

Gọi điện đến: Khi đến nhà của khách hàng, hãy đảm bảo bạn có các thông tin sau:

- ID Santrax, ID (các) Khách hàng và mã thăm khám Nhóm của quý vị nếu có.

1.  **Quay bất kỳ số điện thoại miễn phí nào được chỉ định cho đại lý của quý vị.**

Nếu quý vị gặp khó khăn với số điện thoại miễn phí đầu tiên, vui lòng sử dụng số điện thoại miễn phí thứ hai.

 Hệ thống Santrax sẽ nói: **“Đối với tiếng Anh, vui lòng nhấn một (1). Đối với tiếng Tây Ban Nha, vui lòng nhấn phím hai (2). Đối với Amharic, vui lòng nhấn phím ba (3). Đối với tiếng Quảng Đông Trung Quốc, vui lòng nhấn bốn (4). Đối với tiếng Quan Thoại Trung Quốc, vui lòng nhấn phím năm (5). Đối với tiếng Pháp, vui lòng nhấn phím số sáu (6), Đối với tiếng Hàn, vui lòng nhấn phím số bảy (7), Đối với tiếng Việt, vui lòng nhấn phím số tám (8).”**

Những lời nhắc này được nghe bằng ngôn ngữ tương ứng của chúng.

2.  **Nhấn số tương ứng với ngôn ngữ bạn muốn nghe.**

Tất cả lời nhắc cho phần còn lại của cuộc gọi sẽ được nghe bằng ngôn ngữ đó.

 Santrax sẽ nói: **“Chào mừng quý vị, vui lòng nhập ID Santrax của quý vị.”**

3.  **Nhấn số ID Santrax của bạn trên điện thoại cảm ứng.**

 Santrax sẽ nói: **“Để xác minh danh tính của bạn, vui lòng lặp lại: Tại Santrax, giọng nói của tôi là mật khẩu của tôi.”**

LƯU Ý: Nếu bạn chưa đăng ký Xác minh Diễn giả, Santrax sẽ bỏ qua lời nhắc này. Nếu đúng như vậy, hãy bỏ qua bước 4 và sau đó tiếp tục.

4.  **Nói: “Tại Santrax, giọng nói của tôi là mật khẩu của tôi.”**

Hệ thống Santrax có thể yêu cầu bạn lặp lại cụm từ nhiều lần trước khi xác minh danh tính của bạn.

 Santrax sẽ nói: **“Đây có phải là lần thăm khám theo nhóm không? Nhấn (1) để trả lời Có hoặc (2) để trả lời Không.”**

5. **Nhấn (1) để xem lần khám theo nhóm.**

 Santrax sẽ nói: **“Nhấn (1) để bắt đầu lần khám theo nhóm mới, (2) để tiếp tục lần khám theo nhóm của quý vị, (3) để tham gia lần khám theo nhóm hoặc (4) để thoát menu lần khám theo nhóm.”**

(1) Để bắt đầu một lần khám nhóm mới:

(3) Để tham gia một lần thăm khám nhóm hiện có:

6.  Press (1) để bắt đầu một lần khám nhóm mới.
-  Santrax sẽ nói: “Quý vị sẽ bắt đầu một lần khám theo nhóm mới với mã lần khám (MÃ GHI DANH).”
7. Tiếp tục đến bước ít nhất là:

6.  Press (3) để tham gia một lần thăm khám nhóm hiện có.
-  Santrax sẽ nói: “Vui lòng nhập mã thăm khám nhóm.”
7.  Nhấn số của mã số lần khám nhóm.
-  Santrax sẽ nói: “Quý vị sẽ tham gia lần thăm khám theo nhóm với mã thăm khám (GROUP CODE).”

8.  Press (1) để thêm khách hàng vào lần thăm khám nhóm, (2) để hoàn thành lần thăm khám cho khách hàng, (3) để nghe mã lần thăm khám nhóm, (4) để từ bỏ toàn bộ lần thăm khám nhóm này hoặc gác máy nếu quý vị muốn kết thúc cuộc gọi này.
-  Santrax sẽ nói: “Vui lòng chọn địa điểm dịch vụ của bạn. Nhấn (1) một cho Trang chủ, Nhấn (2) cho Cộng đồng.”
9.  Press (1) để chọn nhà hoặc (2) cho cộng đồng.
-  Santrax sẽ nói: “Vui lòng chọn (1) để gọi hoặc (2) để gọi.”
10.  Nhấn phím (1) để “Call In”.
-  Santrax sẽ nói: “Đã nhận vào (TIME).”
11.  Treo máy.
-
- Gọi điện thoại:** Khi rời khỏi nhà của khách hàng, hãy đảm bảo bạn có các thông tin sau:
- ID Santrax của bạn, ID Dịch vụ và Khách hàng, nếu có để xác minh lần thăm khám.
12. **Làm theo các bước B đến F và sau đó tiếp tục.**
-  Santrax sẽ nói: “Nhấn (1) để bắt đầu lần khám theo nhóm mới, (2) để tiếp tục lần khám theo nhóm của quý vị, (3) để tham gia lần khám theo nhóm hoặc (4) để thoát menu lần khám theo nhóm.”
- 
13.  Nhấn (2) để tiếp tục lần khám theo nhóm của quý vị.
- Santrax sẽ nói: “Vui lòng nhập mã thăm khám nhóm.”
14.  Nhấn số của mã số lần khám nhóm.
- Santrax sẽ nói: “Quý vị sẽ tiếp tục thăm khám theo nhóm với mã thăm khám (GROUP CODE). Vui lòng nhấn (1) để thêm khách hàng vào lần thăm khám nhóm, (2) để hoàn thành lần thăm khám cho khách hàng, (3) để nghe mã lần thăm khám nhóm, (4) để từ bỏ cả lần thăm khám nhóm này hoặc gác máy nếu quý vị muốn kết thúc cuộc gọi này.”
- LƯU Ý:** Nếu bạn đã mắc lỗi và cần loại bỏ tất cả dữ liệu bạn đã nhập trước đó cho tất cả các lần thăm khám trong nhóm này, hãy nhấn (4) để từ bỏ toàn bộ lần thăm khám nhóm.
15.  Nhấn phím (2) để hoàn thành lần khám cho khách hàng.
-  Santrax sẽ nói: “Vui lòng chọn (1) để gọi hoặc (2) để gọi.”
16.  Nhấn phím (2) để “Call Out.”

 Santrax sẽ nói: “**Đã nhận vào (TIME). Vui lòng nhập ID Khách hàng đầu tiên hoặc gác máy nếu được thực hiện**”

8.  **Nhấn số ID Khách hàng.**

 Santrax sẽ nói: “**Nhập ID Dịch vụ.**”

17.  **Nhấn Số ID Dịch vụ bạn đã thực hiện.** Tham khảo danh sách dịch vụ của đại lý của bạn.

Hướng dẫn Gọi

STX _____

 Santrax sẽ nói: “**Bạn đã nhập (DỊCH VỤ). Vui lòng nhấn (1) để chấp nhận, (2) để thử lại.**”

18.  **Nhấn phím một (1) để chấp nhận hoặc nhấn phím hai (2) để thử lại.**

 Santrax sẽ nói: “**Nhập số nhiệm vụ.**”

19.  **Nhấn tổng số tác vụ được thực hiện cho khách hàng.**

 Santrax sẽ nói: “**Nhập ID nhiệm vụ.**”

20.  **Nhấn Số Tác Vụ bạn đã thực hiện.**

LƯU Ý:

- Tham khảo danh sách nhiệm vụ của đại lý của bạn.
- Nếu bạn đã thực hiện nhiều hơn một tác vụ, hãy đợi hệ thống xác nhận tác vụ và sau đó nhập số tác vụ tiếp theo cho đến khi bạn đã nhập tất cả các tác vụ được thực hiện trong lần truy cập.
- Nếu bạn đang thực hiện một tác vụ với một chỉ số, Santrax sẽ tạm dừng sau khi nhận được ID tác vụ. Trong khi tạm dừng, nhấn số đọc thích hợp cho tác vụ này bằng cách sử dụng số lượng chữ số được chỉ ra trên danh sách tác vụ.
- Nếu bạn nhập sai Nhiệm vụ, hãy nhấn “00”, hệ thống sẽ xác nhận bằng cách nói: “**Bắt đầu lại, Nhập số nhiệm vụ**”. Nhập lại tất cả ID nhiệm vụ.

 Santrax sẽ nói: **(TASK DESCRIPTION(S)) Bạn đã nhập (NUMBER) tác vụ. Để ghi âm giọng nói của khách hàng, vui lòng nhấn (1) và đưa điện thoại cho khách hàng, hoặc nhấn (2) nếu khách hàng không thể tham gia.**

9.  **Nhấn '1' để ghi âm giọng nói của khách hàng.**
HOẶC

 **Nhấn '2' nếu khách hàng không thể tham gia.**

10.  **Đưa điện thoại cho khách hàng và khách hàng sẽ được yêu cầu nêu tên ngày hôm nay và ngày của họ.**

 Santrax sẽ nói: “**Vui lòng nói tên và họ của quý vị và ngày hôm nay.**”

11.  **Khách hàng nên nói tên và họ của họ và ngày hôm nay.**



Santrax sẽ nói: “**Dịch vụ được thực hiện là (DỊCH VỤ). Nhấn một (1) để xác nhận, hai (2) để từ chối, ba (3) để phát lại.**”



12. **Khách hàng nên nhấn tùy chọn thích hợp.**



Santrax sẽ nói: “**Cảm ơn, tạm biệt**”



13. **gác máy.**



Hướng dẫn Tham khảo Cuộc gọi:

Số Tài khoản Đại lý: STX_____

Viết số ID Santrax của quý vị ở trên để dễ tham khảo.

Quay số:

Tính năng:

Nhắc vào/ra cuộc gọi
Xác minh Diễn giả -Emp
Thăm khám theo nhóm –
Có
Dịch vụ
Xác minh Khách hàng –
Dịch vụ

Chọn Ngôn ngữ
Chọn Địa điểm
Bản ghi Giọng nói của
Khách hàng
Nhiệm vụ

**Cuộc gọi &
Nhiệm vụ
Hướng dẫn tham**