

ACB đã giữ chân khách hàng bằng chất lượng dịch vụ

Ông **TRẦN DUY CẢNH**, luật sư điều hành Công ty luật hợp danh Luật Việt, và bà **ĐÀM THẾ MỸ**, chủ cửa hàng nữ trang Mỹ Ngọc trong khu mua sắm Eden trên đường Lê Lợi, là hai trong số nhiều khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ của ACB ngay từ những ngày đầu tiên.



Ông Trần Duy Cảnh, luật sư điều hành Công ty luật hợp danh Luật Việt

Luật sư Cảnh và bà Mỹ cho biết, sở dĩ họ gắn bó lâu dài với ACB vì hơn 10 năm qua, ngân hàng vẫn không ngừng nâng cao chất lượng về chuyên môn lẫn cung cách phục vụ cho nhân viên.

Ông Cảnh kể lại: “Ban đầu tôi chọn ACB chỉ vì đây là sự lựa chọn duy nhất. Đầu những năm 1990 ở Việt Nam không có ngân hàng nào phát triển thẻ tín dụng ngoài ACB cả. Điều này đã cho thấy vai trò tiên phong cùng với tầm nhìn của Ban lãnh đạo ACB trong việc phát hiện, nhanh chóng nắm bắt và đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng”.

Ông Cảnh bày tỏ sự nhất trí với quan điểm, định hướng đầu tư và phát triển của ACB trong thời đại mà việc thanh toán bằng tiền mặt bắt đầu thoái vị. Theo ông, ACB là một trong số ít các ngân hàng xây dựng được một trung tâm thẻ hiện đại, có sự đầu tư tối đa về cơ sở vật chất, trong đó chú trọng đến công tác phục vụ, tư vấn, giúp đỡ khách hàng. Thẻ bị mất hay bị hỏng, chỉ cần thông báo cho ngân hàng là khách sẽ nhanh chóng được cấp thẻ mới vì ACB đã lưu trữ hình cũng như thông tin cá nhân của khách hàng vào hệ thống. Khi ngân hàng có bất kỳ sự điều chỉnh hay cung cấp các dịch vụ mới, nhân viên ACB đều chủ động thông báo với khách hàng.

Bà Mỹ đã làm đại lý cho ACB từ lâu, và có sự gắn bó lâu dài với ngân hàng. “Điều đầu tiên giúp duy trì mối quan hệ giữa cửa hàng chúng tôi với ngân hàng chính là đôi bên cùng có lợi: ACB đã mang đến cho tôi nhiều lợi ích và lợi ích mà tôi mang lại cho ACB cũng không nhỏ”, bà Mỹ nói.

Do đặc thù của ngành nghề kinh doanh, bà Mỹ thường phải nhập hàng với số lượng lớn nên “vốn nằm” rất nhiều. “Hiểu được khó khăn này, ban lãnh đạo ngân hàng đã tài trợ tín chấp để tôi cho con đi du học. Tôi rất cảm kích thái độ này của ACB”, bà Mỹ kể. Bà cho biết qua chừng ấy năm làm đại lý nhận thẻ cho ACB, việc thanh toán thông qua ngân hàng đều trôi chảy. Tôi có thể nhận tiền ACB ngay trong ngày mà không bị vướng bất kỳ thủ tục rườm rà nào.

Tuy nhiên, cả hai khách hàng cũng có những băn khoăn nhất định về hoạt động của ACB. Điều ông Cảnh quan tâm nhất chính là “mặt trái của sự phát triển”. Ông Cảnh kể có lần đến giao dịch ở một Chi nhánh nhỏ, ông đã cảm thấy không an tâm khi giao tiền cho một nhân viên không mặc đồng phục, không mang bảng tên. Hỏi ra ông mới biết đó là một nhân viên thực tập. Theo ông Cảnh, lợi thế lớn nhất của ACB là đang sở hữu một lượng lớn khách hàng trung thành, có nguyện vọng gắn bó lâu dài với các dịch vụ “xương sống” vì thế ngân hàng không nên bỏ qua những chi tiết nhỏ này. Ông Cảnh cũng góp ý việc in hình trên thẻ thanh toán của ACB. “Điều này khiến cho nhiều điểm chấp nhận thẻ tỏ vẻ e ngại, nhất là khi đi công tác ở nước ngoài. ACB có thể tìm một giải pháp bảo đảm an toàn thẻ khác, chẳng hạn như cách các ngân hàng quốc tế đang làm”, ông Cảnh gợi ý.



Bà Đàm Thế Mỹ,
chủ cửa hàng nữ
trang Mỹ Ngọc

Với vai trò là đại lý có giá trị giao dịch khá lớn, bà Mỹ kiến nghị Ban lãnh đạo ngân hàng nên có một số quy định linh hoạt hơn, tùy vào từng lĩnh vực, từng khách hàng cụ thể. Chẳng hạn, quy định bắt buộc đại lý phải ghi số passport trong các giao dịch có trị giá 1.000 đô la Mỹ trở lên có nhiều trở ngại. “Khách hàng tìm đến cửa hàng Mỹ Ngọc thường là khách quen và mua hàng với giá trị lớn. Việc hỏi thông tin cá nhân của khách như vậy, quả thật bất tiện và làm mất lòng khách. Chúng tôi làm ăn với nhau trên uy tín. Nếu có sự cố, phần thiệt sẽ thuộc về cửa hàng”.

Cả hai khách hàng này đều cho biết họ không có ý định chuyển sang sử dụng dịch vụ thanh toán của đơn vị khác cho dù thời điểm hiện nay, dịch vụ này ở Việt Nam rất phát triển và nhiều ngân hàng đã chủ động tìm họ với những lời chào mời hấp dẫn. “Những đối tác mới sẽ mang lại cho chúng tôi nhiều ưu đãi nhưng thật lòng mà nói người kinh doanh làm ăn như chúng tôi rất ngại thay đổi. Tôi không có lý do gì để chấm dứt hợp đồng với ACB trong khi họ vẫn hợp tác với mình rất tốt”, bà Mỹ khẳng định.

NHỮNG ĐỐI TÁC MỚI SẼ MANG LẠI CHO CHÚNG TÔI
NHIỀU ƯU ĐÃI NHƯNG THẬT LÒNG MÀ NÓI NGƯỜI KINH
DOANH LÀM ĂN NHƯ CHÚNG TÔI RẤT NGẠI THAY ĐỔI.
TÔI KHÔNG CÓ LÝ DO GÌ ĐỂ CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG VỚI
ACB TRONG KHI HỌ VẪN HỢP TÁC VỚI MÌNH RẤT TỐT