

KHÓA HỌC

KỸ NĂNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Successful Customer Care Skills

VIỆN QUẢN TRỊ VÀ TÀI CHÍNH



GIỚI THIỆU CHƯƠNG TRÌNH

Ngoài việc trở thành người bán hàng chuyên nghiệp thì công việc dịch vụ và chăm sóc khách hàng ngày càng đóng vai trò quan trọng hơn trong quyết định mua sắm của khách hàng, do đó, doanh nghiệp cần không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ và đem tới khách hàng nhiều giá trị hơn. Trong điều kiện cạnh



tranh ngày một gay gắt, dịch vụ không chỉ cần được triển khai tốt theo cam kết của doanh nghiệp tới khách hàng mà quan trọng hơn còn cần thể hiện sự vượt trội so với đối thủ. Chương trình đào tạo **KỸ NĂNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG (Successful Customer Care Skills)**, được Viện IFA nghiên cứu đề xuất cho doanh nghiệp với mong muốn giúp người tham gia sẽ có cái nhìn mới về dịch vụ khách hàng trong giai đoạn cạnh tranh khốc liệt hiện nay của Việt Nam thông qua các mục tiêu cụ thể:

- Thấu hiểu những nhận thức quan trọng của công tác chăm sóc khách hàng trong môi trường kinh doanh hiện nay;
- Biết được một cách rõ ràng chân dung của một khách hàng trong thời đại ngày nay, đâu là sự kỳ vọng, là sự mong đợi, là yếu tố quyết định sự lựa chọn cũng như yếu tố tạo sự trung thành của khách hàng dành cho sản phẩm/dịch vụ mà doanh nghiệp đang kinh doanh;
- Nắm được những mấu chốt quan trọng và biết cách chăm sóc khách hàng một cách chuyên nghiệp và hiệu quả, bao gồm: các nguyên tắc, quy trình, phương pháp, công cụ và kỹ thuật;
- Thấu hiểu được những chương trình chăm sóc khách hàng hiện đại và biết cách cải thiện năng lực quản trị các chương trình chăm sóc khách hàng một cách chuyên nghiệp;

- Hiểu và biết cách vận dụng mô hình phát triển khách hàng và biến khách hàng thành đối tác của mình hay khách hàng như “**Anh em**”;
- Hiểu và biết cách vận dụng mô hình xây dựng văn hóa bán hàng và văn hóa chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp.

THÔNG TIN VỀ KHÓA HỌC

- Thời lượng: Khóa học kéo dài trong 04 buổi (2 ngày)
- Ngày học: Khóa học tổ chức vào ngày T7 hoặc các buổi tối 2-4-6. Xin vui lòng liên hệ **Bộ phận Tư vấn/Đào tạo** để có lịch học cụ thể..
- Giờ học: Mỗi buổi học 3 giờ (bao gồm giải lao 15 phút)

ĐỐI TƯỢNG THAM DỰ

- Các cấp lãnh đạo doanh nghiệp;
- Đội ngũ quản lý cấp trung (bao gồm từ giám đốc chức năng đến cấp trưởng phó các Phòng, Ban, Bộ phận trong doanh nghiệp);
- Các nhân viên trong doanh nghiệp thực hiện công tác chăm sóc khách hàng, dịch vụ khách hàng, bán hàng hoặc có tiếp xúc với khách hàng có mong muốn phát triển và hoàn thiện kỹ năng quan trọng này;

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY

Phương pháp giảng dạy lấy học viên là trọng tâm, hoạt động huấn luyện bao gồm lý thuyết cô đọng, đóng vai, tình huống và tự đặt câu hỏi. Việc học sẽ được nâng cao thông qua việc tham gia tích cực làm các bài tập ôn tập. Người học sẽ có cơ hội tự đánh giá và được khuyến khích phản hồi hoạt động nhóm và cá nhân. Người học sẽ làm việc trên các chủ đề theo nhóm trong suốt chương trình. Với phương châm “*thực hành là cốt yếu*” khóa được thiết kế với nhiều hoạt động vui nhộn với các bài tập tình huống, đóng kịch và thuyết trình.



NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH HỌC

Phần I. Tổng quan về chăm sóc khách hàng

- Ngành kinh doanh và những thách thức trong môi trường kinh doanh hiện nay;
- Công tác chăm sóc khách hàng trong môi trường kinh doanh hiện nay:
 - ✓ *Dịch vụ khách hàng/ Chăm sóc khách hàng - Đây là sự khác biệt?*
 - ✓ *Phát huy lợi thế cạnh tranh trong công tác chăm sóc khách hàng.*
- Ai là người thực hiện công tác chăm sóc khách hàng trong doanh nghiệp?

Phần II. Phương pháp chăm sóc khách hàng hiệu quả

- Hiểu về khách hàng để chăm sóc khách hàng hiệu quả
 - ✓ *Khách hàng & sự lựa chọn của khách hàng;*
 - ✓ *Nhu cầu & những mong đợi;*
 - ✓ *Những cấp độ hài lòng của khách hàng;*
 - ✓ *Chân dung của khách hàng xưa & nay.*
- Các nguyên tắc quan trọng trong chăm sóc khách hàng;
- Quy trình và phương pháp chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp;
- Những chương trình chăm sóc khách hàng hiệu quả phổ biến;
- Năng lực quản lý các chương trình chăm sóc khách hàng
 - ✓ *Lập chương trình chăm sóc khách hàng;*
 - ✓ *Thực thi và kiểm soát thực thi;*
 - ✓ *Đánh giá và điều chỉnh.*
- Những mấu chốt quan trọng và những sai lầm cần tránh trong quản lý các chương trình chăm sóc khách hàng.

Phần III. Mô hình phát triển khách hàng “CCPF”

- Customer (khách hàng): Quy trình tiếp xúc và đáp ứng nhu cầu của khách hàng (bán hàng);
- Client (bạn hàng): Chăm sóc khách hàng để phát triển "khách hàng" thành "bạn hàng";
- Partner (đối tác): Chăm sóc khách hàng để phát triển "bạn hàng" thành "đối tác" để đi cùng nhau;
- Family (Gia đình): Hãy đưa khách hàng thành người trong gia đình.
- Cách tiếp cận và chăm sóc khách hàng đặc biệt.

Phần IV. Mô hình xây dựng "văn hóa bán hàng" và "văn hóa CSKH"

- Thought: Nhận thức sâu sắc về bán hàng và chăm sóc khách hàng;
 - Behaviors: Hành vi chuyên nghiệp trong bán hàng và chăm sóc khách hàng
 - ✓ *Attitude - Thái độ chuyên nghiệp;*
 - ✓ *Skills - Kỹ năng chuyên nghiệp;*
 - ✓ *Appearance - Ngoại hình chuyên nghiệp.*
 - Habits: Thói quen chuyên nghiệp trong quá trình bán hàng và chăm sóc khách hàng;
 - Character/ Culture: Tính cách/ Văn hóa bán hàng và chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp.
-

VIỆN QUẢN TRỊ VÀ TÀI CHÍNH (VIỆN IFA)

Trụ sở chính: Viện IFA

60 Nguyễn Văn Thủ, P.Đa Kao, Q.1, TP.HCM

Tel: (08) 6681 3320 – Hotline: 0942 99 39 79

Liên hệ:

Email: training@ifa.edu.vn

Web: www.ifa.edu.vn

Viện IFA – Chi Nhánh Hà Nội

Số 79 Phố An Trạch, Q.Đống Đa, Hà Nội

Tel : (04) 6652.7306 - Hotline: 0942 99 39 79

Liên hệ:

Email: training@ifa.edu.vn

Web: www.ifa.edu.vn

Viện IFA – Chi Nhánh Cần Thơ

24 Trần Văn Hoài, P. XuânKhánh,

Q.Ninh Kiều, Tp. Cần Thơ

Tel: (0710) 2460 986 - Hotline: 0942 997 111

Liên hệ:

Email: vpcantho@ifa.edu.vn

Web: www.ifa.edu.vn

Viện IFA – Chi Nhánh Vũng Tàu

28-30 Trần Hưng Đạo, P.1, TP. Vũng Tàu

Hotline: 0942 99 39 79

Liên hệ:

Email: training@ifa.edu.vn

Web: www.ifa.edu.vn

Viện IFA – Chi Nhánh Đồng Nai

E46, D9, KP 7, P.Thống Nhất, TP. Biên Hòa

Hotline: 0942 99 39 79

Liên hệ:

Email: training@ifa.edu.vn

Web: www.ifa.edu.vn

