

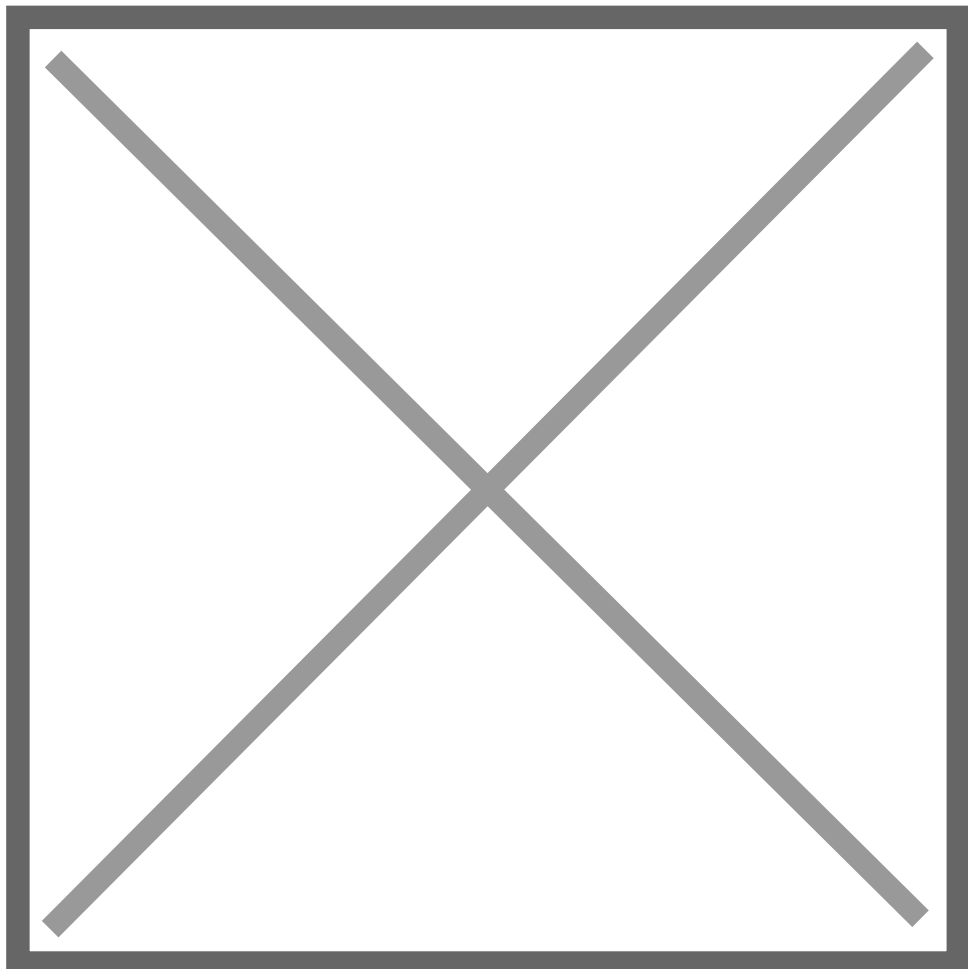
Bán vé giá chênh lệch: Hàng loạt đại lý của Vietjet air phản ứng dữ dội

02:07 02/04/2016

Cho rằng mức vé Vietjet air bán trực tiếp cho khách thấp hơn



THCL Cho rằng mức vé Vietjet air bán trực tiếp cho khách thấp hơn mức đại lý bán ra 100.000 đồng, những ngày gần đây, hàng loạt đại lý của Vietjet air trên toàn quốc đã phản ứng dữ dội với chính sách bán vé và chất lượng dịch vụ của hãng hàng không giá rẻ này.



Các đại lý... bị “đâm sau lưng”?

Hàng chục đại diện các phòng vé cấp 1 đã cùng nhau kéo lên trụ sở Tổng đại lý Vietjet air tại 32 Trần Hưng Đạo (Hoàn Kiếm), yêu cầu được giải thích về mức vé chênh lệch giữa kênh bán hàng của họ với giá niêm yết trên website chính thức của Vietjet air. Các đại lý đã chỉ ra rằng, mức vé Vietjet air bán trực tiếp cho khách thấp hơn mức đại lý bán ra 100.000 đồng.

Đại diện Công ty CP Hàng không Hà Nội cho biết: “Vietjet air đang thực hiện chính sách cạnh tranh với chính đại lý của mình, bán vé online qua các kênh truyền thông với mức giá rẻ hơn cho đại lý, gây mất niềm tin của khách hàng vào các đại lý”.

Theo các chuyên gia kinh tế nhận định, đây không phải chiêu trò mới. Khi bán vé trực tiếp, Vietjet air vừa không mất các khoản phí trung gian, thu lợi nhiều hơn, vừa không phải tốn công xây dựng kênh phân phối. Về phía các đại lý, họ chỉ cần thiết với Vietjet air trong thời gian mới tiến nhập thị trường, một khi vững chân, hoàn thiện bộ máy kinh doanh, Vietjet air rất có thể dùng các biện pháp “âm thầm” này để thanh lọc họ dần và thu lại các đầu mối phân phối vé.

Không chỉ là vấn đề bán vé, phá giá các đại lý để trục lợi riêng, Vietjet air còn tỏ ra rất “cao tay” khi cùng chung gian khổ, nhưng không chung “ngọt bùi” với các đại lý. Nên nhớ, Vietjet air đang đứng đầu danh sách chậm chuyển, hủy chuyến của hàng không Việt Nam. Giai đoạn đầu khi vừa hoạt động vừa xây dựng, còn nhiều khó khăn, rắc rối, các đại lý cũng chính là lực lượng chia sẻ áp lực từ khách hàng với Vietjet air. Khi đã dần ổn định, thương hiệu đã có nền tảng, ai dám chắc Vietjet air có còn cần các đại lý nữa hay không?

Đặc biệt, trong bối cảnh công nghệ thông tin phát triển, bảo đảm kết nối tốt giữa họ và khách hàng như hiện nay, các đại lý tỏ ra bức xúc trước việc mua bán “nhập nhằng” của Vietjet air là dễ hiểu. Nhưng bên cạnh đó, cũng không thể phủ nhận một thực tế đó là họ đã không lường hết được “chiều sâu” tư duy đối tác chính của mình.

“Đem con bỏ chợ”?

Theo số liệu thống kê của Cục Hàng không dân dụng Việt Nam, Vietjet air đứng thứ 2 về tỷ lệ chậm, hủy chuyến bay. Thậm chí, trên các trang mạng xã hội còn có hẳn một Hội những người tẩy chay Vietjet air với hơn 14.000 người tham gia. Thực tế đó cho thấy, chất lượng phục vụ kém, thiếu tinh thần trách nhiệm của Vietjet air không chỉ ảnh hưởng lớn đến hành khách, mà còn gây thiệt hại cả về kinh tế lẫn uy tín cho các đại lý.

Theo các đại lý cho biết: “Vietjet air chậm, hủy chuyến quá nhiều khiến khách hàng bức xúc, gọi điện phản ánh, thậm chí chửi mắng, đe dọa đại lý, nhưng hãng hầu như không bồi hoàn chi phí theo như quy định”.

Trong khi tình trạng trên kéo dài quá lâu, việc điều chỉnh giá bán online rẻ hơn của đại lý đã như giọt nước làm tràn ly. Ngày 27/3, sau khi các đại lý khu vực Bắc và Bắc Trung Bộ kéo đến Tổng đại lý Vietjet air để phản ứng nhưng không nhận được câu trả lời nào, gần 100 đại lý toàn quốc lại tiếp tục nhóm họp tại TP. Hồ Chí Minh.

Biên bản cuộc họp nêu rõ vấn đề: Việc thường xuyên hủy, chậm chuyến của Vietjet air đang gây nhiều khó khăn, áp lực lên các đại lý trước khách hàng.

Theo chính sách của Vietjet air, hành khách trên các chuyến bay bị chậm từ 3 giờ trở lên được bồi hoàn 100% tiền vé cộng với 150.000 đồng hỗ trợ đi lại. Các hành khách mua vé của đại lý thì cứ đại lý mà “nã” đòi quyền lợi, trong khi Vietjet air không hề có động thái nào chịu trách nhiệm, dù rằng họ mới chính là người gây ra rắc rối.

Sau thời gian dài bức xúc, không nhận được lời giải thích thỏa đáng, nhiều đại lý vô cùng bức xúc, cho rằng: “Liệu Vietjet air có phải hãng hàng không bất khả xâm phạm, làm gì tùy thích, đứng trên mọi luật pháp và lòng tin?”.

Trước sự việc trên, phía Vietjet air sẽ lý giải như thế nào? Cơ quan chức năng sẽ xử lý vụ việc này ra sao?

Cần làm rõ thông tin về tin nhắn lạ:

Ngày 25/3, có một người tự xưng là đại diện của Vietjet air đã nhắn tin đông loạt cho phóng viên của nhiều cơ quan báo chí yêu cầu không được đưa tin về vụ việc các đại lý kéo đến phản ứng tại Tổng đại lý 32 Trần Hưng Đạo. Đề nghị các cơ quan chức năng làm rõ danh tính người nhắn tin là ai? Có liên quan gì tới Vietjet air? Việc nhắn tin cho nhiều cơ quan báo chí nhằm mục đích gì...?

Thương hiệu & Công luận sẽ tiếp tục thông tin đến bạn đọc./.

