, chi phí thực hiện và ký xác nhận giúp em trước khi bên em tiến hành sửa chữa nhé anh. Em cảm ơn anh đã tin tưởng và sử dụng dịch vụ của Nam Hàn ạ

TÌNH HUỐNG 2: Chi phí bảo dưỡng cao

Mô tả: Khách bất ngờ và hoài nghi khi chi phí bảo dưỡng lại cao hơn dự kiến.



Khách hàng

Sao chi phí cao quá vậy em? Xe anh vẫn chạy bình thường mà. Có bị hư hỏng gì đâu mà lời một đồng thế này?



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ em hiểu nỗi lo lắng và băn khoăn của anh ạ. Để em giải thích cụ thể tình trạng hiện tại của xe để anh dễ hình dung hơn nhé.



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ do bên em sử dụng phụ tùng chính hãng được nhập trực tiếp từ nhà máy UD nên đã được kiểm duyệt về khả năng vận hành, độ an toàn và độ bền anh nhé. Vì vậy chi phí có thể sẽ cao hơn so với một số phụ tùng trên thị trường bên ngoài ạ

Khách hàng

Nhưng anh thấy bên ngoài cũng có phụ tùng giống vậy mà giá rẻ hơn nhiều đó em. Giá rẻ gần gấp đôi luôn á



Cố Vấn Dịch Vụ

Đối với phụ tùng bên ngoài, một số trường hợp có thể chưa đảm bảo đúng tiêu chuẩn kỹ thuật của UD nên độ ổn định và tuổi thọ sẽ khó kiểm soát hơn anh ạ.

Khách hàng

Anh thấy bên em cứ vào hãng là cái gì cũng đề xuất thay.



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ những hạng mục bên em đề xuất đều là các hạng mục đang có dấu hiệu hao mòn hoặc xuống cấp thực tế trên xe anh nhé. Tuy nhiên quyết định cuối cùng vẫn là ở phía anh ạ.

Bước 2: Giải thích giá trị & Tư vấn khách hàng

Khách hàng

Vậy những hạng mục đang có dấu hiệu xuống cấp nhưng vẫn còn sử dụng được thì mình tiếp tục dùng có ảnh hưởng gì đến an toàn hay vận hành không em?



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ các KTV sau khi kiểm tra đã ghi nhận một số hạng mục đã tới hạn bảo dưỡng thay thế và một số hạng mục bắt đầu có dấu hiệu xuống cấp anh nhé.



Cố Vấn Dịch Vụ

Tuy nhiên đối với các hạng mục mới có dấu hiệu hao mòn nhẹ thì hiện tại mình chưa cần thay gấp đâu anh ạ. Bên em sẽ ưu tiên tư vấn trước các hạng mục ảnh hưởng trực tiếp đến vận hành và an toàn cho xe anh.



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ hiện tại các hạng mục đó vẫn còn có thể sử dụng được anh nhé. Tuy nhiên do đã bắt đầu có dấu hiệu hao mòn nên hiệu suất và độ ổn định sẽ không còn tốt như ban đầu ạ

Bước 3: Xác nhận phương án & Tiến hành sửa chữa

Khách hàng

Ừ vậy em ưu tiên xử lý trước các hạng mục quan trọng giúp anh nhé. Còn những mục chưa cần thiết thì bữa sau rồi làm



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ em xác nhận những bộ phận cần bảo dưỡng thay thế/ sửa chữa rồi ạ. Các hạng mục còn lại bên em sẽ ghi chú tình trạng hiện tại để anh tiện theo dõi và kiểm tra ở kỳ bảo dưỡng tiếp theo ạ.



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ tổng chi phí thực hiện hiện tại sẽ là XXX và thời gian sửa chữa dự kiến khoảng YYY anh nhé. Ngoài ra bên em cũng đã hỗ trợ tối ưu và giảm ZZZ chi phí so với phương án ban đầu để phù hợp hơn với nhu cầu sử dụng thực tế của anh ạ.



Cố Vấn Dịch Vụ

Nếu anh đồng ý thì bên em sẽ tiến hành lập RO và triển khai sửa chữa cho xe anh ạ.



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ anh vui lòng kiểm tra lại các hạng mục sửa chữa, chi phí thực hiện và ký xác nhận giúp em trước khi bên em tiến hành sửa chữa nhé anh. Em cảm ơn anh đã tin tưởng và sử dụng dịch vụ của Nam Hàn ạ

Khách hàng

Vậy được rồi. Vậy em cho KTV tiến hành sửa chữa đi em



TÌNH HUỐNG 3: Khách Hàng Giận Dữ

Mô tả: Khách lớn tiếng, bức xúc vì dịch vụ chậm/trễ.



TÌNH HUỐNG THỰC TẾ: KHÁCH HÀNG GIẬN DỮ

Bước 1: Lắng nghe phản hồi & Trấn an khách hàng

Khách hàng

Xe anh nằm ở đây mấy ngày rồi mà chưa xong nữa hả? Làm ăn kiểu gì vậy em? Có sửa được hay không để anh mang ra ngoài sửa?



Khách hàng

Vậy hiện tại là chính xác bao lâu nữa là xong? Để tôi biết đường tính công việc. Trễ nải biết bao nhiêu thứ rồi



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ em xin lỗi anh vì đã để anh chờ lâu và ảnh hưởng đến công việc của anh ạ.



Cố Vấn Dịch Vụ

Hiện tại xe anh đang phát sinh thêm một số hạng mục cần kiểm tra kỹ hơn dự kiến ban đầu nên thời gian sửa chữa kéo dài hơn anh nhé.

Bên em hiện đang ưu tiên xử lý xe anh trước để sớm bàn giao lại cho anh trong thời gian nhanh nhất ạ



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ hiện tại theo tiến độ sửa chữa thì dự kiến khoảng XXX giờ nữa bên em sẽ hoàn thành và bàn giao xe cho anh nhé. Em sẽ trực tiếp theo dõi tiến độ và chủ động cập nhật cho anh nếu có thay đổi phát sinh trong quá trình sửa chữa ạ

Bước 2: Xác nhận hoàn tất sửa chữa & Bàn giao

xe

Khách hàng

Ừ rồi xe giờ ổn chưa em? Anh không muốn sửa xong rồi vài bữa lại phát sinh nữa đâu nh



Khách hàng

Ừ để anh kiểm tra rồi ký biên bản nhận xe sau.



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ em cập nhật với anh là hiện tại xe đã hoàn tất sửa chữa và kiểm tra vận hành rồi anh nhé. Bên em cũng đã cố gắng ưu tiên xử lý để hoàn thành sớm hơn thời gian dự kiến khoảng 1 tiếng cho anh ạ



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ hiện tại xe đã hoạt động ổn định rồi anh nhé. Ngoài ra bên em cũng đã chạy kiểm tra thực tế trước khi bàn giao lại cho anh ạ.



Cố Vấn Dịch Vụ

Bên em cũng xin lỗi anh một lần nữa vì thời gian sửa chữa kéo dài hơn dự kiến ban đầu và cảm ơn anh đã thông cảm hỗ trợ bên em trong quá trình xử lý ạ. Anh vui lòng kiểm tra lại xe và ký xác nhận giúp em trước khi bàn giao nhé anh.

TÌNH HUỐNG 4: Thay đổi hạng mục sửa chữa

Mô tả: Khách hàng muốn thay đổi hạng mục sửa chữa khi xe đã nằm trong xưởng và KTV đã chuẩn bị xong.



TÌNH HUỐNG THỰC TẾ

THAY ĐỔI HẠNG MỤC SỬA CHỮA

Bước 1: Lắng nghe & Tiếp nhận yêu cầu khách hàng

Khách hàng

Em ơi, anh muốn đổi lại hạng mục sửa chữa được không? Lúc nãy trong lệnh sửa chữa có mục thay nước mát định kỳ, nhưng giờ anh chưa muốn làm nữa. Để lần bảo dưỡng sau anh làm được không em?



Khách hàng

Ừ, anh thấy nước mát còn mới nên chưa muốn thay vội



Khách hàng

Đúng rồi em.



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ được anh ạ. Để em kiểm tra lại tình trạng hiện tại của xe trước giúp anh nhé



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ em hiểu rồi anh. Hiện tại em ghi nhận yêu cầu của anh là muốn huỷ hạng mục thay nước làm mát đúng không ạ?



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ vâng anh. Em sẽ kiểm tra xem KTV đã tiến hành đến bước nào rồi và cập nhật lại phương án phù hợp nhất cho anh ngay ạ.

TÌNH HUỐNG THỰC TẾ

THAY ĐỔI HẠNG MỤC SỬA CHỮA

Bước 2: Giải thích vấn đề & Tư vấn phương án

Khách hàng

Nhưng anh thấy nước vẫn còn sạch mà em?



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ anh, theo lịch bảo dưỡng định kỳ của hãng thì hiện tại xe mình đã đến mốc khuyến nghị thay nước làm mát rồi ạ.



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ đúng rồi anh, nước làm mát nhìn bên ngoài vẫn có thể còn sạch. Tuy nhiên theo thời gian và nhiệt độ vận hành, chất lượng dung dịch bên trong sẽ giảm dần khả năng làm mát và chống ăn mòn hệ thống ạ.



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ tuy nhiên nếu hiện tại anh chưa muốn thay thì bên em vẫn có thể hỗ trợ tạm hoãn hạng mục này và nhắc lại ở kỳ bảo dưỡng tiếp theo cho anh ạ. Tuy nhiên để đảm bảo khả năng làm mát cũng như vận hành ổn định của xe, em vẫn khuyến nghị anh nên thay ở lần bảo dưỡng này ạ.

TÌNH HUỐNG THỰC TẾ

THAY ĐỔI HẠNG MỤC SỬA CHỮA

Bước 3: Xác nhận & Tiến hành sửa chữa

Khách hàng

Anh biết rồi. Nhưng để lần sau đi em ạ.



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ vâng anh. Em xin xác nhận là mình sẽ tạm hoãn hạng mục thay nước làm mát trong lần bảo dưỡng hôm nay ạ. Em sẽ nhắc anh thay vào lần bảo dưỡng sau nhé



Cố Vấn Dịch Vụ

Em sẽ cập nhật lại lệnh sửa chữa và báo KTV tiếp tục các hạng mục còn lại giúp anh nhé.

Khách hàng

Dược rồi cứ tiến hành đi em.



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ anh vui lòng kiểm tra lại các hạng mục sửa chữa, chi phí thực hiện và ký xác nhận giúp em trước khi bên em tiến hành sửa chữa nhé anh. Em cảm ơn anh đã tin tưởng và sử dụng dịch vụ của Nam Hàn ạ

TÌNH HUỐNG 5: Tranh chấp màu sơn

Mô tả: Khách không hài lòng vì màu sơn không giống mong đợi.



Bước 1: Lắng nghe & Trấn an khách hàng

Khách hàng

Sơn xong màu không giống như em tư vấn ban đầu luôn á!



Khách hàng

“Màu này nhìn lệch hẳn với phần cabin luôn



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ em xin lỗi anh vì trải nghiệm chưa tốt này nhé. Anh cho em kiểm tra lại tình trạng thực tế để hỗ trợ anh ngay ạ



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ em đã ghi nhận ý kiến của anh rồi ạ. Bên em sẽ kiểm tra lại mã màu và đối chiếu thực tế ngay để đưa ra hướng xử lý phù hợp cho anh.

Bước 2: Kiểm tra thực tế & Giải thích nguyên nhân

Khách hàng

Vậy anh có được bảo hành/ bảo hiểm cho trường hợp này hay không?



Khách hàng

Vậy là anh phải bỏ tiền túi ra để sơn lại, sửa lại sao?



Khách hàng

Được rồi, vậy em hỗ trợ khắc phục cho anh đi.



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ sau khi bên em kiểm tra thực tế thì hiện tượng chèn màu nhẹ chủ yếu đến từ sự khác biệt ánh sáng và độ bạc màu của lớp sơn cũ theo thời gian anh ạ.



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ về vấn đề này, bên kỹ thuật đã kiểm tra lại mã màu sơn và quy trình thi công thực tế. Hiện tại bên em xác định đây không phải lỗi kỹ thuật phát sinh từ phía nhà sản xuất nên sẽ chưa thuộc phạm vi bảo hành anh nhé.



Cố Vấn Dịch Vụ

Tuy nhiên vì đây là xe mới nên bên Nam Hàn vẫn sẽ hỗ trợ thiện chí bằng cách giảm giá và phối hợp xử lý sơn lại với mức chi phí tối ưu nhất cho anh ạ
Anh yên tâm nhé, bên em sẽ cố gắng hỗ trợ để hạn chế tối đa chi phí và thời gian xử lý cho anh.

Bước 3: Xác nhận phương án và tiến hành sửa chữa

Khách hàng

Được rồi, anh đồng ý thay thế, sửa chữa. Bên em tiến hành công việc đi



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ em xác nhận sẽ tiến hành sơn dặm lại và đánh bóng bề mặt sơn cho xe anh nhé.

Về phía công ty, bên em hỗ trợ anh 50% chi phí như một phần thiện chí hỗ trợ dịch vụ, phần chi phí còn lại anh hỗ trợ giúp bên em ạ.



Cố Vấn Dịch Vụ

Bên em sẽ tiến hành lập RO và chuẩn bị phụ tùng để triển khai sửa chữa cho xe anh.



Cố Vấn Dịch Vụ

Dạ anh vui lòng kiểm tra lại các hạng mục sửa chữa, chi phí thực hiện và ký xác nhận giúp em trước khi bên em tiến hành sửa chữa nhé anh. Em cảm ơn anh đã tin tưởng và sử dụng dịch vụ của Nam Hàn ạ

THANK YOU