



support sales service
management product
advertising
Customer case
Relationship
quality efficiency
reliability strategy
marketing satisfaction

MasterSkills – Chương Trình ào T o K N ng M m

K N NG D CH V CH M SÓC KHÁCH HÀNG

K N NG D CH V CH M SỨC KHÁCH HÀNG

M c tiêu ào t o

- Th u hi u nh ng nh n th c quan tr ng c a công tác ch m sóc khách hàng trong môi tr ng kinh doanh hi n nay;
- Bi t c m t cách rõ ràng ch n dung c a m t khách hàng trong th i i ngay nay, âu là s k v ng, là s mong i,
- N m c nh ng m u ch t quan tr ng và bi t cách ch m sóc khách hàng m t cách chuyên nghi p và hi u qu ,

Ph ng pháp ào t o

- Chuyên gia s d ng các ph ng pháp ào t o sau ây chuy n t i n i dung khóa h c:
- Th o lu n m (Open discussion)
- Nghiên c u tình hu ng (Case study)
- Bài t p t ánh giá (Self-assessment)
- Thuy t gi ng ng n ài th c t (Mini-lecture)

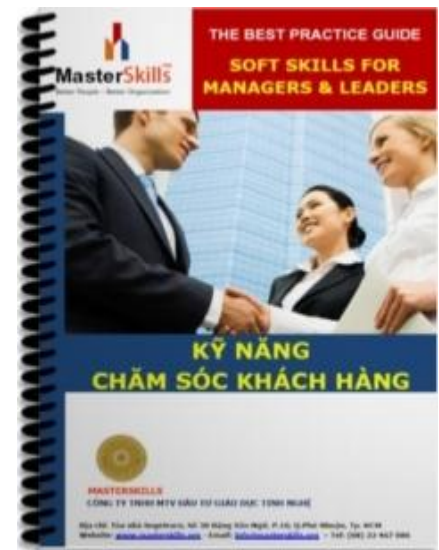
Tài li u

- Tài li u l u hành n i b

Gi i thi u ch ng trình

M t doanh nghi p kinh doanh thành công (b t k ó là doanh nghi p d ch v , s n xu t, hay th ng m i) thì không ch ch m sóc khách hàng trong quá trình bán hàng, mà còn c sau bán hàng; Luôn luôn gi c m t "chu n m c", m t " ng c p" trong vi c ch m sóc khách hàng c a mình nh "s h u" m t i ng nhân s kinh doanh chuyên nghi p và ào t o bài b n v bán hàng và ch m sóc khách hàng.

V i nh ng quan i m nh v y, ch ng trình ào t o "Ch m Sóc Khách Hàng" c a Vi n MasterSkills ã ra i nh m góp ph n giúp i ng c a các công ty chuyên nghi p h n trong ch m sóc khách hàng và thành công h n trong bán hàng.





Đội ngũ nhân viên

- Các cấp lãnh đạo doanh nghiệp;
- Các chuyên gia quản lý cấp trung (bao gồm giám đốc nhân sự, 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;
- Các chuyên gia không phù hợp cho các vị trí là học sinh, sinh viên
- Những người chưa có thâm niên làm việc trong môi trường doanh nghiệp..

Chiến lược

- Sản phẩm MasterSkills cấp, có giá trị trên toàn quốc

Nội dung chương trình

Phần I. Tổng quan về chương trình chăm sóc khách hàng

- Ngành kinh doanh & 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 - đâu 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 & chương trình chăm sóc khách hàng hiệu quả
- Khách hàng & sự lo lắng 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 chương trình chăm sóc khách hàng;
- Quy trình và phương pháp chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp;
- Những thách thức trong chương trình chăm sóc khách hàng hiệu quả phổ biến;
- Những lợi ích quản lý các chương trình chăm sóc khách hàng
- Lập kế hoạch chương trình chăm sóc khách hàng;
- Thực thi và kiểm soát thực thi;
- Đánh giá và điều chỉnh.
- Những mối quan tâm 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 “CCP”

- Customer (khách hàng): Quy trình tiếp xúc và đáp ứng nhu cầu của khách hàng (bán hàng);
- Client (bạn hàng): Chăm sóc khách hàng phát triển "khách hàng" thành "bạn hàng";
- Partner (đối tác): Chăm sóc khách hàng phát triển "bạn hàng" thành "đối tác" đi cùng nhau;
- Cách tiếp cận và chăm sóc khách hàng cụ thể.

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.



Xem thêm chi tiết tại Website Masterskills.org:

<http://masterskills.org/Customer-service-skills-training.htm>





HỘI VIÊN MASTERSKILLS

Add: 30 Đường Vĩn Ng P.10, Q.PN, Tp.HCM

Tel.(08) 22 467 086 – 08. 22 194 047

Web: <http://www.masterskills.org> | Email: Info@masterskills.org