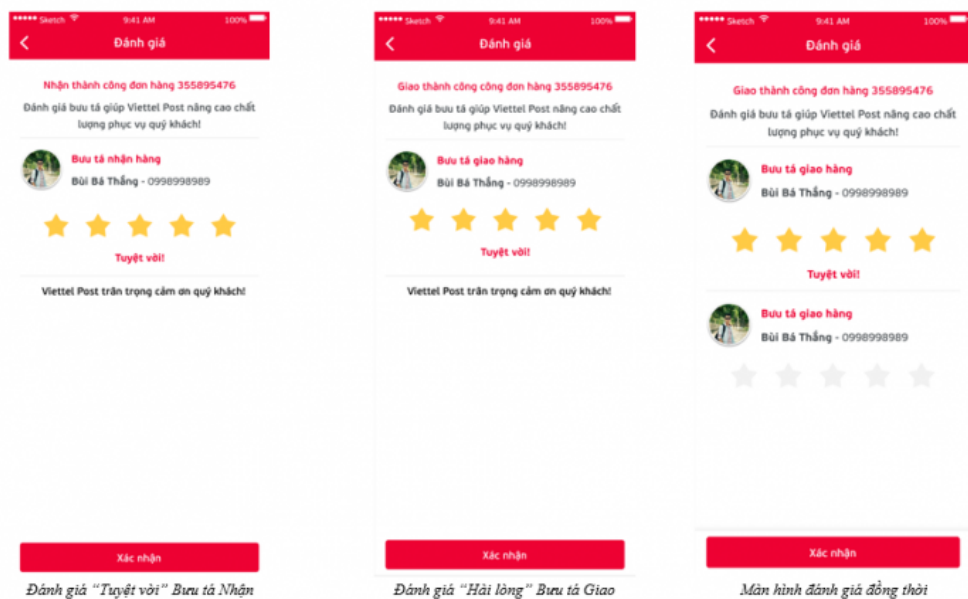


Viettel Post ra mắt chức năng Đánh giá nhân viên giao - nhận hàng

18:49 14/11/2021

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và cải thiện trải nghiệm người dùng, Viettel Post đã cho ra mắt chức năng Đánh giá nhân viên giao - nhận hàng. Thông qua chức năng, Viettel Post có thể xác định được mức độ hài lòng của mỗi khách hàng, từ đó có phương hướng cải thiện những vấn đề có liên quan tới chất lượng dịch vụ.



Đánh giá "Tuyệt vời" Bưu tá Nhận

Đánh giá "Hài lòng" Bưu tá Giao

Màn hình đánh giá đồng thời

Khách hàng có thể đánh giá bưu tá giao/nhận hàng bằng 2 cách sau:

Thực hiện đánh giá thông qua hệ thống notification app ViettelPost khi bưu tá nhận đơn hàng hoặc đơn hàng đã được giao đến bưu tá đi phát hàng

Thực hiện đánh giá bằng cách truy cập vào phần Chi tiết đơn hàng trong mục "Quản lý đơn hàng" trên website hoặc mục "Đơn hàng" trên app ViettelPost

Sự hài lòng của khách hàng được thể hiện với 5 mức độ:

5 sao: Tuyệt vời

4 sao: HÀi lòng

3 sao: Không HÀi lòng

2 sao: Tệ

1 sao: Rất tệ

Ngoài đánh giá bưu tá giao – nhận thông qua số sao, khách hàng có thể đưa ra những lời khen, động viên khích lệ tinh thần hoặc những góp ý chân thành bằng cách chọn các nội dung có sẵn hoặc để lại nội dung khen/góp ý riêng

Căn cứ vào kết quả đánh giá của khách hàng, Viettel Post sẽ tiếp nhận thông tin và hoàn thiện dịch vụ ngày một tốt hơn! Đặc biệt, đối với các trường hợp bưu tá nhận phản hồi không tốt (Nhận được ít sao HÀi lòng từ khách hàng), Viettel Post sẽ có những hình thức kỷ luật nghiêm khắc.

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự HÀi lòng của khách hàng được đánh giá là mật thiết và chặt chẽ với nhau. Với chức năng Đánh giá nhân viên giao – nhận hàng, khách hàng được thỏa mãn việc đánh giá, phản ánh sau khi sử dụng dịch vụ. Đối với Viettel Post, chất lượng giao – nhận của bưu tá chính là thước đo phản ánh sự HÀi lòng và mong đợi của khách hàng, đồng thời là công cụ chỉ ra những điểm hạn chế cần khắc phục.

PV