

Số : 7 4 1 /TMT-TTBHg

V/v: Thông tin nhân sự phối hợp giải quyết các phát sinh, khó khăn hàng ngày của từng Đại lý

Hà Nội, ngày 13 tháng 7 năm 2018

Kính gửi: - Các Đại lý bán xe ô tô TMT trên toàn quốc;  
- Các Đơn vị vận tải.

Công ty cổ phần ô tô TMT xin gửi tới các Quý Đại lý lời chào trân trọng.

Căn cứ Quy định số 726/QĐ-TMT-TTBHg ngày 07/7/2018 về việc Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm bán hàng và CBCNV;

Để thuận tiện cho các Quý Đại lý trong quá trình phối hợp giải quyết các phát sinh liên quan đến hoạt động bán hàng, dịch vụ sau bán hàng, chăm sóc khách hàng của Đại lý hàng ngày, **Nhà sản xuất đã giao nhiệm vụ cho các Giám đốc khu vực phụ trách Đại lý là đầu mối trực tiếp tiếp nhận thông tin, hỗ trợ và giải quyết nhanh chóng kịp thời; đồng thời phải theo dõi cho đến khi sự việc được giải quyết xong.**

Vì vậy, đề nghị các Quý Đại lý, Chi nhánh, Công ty con và Đơn vị vận tải khi gặp khó khăn, vướng mắc phát sinh cần giải quyết vui lòng liên hệ với các Giám đốc khu vực phụ trách Đại lý và thực hiện các bước như sau:

#### I. Trách nhiệm của từng Giám đốc Khu vực được giao quản lý:

TT	GIÁM ĐỐC KHU VỰC	KHU VỰC QUẢN LÝ
1	<b>Ông Lê Trường Giang</b> Mobile: 0963.26.55.33 Email: <a href="mailto:letruonggiang@tmt-vietnam.com">letruonggiang@tmt-vietnam.com</a>	<b>Tây Bắc Bộ và Hà Nội</b> (Hòa Bình, Sơn La, Điện Biên, Lai Châu, Lào Cai, Yên Bái, Tuyên Quang, Hà Giang, Cao Bằng, Bắc Cạn, Thái Nguyên, Vĩnh Phúc, Phú Thọ)
2	<b>Ông Nhữ Mạnh Khoa</b> Mobile: 0934.566.442 Email: <a href="mailto:nhumanhkhoa@tmt-vietnam.com">nhumanhkhoa@tmt-vietnam.com</a>	<b>Đông Bắc Bộ</b> (Bắc Giang, Bắc Ninh, Lạng Sơn, Quảng Ninh, Hải Phòng, Hải Dương, Hưng Yên, Hà Nam, Thái Bình, Nam Định)
3	<b>Ông Trần Lê Cường</b> Mobile: 0936.171.335 Email: <a href="mailto:tranlecuong@tmt-vietnam.com">tranlecuong@tmt-vietnam.com</a>	<b>Bắc Trung Bộ</b> (Ninh Bình, Thanh Hóa, Nghệ An, Hà Tĩnh, Quảng Bình, Quảng Trị, Thừa Thiên Huế)
4	<b>Ông Vũ Lê Bình</b> Mobile: 0982.110.557 Email: <a href="mailto:vulebinh@tmt-vietnam.com">vulebinh@tmt-vietnam.com</a>	<b>Nam Trung Bộ</b> (Đà Nẵng, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Bình Định, Phú Yên, Khánh Hòa, Ninh Thuận, Bình Thuận)
5	<b>Ông Phạm Hùng Cường</b> Mobile: 0936.171.335 Email: <a href="mailto:phamhungcuong@tmt-vietnam.com">phamhungcuong@tmt-vietnam.com</a>	<b>Tây Nguyên</b> (Lâm Đồng, Đắk Lắk, Đắk Nông, Kon Tum, Gia Lai) <b>Đông Nam Bộ</b> (TP. Hồ Chí Minh, Bình Dương, Bình Phước, Tây Ninh, Đồng Nai) và <b>Tây Nam Bộ</b> (Cần Thơ, Kiên Giang, An Giang, Tiền Giang)



## II. Quy định các bước giải quyết các phát sinh, khó khăn, vướng mắc hàng ngày và quy định trách nhiệm của từng vị trí trong công tác:

1. Hàng ngày Đại lý, Chi nhánh và các Công ty con có các phát sinh, khó khăn, vướng mắc...từ các phòng, ban, đơn vị liên quan của Nhà sản xuất gây ra, thông qua trao đổi bằng điện thoại, email "**kiến nghị lần 1**" từng Giám đốc khu vực có trách nhiệm giải quyết xong, trọn vẹn làm hài lòng Đại lý thì việc đó coi như GDKV đã hoàn thành nhiệm vụ. **Trách nhiệm thuộc về Giám đốc khu vực.**

2. Trường hợp các khó khăn, phát sinh ở "**kiến nghị lần 1**" của ngày đầu tiên đã kiến nghị nhưng chưa giải quyết xong thì Đại lý, Chi nhánh và các Công ty con cần tiếp tục gửi "**kiến nghị lần 2**" bằng Email cho Giám đốc khu vực, Giám đốc Trung tâm bán hàng để yêu cầu giải quyết tiếp, dứt điểm các tồn tại, bắt cập trong ngày thứ 2. **Trách nhiệm thuộc về Giám đốc TTBHg.**

3. Từ ngày thứ 3 trở đi mà Giám đốc khu vực, Giám đốc TTBHg vẫn chưa giải quyết được kiến nghị của Đại lý, Chi nhánh và các Công ty con thì đề nghị gửi bằng Email "**Kiến nghị lần 3**" yêu cầu Giám đốc Trung tâm bán hàng giải quyết và Cc Email cho Tổng Giám đốc của TMT biết để chỉ đạo giải quyết kịp thời khó khăn cho từng Đại lý. **Trách nhiệm thuộc về Tổng Giám đốc Công ty.**

\* Yêu cầu từng GDKV hàng ngày cần nắm rõ thông tin của Đại lý và các khó khăn bất cập...vv để xử lý giải quyết kịp thời ngay trong ngày, làm hài lòng cho các Đại lý thúc đẩy đảm bảo kế hoạch bán hàng của từng Đại lý; Nếu khó khăn, bất cập mà GDKV không thể giải quyết được thì phải có trách nhiệm báo cáo đề xuất ngay cho Giám đốc TTBHg giải quyết. Nếu Giám đốc TTBHg vượt thẩm quyền không giải quyết được thì phải báo cáo kiến nghị ngay cho Tổng giám đốc để xử lý, chỉ đạo giải quyết cho Đại lý được hài lòng trong ngày.

Rất mong các Đại lý, Chi nhánh, Công ty con và các Đơn vị vận tải và GDKV cần quan tâm giải quyết kịp thời nếu chậm trễ thì GDKV, Giám đốc TTBHg sẽ bị xử lý theo quy định hiện hành.

Trân trọng cảm ơn!

### Nơi nhận:

- Như kính gửi;
- Các PTGD;
- Các GDKV; *Web Cty*
- Các đơn vị trực thuộc TMT;
- Các phòng, ban TMT;
- Lưu: VP, TTBHg.

**TỔNG GIÁM ĐỐC**



The stamp is a red circular seal with the text "CÔNG TY CỔ PHẦN Ô TÔ TMT" in the center. Around the perimeter, it reads "S.Đ.K.K.D: 0100104563-C.T.Đ" at the top and "Q. HAI BÀ TRUNG - TP. HÀ NỘI" at the bottom. A blue ink signature is written across the stamp.

**Bùi Văn Hữu**