

TỔNG CÔNG TY
BƯU ĐIỆN VIỆT NAM
BƯU ĐIỆN TỈNH TRÀ VINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: **785** /BĐT-V-KHKD
V/v triển khai cước dịch vụ Phát hàng
thu tiền COD nội tỉnh.

Trà Vinh, ngày 27 tháng 07 năm 2018

Kính gửi: Các Bưu điện huyện, Thành phố.

Căn cứ tờ trình số 132/TTr-KHKD ngày 26/7/2018 của Phòng KHKD Bưu điện tỉnh V/v ban hành cước dịch vụ Phát hàng thu tiền COD nội tỉnh.

Nhằm tăng khả năng cạnh tranh với các nhà cung cấp khác trên địa bàn tỉnh Trà Vinh, thu hút khách hàng TMĐT có nhu cầu chuyển phát hàng hóa COD trong phạm vi nội tỉnh sử dụng dịch vụ phát hàng qua Bưu điện, tăng sản lượng chuyển phát nội tỉnh.

Bưu điện tỉnh ban hành giá cước dịch vụ Phát hàng thu tiền COD nội tỉnh và hướng dẫn các đơn vị triển khai thực hiện một số công việc, cụ thể như sau:

1. Đối tượng và điều kiện áp dụng:

- + Khách hàng TMĐT có nhu cầu chuyển phát hàng hóa nội tỉnh.
- + Khách hàng được cấp mã CRM và được nhập vào phần mềm BCCP khi phát hành bưu gửi.

2. Phạm vi triển khai: trong phạm vi nội tỉnh Trà Vinh.

3. Giá cước COD nội tỉnh trọn gói:

Stt	Nặng khối lượng	Mức cước (đồng/kiện)
1	Đến 05 kg	20.000
2	Trên 05 kg đến 10 kg	25.000
3	Trên 10 kg đến 20 kg	35.000
4	Mỗi kg tiếp theo hoặc phần lẻ (đồng/kg)	2.000

Ghi chú: Giá cước trên là giá cước trọn gói (đã bao gồm cước chuyển phát, cước thu hộ COD và thuế GTGT).

3. Thời gian áp dụng: Bắt đầu từ ngày **01/8/2018**.

4. Tổ chức thực hiện:

4.1. Phòng KHKD:

- Rà soát thị trường và khách hàng tiềm năng, hướng dẫn, hỗ trợ các đơn vị, lực lượng BHCĐ triển khai thực hiện giá cước dịch vụ Phát hàng thu tiền COD nội tỉnh.
- Triển khai đến lực lượng bán hàng chủ động đề lên kế hoạch tiếp cận khách hàng.
- Cấp mã CRM cho khách hàng có nhu cầu sử dụng COD nội tỉnh.

- Theo dõi thường xuyên sản lượng, doanh thu phát sinh tại các đơn vị để báo cáo Lãnh đạo BDT.

4.2. Phòng KTNV:

- Cài đặt giá cước COD nội tỉnh vào phần mềm BCCP và hướng dẫn, hỗ trợ các đơn vị trong quá trình thực hiện.

- Kiểm tra, giám sát về chất lượng phục vụ khách hàng, thường xuyên cải tiến, điều chỉnh hành trình đường thư nội tỉnh để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

4.3. Phòng KTTK-TC: hướng dẫn các đơn vị về công tác kế toán.

4.4. Các Bưu điện huyện, Thành phố:

- Tổ chức rà soát khách hàng tiềm năng trên địa bàn mình có nhu cầu chuyển phát COD nội tỉnh để lên kế hoạch tiếp cận.

- Triển khai giá cước chuyển phát COD nội tỉnh đến các điểm giao dịch, lực lượng kinh doanh tại đơn vị mình phối hợp với lực lượng BHCĐ tiếp cận, giới thiệu đến khách hàng.

- Tổ chức thu gom, chuyển phát bưu gửi COD nội tỉnh đảm bảo chỉ tiêu thời gian cam kết với khách hàng.

- Phối hợp cùng với lực lượng BHCĐ theo dõi về chất lượng dịch vụ, giải quyết kịp thời những khiếu nại, vướng mắc của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

- Hiện tại cơ chế phát hàng ngày chủ nhật Bưu điện tỉnh đã ban hành, các đơn vị cần quán triệt đến lực lượng bưu tá phát hàng vào ngày chủ nhật để đảm bảo chất lượng phát (vì đây cũng là một thế mạnh của mình so với đối thủ phát vào ngày thứ 7, CN).

- Các đơn vị lưu ý cần tận dụng những thế mạnh của mình về khâu trả tiền COD, dòng tiền của khách hàng đảm bảo chi trả kịp thời, giúp khách hàng quay đồng vốn nhanh (đáp ứng mọi yêu cầu trả tiền COD của khách hàng) để vận động khách hàng sử dụng dịch vụ qua Bưu điện.

Ghi chú: Khách hàng được áp dụng giá cước này thì không áp dụng chính sách chiết khấu chăm sóc khách hàng theo công văn số 129/BĐTV-KHKD-KTTKTC ngày 15/02/2017 của Bưu điện tỉnh Trà Vinh.

- Các quy định trước đây về giá cước dịch vụ COD nội tỉnh trái với quy định này đều bãi bỏ.

Về công tác nhập mã khách hàng CRM: Lãnh đạo các đơn vị, kiểm soát viên cần quan tâm, quán triệt đến GDV, nhân viên BĐVHX tại đơn vị mình bắt buộc 100% khi phát hành bưu gửi của khách hàng (có mã CRM) phải nhập vào phần mềm BCCP theo quy định, mục đích khi nhập đầy đủ mã CRM của khách hàng:

+ Thứ 1: Các đơn vị có thể theo dõi được tình hình biến động của khách hàng hàng ngày/tuần/tháng đầy đủ, chính xác (phản ánh kịp thời tình hình tăng/giảm sản lượng, doanh thu để đưa ra giải pháp).

+ Thứ 2: Đánh giá được chính xác chỉ tiêu KPI về tỷ lệ tăng trưởng doanh thu từ khách hàng hiện hữu; Tỷ lệ độ bao phủ thị trường của Lãnh đạo BDT, Lãnh đạo các đơn vị hàng tháng (vì Tổng Công ty chỉ căn cứ vào doanh thu phát sinh từ khách hàng có mã

CRM để đánh giá cho BĐT, nếu GDV không nhập mã CRM mặc dù khách hàng đó có phát sinh dthu nhưng chỉ tiêu tăng trưởng vẫn không đạt).

+ Thứ 3: Khách hàng được hưởng các chính sách ưu đãi của Bưu điện tỉnh về giá cước sử dụng dịch vụ, theo dõi, hỗ trợ khách hàng giải quyết kịp thời những bưu gửi có trạng thái phát không thành công, chuyển hoàn...

- Để đảm bảo chất lượng việc nhập mã CRM, Lãnh đạo các đơn vị cần phải theo dõi, kiểm tra thường xuyên việc nhập mã tại đơn vị mình, tính chỉ tiêu KPI hàng tháng cho CBCNV phụ trách công tác kiểm tra, nhập mã CRM.

Nhận được văn bản này đề nghị các đơn vị triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề cần trao đổi liên hệ về các Phòng chức năng theo nhiệm vụ được phân công để phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên (thực hiện);
- Ban Giám đốc BĐT (b/c);
- Các Phòng chức năng BĐT (phối hợp);
- Lưu: VT, KHKD.



Đỗ Thị Hồng Thu