



SỔ TAY THÀNH CÔNG
(Tài liệu lưu hành nội bộ)

PHỤ LỤC

I. Lời chào đầu

II. Giới thiệu công ty

- 1. Tên công ty.**
- 2. Logo Công ty.**
- 3. Ngày thành lập.**
- 4. Cách tìm kiếm thông tin.**
- 5. Các quy định của pháp luật về kinh doanh lữ hành.**
- 6. Văn phòng Vietkingtravel.**
- 7. Cơ cấu tổ chức, thành phần ban lãnh đạo.**
- 8. Một số dấu mốc đáng tự hào.**
- 9. Năm giá trị cốt lõi.**
- 10. Sứ mệnh.**
- 11. Tầm nhìn.**
- 12. Passport to success.**
- 13. Quy định về an toàn và chính sách bảo hiểm.**
- 14. Lộ trình thăng tiến.**
- 15. Quy chuẩn chung.**
- 16. Quy trình về vé máy bay và sử dụng nhân xưng du lịch và công nghệ Việt Nam.**
- 17. Quy trình bán hàng.**
- 18. Quy chế lương thưởng.**
- 19. Quy định về trang phục.**
- 20. Quy định về chống tham nhũng.**

LỜI CHÀO ĐẦU

*“Đến với nhau là sự **khởi đầu**, cùng nhau làm việc là sự **phát triển**, nhưng giữ được nhau mới là **thành công** ”*

Henry Ford

Chào bạn, thật vui mừng vì bạn đã đến đây, cùng chúng tôi xây dựng nên một môi trường làm việc thành công. Tuy nhiên hôm nay khi bạn là người mới, tất cả thật sự chỉ là khởi đầu. Thông qua cuốn sổ tay thành công này, tôi muốn gửi đến bạn những thông tin quan trọng giúp bạn hòa nhập với các thành viên khác trong công ty được tốt hơn.

Trong cuốn sổ tay này cũng giúp bạn thực hiện đúng, chính xác những quy định mà chúng tôi đang thực hiện.

Cuốn sổ tay này cũng giúp bạn hình dung được những bước đi sắp tới, và vai trò quan trọng của bạn tại Vietkingtravel. Thông qua đó, cuốn sổ sẽ là 1 tài liệu quan trọng hướng dẫn bạn thành công cùng với chúng tôi.

Hãy cùng xem chi tiết hơn ở các mục sau

TM CÔNG TY

TGD: MAI TIẾN TÀN

GIỚI THIỆU CÔNG TY

Các cụ xưa có câu: “Biết người, biết ta, trăm trận trăm thắng” chính vì thế tôi mong muốn trong tài liệu này, bạn hãy dành thời gian để tìm hiểu thật kỹ về công ty của chúng ta – Công ty TNHH Du lịch và công nghệ Việt Nam.

1. TÊN CÔNG TY

Tên công ty: Công ty TNHH Du lịch và công nghệ Việt Nam

2. LOGO CÔNG TY

Tên viết tắt là: VINATAT



Logo VINATAT

Logo Vietkingtravel



3. NGÀY THÀNH LẬP

Ngày 09 tháng 11 năm 2011

Tại 20/76 Minh Khai, Hai Bà Trưng, HN

Giấy phép đăng ký kinh doanh số: 0105622865

4. CÁC CÁCH TÌM KIẾM THÔNG TIN CÔNG TY

Cách tìm kiếm trên google

1. Gõ tên công ty đầy đủ:
2. Gõ mã số thuế

Kết quả sẽ được tìm thấy tại: <http://www.thongtincongy.com/company/3f6ec091-cong-ty-tnhh-du-lich-va-cong-nghe-viet-nam/>

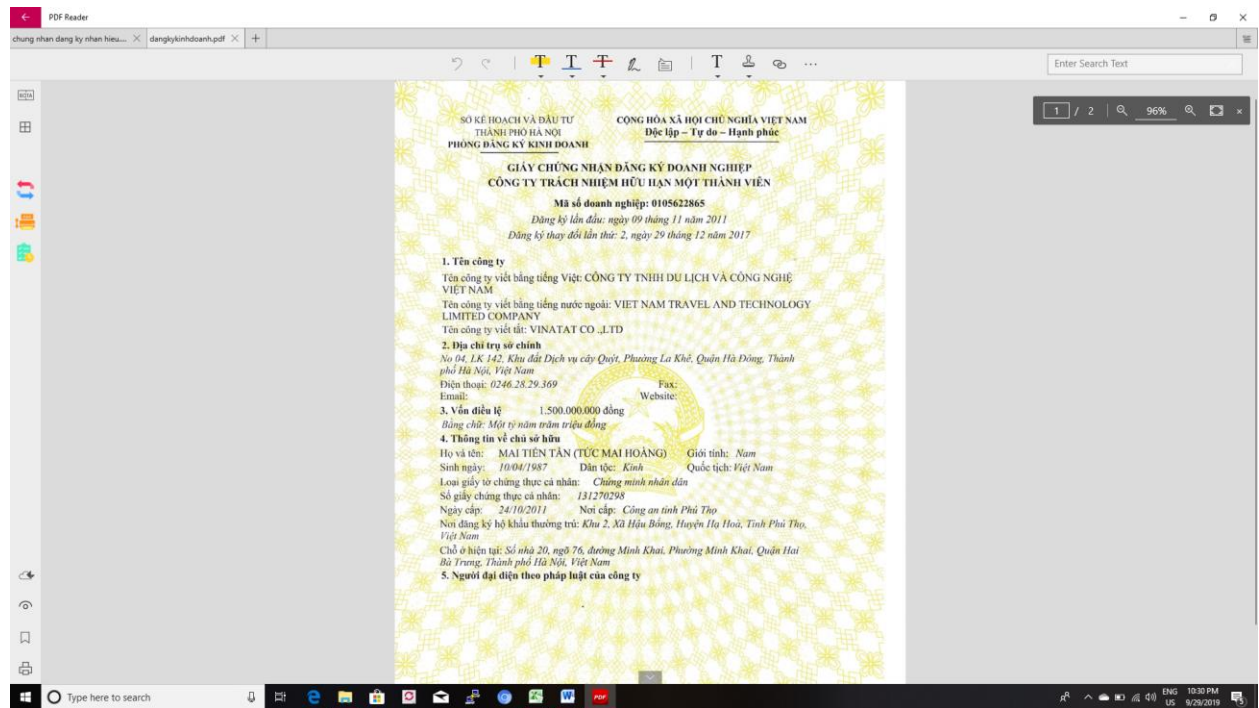
Có ghi các ngành nghề, năm hoạt động.....

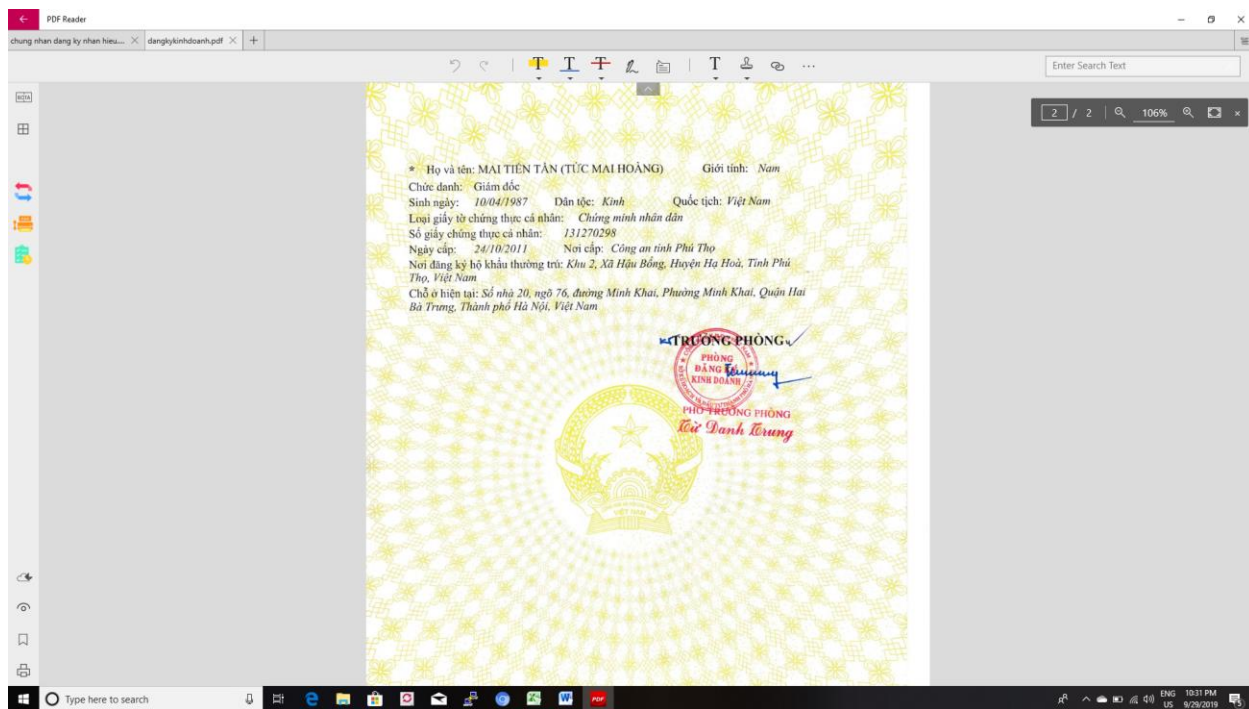
5. CÁC QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT VỀ KINH DOANH LỮ HÀNH

Quy định của pháp luật về kinh doanh lữ hành, lữ hành quốc tế.

Các giấy phép cần có để tổ chức tour du lịch outbound

1. Giấy ĐKKD

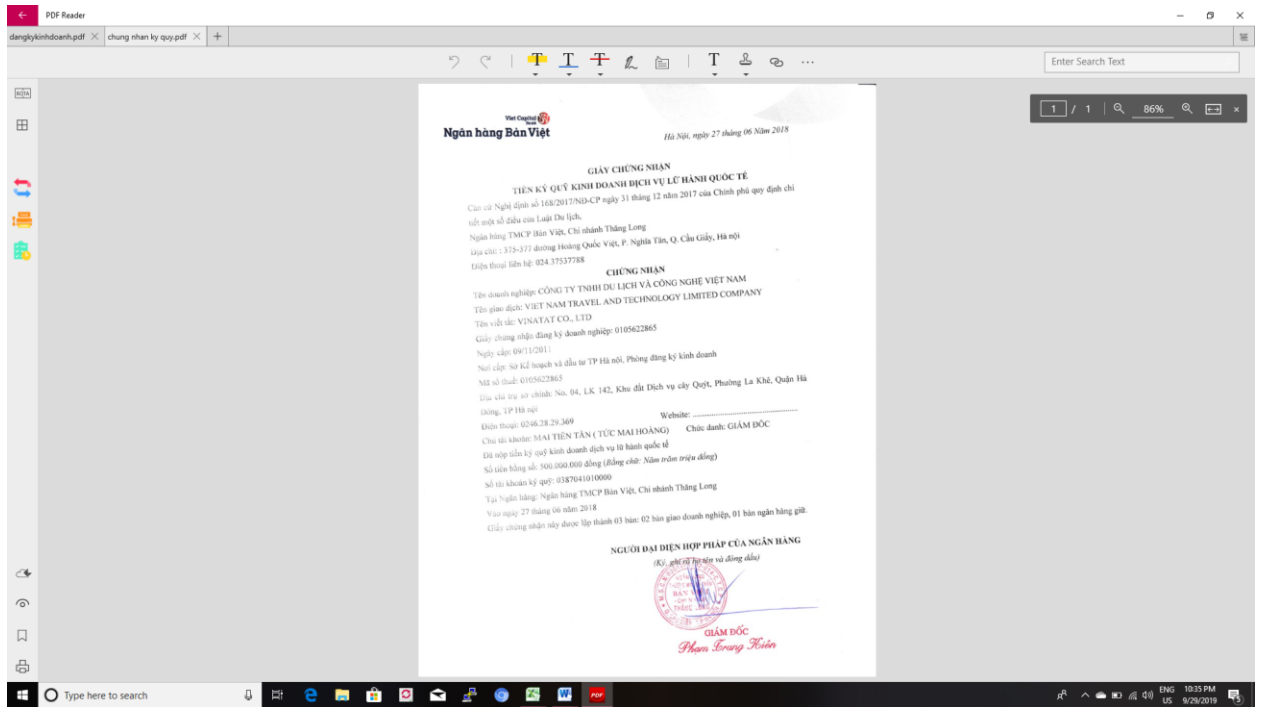




2. Giấy phép lưu hành quốc tế

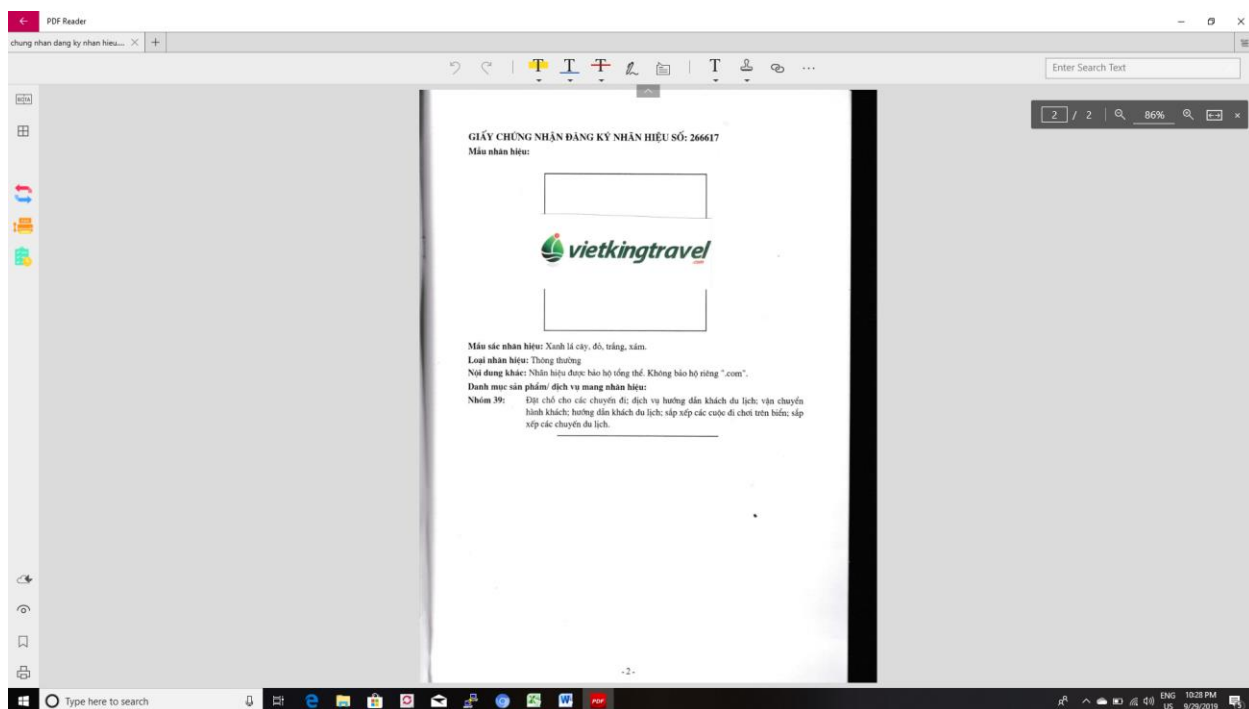


3. Người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành phải tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành về lữ hành
4. Ký quỹ 500.000.000 (năm trăm triệu) đồng trong tài khoản ngân hàng và bị tổng cục du lịch phỏng toà.



5. Đăng ký nhãn hiệu trên cục SH trí tuệ





6. VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN VÀ ĐỐI TÁC

VĂN PHÒNG VIETKINGTRAVEL TẠI VIỆT NAM

VP Hà Nội : 212 Nguyễn Trãi, Thanh Xuân, Hà Nội.

VP Hà Đông: 379 Lý Thường Kiệt, Hà Đông.

VP HCM : Số 204 Phan Đình Phùng, P2, Q. Phú Nhuận, TP HCM

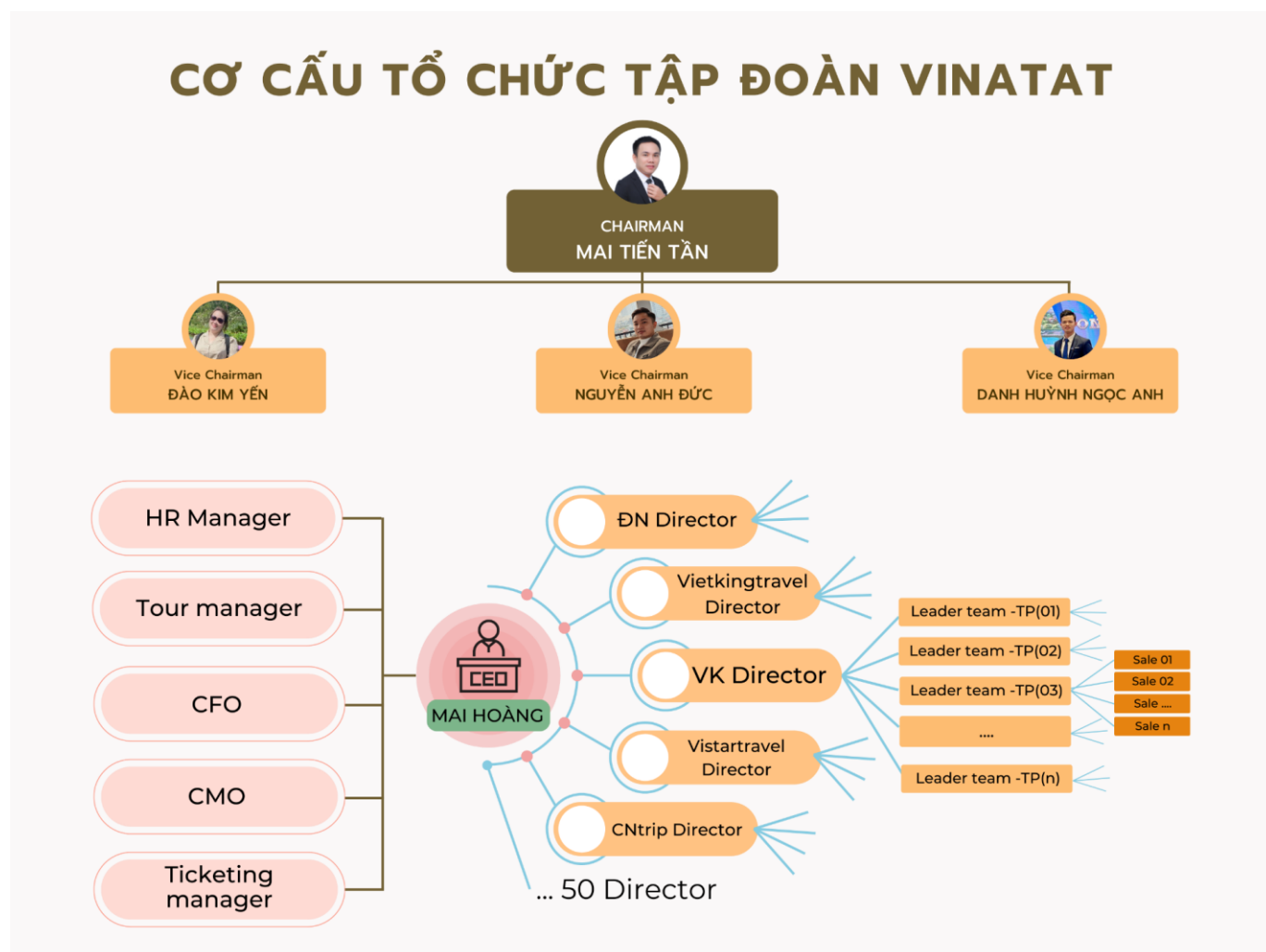
VP Yên Bái : Khách sạn Phương Thúy Tổ 12A P.Yên Thịnh, TP Yên Bái

VP Đà Nẵng : 328 Điện Biên Phủ, P. Thanh Khê, Đà Nẵng.

VP TẠI NƯỚC NGOÀI

- **VP SINGAPORE :** 2 Venture Drive, Vision Exchange #08-24 Singapore 608526
- **VP Nhật Bản :**
〒286-0033 Chiba-ken, Narita-shi, Hanazakichō
- **VP Hàn Quốc :** Fl.3, 352-7, Seokyo-Dong, Mapo-Gu, Seoul, Korea
- **VP Dubai :** Naif Street, Naif, Deira, Dubai Landmark

7. THÀNH PHẦN BAN LÃNH ĐẠO



8. MỘT SỐ ĐẦU MỐC ĐÁNG TỰ HÀO

1. Nhận giải thưởng top 10 nhãn hiệu được tin dùng.



2. Xuất hiệu và được tôn vinh trên nhiều tờ báo lớn.

3. Tổ chức nhiều đoàn lớn lên đến hàng trăm khách.

4. Nhận giải thưởng top 10 thương hiệu được người tiêu dùng bình chọn.

TOP 10 đơn vị lữ hành uy tín, Thương hiệu Nhân hiệu tin dùng 2018 lần VI ngày 30/9/2018, chương trình được tổ chức bởi cục chống hàng giả, cục sở hữu trí tuệ, cục quản lý thị trường – Bộ công thương và hiệp hội doanh nhân đất Việt. Chương trình này cũng đã được truyền hình trực tiếp trên HTV1 đài truyền hình thành phố Hồ Chí Minh lúc 9:30 sáng 30/9/2018.

9. 5 GIÁ TRỊ CỐT LÕI

1. Chất lượng
2. Uy tín
3. Giá tốt
4. Linh hoạt
5. Nhanh chóng

10. SỨ MỆNH

Giúp 1 triệu người Việt khám phá 5 Châu vui vẻ và tiện lợi mỗi năm.

Heping 1 million Vietnamese people travel around the world happy and convenient each year.

11. TẦM NHÌN

Trở thành 1 trong những đơn vị lữ hành uy tín, công nghệ sáng tạo, tiện lợi trên thế giới.

Be the world's most trusted convenient and innovative technology travel company.

12. PASSPORT TO SUCCESS.

Phần này hướng dẫn bạn cần phải gặp ai, và làm gì khi bắt đầu công việc tại Vietkingtravel.

STT	NỘI DUNG	NGƯỜI CẦN GẶP	GHI CHÚ
1	Đào tạo về công ty	GD Mai Hoàng	
2	Đào tạo về sản phẩm mà công ty đang bán.	GD Mai Hoàng	
3	Giới thiệu với toàn thể công ty	GD Mai Hoàng	
4	Chuẩn bị hồ sơ cá nhân.	GD chi nhánh	

		Ngọc Anh	
5	Tham gia các nhóm tương tác với Vietkingtravel HN, và toàn quốc.	GĐ Mai Hoàng	
6	Đào tạo sử dụng CRM	P.GĐ Nguyễn Anh Đức	
7	Nhận số điện thoại và điện thoại tam hoa.	GĐ Mai Hoàng	
8	Nhận email công ty	P.GĐ Nguyễn Anh Đức	
9	Cài đặt nhạc chờ điện thoại	GĐ Mai Hoàng	
10	Hướng dẫn về gửi xe	Mr Hùng.	
11	Hướng dẫn về làm hợp đồng và bảo hiểm.	Kế toán trưởng: Thịnh Thị Hoa.	
12	Hướng dẫn tham gia hội nhóm của công đoàn		
13	Chuẩn bị chăn và gối nghỉ trưa	HCNS	

13. CHÍNH SÁCH GIÁ BÁN VÀ QUY ĐỊNH TRÙNG KHÁCH.

1. Giá bán.

+ Chính sách giá bán tour SM 4 sao.

- Giá bán được áp dụng chung cho tất cả các chi nhánh toàn hệ thống.
- Nhóm 5 khách trở lên, giảm 500k/ 1 khách (a)
- Ngoài ra cắt giảm thêm tối đa 300k cho đại lý, nhưng giá vẫn phải thể hiện giảm tối đa như mức (a)
- Tặng sim điện thoại cho khách, áp dụng cho doanh thu tối thiểu 20 tr/ hoặc 2 khách => được tặng 1 sim, nếu không tặng, tiết kiệm cho công ty, sales được thưởng 20.000 VNĐ.
- Giá bán cho tour 4 sao khi xuất vé lẻ vé máy bay được tính như sau:
Giá vé máy bay + 7,3 triệu = Giá bán (B1)(Lưu ý: B1 phải luôn lớn hơn hoặc bằng 9.990.000(Chín triệu chín trăm chín mươi ngàn)

• Lưu ý: Giá này là chưa có hành lý ký gửi.

Nghĩa là giá bán thấp nhất không được nhỏ hơn 9990k, nhóm từ 5 khách vẫn được áp dụng chính sách giảm giá 500k/1 khách.

+ Chính sách giá bán tour SM 3 sao.

- Giá bán được áp dụng chung cho tất cả các chi nhánh toàn hệ thống.
- Nhóm 5 khách trở lên, giảm 300k/ 1 khách (a1)
- Ngoài ra cắt giảm thêm tối đa 200k cho đại lý, nhưng giá vẫn phải thể hiện giảm tối đa như mức (a1)
- Tặng sim điện thoại cho khách, áp dụng cho doanh thu tối thiểu 20 tr / hoặc 2 khách=> được tặng 1 sim, nếu không tặng, tiết kiệm cho công ty, sales được thưởng 20.000 VNĐ.
- Khi đã hết vé đoàn, sales có thể bán cho khách bằng cách xuất lẻ vé máy bay, giá tour B2 được tính = Giá vé máy bay + 5,9 triệu.

**** Chính sách tặng vali hoặc giảm giá 200k/1 khách.**

Chỉ áp dụng khi khách có nhóm từ 3 người trở lên, không tính trẻ em.

- + Nhóm khách từ 3 khách trở lên được tặng 1 vali du lịch (Không áp dụng với chính sách giảm giá khác, vẫn được áp dụng chính sách tặng sim điện thoại)
- + Các thương hiệu khác không có sẵn Vali, vẫn có thể dùng vali đang có sẵn trong kho (Tính giá 450.000 VNĐ) để tặng khách hoặc tự mua vali khác hoặc giảm giá trực tiếp cho khách 200.000 /1 khách.
- + Khi khách có nhóm trên 5 người, muốn tặng vali thì không được áp dụng chính sách giảm giá 500k/1 khách. Lúc này sales có thể tặng mỗi người 1 vali thay vì giảm giá 500k/1 khách cho nhóm 5 khách.

Lưu ý quan trọng: Nếu sales không tuân thủ giá bán.

- + Không được tính doanh số hoặc chuyển doanh số cho sales khác.
- + Nếu giá bán có biên lợi nhuận thấp hơn giá quy định **sales đó phải bù số tiền chênh lệch.**

2. Trùng khách.

+ Định nghĩa trùng khách:

Là trường hợp 2 hay nhiều sales cùng đang bán hoặc tư vấn cho cùng 1 nhóm khách, bao gồm cả việc làm việc với người ra quyết định hoặc không có quyền ra quyết định, ví dụ, 1 sales làm việc với vợ, 1 sales làm việc với chồng, 1 sales làm việc với nhân viên, 1 sales làm việc với con...vv.

+ Chứng minh trùng khách:

Các sales phải chứng minh được thông qua tin nhắn, tên, số điện thoại, công ty, số lượng người tham gia.

**** Phát hiện trùng trước khi chốt (1)**

- + Lên kịch bản để cùng chốt khách.
- + Chia lợi nhuận cho bên chốt 60%, chia cho bên còn lại 40%(*)

**** Phát hiện trùng khách sau khi chốt (2)**

- + Sales nào bỏ bê khách không được chia.
- + Bỏ bê khách được hiểu là trong vòng 72h (kể từ khi khách chuyển tiền đặt cọc) không có tin nhắn, gọi điện hay bất kỳ hình thức liên hệ nào với khách.
- + Trường hợp sales vẫn chăm khách, nhưng không chốt, hưởng 20%(**), người chốt hưởng 80%.
- + Trường hợp có 3 hoặc 4 hoặc nhiều hơn các sales trùng khách thì các sales không chốt khách sẽ được chia nhau phần (*) hoặc (**)

** Trường hợp có 1 hoặc 2 hoặc n sales trùng trước khi chốt và đồng thời cũng có 1 hoặc 2 hoặc n sales khác trùng sau khi chốt khác thì xử lý như sau:

+ 80% số khách hoặc lợi nhuận được chia về team có liên quan tới các sales trùng khách ở trường hợp (1)

+ 20% số khách hoặc lợi nhuận được chia về team có liên quan tới các sales trùng khách ở trường hợp (2)

** Trường hợp 2 hoặc nhiều sales trùng khách với nhau, nhưng người chốt khách lại chốt thông qua đại lý, chứ không chốt được trực tiếp. Lúc này tổng lợi nhuận thu được sẽ được chia theo cách (1) hoặc/ và cách (2).

+ Định nghĩa Đại lý, là 1 đơn vị có đăng ký kinh doanh, đã từng gửi khách cho công ty ít nhất 1 lần. Sales có các chứng cứ chứng minh đã làm việc với đại lý đó trước thời điểm chốt. (3)

+ Nếu đơn vị gửi khách không phải là 1 đại lý, mà chỉ là 1 công tác viên (CTV) thì CTV được xem như 1 sales trong hệ thống, và phải tuân thủ các chính sách giá bán mà công ty quy định, nếu không, công ty có quyền từ chối phục vụ khách hàng này.

+ Trong trường hợp khách được TL hoặc HDV gửi về cho sales, lúc này có 2 tình huống.

- Khách đó đã từng là khách của 1 sales nào đó, thì doanh thu được tính về bạn sales cũ, bất kể TL/ HDV có đưa về cho ai.
- Khách đó không phải là khách cũ của công ty, lúc này TL được tính như 1 đại lý và có cách chi trả như ở mục (3)

3. Trong trường hợp có 1 thương hiệu nào đó hoặc 1 đội nhóm nào đó trong hệ thống không tuân thủ các quy định chung của tập đoàn thì:

+ Các khách hàng mà họ chốt được, sẽ không được ghép chung vào các đoàn đang khởi hành.

+ Các sales của team đó/ thương hiệu đó không được tham gia vào các nhóm tương tác công việc.

+ Các sales của team đó/ thương hiệu đó không được sử dụng chung hệ thống quản trị chung bao gồm hệ thống CRM và không giới hạn các hệ thống khác của tập đoàn.

+ Hệ thống land tour do Utrip cung cấp sẽ thu phí như đối với các đối thủ hiện hành.

+ Hệ thống vé máy bay sẽ hoàn toàn tách biệt với hệ thống chung.

+ Tập đoàn có thể xem xét việc được phép sử dụng các giấy phép của tập đoàn ở mức độ có giới hạn.

14. QUY ĐỊNH VỀ AN TOÀN VÀ CHÍNH SÁCH BẢO HIỂM

A, Quy định về an toàn

- Chấp hành nghiêm túc kỷ luật lao động, an toàn lao động, vệ sinh lao động.
- Nội quy Công ty và pháp luật, đặc biệt là các quy định sau:
 - Không vi phạm các quy định của Luật An ninh mạng.
 - Không sử dụng, sản xuất, tàng trữ, mua bán, vận chuyển các chất ma túy, các loại vũ khí, vật liệu nổ.
 - Không vi phạm các quy định của pháp luật về phòng, chống mại dâm.
 - Không tham gia cờ bạc, số đề, cá độ và có các hành vi liên quan đến các loại tệ nạn xã hội khác.
 - Chấp hành luật giao thông đường bộ; thực hiện việc đội mũ bảo hiểm khi tham gia giao thông bằng mô tô, xe máy.
 - Không gây rối trật tự công cộng và tại địa phương nơi cư trú; không tham gia thành lập, sinh hoạt, tuyên truyền, phát tán tài liệu, lôi kéo người khác tham gia các hoạt động hội, nhóm trái pháp luật; không tham gia truyền đạo trái phép.
- Thực hiện đúng thỏa thuận, cam kết trong hợp đồng đã ký kết với khách hàng; giao tiếp lịch sự, thân thiện, không có hành động, lời nói đe dọa, xúc phạm hoặc có thái độ thiếu chuẩn mực đối với khách hàng.
Ứng xử có văn hóa, không nói tục, chửi bậy.
- Nếu vi phạm những nghĩa vụ thành viên cam kết hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật và chịu hình thức kỷ luật của Công ty. Nếu vì bất cứ lý do gì mà để lộ thông tin, bí mật kinh doanh gây thiệt hại tới Công ty thì sẽ phải bồi thường theo quy định của pháp luật.



B, Chính sách bảo hiểm

Nhân viên được tham gia bảo hiểm xã hội sau khi làm việc chính thức

15. LỘ TRÌNH CÔNG VIỆC

Giai đoạn công việc	Chức vụ	Được đón tiếp như
1. Khi đến phỏng vấn	Ứng Viên	Khách hàng
2. Thử việc	Nhân viên thử việc	Người em
3. Khi là nhân viên chính thức	Nhân viên	Người nhà
4. Khi có nhiều kinh nghiệm, hướng dẫn được người khác	Phó phòng	Người nhà

5. Khi có thêm các kỹ năng mềm, đàm phán, xử lý tình huống, giải quyết vấn đề, có khả năng hướng dẫn nhóm 5 người trở lên	Trưởng phòng	Chuyên viên cấp cao
6. Khi có kỹ năng mềm, khác, có khả năng đào tạo, hướng dẫn và định hướng nhóm từ 10 người trở lên	Giám đốc chi nhánh/ phòng ban	Chuyên viên cấp cao
7. Khi có khả năng lãnh đạo, truyền cảm hứng, đào tạo, phân công và quản lý 15+ người khác, hiểu biết về quản lý tài chính, dám chịu trách nhiệm về các hoạt động kinh doanh	Giám đốc độc lập	Đối tác

16. CÁC QUY CHUẨN CHUNG

1. Lưu số điện thoại

	Mã thị trường	Số ngày	Ngày đi	Tên khách	giá
SM6D 240520 Ms Thương 5690k					
		240520	6D	Chị Thương	5690k
		24/05/2020	6 ngày		
	SM	240520	6D	Chị Thương	10990K

Mã quy định theo thị trường tour du lịch

STT	THỊ TRƯỜNG	MÃ	GHI CHÚ
1	Singapore Malaysia	SM	
2	Singapore Malaysia Indonesia	SIM	

3	Hàn Quốc	KOR	
4	Nhật Bản	JAN	
5	Triều Tiên	NKOR	
6	Dubai	AE	
7	Singapore mono	SING	
8	Thái Lan	THAI	
9	Trung Quốc	CN	
10	Đài Loan	TWN	
11	Tour Đức Pháp Bỉ Hà Lan	EU-ĐPBHL	
12	Nội địa	DO	
13	Inbound	In	

2. Quy chuẩn hợp đồng

V/v: Đánh số hợp đồng

2.1 Mẫu hợp đồng

Số: 345vk0001

Trong đó:

Mục	A	B	C
Thống số	345	VK	0001
Ý nghĩa	Mã nhân viên	Ký hiệu hợp đồng của nhân sự Vietkingtravel	Mã riêng của mỗi nhân viên.

2.2 Mã quy định theo Sales

STT	Sales(Sử dụng các số điện thoại tương ứng)	Mã
1	0938.345.222	345
2	093.11.66.222	166
3	093.54.55.222	455
4	0932.193.222	193
5	090.12.14.222	214
6	0949.734.222	734
7	0934.187.222	187
8	0937.940.222	940
9	0942.153.222	153
10	0389.048.222	048
	092.4567.333	567

2.3 Mã quy định theo thị trường tour du lịch

STT	THỊ TRƯỜNG	MÃ	GHI CHÚ
1	Singapore Malaysia	SM	
2	Singapore Malaysia Indonesia	SIM	
3	Hàn Quốc	KOR	
4	Nhật Bản	JAN	
5	Triều Tiên	NKOR	
6	Dubai	AE	
7	Singapore mono	SING	
8	Thái Lan	THAI	
9	Trung Quốc	CN	
10	Đài Loan	TWN	
11	Tour Đức Pháp Bỉ Hà Lan	EU-ĐPBHL	

3. Cú pháp chuyển khoản ngân hàng cần hướng dẫn cho khách.

Là mã hợp đồng: **345vk0001**

17. QUY TRÌNH

1. TRÁCH NHIỆM KHI XUẤT VÉ MÁY BAY

Kể từ ngày 12/3/2018, công ty sẽ thực hiện quy tránh nhiệm cho các trường hợp xuất vé máy bay sai tên, hoặc các vi phạm, thiệt hại do quá trình đặt chỗ, giữ vé cũng như xuất vé máy bay.

- Khi sales xuất vé máy bay bị sai thông tin, sales sẽ phải chịu 40% (a) chi phí phát sinh để xử lý sự cố.
+ Nếu sai sót từ phía trưởng phòng, trợ lý của trưởng phòng phải chịu 15% số tiền phát sinh từ khoản (a) của trưởng phòng.
- Nếu điều hành không phát hiện ra vé bị sai trong vòng 20h, điều hành sẽ phải chịu 10% các chi phí phát sinh.
- Nếu điều hành phát hiện ra vé bị sai thông tin do lỗi của sales, điều hành sẽ được hưởng 5 % số tiền mà đáng lẽ ra sales, hay công ty phải bỏ ra để giải quyết sự cố. Số tiền này được trừ thẳng trong lương của sales làm sai.
- Nếu có sai sót mà không bộ phận nào nhận ra để khắc phục lỗi, hoặc mất tiền mới khắc phục được lỗi thì phạt được chia theo tỷ lệ: Sales 40%, phòng vé 50%, điều hành 10%.

2. QUY ĐỊNH VỀ VIỆC SỬ DỤNG XÙNG DANH VIETKINGTRAVEL

Kể từ ngày 1/5/2019, khi đại lý hay cộng tác viên (CTV) sử dụng pháp nhân công ty TNHH du lịch và công nghệ Việt Nam (VINATAT/ Vietkingtravel).

Chúng tôi (Vietkingtravel) sẽ tính các chi phí liên quan bao gồm:

1. Thuế VAT 10% / lợi nhuận dự tính phát sinh trong nước
2. Thuế TNDN 25% / lợi nhuận dự tính phát sinh trong nước
3. Chi phí chuyển tiền quốc tế 2.000.000 VNĐ (đối với hóa đơn dưới 10,000 usd)
4. Hóa đơn trên 10.000 usd sẽ được 2 bên thống nhất bằng 1 văn bản khác.
5. Chi phí quản lý 10% lợi nhuận (Lợi nhuận được tính bằng cách lấy tổng thu trừ đi tất cả các chi phí bao gồm vé máy bay, chi phí cho dịch vụ lưu trú, đi lại, ngủ nghỉ, ăn uống,

hướng dẫn viên, chi phí được nêu ở mục 1,2,3 – Không bao gồm chi phí quảng cáo, chi phí khác)

3. QUY TRÌNH CHECK VÉ VÀ GIỮ VÉ MÁY BAY

(Xem thêm bản đầy đủ)

18. QUY TRÌNH BÁN HÀNG (QT100619)

Thưa anh/chị/ em, trước đây có nhiều khách hàng lo lắng vì sau khi đặt tour, không thấy sales hay bất kỳ bộ phận nào của Vietkingtravel liên hệ. Vì thế chúng tôi đã xây dựng lại quy trình bán hàng này nhằm tạo sự yên tâm nơi khách hàng cũng như tạo sự chuyên nghiệp cho chính chúng ta.

Quy trình này gồm có 9 bước:

Bước 1: Tư vấn khách hàng về chương trình tour.

- Cần nắm rõ lịch khởi hành tour.
- Cần nắm rõ quy tắc giá bán để báo giá cho khách nhanh nhất có thể.
- Cần rèn luyện kỹ năng chốt sales, để chốt khách ngay trong lần liên hệ đầu tiên, thay vì để khách đi khảo giá.

Bước 2: Khách hàng đồng ý – Ký hợp đồng.

Xin thông tin hộ chiếu/ họ và tên để giữ chỗ trên hệ thống

Giữ vé máy bay, giữ chỗ trên hệ thống

Thông báo cho khách đã giữ chỗ và gửi hợp đồng cho khách, đồng thời gửi thông tin thanh toán để khách chuyển khoản đặt cọc.

Tại bước này, các bạn cũng cần nắm rõ 5 bước sau để tương tác với các bộ phận khác.

2.1 ĐH lên danh sách đoàn khi có đoàn được mở.

2.2 Các sales cập nhật các thông tin lên file “Danh sách khách hàng” bao gồm:

- Tên khách hàng.
- Số điện thoại khách hàng.
- Thông tin về hành lý ký gửi.
- Thông tin quà tặng cho khách như: Sim điện thoại, mũ bảo hiểm, ...
- Khách là khách lẻ hay khách đại lý.
- Ghi rõ sales nào?

Trong quá trình nhập thông tin, các sai sót (nếu có) sẽ bị phạt theo quy định:

- Các đầu mục phải nhập nêu trên, sales phải tự chịu trách nhiệm
- Hộ chiếu, vé máy bay và các mục khách chưa được liệt kê, sales chịu trách nhiệm 75%, điều hành 25%

2.3. Theo sát các thông tin được cập nhật về số lượng khách, số lượng phòng.

- Check dịch vụ phòng thường xuyên với các đối tác.
- Cập nhật danh sách khách có thể bán thêm để thông báo cho các sales.

2.4. Đóng đoàn.

- Khi đoàn đã đủ, không thể bán thêm, điều hành thông báo đóng đoàn và gửi danh sách khách cho sales, các sales phải kiểm tra lại:

+ Số lượng khách của riêng mình.

+ Các thông tin khách của mình đã đúng hay chưa?

Ở bước này, các sales không phát hiện ra, mọi thiếu sót khác sales phải tự chịu trách nhiệm, phải trả các chi phí phát sinh (nếu có)

Bước 3: Sau khi ký hợp đồng, và nhận được thanh toán của khách hàng là 50% Vietkingtravel sẽ tiến hành xuất vé máy bay, đặt chỗ cho khách hàng.

Lúc này các quy định về hoàn, hủy được áp dụng theo hợp đồng.

Bước 4: Vietkingtravel gửi email hoặc zalo cho khách file “**QUY TRÌNH Tiếp nhận và xử lý booking tại Vietkingtravel**” nhằm thông báo lại cho khách yên tâm 1 lần nữa.
(<https://vietkingtravel.com/quy-trinh-tiep-nhan-va-xu-ly-booking-tai-vietkingtravel/>)

Bước 5: Trước ngày khởi hành 1 tuần (không bao gồm ngày nghỉ, ngày lễ) nhân viên Vietkingtravel sẽ liên hệ lại để nhắc khách chuyển khoản lần 2 toàn bộ số tiền còn lại.

Bước 6: Trước 3 ngày khởi hành, Vietkingtravel sẽ gửi thông báo đoàn cho khách hàng, kèm 1 video hướng dẫn chuẩn bị trước khi đi tour.
xem video hướng dẫn tại đây <https://youtu.be/NemNOJsWl60>

Bước 7: Trước 1 ngày khởi hành HDV từ Việt Nam sẽ liên hệ lại khách hàng để hẹn giờ tập trung, và một số các thông tin cần thiết khác.

Bước 8: Đến ngày khởi hành, quý khách có mặt đúng giờ và điểm hẹn để làm thủ tục bay. Khách hàng cùng tham gia vào 1 nhóm Zalo được tạo để trao đổi thông tin trong quá trình tham quan ở nước sở tại.

Bước 9: Thường xuyên theo dõi trên nhóm để xử lý các vấn đề phát sinh trên tour (Nếu có)

19. CƠ CHẾ LƯƠNG – THƯỞNG

1. Lương tháng thử việc.

- Theo quy định riêng của các phòng ban.

2. Lương chính thức.

- Theo quy định riêng các phòng ban.

3. Thưởng theo doanh thu khác

Cuối mỗi tháng, công ty sẽ sử dụng 0,2 % tổng doanh thu để thưởng cho toàn bộ nhân viên công ty (Với điều kiện tháng đó công ty có lãi và số tiền trích thưởng 0,2% tổng doanh thu phải nhỏ hơn hoặc bằng ½ tổng lợi nhuận)

4. Thưởng năm

Thưởng năm được chi trả 3 lần

Lần 1 vào 30/8 hoặc đầu tháng 11 hàng năm

Công ty sẽ lấy 0,3 % tổng doanh thu tính từ 01/07 năm trước đến hết ngày 30/06 năm sau, làm quỹ thưởng cho tất cả nhân sự công ty.

$$\frac{\text{Tổng số tiền quỹ thưởng}}{\text{Tổng số nhân viên}} = @$$

- Nhân viên làm việc dưới 12 tháng, tính đến thời điểm 30/06 năm chia thưởng, sẽ được tính như sau:

$$\frac{@}{12} \times \text{X số tháng làm việc}$$

Lần 2 vào cuối năm âm lịch

- Được hưởng lương tháng thứ 13 khi nhân viên làm việc trên 12 tháng.
- Nhân viên làm việc dưới 12 tháng sẽ được tính như sau:

$$\frac{\text{Tháng lương cơ bản}}{12} \times \text{X số tháng làm việc}$$

- Lưu ý:

+ Nhân viên được nhận ½ số tiền thưởng này trước tết Nguyên đán.

+ Số còn lại sẽ được nhận vào dịp trước ngày 25/4 năm kế tiếp.

Làm việc **2 năm** – được **thưởng 2 tháng** lương cơ bản.

Làm việc **3 năm** được **thưởng 3 tháng** lương cơ bản.

Làm việc **5 năm** được **thưởng 4 tháng** lương cơ bản.

Cứ 2 năm làm việc tiếp theo được thưởng thêm **1 tháng** lương cơ bản.

(Tháng lương thứ 2 và thứ 3,4,...sẽ được nhận lần lượt vào 30/6, 30/8, 30/9... năm sau)

- Trường hợp nhân viên nghỉ trước thời gian trả thưởng từng đợt trong năm sẽ không được nhận thưởng, ứng với các mốc thời gian trên.

- Công ty hỗ trợ tiền ăn trưa 20.000 VNĐ/1 bữa trưa
- Công ty hỗ trợ tiền điện thoại 200.000 VNĐ/ 1 tháng
- Công ty hỗ trợ tiền xăng xe đi lại 200.000 VNĐ/ 1 tháng
- Khi sales đi thu tiền khách cho văn phòng khác miền (Miền Bắc thu cho miền Nam hoặc ngược lại) công ty hỗ trợ 100.000 VNĐ, tiền này trừ thẳng vào doanh thu của sales bán tour này, là chi phí trong gói tour.
- Khi sales đi thu tiền cho văn phòng cùng miền (Hàn nội thu cho sales Hà Nội, Hồ Chí Minh thu cho Hồ Chí Minh) thì được hỗ trợ 50.000 VNĐ
- Nếu đi thu tiền khoảng cách xa hơn 30km công ty sẽ tính toán mức hỗ trợ mới.

5. Quy định về khen thưởng khác.

- Khi nhân viên có những ý tưởng mới giúp cải tiến công việc của mình hay của bất kỳ bộ phận, hay bất kỳ quy trình nào, giúp nâng cao hiệu quả cho các bộ phận, cho công ty, sẽ được thưởng từ 50.000đ – 200.000 đ, theo quyết định của trưởng bộ phận hoặc của Giám đốc.

6. Giờ làm việc

- Sáng từ 8:00 đến 12h
Và chiều từ 13h30 đến 17:00
- Sáng từ 8:30 đến 12h
Và chiều từ 13h15 đến 17:30
- Làm việc từ thứ 2 đến hết sáng thứ 7 (Thứ 7 làm ½ ngày được tính 1 ngày công)
- Nghỉ Chiều thứ 7 và CN
 - Đi muộn từ 1- 10 phút nộp phạt 50.000 đ
 - Đi muộn 11- 30 phút nộp phạt 100.000 đ
 - Đi muộn 31 phút – 45 phút nộp phạt 200.000 VNĐ
 - Nghỉ không báo cáo bị phạt 500.000đ
 - Nhân viên được nghỉ phép thêm 1 ngày trong tháng có lương, tổng 12 ngày /1 năm, không được cộng dồn.
 - Thời gian được tính theo giờ quy định tại máy chấm công.

Lưu ý: Nhân viên phải đảm bảo làm việc trên 20 ngày công/ 1 tháng mới đủ điều kiện xét thưởng. Nhân viên làm việc không đủ 20 ngày sẽ không được tham gia xét thưởng tháng đó.

7. Trả Lương

- Ngày ứng lương 25 hàng tháng
- Ngày trả lương 10 hàng tháng

8. Ưu đãi du lịch

- Được đi du lịch nước ngoài khi làm việc trên 1 năm
- Được đi Hàn Quốc sau khi làm việc trên 2 năm

- Được đi Nhật Bản sau khi làm việc trên 3 năm
- Được đi châu Âu khi làm việc trên 5 năm

Công ty có thể thay đổi hoặc điều chỉnh các chính sách sao cho phù hợp với định hướng phát triển của công ty.

20. CÁC QUY ĐỊNH TRANG PHỤC

1. Quy định đồng phục nhân viên nữ.

Giày 3-5 cm, đế chắc chắn

Đồng phục

- Áo vest (mùa đông)
- Sơ mi đồng phục công ty (áo trắng xanh nhạt, chân váy màu đen đến đầu gối) các ngày thứ 2 đến thứ 5
- Quần tất chân mỏng màu đen.
- Kẹp tóc
- Giày trơn đen, kín mũi (cao từ 3cm - 5cm)

Cách ăn vận và trang điểm

- Đầu tóc gọn gàng (không để mái hoặc tóc xõa che mắt). Tóc kẹp/ búi cao vừa phải heo hình ảnh minh họa).
- Trang điểm nhẹ và tươi tắn. Không dùng những màu son quá đậm.
- Dùng nước hoa nhẹ nhàng.
- Cắt móng tay gọn gàng và có thể dùng sơn nhưng dùng màu tự nhiên (màu trong, hồng nhẹ) không sơn lòe loẹt/đỉnh đá, nhũ kim tuyến.
- Luôn giữ giày sạch và sáng bóng.
- Tất da chân không xước.

Hoặc các trang phục lịch sự, áo phong đồng phục khác.

2. Quy định đồng phục nhân viên nam.

Đồng phục

- Comple/vest (mùa đông)
- Áo sơ mi trắng

- Quần áo

Phụ kiện

- Giày trơn đen, buộc dây.
- Thắt lưng trơn đen
- Tất cổ cao, màu sẫm nhã nhặn
- Nhẫn trơn
- Calavat thứ 2 và các ngày lễ

Cách ăn vận

- Râu tóc gọn gàng
- Nước hoa nam nhẹ nhàng
- Móng tay cắt gọn gàng.
- Giày sạch, bóng

Hoặc các trang phục lịch sự, áo phông đồng phục khác.

1. Thời gian thực hiện

- Nhân viên mặc đồng phục từ thứ 2 đến thứ 5
- Thứ 6 mặc đồng phục, áo phông
- Thứ 7 mặc tự do

2. Xử lý vi phạm

- 50.000 VNĐ cho 1 ngày không thực hiện đồng phục theo quy định.
- Tiếp tục vi phạm lần 2, mức phạt là 100.000 VNĐ

21. QUY ĐỊNH VỀ CHỐNG THAM NHŨNG

a. Định nghĩa “Tham nhũng”.

Theo cách sử dụng trong văn bản này, “Tham nhũng” bao gồm 1 trong các hình thức sau đây:

- A. Là hình thức thu lợi về cho cá nhân bằng tiền hoặc vật chất khác thông qua việc trao đổi, các loại hàng hóa, dịch vụ mà công ty TNHH Du lịch và công nghệ đang cung cấp trực tiếp hoặc gián tiếp. Hoạt động này của nhân viên không thông báo cho công ty và không được ban lãnh đạo công ty thông qua.
- B. Người có hành vi như ở mục 1.1 là nhân viên chính thức hoặc thử việc hoặc thực tập tại công ty TNHH Du lịch và công nghệ Việt Nam (Vietkingtravel)

C. Các hành vi tham nhũng phổ biến

C.1 Công ty công bố bán sim cho khách là 399.000 VNĐ, nhân viên tiền, nhân viên sales hoặc hướng dẫn viên bán với giá cao hơn để hưởng lợi bất chính.

C.2 Công ty công bố bán sim cho khách 399.000 VNĐ, và yêu cầu phải nộp về công ty 250.000 VNĐ, nhưng nhân viên tiền sân bay không báo cáo đầy đủ về công ty, mà nhập sim cho riêng mình, tự bán và hưởng lợi 100%

C.3 Nhân viên sales bán tour cho khách hoặc bất kỳ dịch vụ nào khác, thu tiền cao hơn giá thực tế nộp về công ty, làm thất thoát tài sản và làm giảm lợi nhuận của công ty.

C4. Nhân viên sales bán tour hoặc các dịch vụ khác cho khách, mà lại không nộp tiền cũng như báo cáo về công ty, đồng thời gửi khách sang đơn vị khác, để hưởng hoa hồng.

C5. Nhân viên sales bán tour cho đại lý, sau đó đề xuất công ty trả hoa hồng cao hơn mức thực tế để nhân viên sales và đại lý chia nhau phần chênh lệch.

C6. Nhân viên sales bán tour cho khách lẻ, sau đó tự tạo ra 1 đại lý ảo để đề xuất công ty trả tiền hoa hồng cho đại lý ảo đó, đồng thời hưởng lợi phần hoa hồng này cho bản thân hoặc người khác mình quen biết.

C7 Nhân viên sales sử dụng số điện thoại cá nhân, email cá nhân để liên hệ với khách hàng.

C8. Giả mạo chữ ký, con dấu, hoặc lén đóng dấu công ty mà không được phép.

C9. Sửa chữa, làm sai lệch nội dung các văn bản, giấy tờ, tài liệu.

C10 Tận dụng thời gian tại công ty để làm các công việc khác, kiếm tiền cho mình (tham nhũng thời gian) mà không được lãnh đạo công ty cho phép.

C11 Hành vi lờ đi các công việc đáng lẽ mình phải làm, để cho người khác có cơ hội thực hiện hành vi vụ lợi, tham nhũng (hành vi bảo kê)

D. Các hình thức xử lý

- a. Với bất kỳ vi phạm nào được nêu ở trên, cá nhân vi phạm sẽ bị xử phạt ít nhất 50.000.000 VNĐ (Năm mươi triệu đồng)
- b. Tùy tính chất nghiêm trọng của sự việc, công ty có thể tiến hành khởi kiện người vi phạm ra tòa án và trình báo với các cơ quan chức năng điều tra là rõ.
- c. Trong trường hợp người vi phạm không có khả năng nộp phạt, công ty có quyền giữ sổ bảo hiểm, bằng cấp, hoặc bất kỳ tài sản nào cho đến khi nhận được khoản tiền nộp từ phía người vi phạm.

Bằng việc ký vào văn bản này, chúng tôi xác nhận rằng sẽ nghiêm túc tuân thủ các quy định của công ty, không tham nhũng dưới bất kỳ hình thức nào. Nếu vi phạm các quy định về tham nhũng như ở trên, tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật và chấp nhận các hình phạt quy định tại điều 3 của văn bản này.

22. KỶ LUẬT VÀ CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

1. Các hình thức kỷ luật

1. *Nhắc nhở*

2. *Cảnh cáo bằng văn bản*

3. *Khiển trách*

4. *Sa thải*

Trình tự xử lý kỷ luật lao động:

Bước 1: Lập biên bản vi phạm

Bước 2: Thông báo đến Người lao động và Cá nhân có liên quan

Bước 3: Thu thập chứng cứ xác minh lỗi

Bước 4: Thông báo thông tin về cuộc họp xử lý kỷ luật lao động

Bước 5: Họp xử lý kỷ luật lao động

Bước 6: Ban hành quyết định xử lý kỷ luật lao động

2. Chấm dứt hợp đồng lao động.

- Trường hợp Người lao động muốn đơn phương chấm dứt hợp đồng/xin nghỉ việc phải báo trước ít nhất 30 ngày làm việc. (Phải có đơn xin nghỉ việc)

Đồng thời phải có trách nhiệm bàn giao công việc, tài liệu, hồ sơ liên quan đến công việc của Người lao động cho nhân sự được Người sử dụng lao động chỉ định (Có biên bản bàn giao ký tá đầy đủ giữa người bàn giao và người nhận bàn giao) ; và thanh toán đầy đủ các khoản chi phí có liên quan đến quyền lợi của Người sử dụng lao động.

- Trường hợp Người sử dụng lao động muốn đơn phương chấm dứt hợp đồng lao động phải tuân theo quy định của Pháp luật Lao động hiện hành và theo quy định của Công ty.