

**KHÓA HỌC**

# **KỸ NĂNG BÁN HÀNG VÀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG CHUYÊN NGHIỆP**

**Selling and 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 BÁN HÀNG VÀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG CHUYÊN NGHIỆP (Professional Selling and 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:

- Nâng cao kỹ năng tìm kiếm khách hàng và tư vấn bán hàng.
- 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;
- 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: Xin vui lòng liên hệ “**Bộ phận tư vấn/Đào tạo**” để nhận được lịch học chi tiết.
- Giờ học: Mỗi buổi học 3 giờ (bao gồm giải lao 15 phút).

## ĐỐI TƯỢNG THAM DỰ

- Nhân viên kinh doanh các sản phẩm, dịch vụ của công ty.
- Chuyên viên kinh doanh và chăm sóc khách hàng
- Những cán bộ đang phụ trách các công việc có liên quan đến việc giao dịch với khách hàng.

## 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 1: Quy trình tư vấn bán hàng - mô hình IMPACT

- Chuẩn bị bán hàng - Investigate
  - Tìm khách hàng ở đâu?
  - Xác định lợi thế của doanh nghiệp (con người, sản phẩm, quy trình,...)
  - Kỹ năng tìm hiểu thông tin khách hàng
  - Chuẩn bị bộ tài liệu bán hàng - saleskit
  - Chuẩn bị kịch bản gặp khách hàng
- Kỹ năng tiếp cận khách hàng mới - Meet
  - Kỹ năng đặt hẹn qua điện thoại - cold calling
  - Kỹ thuật viết thư xin đặt hẹn
  - Kỹ thuật tận dụng “*người bảo lãnh*”
  - Chuẩn bị kịch bản bán hàng
  - Xác định mục tiêu cuộc gặp, những cam kết cần đạt được trong cuộc gặp
  - Chuẩn bị tinh thần, tâm lý trước cuộc gặp
  - Tạo ấn tượng trong lần đầu gặp mặt
- Kỹ năng giao tiếp và khai thác thông tin - Probe
  - Mô hình khai thác thông tin S-P- I-N
  - Kỹ năng sử dụng câu hỏi khai thác thông tin và khai thác nhu cầu tài chính.
  - Kỹ năng sử dụng câu hỏi khơi gợi nhu cầu
- Đề xuất giải pháp - Apply

- Kỹ năng trình bày sản phẩm
- Kỹ năng sử dụng mệnh đề tiện ích
- Kỹ năng tư vấn giải pháp tài chính win-win
- Kỹ thuật F-B- R
- Thuyết phục và xử lý từ chối - Convince
  - Vì sao khách hàng từ chối
  - Kỹ thuật E-Q xử lý phản hồi hoặc từ chối của khách hàng
- Chốt giao dịch - TieUp
  - Tám kỹ thuật chốt giao dịch thành công
  - Nhận biết cơ hội bán chéo
  - Kỹ năng khơi gợi nhu cầu và bán chéo

## **Phần 2. Mô hình phát triển khách hàng “CCPF” ứng dụng cho nhân viên bán hàng.**

- **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** (đôi tác): Chăm sóc khách hàng để phát triển "bạn hàng" thành "đôi 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 3. 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 mâu chốt quan trọng và những sai lầm cần tránh trong quản lý các chương trình chăm sóc khách hàng.

#### **Phần 4. Mô hình xây dựng "văn hóa bán hàng" và "văn hóa CSKH" dành cho nhân viên bán hàng.**

- **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.

## **Phần 5. Quy trình giải quyết vấn đề - kiểm soát và xử lý khiếu kiện, xung đột với khách hàng.**

- Xác định vấn đề tồn tại
  - Kỹ thuật & các công cụ kinh điển trong xác định vấn đề;
    - ✓ *Kỹ thuật nhận diện sự tồn tại của các vấn đề thật sự;*
    - ✓ *Kỹ thuật đa dạng hóa góc nhìn;*
  - Những góc độ tiếp cận vấn đề hiệu quả.
  - Phân tích và truy tìm nguyên nhân
    - ✓ *Kỹ thuật & các công cụ kinh điển trong phân tích và truy tìm nguyên nhân gốc rễ*
    - ✓ *Vận dụng biểu đồ xương cá (Fishbone);*
    - ✓ *5Why*
    - ✓ *Những nguyên tắc quan trọng cần lưu ý.*
  - Xây dựng giải pháp
    - ✓ *Kỹ thuật & các công cụ kinh điển trong xây dựng các giải pháp*
    - ✓ *Tiêu chuẩn của một giải pháp khả thi*
  - Xử lý khiếu kiện.
    - ✓ *Xác định quy trình để đối phó với sự khiếu nại*
    - ✓ *Đảm bảo khiếu nại không leo thang*
    - ✓ *Tiếp nhận thông tin phản hồi của khách hàng*
    - ✓ *Các kỹ thuật cần thiết để xử lý văn bản, điện thoại và mặt đối mặt với khiếu nại*
    - ✓ *Các tình huống xử lý khiếu nại và tạo lập mối quan hệ sau sự cố.*
-





## **VIỆN QUẢN TRỊ VÀ TÀI CHÍNH (VIỆN IFA)**

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

 028. 6681 4320 - 0942 99 39 79

 toquyen@ifa.edu.vn

 [www.ifa.edu.vn](http://www.ifa.edu.vn)



# VIỆN QUẢN TRỊ VÀ TÀI CHÍNH (VIỆN IFA)

## Trụ sở chính: Viện IFA

Tòa nhà HP, số 60 Nguyễn Văn Thủ,  
P.Đa káo, Q.1, TP.HCM

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

## **Liên hệ:**

Email: [training@ifa.edu.vn](mailto:training@ifa.edu.vn)

Web: [www.ifa.edu.vn](http://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](mailto:training@ifa.edu.vn)

Web: [www.ifa.edu.vn](http://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](mailto:vpcantho@ifa.edu.vn)

Web: [www.ifa.edu.vn](http://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](mailto:training@ifa.edu.vn)

Web: [www.ifa.edu.vn](http://www.ifa.edu.vn)

## Viện IFA – Chi Nhánh Đồng Nai

126A Nguyễn Ái Quốc, P.Trảng Dài,  
TP. Biên Hòa, Tỉnh Đồng Nai

Tel: 061.628 89 89 - Hotline: 0917 97 75 76

## **Liên hệ:**

Email: [vpdongnai.ifa@gmail.com](mailto:vpdongnai.ifa@gmail.com)

Web: [www.ifa.edu.vn](http://www.ifa.edu.vn)

