

QUY ĐỊNH SỬ DỤNG NHÀ MẪU

1. MỤC ĐÍCH

Nội quy này nhằm thống nhất phương pháp, trình tự đưa khách hàng tham quan căn hộ mẫu của Dự án một cách chuyên nghiệp, hạn chế được các rủi ro phát sinh trong quá trình thực hiện.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với tất cả các NVKD của Đại lý đang bán hàng tại Dự án PG Aura An Đông.

3. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT

a. Thuật ngữ, định nghĩa

- Khu vực nhà mẫu: là toàn bộ không gian bên trong căn hộ mẫu, hành lang dẫn khách và khu vực sảnh chờ đón khách;
- Người dẫn khách: là người chịu trách nhiệm tư vấn, hướng dẫn và đưa khách hàng tham quan căn hộ mẫu bao gồm NVKD, nhân viên đại lý, cộng tác viên bán hàng, ...
- Nhóm “**Đăng ký tham quan căn hộ mẫu PG**”: là nhóm để NV Đại lý có thể thuận tiện trong việc đăng ký KH tham quan căn hộ mẫu, giúp cho công tác hỗ trợ khách hàng được nhanh chóng, kịp thời. Nhóm “**Đăng ký tham quan căn hộ mẫu PG**” có thể được lập trên zalo/viber hoặc các mạng chat thông dụng do CĐT làm trưởng nhóm, bao gồm: Cán bộ nhân viên KD của Đại lý tham gia bán hàng dự án, Admin của CĐT.

b. Các từ viết tắt

Admin	: Nhân viên	Admin	NVKD	: Nhân viên kinh doanh
KH	: Khách hàng		ĐL	: Đại lý

4. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

Tiêu chuẩn ISO 9001: 2015.

5. NỘI DUNG

5.1 Quy định về việc dẫn khách tham quan căn hộ mẫu:

5.1.1 Quy định chung:

- Căn cứ theo đặc điểm của Dự án là căn hộ mẫu nằm luôn trong khu vực bán hàng, quy định tham quan nhà mẫu chi tiết như sau:

NVKD phát sinh khách có nhu cầu tham quan căn hộ mẫu tiến hành nhắn tin đăng ký tham quan lên nhóm “**Đăng ký tham quan căn hộ mẫu PG**” → đón KH tới văn phòng bán hàng Công ty → Thực hiện công tác ghi nhận thông tin KH thông qua việc hướng dẫn khách hàng điền thông tin và ký xác nhận trên biểu mẫu “**Phiếu đăng ký tham quan căn hộ mẫu**”, người dẫn khách ký xác nhận trong **sổ đăng ký tham quan căn hộ mẫu** → dẫn khách và hướng dẫn KH tham quan nhà mẫu → Kết thúc tham quan, tiễn khách.

- Thời gian tham quan: từ 08h00 đến 17h30 các ngày trong tuần, nghỉ trưa từ 12h00 đến 13h30;

- Số lượng khách tham quan: một đoàn tham quan có thể có nhiều KH nhưng không quá 4 KH đối với ngày thường, 10 khách hàng đối với các đợt tổ chức sự kiện nhằm đảm bảo trải nghiệm của KH được tốt nhất, thời gian tham quan kéo dài không quá 20 phút. Tại một thời điểm chỉ 01 đoàn tham quan lên căn hộ mẫu, nếu KH cần tư vấn kỹ hơn thì NVKD mời KH xuống Văn phòng bán hàng để tư vấn;

- Trong quá trình tham quan Căn hộ mẫu NVKD và KH cần tuân thủ các quy định sau:
 - + Đảm bảo an toàn PCCC, không hút thuốc trong khu vực căn hộ mẫu;
 - + Giữ gìn vệ sinh chung, không gây ồn ào, mất trật tự;
 - + Không tự ý xê dịch, sử dụng trang thiết bị, đồ trang trí trong căn hộ mẫu;
 - + Không ngồi/nằm lên ghế sofa, giường ngủ trong căn hộ mẫu;
 - + Không sử dụng nhà vệ sinh bên trong căn hộ mẫu, sử dụng nhà vệ sinh theo hướng dẫn của NVKD.

5.1.2 Quy định đối với khách hàng:

Trước khi đưa KH tham quan Căn hộ mẫu, NVKD cần thông báo tới KH các quy định như sau:

- Khi tham quan Căn hộ mẫu, KH mặc trang phục gọn gàng lịch sự, ra vào khu vực căn hộ mẫu cần thông báo và có nhân viên hướng dẫn đi cùng, không tự ý ra vào khu vực căn hộ mẫu;
- Không đi giày, dép vào Khu vực căn hộ mẫu;
- Đi tham quan theo hướng dẫn của NVKD tư vấn;
- Trẻ em vào tham quan từ 10 tuổi trở lên và phải có người lớn đi cùng;
- Không mang theo vũ khí, chất gây nổ, chất dễ cháy, chất độc hay thú nuôi vào Khu vực căn mẫu;
- Không tự ý quay phim chụp hình khi vào Khu vực căn mẫu;

- Trường hợp gây hư hại dẫn đến thiệt hại tài sản khi tham quan căn hộ mẫu KH chịu trách nhiệm đền bù toàn bộ thiệt hại đã gây ra.

5.1.3 Quy định đối với người dẫn khách

Người dẫn khách tham quan căn hộ mẫu cần tuân thủ các quy định sau:

- Trang phục gọn gàng, lịch sự;
- Đăng ký đúng, đủ thông tin trên nhóm “**Đăng ký tham quan căn hộ mẫu PG**”, hướng dẫn khách hàng hoàn thiện “**Phiếu đăng ký tham quan căn hộ mẫu**” trước khi tham quan;
- Ra khỏi khu vực căn hộ mẫu phải tắt hết các thiết bị điện và khóa cửa;
- Giày dép của KH tham quan và người dẫn KH phải để đúng nơi quy định;
- Luôn theo sát KH và giới thiệu chi tiết về căn hộ, không để KH đi lại tự do;
- Chịu trách nhiệm với đoàn khách mà mình dẫn.

5.1.4 Quy định quản lý căn hộ mẫu

- Công tác vệ sinh căn hộ mẫu: *Cần có người quét dọn khu vực căn hộ mẫu thường xuyên*). Sau khi dọn dẹp vệ sinh, Admin có trách nhiệm kiểm tra và nghiệm thu;

- Yêu cầu khu vực nhà mẫu luôn duy trì sạch sẽ gọn gàng;
- Công tác kiểm soát tài sản, trang thiết bị bên trong căn hộ mẫu: thứ 2 hàng tuần, Quản lý căn hộ mẫu kiểm tra checklist các trang thiết bị, tài sản bên trong căn hộ mẫu, tường/trần/sàn/cửa/thiết bị vệ sinh/gạch lát nền và lập **Biên bản kiểm tra hiện trạng căn hộ mẫu**, nếu thấy bị hư hại/mất cần đề xuất sửa chữa/thay thế hoặc mua mới. Đối với trường hợp thiết bị, tài sản bị mất cần phối hợp với bộ phận an ninh, ban quản lý dự án, bộ phận KD để xác định nguyên nhân và lập báo cáo gửi Ban lãnh đạo;

- Công tác kiểm tra, giám sát tuân thủ nội quy, quy định của NVKD: Admin, Quản lý nhà mẫu giám sát NVKD trong quá trình dẫn KH tham quan căn hộ mẫu, nếu phát hiện vi phạm cần lập biên bản và báo cáo CĐT để xử lý;

- Giải quyết các vấn đề phát sinh: phối hợp với Ban Quản lý dự án để xử lý các vấn đề phát sinh liên quan đến việc quản lý và sử dụng căn hộ mẫu như: cải tạo, sửa chữa căn hộ mẫu.

5.2 Quy định về xử lý vi phạm

- Người dẫn khách vi phạm lần 1: lập biên bản nhắc nhở cảnh cáo;
- Người dẫn khách vi phạm lần 2: lập biên bản và phạt vi phạm 200.000 VNĐ/lần;
- Người dẫn khách vi phạm lần 3: lập biên bản và phạt vi phạm 500.000 VNĐ/lần đồng thời tạm dừng không dẫn khách tham quan 01 tháng;

- Người dẫn khách vi phạm lần thứ 4: lập biên bản và phạt vi phạm 500.000 VNĐ/lần đồng thời không được dẫn khách tham quan;

Trường hợp có thiệt hại phát sinh liên quan đến việc vi phạm, Người dẫn khách chịu toàn bộ trách nhiệm khắc phục hậu quả.