

M-PS | Manulife Promoter System

Hệ thống tiếp nhận phản hồi t-NPS* của Khách hàng



* **Chỉ số t-NPS** (Transactional Net Promoter Score) là chỉ số đo lường mức độ hài lòng Khách hàng tại các điểm tiếp xúc cụ thể, từ đó có thể thực hiện các hành động kịp thời nhằm nâng cao trải nghiệm của Khách hàng. Việc hiểu rõ và áp dụng t-NPS giúp nâng cao trải nghiệm Khách hàng và tăng cường cơ hội kinh doanh.

Tại sao t-NPS quan trọng?

32%

Khách hàng ngưng sử dụng dịch vụ chỉ vì một trải nghiệm không tốt.

Số liệu từ báo cáo PwC consulting về ngành hàng Dịch vụ, 2022.

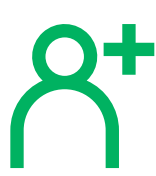
74%

Khách hàng chuyển sang công ty khác nếu quá trình thanh toán phức tạp.

86%

Khách hàng sẵn sàng chi tiêu hơn nếu họ có trải nghiệm tuyệt vời.

Giá trị từ trải nghiệm Khách hàng tốt



Khách hàng trung thành:

Trải nghiệm đồng bộ tạo ra nhiều Khách hàng trung thành hơn.



Tăng doanh số:

Nuôi dưỡng sự hài lòng giúp mở ra cơ hội bán thêm và bán chéo.



Nâng cao uy tín thương hiệu:

Phản hồi nhanh chóng và minh bạch giúp cải thiện cảm tình với thương hiệu.

Quy trình thu thập phản hồi t-NPS



Tương tác tại điểm chạm:

Khách hàng sẽ nhận khảo sát sau mỗi giao dịch.



Ghi nhận kết quả:

Hệ thống ghi nhận phản hồi và điểm số t-NPS.



Cảnh báo:

Nếu điểm t-NPS ≤ 3 , cảnh báo sẽ được gửi đến bộ phận chuyên trách.



Giải quyết phản hồi:

Bộ phận chuyên trách sẽ xử lý phản hồi tiêu cực và liên hệ với Khách hàng.



Lợi ích khi trở thành đại sứ M-PS



Vinh danh:

Được công nhận trên các nền tảng và sự kiện.



Phần thưởng hấp dẫn:

Giải thưởng cho những người dẫn đầu trong các chương trình khuyến khích.



Lan tỏa giá trị:

Tham gia các hoạt động truyền thông để nâng cao ý thức về trải nghiệm Khách hàng.

Điểm chạm dịch vụ

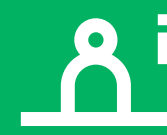
Tại Manulife, hệ thống t-NPS sẽ được triển khai xuyên suốt 7 điểm chạm:



Đại lý tư vấn và Quá trình cấp phát Hợp đồng Bảo hiểm



Tổng đài đường dây nóng



Quầy Dịch vụ Khách hàng



Dịch vụ trực tuyến trên website và ứng dụng Khách hàng



Thay đổi thông tin Hợp đồng Bảo hiểm



Kỷ niệm Hợp đồng mỗi năm



Giải quyết yêu cầu bồi thường bảo hiểm

Hành động cụ thể



Khuyến khích Khách hàng tham gia khảo sát t-NPS.



Theo dõi và phản hồi kịp thời với những đánh giá tiêu cực.



Tích cực tham gia các chương trình và sự kiện của M-PS.

Việc áp dụng t-NPS không chỉ giúp nâng cao trải nghiệm Khách hàng mà còn góp phần phát triển bền vững cho các Anh/ Chị và Công ty. Hãy cùng nhau nỗ lực để tạo ra những trải nghiệm tuyệt vời cho Khách hàng!



Kênh thông tin:

Liên hệ hỗ trợ: chamsockhachhang@manulife.com

Website: www.manulife.com.vn/vi/dich-vu