

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP VỀ CUỘC KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

(Tháng 09 và tháng 10/2016)

KHẢO SÁT NÀY NHẪM MỤC ĐÍCH GÌ?

Với tiêu chí Khách hàng là trọng tâm, các hoạt động nhằm cải thiện dịch vụ khách hàng luôn được chú trọng, và được xem là nhiệm vụ hàng đầu, có tính chất chiến lược lâu dài của Manulife. Thông qua Cuộc khảo sát này, Manulife mong muốn hiểu rõ mức độ hài lòng cũng như kỳ vọng của Quý khách về sản phẩm và dịch vụ của Công ty để không ngừng hoàn thiện dịch vụ, đáp ứng nhu cầu và mong đợi của Quý khách.

CÁC KHÁCH HÀNG NÀO SẼ ĐƯỢC MỜI PHÒNG VẤN?

Các khách hàng nhận được lời mời phỏng vấn đều được lựa chọn hoàn toàn ngẫu nhiên. Công ty Nielsen sẽ liên lạc qua điện thoại với các khách hàng được chọn trong tháng 09 và tháng 10/2016.

TÔI CÓ BẮT BUỘC THAM GIA KHẢO SÁT NẾU ĐƯỢC MỜI?

Khi công ty Nielsen liên lạc với Quý khách qua điện thoại để xin phép phỏng vấn, nếu đồng ý, Quý khách có thể thực hiện cuộc phỏng vấn này. Trong trường hợp không đồng ý tham gia khảo sát, Quý khách có thể trả lời trực tiếp với nhân viên phỏng vấn. Việc từ chối tham gia khảo sát hoàn toàn không ảnh hưởng gì đến (các) hợp đồng bảo hiểm của Quý khách với Manulife.

CUỘC KHẢO SÁT SẼ ĐƯỢC THỰC HIỆN NHƯ THẾ NÀO VÀ TÔI CẦN LÀM GÌ TRONG SUỐT CUỘC KHẢO SÁT?

Cuộc khảo sát được thực hiện trực tiếp qua điện thoại, trong thời gian khoảng 20 phút. Nhân viên phỏng vấn sẽ hỏi về các trải nghiệm, nhận xét và đánh giá của Quý khách đối với chất lượng sản phẩm, dịch vụ khách hàng của Manulife thông qua một bảng câu hỏi soạn thảo sẵn. Manulife rất trân trọng những ý kiến đóng góp giúp cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ của Công ty trong thời gian sắp tới.

CÁC CÂU TRẢ LỜI CỦA TÔI CÓ ẢNH HƯỞNG GÌ ĐẾN CÁC HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM CỦA TÔI VỚI MANULIFE HAY KHÔNG?

Danh tính của Quý khách cùng những thông tin chia sẻ sẽ được bảo mật tuyệt đối trong và cả sau thời gian thực hiện khảo sát. Tất cả thông tin Quý khách chia sẻ chỉ được sử dụng cho mục đích phân tích số liệu ở mức độ tổng hợp và hoàn toàn không ảnh hưởng đến (các) hợp đồng bảo hiểm hoặc mối quan hệ giữa Quý khách với Manulife.

NIELSEN LÀ CÔNG TY NHƯ THẾ NÀO?

Nielsen là một tập đoàn đa quốc gia của Mỹ và hiện đang dẫn đầu trong lĩnh vực nghiên cứu thị trường tại Việt Nam. Nielsen luôn cố gắng cung cấp những hiểu biết tốt hơn về sự hài lòng và thái độ sử dụng của người tiêu dùng đối với các sản phẩm và dịch vụ; và sử dụng thông tin này để phát triển các chiến lược kinh doanh phù hợp để nâng cao chất lượng dịch vụ của khách hàng.

Trân trọng cảm ơn sự hỗ trợ quý báu của Quý khách!

Manulife Việt Nam