

5. Quy trình, thủ tục giải quyết khiếu nại của người tham gia bán hàng đa cấp

5.1. Chính Sách

Để đảm bảo quyền lợi tối đa của Thành Viên, Herbalife cung cấp nhiều cách thức để tiếp nhận các khiếu nại của Thành Viên. Khi nhận được khiếu nại từ Thành Viên, tùy theo tính chất của khiếu nại, nhân viên tiếp nhận sẽ chuyển cho các phòng ban có liên quan để giải quyết khiếu nại một cách nhanh chóng nhất. Herbalife rất lắng nghe các than phiền/khiếu nại và coi đây như một nguồn thông tin quan trọng để cải thiện chất lượng dịch vụ đối với khách hàng.

5.2. Quy Trình Giải Quyết Khiếu Nại Từ Thành Viên

5.2.1. Các Kênh Nhận Khiếu Nại

Phòng Dịch Vụ Thành Viên là đầu mối nhận khiếu nại từ Thành Viên. Thành Viên có thể phản hồi ý kiến qua các kênh sau:

- Tại các văn phòng của Herbalife: Thành Viên có thể trực tiếp liên hệ Phòng Dịch Vụ Thành Viên tại văn phòng Herbalife ở Hồ Chí Minh và Hà Nội
- Qua thư: Thành Viên có thể gửi phản hồi khiếu nại thông qua việc gửi văn bản qua đường bưu điện
- Qua email: Thành Viên có thể gửi phản hồi về địa chỉ: dichvuthanhvien@herbalife.com
- Qua tổng đài: Thành Viên có thể phản hồi ý kiến của mình bằng việc gọi điện thoại đến tổng đài Herbalife trên toàn quốc qua số +84 28 3827 9191.

5.2.2. Các Bước Giải Quyết Khiếu Nại

Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại của Thành Viên

Khi nhận được thông tin khiếu nại của Thành Viên, Nhân viên Phòng Dịch vụ Thành Viên sẽ thực hiện phân loại thông tin thành "Thông tin cần giải đáp" đối với các câu hỏi đơn giản, có nội dung giống trong bản câu hỏi thường gặp của Herbalife và không cần xin ý kiến của các bộ phận có liên quan, hoặc "Thông tin khiếu nại" đối với các thông tin cần xin ý kiến các bộ phận có liên quan.

- **Trường hợp 1:** Nếu thông tin được tiếp nhận là "Thông tin cần giải đáp", Phòng Dịch vụ Thành Viên sẽ thực hiện trả lời Khách hàng ngay.
- **Trường hợp 2:** Nếu thông tin được tiếp nhận là "Thông tin khiếu nại", Phòng Dịch vụ Thành Viên sẽ ghi nhận khiếu nại của Thành Viên, xác nhận với Thành Viên về việc tiếp nhận khiếu nại và thông báo thời gian dự kiến để giải quyết khiếu nại (thường không quá 30 ngày làm việc), sau đó chuyển "Thông tin khiếu nại" cho các phòng ban có liên quan.

Bước 2: Giải quyết khiếu nại

Sau khi nhận thông tin khiếu nại từ Phòng Dịch vụ Thành Viên, các phòng ban có liên quan có trách nhiệm xem xét và đưa ra giải pháp đối các khiếu nại của Thành Viên và gửi lại Phòng Dịch vụ Thành Viên.

Thời gian giải quyết khiếu nại là 30 ngày làm việc kể từ ngày Phòng Dịch vụ Thành Viên tiếp nhận "Thông tin khiếu nại". Trong thời gian chờ phản hồi/giải đáp, hàng tuần, Phòng

Dịch vụ Thành Viên sẽ cập nhật Thành Viên về tiến trình giải quyết khiếu nại. Trong trường hợp thời gian giải quyết khiếu nại vượt quá thời gian trên, Herbalife sẽ thông báo cho Thành Viên lý do và thời gian cần thiết dự kiến để giải quyết khiếu nại.

Bước 3: Thông báo kết quả khiếu nại cho Thành Viên

Ngay sau khi nhận được phản hồi từ các phòng ban liên quan, Phòng Dịch vụ Thành Viên sẽ thông báo kết quả giải quyết khiếu nại cho Thành Viên theo một trong các phương thức phù hợp sau: điện thoại (có ghi âm), email, văn bản hoặc gặp mặt trực tiếp (có biên bản làm việc được ký bởi đại diện của Herbalife và Thành Viên hoặc tóm tắt nội dung làm việc được Herbalife gửi cho Thành Viên sau buổi gặp mặt trực tiếp).