

CHƯƠNG TRÌNH ABCD FOOD DELIVERY

Câu Hỏi Thường Gặp (FAQ)



Xin chào quý vị!

Cảm ơn quý vị đã tham gia Chương trình ABCD's Food Delivery. Thông qua chương trình này, quý vị sẽ nhận được hàng tạp hóa giao hàng mỗi tháng từ Stop & Shop. Thực phẩm sẽ được giao tận nhà quý vị. Những câu hỏi thường gặp này giải thích cách chương trình hoạt động và những việc cần làm nếu quý vị gặp bất kỳ vấn đề nào cần trợ giúp.

*Trân trọng,
Đội Ngũ Chương Trình ABCD Food Delivery*

LIÊN HỆ VỚI CHÚNG TÔI

fooddelivery@bostonabcd.org

617.348.6222

bostonabcd.org/fooddelivery

Tôi sẽ nhận được hàng thường xuyên như thế nào?

Quý vị sẽ nhận được hàng mỗi tháng một lần.

Khi nào việc giao hàng bắt đầu?

Việc giao hàng bắt đầu vào tuần thứ hai của tháng. Quý vị sẽ nhận được cuộc gọi hoặc email từ nhân viên ABCD về lịch giao hàng dự kiến của quý vị. Nếu quý vị chưa nhận được cuộc gọi nhắc nhở hoặc email nhắc

nhở về ngày dự kiến giao thực phẩm, vui lòng gọi đến đường dây điện thoại trực tiếp của chương trình ABCD Food Delivery theo số 617.348.6222. Một trong những nhân viên của chúng tôi sẽ có thể hỗ trợ quý vị.

Tôi nhận được bao nhiêu thực phẩm mỗi tháng?

Quý vị sẽ nhận được một số túi hàng tạp hóa có giá khoảng \$100 mỗi tháng.

Chế độ ăn kiêng của tôi có được đáp ứng không?

Có, chúng tôi sẽ đáp ứng chế độ ăn kiêng của quý vị. Khi quý vị nộp đơn xin tham gia chương trình, quý vị đã ghi rõ điều này trong đơn. Nếu quý vị muốn thông báo cho chúng tôi về chế độ ăn kiêng của mình, vui lòng liên hệ với chúng tôi. Sau đó, chúng tôi có thể đảm bảo nhu cầu của quý vị được đáp ứng. Những gì chúng tôi có thể cung cấp phụ thuộc vào những gì có sẵn trong kho của Stop & Shop.

Đơn hàng bao gồm những loại thực phẩm nào?

Quý vị sẽ nhận được một giỏ thực phẩm gồm các sản phẩm tươi sống, sữa, thịt và các mặt hàng thiết yếu khác theo lựa chọn của quý vị. Chúng tôi cũng cung cấp nhiều sản phẩm vệ sinh gia dụng như khăn giấy, xà phòng rửa chén, giấy vệ sinh và bột biển.

Tôi có được chọn những gì mình muốn không hay chương trình có sẵn danh sách?

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

Tôi có thể sửa đổi đơn hàng giao thực phẩm của mình không?

Được! Quý vị có thể thực hiện 3-5 thay đổi cho giỏ hàng của mình mỗi tháng. Quý vị không bắt buộc phải thực hiện thay đổi. Nếu quý vị không thực hiện thay đổi, quý vị sẽ nhận được đơn hàng giống như tháng trước. Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để đáp ứng nhiều yêu cầu hơn, nhưng không thể đảm bảo có thể thực hiện mọi thay đổi theo yêu cầu.

Khi nào kiện hàng của tôi sẽ đến?

Việc giao hàng thường diễn ra vào tuần thứ 2 và tuần thứ 3 của tháng. Chúng tôi lên lịch giao hàng vào thứ Ba - thứ Sáu trong những tuần đó. Quý vị sẽ được liên hệ qua email, tin nhắn hoặc cuộc gọi điện thoại trước 1 tuần để thông báo ngày và giờ giao hàng. Sau đó, quý vị có thể xác nhận ngày và giờ hoặc lên lịch lại việc giao hàng. Nếu quý vị chưa nhận được lời nhắc về ngày dự kiến giao thực phẩm, vui lòng gọi đến đường dây điện thoại trực tiếp của chương trình ABCD Food Delivery theo số 617.348.6222. Nhân viên của chúng tôi sẽ có thể hỗ trợ quý vị.

Tôi có cần phải ở nhà để nhận hàng không?

Có, quý vị cần phải ở nhà để nhận thực phẩm. Stop & Shop sẽ không để lại thực phẩm nếu quý vị không có mặt để nhận. Nếu quý vị không ở nhà, vui lòng liên hệ với Đội Ngũ ABCD Food Delivery qua điện thoại hoặc email.

Tôi có thể thay đổi ngày và/hoặc giờ giao hàng như thế nào?

Nếu quý vị muốn thay đổi ngày giao hàng đã lên lịch hoặc thời gian giao hàng, vui lòng liên hệ với chương trình ABCD Food Delivery qua điện thoại hoặc email. Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để lên lịch giao hàng vào ngày và giờ phù hợp nhất với quý vị.

Chuyện gì xảy ra vào ngày giao hàng?

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

ABCD có giao đồ ăn cho tôi không hay Stop & Shop sẽ giao?

Stop and Shop thực hiện giao thực phẩm. ABCD hợp tác với Stop & Shop PeaPod và họ cung cấp dịch vụ giao hàng. ABCD chịu trách nhiệm lên lịch giao hàng và nỗ lực 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 Đội Ngũ ABCD Food Delivery thay vì Stop & Shop về việc giao hàng cho quý vị. Đội Ngũ ABCD Food Delivery sẽ hỗ trợ quý vị tốt nhất.

Tôi đang mong đợi nhận hàng vào hôm nay, nhưng hàng vẫn chưa đến. Tôi nên làm gì?

Vui lòng liên hệ với Đội Ngũ ABCD Food Delivery qua điện thoại hoặc email. Nếu vẫn trong thời gian giao hàng và quý vị chưa nhận được thực phẩm, chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị thời gian giao hàng chính xác. Nếu sau thời gian giao hàng, vui lòng cho chúng tôi biết. Nếu chúng tôi cần lên lịch lại việc giao hàng vì bất kỳ lý do gì, chúng tôi chắc chắn có thể hỗ trợ quý vị.

Tôi phải làm gì nếu tôi bỏ lỡ việc giao hàng?

Nếu quý vị bỏ lỡ việc giao hàng, vui lòng gọi đến đường dây điện thoại trực tiếp của chương trình ABCD Food Delivery theo số 617.348.6222. Nhân viên của chúng tôi sẽ có thể hỗ trợ quý vị và lên lịch giao hàng lại.

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

Cho dù là đơn hàng hay quá trình giao hàng, hãy luôn liên hệ với Đội Ngũ ABCD Food Delivery qua điện thoại hoặc email. Nếu quý vị gặp phải tình trạng thiếu sản phẩm trong đơn hàng, hết hàng hoặc có vấn đề

gì đó liên quan đến việc giao hàng. Vui lòng liên hệ với đội ngũ ABCD Food Delivery và cho họ biết về vấn đề này. Chúng tôi sẽ giải quyết vấn đề và cập nhật cho quý vị những bước tiếp theo. Chúng tôi sẽ luôn hỗ trợ khách hàng hết khả năng của mình.

Tôi phải liên hệ với ai nếu có bất kỳ câu hỏi, ý kiến hoặc thắc mắc nào?

Vui lòng gọi đến đường dây điện thoại trực tiếp của chương trình ABCD Food Delivery theo số 617.348.6222 hoặc gửi email tới fooddelivery@bostonabcd.org

Chương trình có thể hỗ trợ nhiều ngôn ngữ khác nhau không?

Có, chúng tôi có thể hỗ trợ nhiều ngôn ngữ khác nhau. Chúng tôi có 1 nhân viên nói tiếng Tây Ban Nha. Chúng tôi cũng sử dụng dịch vụ dịch qua điện thoại. Chúng tôi có thể tổ chức cuộc gọi hội nghị với quý vị, và có một nhân viên trong đội ngũ ABCD Food Delivery và một phiên dịch viên sẽ hỗ trợ quý vị. Nếu quý vị cần ngôn ngữ cụ thể, vui lòng cho Đội Ngũ ABCD Food Delivery biết và chúng tôi sẽ đáp ứng yêu cầu của quý vị.

Làm thế nào để tôi cập nhật hướng dẫn giao hàng?

Nếu quý vị muốn cập nhật hướng dẫn giao hàng, vui lòng liên hệ với Đội Ngũ ABCD Food Delivery qua điện thoại hoặc email. Cung cấp cho chúng tôi hướng dẫn quý vị muốn Stop & Shop thực hiện khi giao đồ ăn cho quý vị.

Làm thế nào để tôi cập nhật thông tin liên lạc hoặc địa chỉ giao hàng?

Nếu quý vị cần cập nhật thông tin liên lạc hoặc địa chỉ giao hàng, vui lòng liên hệ với Chương Trình ABCD Food Delivery qua điện thoại hoặc email. Cung cấp cho chúng tôi thông tin cập nhật và chúng tôi sẽ cập nhật hồ sơ cho phù hợp.

Nếu tôi muốn rời khỏi chương trình thì tôi phải làm gì?

Vui lòng gọi đến đường dây điện thoại trực tiếp của chương trình ABCD Food Delivery theo số 617.348.6222 hoặc gửi email đến fooddelivery@bostonabcd.org. Một trong những chuyên viên hậu cần sẽ có thể hỗ trợ quý vị. Nếu chúng tôi có thể thay đổi để chương trình hoạt động tốt hơn cho quý vị, vui lòng cho chúng tôi biết.