

# CHƯƠNG TRÌNH GIAO THỰC PHẨM ABCD

## Câu Hỏi Thường Gặp (FAQ)



*Xin chào!*

*Cảm ơn bạn đã tham gia Chương Trình Giao Thực Phẩm của ABCD. Thông qua chương trình này, bạn được giao hàng tạp hóa hàng tháng từ Stop & Shop. Thực phẩm được giao trực tiếp đến cửa nhà bạn. Chúng tôi muốn gửi cho bạn những câu hỏi thường gặp của chương trình. Chúng tôi muốn bạn biết chính xác cách thức hoạt động của chương trình và những việc cần làm nếu bạn gặp bất kỳ vấn đề gì cần hỗ trợ.*

*Thân ái,*

*Nhóm Giao Thực Phẩm ABCD*

### LIÊN HỆ CHÚNG TÔI!

✉ [fooddelivery@bostonabcd.org](mailto:fooddelivery@bostonabcd.org)

📞 617.348.6222

🌐 [bostonabcd.org/fooddelivery](http://bostonabcd.org/fooddelivery)

#### ***Cứ bao lâu thì tôi nhận được hàng?***

*Bạn sẽ được giao hàng mỗi tháng một lần.*

#### ***Khi nào việc giao hàng bắt đầu?***

*Việc giao hàng bắt đầu diễn ra vào tuần thứ hai của tháng. Sẽ có một cuộc gọi hoặc email từ nhân viên của ABCD về việc giao hàng theo lịch trình của bạn. Nếu bạn chưa nhận được lời nhắc qua điện thoại hoặc email nhắc nhở về ngày đã lên lịch giao đồ ăn của bạn, Vui lòng gọi cho đường dây điện thoại trực tiếp của chương trình giao Thực Phẩm ABCD 617.348.6222. Một trong những chuyên gia hậu cần sẽ có thể hỗ trợ bạn.*

#### ***Tôi nhận được bao nhiêu thực phẩm mỗi tháng?***

*Bạn sẽ nhận được một số túi hàng tạp hóa với giá khoảng \$130 mỗi tháng.*

### **Những hạn chế về chế độ ăn uống của tôi có được đáp ứng không?**

Có, chúng tôi sẽ đáp ứng các hạn chế về chế độ ăn uống của bạn. Khi bạn đăng ký tham gia chương trình, bạn đã chỉ ra điều này trong đơn đăng ký của mình. Nếu bạn muốn thông báo cho chúng tôi về những hạn chế trong chế độ ăn uống của mình, vui lòng liên hệ với chúng tôi. Sau đó chúng tôi có thể đảm bảo nhu cầu của bạn được đáp ứng. Những gì chúng tôi có thể cung cấp tùy thuộc vào những gì có sẵn trong kho của Stop & Shop.

### **Những loại thực phẩm nào có trong đơn đặt hàng?**

Bạn sẽ nhận được một giỏ thực phẩm gồm các sản phẩm tươi sống, sữa, thịt, & các mặt hàng thiết yếu khác. Chúng tôi cũng cung cấp các sản phẩm tẩy rửa gia dụng khác nhau như khăn giấy, xà phòng rửa chén, giấy vệ sinh và bột biển.

### **Tôi chọn những gì tôi muốn hay bạn có một danh sách?**

Đối với lần giao hàng đầu tiên, bạn sẽ nhận được một thực đơn tiêu chuẩn được sửa đổi để đáp ứng nhu cầu ăn kiêng đã nêu của bạn. Bạn có thể thay đổi giỏ của mình mỗi tháng, nhưng bạn không bắt buộc phải làm như vậy. Nếu bạn không thực hiện thay đổi, bạn sẽ nhận được giỏ giống như tháng trước.

### **Tôi có thể sửa đổi đơn hàng giao đồ ăn của mình không?**

Có! Bạn có thể thực hiện 3 - 5 thay đổi đối với giỏ hàng của mình mỗi tháng. Bạn không bắt buộc phải thực hiện các thay đổi. Nếu bạn không thực hiện thay đổi, bạn sẽ nhận được đơn hàng giống như tháng trước. Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để đáp ứng nhiều yêu cầu hơn, nhưng chúng tôi không thể đảm bảo rằng chúng tôi có thể thực hiện tất cả các thay đổi được yêu cầu.

### **Khi nào hàng giao của tôi sẽ đến nơi?**

Việc giao hàng thường diễn ra vào tuần thứ 2 và thứ 3 của tháng. Chúng tôi lên lịch giao hàng cho Thứ Ba - Thứ Sáu của những tuần đó. Chúng tôi sẽ liên hệ với bạn qua email, tin nhắn hoặc điện thoại trước 1 tuần để thông báo ngày giờ giao hàng. Sau đó bạn có thể xác nhận ngày giờ hoặc lên lịch lại việc giao hàng. Nếu bạn chưa nhận được lời nhắc về ngày đã lên lịch giao đồ ăn của mình, Vui lòng gọi cho đường dây điện thoại trực tiếp của chương trình giao Thực Phẩm ABCD 617.348.6222. Một trong những chuyên gia hậu cần sẽ có thể hỗ trợ bạn.

### **Tôi có cần ở nhà để nhận hàng không?**

Có, bạn cần phải ở nhà để nhận thức ăn. Stop & Shop sẽ không để lại đồ ăn nếu bạn không có mặt ở đó để nhận. Nếu bạn không ở nhà, vui lòng liên hệ với Nhóm Giao Thực Phẩm ABCD qua điện thoại hoặc email.

### **Làm cách nào để thay đổi ngày và/hoặc giờ giao hàng?**

Nếu bạn muốn thay đổi ngày giao hàng theo lịch trình hoặc giờ giao hàng, vui lòng liên hệ với chương trình Giao đồ ăn ABCD qua điện thoại hoặc email. Chúng tôi sẽ làm việc với bạn để lên lịch giao hàng vào ngày và giờ phù hợp nhất với bạn.

### **Điều gì xảy ra vào ngày giao hàng?**

Vào ngày giao hàng, bạn sẽ cần phải ở nhà trong thời gian giao hàng để nhận thực phẩm. Khi đến nơi, tài xế của Stop & Shop sẽ gọi cho bạn để thông báo rằng họ đã mang đồ ăn đến. Sau đó họ sẽ làm theo hướng dẫn giao hàng và cung cấp thực phẩm cho bạn.

### **ABCD giao thực phẩm cho tôi hay Stop & Shop?**

Stop and shop thực hiện việc giao thực phẩm. ABCD hợp tác với Stop & Shop PeaPod và họ cung cấp dịch vụ giao hàng. ABCD xử lý việc lên lịch giao hàng và làm việc để đảm bảo giao hàng thành công.

**Tôi có thể liên hệ với Stop & Shop về việc giao hàng của mình không?**

Vui lòng liên hệ với Nhóm Giao Hàng Thực Phẩm ABCD thay vì Stop & Shop về việc giao hàng của bạn. Nhóm Giao Thực Phẩm ABCD sẽ có thể hỗ trợ bạn tốt nhất.

**Tôi đang mong được giao hàng hôm nay, nhưng nó vẫn chưa đến. Tôi nên làm gì đây?**

Vui lòng liên hệ với nhóm Giao Thực Phẩm ABCD qua điện thoại hoặc email. Nếu nó nằm trong cửa sổ giao hàng và bạn chưa nhận được thực phẩm của mình, chúng tôi có thể cung cấp cho bạn thời gian giao hàng chính xác. Nếu đó là sau cửa sổ giao hàng, xin vui lòng cho chúng tôi biết. Nếu chúng tôi cần lên lịch lại việc giao hàng của bạn, vì bất kỳ lý do gì, chúng tôi chắc chắn có thể hỗ trợ bạn.

**Tôi phải làm gì nếu tôi bỏ lỡ chuyến giao hàng?**

Nếu bạn lỡ chuyến giao hàng, vui lòng gọi điện thoại trực tiếp cho chương trình giao thực phẩm của ABCD theo số 617.348.6222. Một trong những chuyên gia hậu cần sẽ có thể hỗ trợ bạn & lên lịch giao hàng lại.

**Tôi phải làm gì nếu gặp vấn đề với đơn đặt hàng của mình?**

Cho dù đó là đơn đặt hàng hay chính quy trình giao hàng, hãy luôn liên hệ với Nhóm Giao Hàng Thực Phẩm ABCD qua điện thoại hoặc email. Nếu bạn gặp phải các mặt hàng bị thiếu trong đơn đặt hàng của mình, các mặt hàng bị hết hàng hoặc điều gì đó liên quan đến việc giao hàng. Vui lòng liên hệ với nhóm Giao Thực Phẩm ABCD và cho họ biết về vấn đề này. Chúng tôi sẽ giải quyết vấn đề và cập nhật cho bạn các bước tiếp theo. Chúng tôi luôn phục vụ khách hàng hết khả năng của mình.

**Tôi phải liên hệ với ai nếu có bất kỳ câu hỏi, nhận xét hoặc quan ngại nào?**

Vui lòng gọi điện thoại trực tiếp cho chương trình giao Thực Phẩm ABCD 617.348.6222 hoặc email [fooddelivery@bostonabcd.org](mailto:fooddelivery@bostonabcd.org).

**Bạn có thể cung cấp nhiều ngôn ngữ khác nhau không?**

Có, chúng tôi có thể đáp ứng các ngôn ngữ khác nhau. Chúng tôi có 1 nhân viên nói tiếng Tây Ban Nha. Chúng tôi cũng sử dụng dịch vụ phiên dịch qua điện thoại. Chúng tôi có thể tổ chức một cuộc gọi hội nghị với bạn, một thành viên nhóm Giao Thực Phẩm và một thông dịch viên để hỗ trợ bạn. Nếu bạn cần một ngôn ngữ cụ thể, vui lòng cho nhóm Giao Thực Phẩm biết và chúng tôi sẽ đáp ứng yêu cầu của bạn.

**Làm cách nào để cập nhật hướng dẫn giao hàng của tôi?**

Nếu bạn muốn cập nhật hướng dẫn giao hàng, vui lòng liên hệ với nhóm Giao Thực Phẩm ABCD qua điện thoại hoặc email. Cung cấp cho chúng tôi hướng dẫn mà bạn muốn Stop & Shop tuân theo khi họ giao thực phẩm cho bạn.

**Làm cách nào để tôi cập nhật thông tin liên hệ hoặc địa chỉ giao hàng của tôi?**

Nếu bạn cần cập nhật thông tin liên lạc hoặc địa chỉ giao hàng, vui lòng liên hệ với Chương Trình Giao Thực Phẩm ABCD qua điện thoại hoặc email. Cung cấp cho chúng tôi thông tin cập nhật và chúng tôi sẽ cập nhật hồ sơ của mình cho phù hợp.

**Nếu tôi muốn được xóa khỏi chương trình, tôi phải làm gì?**

Vui lòng gọi điện thoại trực tiếp cho chương trình giao Thực Phẩm ABCD theo số 617.348.6222 hoặc gửi email tới [fooddelivery@bostonabcd.org](mailto:fooddelivery@bostonabcd.org). Một trong những chuyên gia hậu cần sẽ có thể hỗ trợ bạn. Nếu chúng tôi có thể thực hiện các thay đổi để làm cho chương trình hoạt động tốt hơn cho bạn, vui lòng cho chúng tôi biết.