

## **Giới thiệu Travel Guard**

Travel Guard, thành viên của tập đoàn bảo hiểm Chartis, là công ty hàng đầu trên thế giới trong lĩnh vực bảo hiểm du lịch và các dịch vụ hỗ trợ. Travel Guard phục vụ cho các khách hàng trên 160 quốc gia và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ đa dạng trên toàn cầu thông qua các trung tâm hỗ trợ trực thuộc tại châu Á, châu Âu và châu Mỹ. Với đội ngũ hơn 1.000 nhân viên trên khắp thế giới, Travel Guard giúp cho khách du lịch vì mục đích nghỉ ngơi, thư giãn hay công tác giải quyết vấn đề và quản trị rủi ro. Bên cạnh đó, với phạm vi hoạt động trên toàn cầu, chất lượng dịch vụ tuyệt vời và tính chuyên nghiệp trong hoạt động, Travel Guard cũng cam kết cung cấp cho khách hàng dịch vụ hỗ trợ tốt nhất.

## **Sản phẩm của Travel Guard**

Khách hàng cá nhân có thể sử dụng các sản phẩm bảo hiểm du lịch giải trí hay công tác của Travel Guard. Còn khách hàng doanh nghiệp có thể mua sản phẩm bảo hiểm du lịch công tác cho các thành viên hay nhân viên công ty của mình. Travel Guard sẵn sàng cung ứng các sản phẩm theo yêu cầu khách hàng doanh nghiệp phù hợp với lĩnh vực bảo hiểm của chúng tôi và/hoặc các dịch vụ hỗ trợ theo từng nhu cầu cụ thể của khách hàng.

### **Khách hàng cá nhân**

Một chuyến đi ngắn ngày (Single Trip Travel)

Toàn bộ những chuyến đi trong năm (Annual Multi-trip Travel)

Chương trình sinh viên (Student Program)

### **Khách hàng doanh nghiệp**

Chuyên công tác của nhân viên (Employee Business Travel)

Bảo hiểm du lịch cho chủ thẻ tín dụng (Credit Cardholder Travel Insurance)

Bảo hiểm du lịch cho khách hàng thân thiết của câu lạc bộ (Loyalty Club Member Travel Insurance)

Bảo hiểm du lịch cho thành viên hiệp hội (Association Member Travel Insurance)

Bảo hiểm cho người nước ngoài (Expatriate Insurance)

## **Dịch vụ hỗ trợ của Travel Guard**

Travel Guard sử dụng mô hình vùng hợp nhất, bao gồm các trung tâm dịch vụ hỗ trợ rải rác khắp thế giới, để cung cấp cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp các dịch vụ hỗ trợ từ hỗ trợ du lịch và y tế khẩn cấp đến dịch vụ chăm sóc cá nhân. Mô hình hỗ trợ toàn cầu của chúng tôi cho phép chúng tôi cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng gồm tư vấn sức khỏe với các bác sĩ và y tá xuyên suốt 24/7 bằng 26 ngôn ngữ khác nhau (còn có nhiều thứ tiếng khác nữa thông qua dịch vụ phiên dịch trực tiếp). Ngoài ra, nhờ mối quan hệ của chúng tôi với hàng ngàn nhà cung cấp y tế sẽ tạo điều kiện cho khách hàng tiếp cận các dịch vụ chăm sóc y tế ở tất cả mọi điểm đến du lịch của mình.

## **Giới thiệu về Travel Guard Asia Pacific**

Travel Guard Asia Pacific (TGAP) phục vụ các du khách đến từ 12 quốc gia thông qua trung tâm hỗ trợ đặt tại Kuala Lumpur, Malaysia. TGAP còn cung cấp các hỗ trợ cho khách hàng của Chartis từ các khu vực khác đến du lịch trong khu vực châu Á Thái Bình Dương.

### **Hoạt động của TGAP**

-Hoạt động xuyên suốt 24/7, 365 ngày trong năm.

-Quản lý hơn 100 nhân viên thuộc nhiều quốc tịch như Trung Quốc, Hồng Kông, Malaysia, Singapore, Việt Nam, Thái Lan, Philippines, Indonesia, Úc, Anh và Mỹ.

-Mỗi năm phục vụ hơn 300,000 cuộc gọi và chịu trách nhiệm hỗ trợ hơn 3 triệu khách hàng của Chartis trên khắp thế giới.

- Hiện tại phục vụ các khách hàng ở 12 quốc gia châu Á Thái Bình Dương gồm: Úc, New Zealand, Papua New Guinea, Singapore, Malaysia, Thái Lan, Indonesia, Việt Nam, Philippines, Trung Quốc, Hồng Kông và Đài Loan.

### **Các ngôn ngữ hỗ trợ 24/7**

-Tiếng Anh, Phổ thông, Quảng đông, Fuzhou, Hokkien, Bahasa Malaysia, Bahasa Indonesia, Thái, Việt, Tagalog, Hindi, Tamil.

### **Công nghệ**

-Hệ thống điện thoại Avaya hiện đại kết nối tất cả các trung tâm hỗ trợ.

-Ứng dụng trên cơ sở web để quản lý các tình huống và cơ sở dữ liệu nhà cung cấp trong toàn hệ thống các trung tâm hỗ trợ.

-Các hệ thống tích hợp cho phép một kế hoạch hoạt động liên tục trên toàn cầu nếu có một trung tâm nào ngừng hoạt động.

### **Đội ngũ y tế**

Gồm 6 bác sĩ, 1 y tá thường trực tại trung tâm KL (Kuala Lumpur).

Ngoài ra, khách hàng cũng có thể tiếp cận nhân viên y tế 24/7 ở các trung tâm khác của Travel Guard gồm 10 bác sĩ và 15 y tá.

### **Nhà cung cấp dịch vụ y tế**

Các thành viên của hệ thống thay đổi rất thường xuyên tùy theo yêu cầu khách hàng. Tại bất cứ thời điểm nào, TGAP đều có mối quan hệ với hơn 20,000 nhà cung cấp có mặt tại tất cả các khu vực chính mà khách hàng đến du lịch. Trong tình huống đặc biệt mà khách hàng yêu cầu hỗ trợ y tế ở khu vực mà chúng tôi không có quan hệ với nhà cung cấp nào chính thức thì chúng tôi sẽ có cơ sở dữ liệu của hàng ngàn nhà cung cấp có thể sử dụng trên cơ sở đặc biệt.

### **Dịch vụ**

Travel Guard cung cấp 4 nhóm dịch vụ chủ yếu gồm Y tế, Du lịch, An ninh, và Đời sống. Chúng tôi cũng tạo ra các chương trình dịch vụ để phục vụ các nhu cầu riêng của doanh nghiệp.

Một số dịch vụ phổ biến dành cho từng nhóm khách hàng bao gồm:

### ***-Y tế***

Quản lý tình huống y tế khẩn cấp

Dịch vụ y tế hồi hương và di tản

Tư vấn/giới thiệu y tế

### ***- Du lịch khẩn cấp***

Tư vấn du lịch trước chuyến đi

Đặt lại vé khách sạn/máy bay

Chuyển khoản

### ***-An ninh***

Thông tin an toàn và an ninh trực tuyến

Dịch vụ an ninh hồi hương và di tản

Dịch vụ tư vấn và đào tạo nhân viên

### ***-Đời sống***

Đặt chỗ nhà hàng và sân Golf

Đặt vé sự kiện

Dịch vụ vận chuyển

## **Phản hồi của khách hàng**

**Địa điểm sự cố - Manila:** “Kính gửi công ty Travel Guard, chúng tôi xin chân thành cảm ơn sự hỗ trợ quý giá và tính chuyên nghiệp của quý công ty trong vụ tấn công xe buýt gần đây ở Manila. Quý công ty cùng cộng sự của mình có vai trò vô cùng quan trọng không những đối với các nạn nhân và gia đình của họ mà còn đối với nhóm hỗ trợ nữa. Thái độ nhiệt tình giúp đỡ người khác của quý vị rất đáng khâm phục.”

Stephanie (Sở Di Trú Hồng Kông)

**Địa điểm sự cố - Singapore:** “Trong chuyến du lịch đến Singapore gần đây, vợ tôi không may bị ngã và gãy chân. Sau đó, cô ấy phải nhập viện và có nguy cơ phải phẫu thuật. Tôi thông báo cho Travel Guard về tình hình và nhờ họ tư vấn,...Sau bước đầu liên hệ như vậy, chúng tôi nhận được sự hỗ trợ nhiệt tình và chuyên nghiệp với tiêu chuẩn tốt nhất. Vợ tôi và/hoặc tôi luôn nhận được cập nhật hàng ngày về tiến triển của bệnh và sự động viên, gần như là rất đúng lúc. Chúng tôi xin chân thành cảm ơn gói bảo hiểm “Defence Health Travel Insurance” vì sự phát huy tác dụng hết sức tuyệt vời của nó; đặc biệt tôi muốn nói đôi lời về các nhân viên chúng tôi trực tiếp tiếp xúc. Chúng tôi rất cảm ơn Thatcha, Nora, Jhun và Maya (làm việc tại Travel Guard Kuala Lumpur) vì sự làm việc không mệt mỏi để tìm ra giải pháp mà nếu không sẽ là một kinh nghiệm đau thương.”

Kathleen và Jeffrey (Úc)

**Địa điểm sự cố-Trung Quốc:** “Chúng tôi viết thư này để bày tỏ lòng cảm phục của chúng tôi đối với dịch vụ vô cùng có ích và chuyên nghiệp mà chúng tôi nhận được khi yêu cầu dịch vụ hồi hương và điều trị tại bệnh viện từ Trung Quốc gần đây. Đội ngũ tổng đài của quý công ty rất chuyên nghiệp và kịp chăm sóc y tế đưa tôi về nhà rất tận tâm. Tôi thật sự rất may mắn vì đã chọn dịch vụ của quý vị để bảo toàn tính mạng của mình. Bất cứ sự chậm trễ nào trong việc nhận được phản hồi cũng đã có thể gây chết người.

Xin nhận lời cảm ơn chân thành nhất và lời chúc tốt đẹp nhất của tôi. Không ai muốn thử bảo hiểm du lịch nhưng tôi thì phải và tôi cảm thấy rất may mắn vì nhận được sự chăm sóc của quý công ty.” Barry (New Zealand)

**Địa điểm sự cố-Trung Quốc:** “Chồng tôi và tôi rất may mắn nhận được sự trợ giúp của Tina, Cộng tác viên hỗ trợ du lịch, người đã giúp chúng tôi trong tình huống khẩn cấp xảy ra tuần rồi. Chúng tôi cần phải rút ngắn chuyến du lịch của mình để trở về nhà gấp để chăm sóc đứa con duy nhất của chúng tôi (4 tuổi) vì nó bị bệnh rất nặng trong lúc chúng tôi đi nghỉ mát. Tina rất tuyệt vời vì cô ấy rất kiên nhẫn, khéo léo và làm việc hiệu quả cao trong suốt thời gian này. Công ty du lịch của chúng tôi không thể giúp gì mà chính Tina đã cố gắng giải quyết vấn đề và sắp xếp chuyến bay về nhà ngay cho chúng tôi.

Xin vui lòng gửi lời cảm ơn và sự hài lòng của chúng tôi đến Tina vì đã hoàn thành tốt nhiệm vụ. Chính thái độ sẵn sàng và vượt chặng đường xa để đến gặp gỡ đã làm chúng tôi ấn tượng nhất. Công ty rất uy tín vì đã chứng tỏ được Chartis thực sự là một công ty hàng đầu trong lĩnh vực bảo hiểm và dịch vụ khách hàng.” Kathy (Singapore)

**Địa điểm sự cố - Anh:** “Tôi thấy rất ấn tượng với chất lượng dịch vụ và thái độ nhất quán mà cá nhân từng nhân viên của Travel Guard thể hiện khi tiếp xúc khách hàng. Thái độ quan tâm của cá nhân đối với khách hàng khi họ cần sự trợ giúp của quý công ty làm dịu bớt rất nhiều mối lo âu và căng thẳng. Chính những lời thăm hỏi và thông báo thường xuyên cho tôi về các dịch vụ hỗ trợ đã làm tôi rất ngạc nhiên.” John (Malaysia)