



HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN QUY TRÌNH BÁN HÀNG 5 BƯỚC TẠI CỬA HÀNG XĂNG DẦU PETROLIMEX

(Kèm theo Văn bản số 2851 /PLXB12-KD ngày 25 tháng 12 năm 2021
của Công ty xăng dầu B12)

Bước 1: Hướng dẫn khách hàng vào vị trí, chào hỏi và xác nhận nhu cầu của khách hàng.

Khi quan sát thấy khách hàng vào Cửa hàng, NVBH thực hiện bước 1: “Hướng dẫn khách hàng vào vị trí, chào hỏi và xác nhận nhu cầu của khách hàng” – thể hiện sự **thân thiện** của Petrolimex đối với khách hàng.

Trong bước 1 này, NVBH cần lưu ý một số điểm sau đây:

- Phải luôn trong tư thế sẵn sàng bán hàng ở vị trí dễ quan sát phía trước cột bơm; Đứng thẳng một cách tự nhiên.

- Chú ý quan sát và xác định phương tiện của khách hàng; Bước lên phía trước hướng dẫn khách hàng vào vị trí thuận lợi nhất tại Cửa hàng để khách hàng có thể quan sát và xác nhận màn hình cột bơm.

- Vào giờ cao điểm, NVBH cần phải hướng dẫn khách hàng vào đúng làn và xếp hàng theo đúng thứ tự để có thể bán hàng một cách nhanh nhất.

- Chào khách hàng một cách lịch sự, tươi tắn theo ngôn ngữ giao tiếp thân thuộc tại địa phương.

- Với một thái độ nhã nhặn nhưng kiên quyết, đề nghị khách hàng không sử dụng điện thoại di động, tắt máy xe và không hút thuốc lá để đảm bảo an toàn phòng chống cháy nổ trong quá trình bán hàng. Chỉ khi khách hàng đã tắt máy xe, dập tắt thuốc lá và không sử dụng điện thoại thì NVBH mới thực hiện bước tiếp theo.

- Hỏi và xác nhận rõ ràng với khách hàng về nhu cầu:
+ Chủng loại hàng hóa; Số lượng hàng hay số tiền mà khách hàng muốn mua;
+ Hình thức thanh toán khách hàng sẽ sử dụng: Thẻ/QR Code hoặc tiền mặt;
+ Khách đã tham gia Chương trình khách hàng thân thiết - Petrolimex ID hay chưa và giới thiệu, phát tài liệu (nếu có) hướng dẫn khách hàng cách thức tham gia (nếu khách hàng có nhu cầu).

- Phải thể hiện được sự thân thiện với khách hàng khi khách hàng đến Cửa hàng, bằng cách đó thì NVBH mới thể hiện được văn hóa ứng xử của Petrolimex và tạo được sự thiện cảm với khách hàng.

Bước 2: Mời khách hàng xác nhận màn hình cột bơm đang ở số “0”.

Sau khi đã xác nhận chắc chắn về nhu cầu của khách hàng, NVBH thực hiện bước 2 là “Mời khách hàng xác nhận màn hình cột bơm đang ở số “0” – Đó là sự **công khai**.

Tại bước 2, các điểm cần lưu ý như sau:

- Thao tác nhắc cò bơm ra khỏi cột bơm phải dứt khoát, sau khi số đồng hồ tự động trả về “0”, NVBH nhìn khách hàng vừa nói vừa đưa tay để hướng khách hàng cùng nhìn về phía màn hình cột bơm, xác nhận với khách hàng bằng lời nói về việc đồng hồ đang ở số “0”.



Hệ thống quản lý Chất lượng và Môi trường theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 và ISO 14001:2015

Công ty Xăng dầu B12 - Khu 1, phường Bãi Cháy, thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh

ĐT: 0203 3846 360 - 0203 6255 055 Fax: 0203 3846 349 Website: <http://B12.Petrolimex.com.vn>

- Khi giơ tay mời khách xác nhận thì mắt phải nhìn theo hướng bàn tay về phía màn hình cột bơm, cánh tay và bàn tay thẳng một cách tự nhiên, các ngón tay áp sát nhau.

- Phải chắc chắn rằng khách hàng đã xác nhận việc đồng hồ cột bơm đang ở số “0” trước khi bơm hàng.

Bước 3: Bơm hàng đúng, đủ theo yêu cầu của khách hàng.

Tiếp theo, NVBH thực hiện **bước 3** là “Bơm hàng đúng, đủ theo yêu cầu của khách hàng” – Đó là sự **chính xác**.

Tại bước 3, các điểm cần lưu ý như sau:

- Thực hiện thao tác bơm hàng chính xác, nhanh gọn; bơm hàng đúng, đủ theo yêu cầu của khách hàng.

- Phải luôn chú ý quan sát để tránh bơm tràn vãi ra phương tiện của khách hàng, kể cả khi khách hàng yêu cầu bơm với số tiền và số lít nhất định.

- Trường hợp để xảy ra tràn vãi, phải nhanh chóng vệ sinh phương tiện cho khách hàng và đảm bảo an toàn tuyệt đối tại Cửa hàng.

Bước 4: Mời khách hàng xác nhận màn hình cột bơm trước khi thanh toán.

Sau khi bơm hàng xong, NVBH thực hiện bước 4 là “Mời khách hàng xác nhận màn hình cột bơm trước khi thanh toán” – đây là sự **minh bạch** của Petrolimex đối với khách hàng.

Tương tự như bước 2, tại bước 4 này có các điểm cần lưu ý như sau:

- Trước khi gác cò bơm vào cột bơm, NVBH phải nhìn khách hàng và đưa tay hướng khách hàng cùng nhìn về phía màn hình cột bơm đang thể hiện số tiền (số lít) và xác nhận với khách hàng bằng lời nói để thể hiện việc đồng hồ cột bơm đang hiển thị số tiền (hoặc số lít) như khách hàng yêu cầu.

- Khi giơ tay mời khách xác nhận thì mắt phải nhìn theo hướng bàn tay về phía màn hình cột bơm, cánh tay và bàn tay thẳng một cách tự nhiên, các ngón tay áp sát nhau.

- Phải chắc chắn rằng khách hàng đã xác nhận đồng hồ cột bơm đang hiển thị số tiền (hoặc số lít) như khách hàng yêu cầu trước khi gác cò bơm.

Thực hiện Bước 4 này là giúp NVBH tránh những hiểu nhầm, khiếu nại không đáng có từ phía khách hàng.

Bước 5: Thực hiện thanh toán và xác nhận kết quả, cảm ơn khách hàng.

Sự **chu đáo**, cởi mở với khách hàng được thể hiện ở **bước 5** là “Thực hiện thanh toán và xác nhận kết quả, cảm ơn khách hàng”.

(1) Đối với hình thức thanh toán bằng tiền mặt:

- Khi nhận tiền của khách hàng và trả lại tiền thừa cho khách, NVBH cần phải nói rõ đã nhận bao nhiêu, trả lại bao nhiêu và nhắc khách hàng kiểm đếm lại số tiền;

- Trường hợp khách hàng đã tham gia Chương trình khách hàng thân thiết và có nhu cầu sử dụng Petrolimex ID để thụ hưởng các chính sách hiện hành của Petrolimex, NVBH dùng POS để xác thực thông tin Petrolimex ID của khách hàng;



- Thực hiện xếp tiền theo thứ tự từ tiền mệnh giá nhỏ ở phía trên, lớn ở phía dưới, tuy nhiên khi mới nhận tiền của khách hàng thì dù với bất kỳ mệnh giá nào chúng ta cũng cần xếp lên trên cùng;

- Trả lại tiền thừa cho khách hàng theo nguyên tắc cộng tới;
- NVBH cần để tiền ở vị trí thuận lợi được thiết kế cùng thiết bị để POS.

(2) Đối với hình thức thanh toán bằng thẻ:

- Khi nhận thẻ của khách hàng, trước khi thực hiện thanh toán, NVBH dùng POS để xác thực thông tin Petrolimex ID của khách hàng đối với khách hàng đã tham gia Chương trình khách hàng thân thiết và có nhu cầu sử dụng Petrolimex ID để thụ hưởng các chính sách hiện hành của Petrolimex;

- Khi thực hiện thanh toán, NVBH cần đưa màn hình thông tin thanh toán hiển thị trên POS để khách hàng xác nhận số tiền cần thanh toán; Lưu ý phải luôn đưa POS ở phía dưới tầm mắt để khách hàng thuận tiện quan sát, không đưa POS quá cao hoặc sát mặt khách hàng; Đối với tùy từng loại thẻ, NVBH có thể phải đưa POS cho khách hàng để thực hiện nhập mã PIN, ký tên xác nhận nếu thẻ yêu cầu;

- Sau khi POS xác nhận thanh toán thành công (chỉ thực hiện thanh toán ngay vị trí khách hàng), NVBH thông báo giao dịch thành công, gửi trả khách thẻ ngân hàng kèm theo biên lai thanh toán (nếu khách hàng có nhu cầu), đồng thời xác nhận bằng lời nói với khách hàng về việc hoàn trả thẻ.

(3) Đối với hình thức thanh toán bằng quét mã QR Code:

- NVBH mời khách hàng ra khu vực an toàn và chọn hình thức hiển thị QR Code trên POS, trước khi thực hiện thanh toán, dùng POS để xác thực thông tin Petrolimex ID của khách hàng đối với khách hàng đã tham gia Chương trình khách hàng thân thiết và có nhu cầu sử dụng Petrolimex ID để thụ hưởng các chính sách hiện hành của Petrolimex;

- Khi thực hiện thanh toán, NVBH cần đưa màn hình thông tin thanh toán hiển thị trên POS để khách hàng xác nhận số tiền cần thanh toán; Lưu ý phải luôn đưa POS ở phía dưới tầm mắt để khách hàng thuận tiện quan sát, không đưa POS quá cao hoặc sát mặt khách hàng;

- Khi màn hình thanh toán hiện lên mã QR Code, NVBH đưa màn hình POS về phía khách hàng giống như lúc xác nhận thông tin để khách thuận tiện quét mã QR;

- Sau khi POS xác nhận thanh toán thành công, NVBH thông báo giao dịch thành công, in biên lai thanh toán gửi lại khách hàng (nếu khách hàng có nhu cầu).

*** Khi sử dụng POS để thực hiện việc thanh toán, NVBH cần lưu ý như sau:**

- Bắt buộc phải căn cứ vào thông báo giao dịch trên POS để khẳng định việc thanh toán đã thành công, không căn cứ vào thông báo (hay tin nhắn) hiển thị trên điện thoại của khách hàng;

- Trường hợp phải hoàn trả tiền đã thanh toán cho khách hàng, NVBH cần giải thích tường tận hình thức hoàn trả sẽ thực hiện đối với từng trường hợp để tránh những hiểu lầm và khiếu nại không đáng có từ phía khách hàng;

Lưu ý: Khi thanh toán thành công bằng bất kỳ hình thức thanh toán nào, NVBH cần hỏi khách hàng có nhu cầu xuất hóa đơn điện tử hay không; Nếu khách hàng có nhu cầu:

- Trường hợp khách hàng đã được xác thực thông tin Petrolimex ID: NVBH dùng POS để kích hoạt việc xuất hóa đơn theo thông tin khách hàng đã đăng ký và lưu sẵn trên hệ thống, sau đó in biên lai thanh toán đã đính kèm thông tin xuất hóa đơn điện tử để gửi lại khách hàng;



- Các trường hợp khác: NVBH mời khách hàng vào trong quầy, thực hiện các thao tác trên máy tính theo thông tin khách hàng cung cấp để xuất hóa đơn điện tử, in và gửi lại khách hàng.

Trong bước 5 này NVBH không được quên lời cảm ơn khách hàng, dù đông khách, công việc căng thẳng đến đâu thì cũng không được quên lời cảm ơn khách hàng với ánh mắt và nụ cười thân thiện, đồng thời cũng không được quên mời khách lần sau tới mua hàng./.

