

Chương trình
Chăm sóc
Khách hàng Ưu tiên
2025



Chương trình **Chăm sóc Khách hàng Ưu tiên 2025** được thiết kế nhằm mang lại những trải nghiệm tốt hơn mỗi ngày cho Khách hàng, thể hiện sự trân trọng và quan tâm của công ty đối với những khách hàng quan trọng. Chương trình bao gồm các dịch vụ ưu tiên và quà tặng đặc biệt, giúp nâng cao sự hài lòng và gắn kết lâu dài với Khách hàng.

Những điểm cập nhật

1.

Định nghĩa Khách hàng Ưu tiên 2025

Phí bảo hiểm được tính trên phí quy năm (không bao gồm phí đóng thêm) của các hợp đồng có cùng một Bên mua Bảo hiểm và các hợp đồng thỏa điều kiện còn hiệu lực, đã qua 21 ngày cân nhắc và ở trạng thái đang đóng phí tại thời điểm tính toán.
- i

Các hợp đồng được tính ở trên **không bao gồm**: hợp đồng đang trong thời gian miễn đóng phí, hợp đồng đã trả phí toàn phần, hợp đồng bảo hiểm giảm, hợp đồng tạm ngưng đóng phí và hợp đồng được hỗ trợ nộp phí bảo hiểm.
2.

Nâng cấp bộ Quà tặng và tin nhắn chúc mừng sinh nhật

Quà tặng sinh nhật cá nhân hóa, các vật phẩm cổ vũ tinh thần Sống khỏe và trải nghiệm mới với Khách hàng;

Tin nhắn chúc mừng sinh nhật tự động gửi đến tất cả Khách hàng hiện hữu, và tin nhắn xác nhận quà tặng đến Khách hàng Ưu tiên và Đại lý.
3.

Cải tiến Quy trình Vận hành

Tự động hóa quy trình tính toán và gửi quà tặng, giảm thiểu sai sót và tăng cường hiệu quả.

Đào tạo và trang bị bộ FAQ cho đội ngũ hỗ trợ Khách hàng và Đại lý.

Các vật phẩm trong từng bộ quà tặng

KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Hạng Vàng

Bộ quà tặng

- 1 ly giữ nhiệt (có khắc tên)
- 1 ống hút
- 1 bao da đựng hộ chiếu

Hạng Bạch Kim

Bộ quà tặng

- 1 ly giữ nhiệt (có khắc tên)
- 1 bình giữ nhiệt
- 1 cốc giữ nhiệt
- 1 bao da đựng hộ chiếu

Hạng Kim Cương

Bộ quà tặng

- 1 ly giữ nhiệt (có khắc tên)
- 1 bình giữ nhiệt
- 1 cốc giữ nhiệt
- 1 bao da đựng hộ chiếu
- 1 ví da đựng thẻ
- 1 sổ tay da cao cấp

Quy trình nhận hàng

MVL gửi tin nhắn

Sinh nhật (T)

- Đại lý chúc mừng sinh nhật Khách hàng;
- Đại lý có thể đồng hành và hỗ trợ Khách hàng trong quá trình nhận quà;
- Có thể sử dụng website 3D để Khách hàng hình dung về bộ quà tặng.

Ánh Sao gọi điện xác nhận địa chỉ và xác nhận nếu khách hàng muốn khắc tên

T + 1 đến T + 3

Trong trường hợp Ánh Sao liên hệ được Khách hàng: Đại lý hướng dẫn Khách hàng gọi lên tổng đài Ánh Sao **1900 255 969**.

Ánh Sao khắc tên, chuẩn bị quà

T + 2 đến T + 8

Trong trường hợp sai số điện thoại: Đại lý hướng dẫn Khách hàng gọi lên tổng đài Manulife để được hướng dẫn điều chỉnh thông tin **1900 1776**.

Giao hàng

T + 7 đến T + 15

Trong trường hợp Khách hàng không đồng ý nhận quà: Đại lý liên hệ để chăm sóc và trao đổi thêm với Khách hàng.

Giao hàng thành công

Công cụ web 3D mô phỏng quà tặng:
<https://portal.manulife.com.vn/cdn/cx/CSKHUuTien/index.html>
Anh/ Chị Đại lý nên ưu tiên sử dụng thiết bị điện thoại di động, trình duyệt Chrome để có trải nghiệm tốt nhất.

Trong trường hợp cần sự hỗ trợ từ Công ty, vui lòng liên hệ về email:
khachhang@manulife.com