|  |  |
| --- | --- |
| cid:image004.png@01D1EA3C.C52BBB90 |  CÔNG TY DỊCH VỤ MOBIFONE KHU VỰC 6**MOBIFOEN TỈNH NGHỆ AN** |

**Phụ lục 01**

**Đối với nhân viên Khách hàng doanh nghiệp:**

* Chịu trách nhiệm các chỉ tiêu theo kế hoạch và địa bàn được giao
* Chỉ tiêu Thuê bao PTM (Trả trước, trả sau, Data) theo kế hoạch được giao.
* Chỉ tiêu tiếp xúc/ phát triển DN mới.
* Chỉ tiêu DTTT viễn thông
* Chỉ tiêu chăm sóc KHDN (Nâng cấp gói cước, đổi sim 4G, khôi phục thuê bao…)
* Chỉ tiêu Doanh thu máy/thiết bị
* Chỉ tiêu doanh thu CNTT.
* Cụ thể như sau:
* Thực hiện các chương trình bán hàng theo format chương trình, nội dung triển khai, quản trị chương trình theo hướng dẫn của tổ KHDN.
* Thực hiện công tác chăm sóc khách hàng: quản lý, cập nhật dữ liệu và chính sách KHDN & chăm sóc sau BH, củng cố mối quan hệ với DN trên tệp KH theo địa bàn được giao.
* Định kỳ hàng tháng hoàn thiện kiến thức về sản phẩm dịch vụ KHDN (thuê bao, gói cước, chính sách CSKH, giải pháp KHDN, giải pháp CNTT….), mạng lưới, thông tin địa bàn (DN tiềm năng, hiện hữu, tình hình thị trường, đối thủ,….), Nghiệp vụ (Hồ sơ thuê bao, quy trình đấu nối TB, bán VAS,…), sử dụng các hệ thống ứng dụng CNTT theo phân quyền (hệ thống đấu nối, CRM…), chính sách chi trả lương & Kỹ năng giao tiếp, đàm phán, CSKH, lập và triển khai kế hoạch, tin học văn phòng.
* Khai thác cơ sở dữ liệu của KHDN hiện có và tiềm năng để phát triển TB.
* Báo cáo kết quả triển khai định kỳ, đột xuất theo quy định.
* Thực hiện các công việc phát sinh khác theo yêu cầu của tổ KHDN

|  |  |
| --- | --- |
| cid:image004.png@01D1EA3C.C52BBB90 |  CÔNG TY DỊCH VỤ MOBIFONE KHU VỰC 6**MOBIFOEN TỈNH NGHỆ AN** |

**Phụ lục 02**

 **Đối với từng nhân viên**

 **Đối với nhân viên kinh doanh:**

**\*Công tác bán hàng:**

**-** Tiếp nhận bộ chỉ tiêu được giao và chịu trách nhiệm trước trưởng huyện và BGĐ MBF tỉnh về bộ chỉ tiêu được giao.

- Triển khai công việc theo đúng lịch công tác, tổ chức thực hiện theo đúng tiến độ công việc và chịu trách nhiệm hoàn thành bộ chỉ tiêu được giao.

- Tổ chức triển khai các sản phẩm dịch vụ, chương trình KM hiện hành, chính sách bán hàng đến đại lý, điểm bán hàng và Khách hàng

- Thu thập, cập nhật thông tin thị trường kịp thời (đối thủ, khách hàng) tại địa bàn, báo cáo trưởng huyện và Mobifone tỉnh.

- Tiếp nhận đơn hàng và triển khai giao hàng theo đúng yêu cầu của đại lý, điểm bán hàng

- Đề xuất các chương trình bán hàng tại địa bàn quản lý theo fomat công ty

- Báo cáo kết quả công việc hàng ngày đúng quy định.

\***Công tác truyền thông, Marketing:**

- Tổ chức triển khai trang bị ấn phẩm trên kênh phân phối tại địa bàn quản lý

- Chịu trách nhiệm về độ phủ hình ảnh, độ phủ hàng trên kênh phân phối tại địa bàn quản lý.

**\*Công tác Kênh phân phối:**

**-** Thực hiện công tác chăm sóc, giao hàng hóa cho đại lý, điểm bán theo đúng quy định và hướng dẫn bộ định chuẩn

- Tìm kiếm mở mới điểm bán uq/điểm bán lẻ theo kế hoạch được giao

- Tổ chức triển khai các chính sách bán hàng, chương trình XTBH đến hệ thống đại lý/điểm bán tại địa bàn theo đúng hướng dẫn của công ty.

- Nâng cao hiệu suất bán hàng và sản lượng chất lượng bán hàng của đại lý và điểm bán tại địa bàn mình quản lý

- Trực tiếp triển khai các loại CCDC,POSM/KPP theo đúng quy chuẩn

- Tiếp nhận thông tin từ đại lý, điểm bán hàng

* Triển khai công tác xây dựng KPP, bán hàng, truyền thông tại vùng phủ mới theo hướng dẫn của Công ty, MobiFone Tỉnh tại địa bàn quản lý

**\*Phối hợp và trao đổi thông tin sóng trạm, xử lý các điểm đen cho tổ kỹ thuật.**

\***Công tác KHDN:**

**-** Tổ chức phối hợp trưởng vùng, Nhân viên AM, tổ KHDN phát triển các sản phẩm doanh nghiệp tại các đơn vị thuộc địa bàn quản lý.

**\*Công tác chăm sóc khách hàng**

**-** Xử lý các khiếu nại của KH liên quan đến sản phẩm dịch vụ của Mobifone.

**\*Công tác khác:**

- Báo cáo hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng và đột xuất cho Tổ trưởng, Chuyên viên Huyện hoặc BGD MFT Nghệ An theo yêu cầu

- Nghiên cứu và đề xuất các biện pháp nhằm hoàn thành và hoàn thành vượt mức các chỉ tiêu KH được giao

- Thực hiện Công tác PCCC, ATLĐ theo quy định của nhà nước, Tổng Công ty, Công ty tại địa bàn

- Thực hiện các công việc phát sinh khác theo yêu cầu

- Chịu trách nhiệm trước tổ trưởng, chuyên viên huyện và BGD về các công việc được giao

|  |  |
| --- | --- |
| cid:image004.png@01D1EA3C.C52BBB90 |  CÔNG TY DỊCH VỤ MOBIFONE KHU VỰC 6**MOBIFOEN TỈNH NGHỆ AN** |

**Phụ lục 03**

**Đối với nhân viên Khách hàng doanh nghiệp:**

* Chịu trách nhiệm các chỉ tiêu theo kế hoạch và địa bàn được giao
* Chỉ tiêu Thuê bao PTM (Trả trước, trả sau, Data) theo kế hoạch được giao.
* Chỉ tiêu tiếp xúc/ phát triển DN mới.
* Chỉ tiêu DTTT viễn thông
* Chỉ tiêu chăm sóc KHDN (Nâng cấp gói cước, đổi sim 4G, khôi phục thuê bao…)
* Chỉ tiêu Doanh thu máy/thiết bị
* Chỉ tiêu doanh thu CNTT.
* Cụ thể như sau:
* Thực hiện các chương trình bán hàng theo format chương trình, nội dung triển khai, quản trị chương trình theo hướng dẫn của tổ KHDN.
* Thực hiện công tác chăm sóc khách hàng: quản lý, cập nhật dữ liệu và chính sách KHDN & chăm sóc sau BH, củng cố mối quan hệ với DN trên tệp KH theo địa bàn được giao.
* Định kỳ hàng tháng hoàn thiện kiến thức về sản phẩm dịch vụ KHDN (thuê bao, gói cước, chính sách CSKH, giải pháp KHDN, giải pháp CNTT….), mạng lưới, thông tin địa bàn (DN tiềm năng, hiện hữu, tình hình thị trường, đối thủ,….), Nghiệp vụ (Hồ sơ thuê bao, quy trình đấu nối TB, bán VAS,…), sử dụng các hệ thống ứng dụng CNTT theo phân quyền (hệ thống đấu nối, CRM…), chính sách chi trả lương & Kỹ năng giao tiếp, đàm phán, CSKH, lập và triển khai kế hoạch, tin học văn phòng.
* Khai thác cơ sở dữ liệu của KHDN hiện có và tiềm năng để phát triển TB.
* Báo cáo kết quả triển khai định kỳ, đột xuất theo quy định.
* Thực hiện các công việc phát sinh khác theo yêu cầu của tổ KHDN