TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

FPT Telecom bị "tố" thiếu chuyên nghiệp, không tôn trọng khách hàng

21:18 01/01/2020

Phản ánh tới báo Thương hiệu và Công luận, anh Q. (Hà Nội) cho rằng, phía Công ty Cổ phần Viễn thông FPT (FPT Telecom) có cách làm việc rất thiếu chuyên nghiệp, gây ức chế cũng như có thái độ không tôn trọng khách hàng.

Làm việc thiếu chuyên nghiệp

Cụ thể, theo anh Q. phản ánh, trước đó nhà anh đang sử dụng dịch vụ của nhà cung cấp Viettel, sau khi nhận được lời mời chào, ngày 28/12/2019, một nhân viên tên Nguyễn Hoàng Long bên phía FPT Telecom qua nhà để ký kết hợp đồng sử dụng dịch vụ của FPT Telecom. Sau khi đã đóng tiền dịch vụ 6 tháng (1.380.000 đồng), ngay ngày hôm sau 29/12, anh có nhận được thông báo hợp đồng số HNN768252/FTEL-DVVT của mình đã hoàn tất.

Sau khi hoàn tất hợp đồng, tôi được nhân viên FPT Telecom thông báo, chiều ngày 31/12 sẽ có nhân viên kỹ thuật qua lắp đặt, cụ thể, chúng tôi đã thống nhất lắp đặt vào lúc 13 giờ (cuối năm mà lại vào đúng thứ 2 nên tôi phải xin nghỉ làm buổi chiều). Tuy nhiên, không giữ đúng hẹn mà phải tới 17 giờ (31/12) mới có bạn nhân viên kỹ thuật liên hệ với tôi thông báo sẽ qua để lắp đặt.

Lát sau, tôi nhận được điện thoại của nhân viên kỹ thuật (vì chờ lâu nên tôi phải đi đón con và dặn người nhà sẽ có đơn vị FPT Telecom vào lắp đặt) thông báo: “Anh ơi nhà anh có khoan không? Nếu nhà anh có khoan thì bên em mới thi công được, còn không phải chờ hôm khác. Bên em chỉ có duy nhất 1 cái khoan thôi ạ…”.

Tôi thấy điều này thật vô lý, rõ ràng chỉ vì cách làm việc thiếu chuyên nghiệp từ phía FPT Telecom mà tôi phải xin nghỉ một buổi làm vô ích mà không giải quyết được việc gì.

Anh Q cho biết, vì nhà anh là chung cư, trước kia là sử dụng cáp đồng do đơn vị Viettel cung cấp. Bên phía FPT mới đấu nối cáp quang vào toàn nhà, vì không đồng bộ hạ tầng từ lúc hoàn thiện nên nhà nào sử dụng cáp quang của FPT

Telecom bắt buộc phải khoan tường nhà để luồn dây vào, điều này bên phía FPT Telecom quá hiểu rõ. Vậy mà phải bắt chủ nhà có khoan thì mới thi công ngay được, điều này thật vô lý.

Không tôn trọng khách hàng

Anh Q. cho biết thêm: “Sau đó tôi có gọi lại cho bạn Long (người ký hợp đồng) yêu cầu nếu không thi công được trong ngày hôm nay thì hãy huỷ hợp đồng và trả lại tiền cho tôi. Song, tất cả tôi nhận được câu trả lời đầy thách thức: “Nếu anh huỷ hợp đồng anh phải chờ 15 - 20 ngày bên em mới trả lại tiền cho anh được, anh quyết định như nào tuỳ anh”. Như vậy, mặc nhiên trong bất kỳ trường hợp nào khách hàng luôn bị đẩy vào thế là người chịu thiệt thòi, mặc cho đó là lỗi của FPT Telecom?

Sau khi không thấy bất kỳ động thái nào từ phía FPT Telecom, khoảng 22 giờ cùng ngày tôi đã liên hệ với tổng đài của FPT Telecom, nhân viên này khẳng định bên phía FPT Telecom như vậy là sai hoàn toàn và sẽ trao đổi lại với người phụ trách.

Qua nhân viên tổng đài, tôi đã yêu cầu chấm dứt ngay hợp đồng và trong vòng 30 phút sau phải liên hệ lại với tôi để có câu trả lời và giải thích rõ ràng. Tuy nhiên, không có bất kỳ một nhân viên nào liên hệ lại, một lời xin lỗi cũng không!

Phải chăng qua sự việc trên, đây là cách làm việc thiếu chuyên nghiệp, coi thường khách hàng của FPT Telecom, cụ thể từ nhân viên kinh doanh, kỹ thuật viên đến cả nhân viên chăm sóc khách hàng?

Trước đó, những vụ việc liên quan đến dịch vụ mạng của FPT không còn là chuyện hiếm. Mới đây nhất, khách hàng sử dụng dịch vụ Internet của FPT cũng tỏ ra vô cùng bức xúc. Theo phản ánh của khách hàng, doanh nghiệp này tự ý chuyển gói dịch vụ đang sử dụng của khách hàng đồng thời điều chỉnh cước phí chỉ với một thông báo ngắn gọn và mang tính áp đặt, có hiệu lực từ ngày 1/6/2019. Không những vậy, nhiều khách hàng cho biết, cùng với lý do “quy hoạch băng thông”, khách hàng sử dụng gói F sẽ chuyển sang gói S. Song đáng chú ý là cùng băng thông mới, mỗi khách hàng lại phải chịu mức giá khác nhau, mà sự bất bình đẳng này đã có từ trước.

Hay như một khách hàng của FPT Telecom cho biết, khi mất mạng gọi điện báo lên tổng đài của nhà mạng thì họ đổ cho điện lực. Thế nhưng theo khách hàng này tìm hiểu, sự cố của bên điện lực khắc phục ngay trong 24h, còn FPT Telecom thì tới 3 ngày sau vẫn không có mạng, gọi lên tổng đài nhân viên diễn bài cũ: “Do điện lực chỉnh trang….”. Một số độc giả còn cho biết, đã nhiều lần bị

FPT “bỏ rơi” như vậy mà không có một lời xin lỗi. *Rất nhiều khách hàng cũng có cùng bức xúc tương tự trên app Hi FPT.*

Được biết, ngày 22/3/2019, FPT Telecom đã được vinh danh là “Nhà cung cấp dịch vụ Internet Cố định được khách hàng hài lòng nhất về Chất lượng Dịch vụ và Chăm sóc khách hàng năm 2019” tại lễ trao giải “Nhà cung cấp dịch vụ băng thông rộng di động và internet cố định năm 2019”. Sự kiện được tổ chức tại khách sạn JW.Marriott Hà Nội. Đây là sự kiện công nghệ có uy tín được tổ chức thường niên bởi Tập đoàn dữ liệu quốc tế (IDG Vietnam) phối hợp cùng Hội Truyền thông số Việt Nam (VDCA).

Thiết nghĩ, qua những phản ánh của khách hàng nêu trên, phía FPT cần phải có những thay đổi quyết liệt để xứng đáng với danh hiệu “Nhà cung cấp dịch vụ Internet Cố định được khách hàng hài lòng nhất về Chất lượng Dịch vụ và Chăm sóc khách hàng năm 2019”.

Minh Đức