

HƯỚNG DẪN CÁC BƯỚC ĐẶT DỊCH VỤ ĐẶC QUYỀN DÀNH CHO CHỦ THẺ TÍN DỤNG TECHCOMBANK PRIVATE VISA INFINITE

1. Định nghĩa

- 1.1. Aspire Lifestyle (gọi tắt là Aspire): tập đoàn toàn cầu cung cấp giải pháp, dịch vụ cho khách hàng cao cấp - là đối tác cung cấp giải pháp cho đặc quyền dành cho chủ thẻ Techcombank Private Visa Infinite và triển khai đặc quyền theo yêu cầu của Techcombank.
- 1.2. Hotline Techcombank Private 24/7: Tổng đài hỗ trợ tiện ích cá nhân cao cấp dành cho Techcombank Private tại Aspire Lifestyle theo số hotline: **028-38240522**
- 1.3. Hòm email Techcombank Private 24/7: Hòm email hỗ trợ tiện ích cá nhân cao cấp dành cho Techcombank Private tại Aspire Lifestyle theo địa chỉ email: techcombankprivate@aspirelifestyles.com
- 1.4. PBC (Priority Banking Center): Trung tâm dịch vụ ngân hàng ưu tiên
- 1.5. Giám đốc Vùng: Giám đốc vùng quản lý toàn bộ PBC trong vùng
- 1.6. PCRM: Quản lý quan hệ khách hàng Private.
- 1.7. EPRM: Chuyên gia quản lý quan hệ khách hàng Private
- 1.8. PRM: Chuyên viên quản lý khách hàng ưu tiên chịu trách nhiệm quản lý và phục vụ Khách hàng Private.
- 1.9. Giao dịch MOTO (mail order telephone order): là giao dịch được thực hiện theo yêu cầu của chủ thẻ qua điện thoại hoặc mail.

2. Các bước chủ thẻ cần thực hiện để đặt dịch vụ

Bước 1: Chủ thẻ chính Infinite/ PCRM/ EPRM/ PRM liên hệ với Hotline/ Email Techcombank Private hoạt động 24/7 để đặt dịch vụ:

- Dịch vụ phòng chờ sân bay toàn cầu: tối thiểu 1 tiếng trước giờ vào phòng chờ
- Dịch vụ đón tiễn sân bay/ làm thủ tục nhanh: tối thiểu 72 giờ trước giờ bay/ đến/ quá cảnh
- Dịch vụ ẩm thực thượng lưu: tối thiểu 24 tiếng trước giờ sử dụng dịch vụ
- Dịch vụ nghỉ dưỡng cao cấp: tối thiểu 01 tháng trước ngày sử dụng dịch vụ.

Lưu ý: khách hàng chủ động gọi Hotline/ Email Techcombank Private 24/7 bằng đúng số điện thoại/ Email đăng ký thẻ Techcombank Private Visa Infinite.

Bước 2: Chủ thẻ chính Infinite/PCRM/EPRM/PRM cung cấp các thông tin theo hướng dẫn của tư vấn viên:

- Họ & Tên của Chủ thẻ chính, 4 số cuối thẻ tín dụng Techcombank Visa Infinite.
- Các thông tin khác cần cung cấp, cụ thể như sau:

2.1. Dịch vụ phòng chờ sân bay:

- Sân bay sử dụng phòng chờ/ Quốc gia sử dụng phòng chờ
- Ngày, giờ sử dụng dịch vụ
- Số lượng người sử dụng
- Họ và tên người đi cùng (nếu có)
- Số điện thoại trong nước có roaming của khách hàng (số điện thoại khách hàng sử dụng dịch vụ trùng với số điện thoại di động chủ thẻ Techcombank Private Visa Infinite)
- Số điện thoại ngoài nước (nếu có)
- Email của khách hàng

2.2. Dịch vụ đón tiễn sân bay:

- Loại dịch vụ (đi/đến/nổi chuyến)
- Sân bay (terminal)
- Thời gian sử dụng dịch vụ đón tiễn sân bay
- Hãng bay/Số hiệu chuyến bay
- Số lượng khách (người lớn/trẻ em)
- Họ & Tên khách hàng trên hộ chiếu
- Số hộ chiếu & Quốc tịch
- Ngày tháng năm sinh
- Số điện thoại trong nước có roaming của khách hàng (số điện thoại khách hàng sử dụng dịch vụ trùng với số điện thoại di động chủ thẻ Techcombank Private Visa Infinite)
- Số điện thoại ngoài nước (nếu có)
- Email của khách hàng
- Ghi chú (nếu có)

2.3. Dịch vụ ẩm thực thượng lưu

- Tên nhà hàng
- Ngày, giờ sử dụng dịch vụ
- Số lượng người sử dụng
- Đặt bàn nhân dịp gì (nếu có)
- Yêu cầu khác (nếu có):(Vd: KH thêm số lượng KH > 4 người, yêu cầu bàn/phòng khu vực yên tĩnh/KH bị dị ứng thành phần nào...)
- Email của khách hàng

2.4. Dịch vụ nghỉ dưỡng cao cấp

- Tên khách sạn/ khu nghỉ dưỡng
- Ngày nhận – trả phòng
- Số lượng người (người lớn/ trẻ em)

- Yêu cầu khác (nếu có):(Vd: KH thêm số lượng, yêu cầu nâng hạng phòng....)
- Email của khách hàng

Bước 3: Chủ thẻ nhận email xác nhận dịch vụ được đăng ký thành công và hướng dẫn sử dụng dịch vụ.

Bước 4: Chủ thẻ tận hưởng dịch vụ

Bước 5: Trong trường hợp chủ thẻ cần thay đổi dịch vụ, chủ thẻ liên hệ tổng đài Hotline/ Email Techcombank Private 24/7/ PCR/ EPR/ PRM để hỗ trợ