



Customer focus and Service Quality

CHÚ TRỌNG KHÁCH HÀNG VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Giới thiệu khóa học:

Chú trọng khách hàng đóng vai trò như thế nào trong ngành kinh doanh của tổ chức?

Với tư cách là một nhân viên bán hàng và tư vấn bán hàng, tôi cần phải trang bị gì để mang lại chất lượng dịch vụ cho khách hàng?



Mục tiêu khóa học:

- Hiểu biết về khách hàng, cả KHÁCH HÀNG NỘI BỘ lẫn KHÁCH HÀNG BÊN NGOÀI.
- Hiểu được sự cần thiết của việc cung ứng những dịch vụ chú trọng vào khách hàng trong một môi trường ngày càng cạnh tranh và đòi hỏi khắt khe.
- Hiểu biết những kỳ vọng của khách hàng nhìn từ quan điểm của họ nhằm giải quyết sự cách biệt về dịch vụ và cung ứng những dịch vụ có chất lượng.
- Hiểu biết những công cụ được áp dụng khi gặp tình huống khó khăn hoặc khách hàng khó tính.
- Hiểu được mối quan hệ giữa dịch vụ khách hàng và chuỗi giá trị.
- Hiểu được những trở ngại và giải pháp có thể thực hiện để hoàn thiện chất lượng dịch vụ ở tổ chức.

Phương pháp huấn luyện:

- Sử dụng phương pháp huấn luyện 2 chiều để học viên - giảng viên tương tác.
- Học viên sẽ học và chia sẻ kinh nghiệm thực tế trong công việc.
- Bài tập thực hành ngay trong lớp cũng như ngay sau khi kết thúc khoá học.

Nội dung được đề cập:

- Định nghĩa về Dịch vụ khách hàng.
- Khái niệm về khách hàng? Khách hàng nội bộ và bên ngoài.
- Khái niệm về người phục vụ khách hàng.
- "Khoảnh khắc sự thật" tại tổ chức.
- Các chuẩn mực tạo nên nhân viên dịch vụ chuyên nghiệp.
- Thế nào là "Chú Trọng Khách Hàng"?
- Thách thức trong chất lượng phục vụ.
- Mô hình chất lượng và Chú Trọng Khách Hàng.
- Những điểm hài lòng/chưa hài lòng tại tổ chức.
- Phối hợp dịch vụ khách hàng tại bộ phận giao dịch khách hàng.
- Kỹ năng dịch vụ khách hàng vượt trội.
- Những mất xích trong chuỗi dịch vụ - lợi nhuận tại tổ chức.
- Cách biệt về dịch vụ và mô hình RATER.
- Tiêu chuẩn dịch vụ theo mô hình SECRET.
- Tiêu chuẩn dịch vụ tại tổ chức.
- Chăm sóc khách hàng qua điện thoại; internet; trực diện tại quầy giao dịch.
- Đánh giá công tác dịch vụ khách hàng tại đơn vị.
- Ứng dụng thực tế.
- Kế hoạch hành động.





THÔNG TIN KHÓA HỌC

Hoạt động trước đào tạo:

- Học viên đọc & tìm hiểu trước về nội dung đào tạo.
- Giảng viên tìm hiểu ngành nghề, đặc thù của học viên và phân tích nhu cầu đào tạo qua phỏng vấn & khảo sát.

Hoạt động trong đào tạo:

- Đào tạo theo hình thức đa chiều, lấy học viên & vấn đề của học viên làm trung tâm.
- Giới thiệu mô hình lý thuyết cô đọng để học viên dễ nhớ và áp dụng.
- Thảo luận, chia sẻ và giải quyết các tình huống cụ thể trong công việc của học viên ngay trên lớp.
- Lên chương trình hành động thực tế.

Hoạt động sau đào tạo:

- Giảng viên báo cáo tiến trình thực hiện và đánh giá kết quả đào tạo.
- Học viên áp dụng chương trình hành động vào thực tế công việc.
- Giảng viên tư vấn, hỗ trợ học viên trong quá trình áp dụng thực tế.
- Giảng viên tư vấn, đánh giá kết quả áp dụng thực tế của học viên.

Ngân sách thực hiện :

Số lượng tham dự: **Dưới 30 người/lớp**

Thời lượng đào tạo: **2 ngày**

Địa điểm tổ chức: **Theo chỉ định**

Chi phí đào tạo: **Vui lòng liên hệ với chúng tôi**

Bao gồm: Chi phí chuẩn bị chương trình; Chi phí giảng viên và trợ giảng; Tài liệu huấn luyện cho học viên; Đồ dùng giảng dạy; Văn phòng phẩm và vật dụng cho các hoạt động học tập; Quà tặng học viên; Chứng nhận tham dự; Hóa đơn tài chính.

Đối tượng đào tạo:

Chương trình phù hợp với mọi người.

Tài liệu đào tạo:

Với mỗi một chương trình huấn luyện, học viên sẽ được phát tài liệu huấn luyện. Nếu học viên yêu cầu hoặc mong muốn được tham khảo thêm về nội dung của chương trình, SALT sẽ cung cấp danh sách tài liệu tham khảo và tài liệu đọc thêm khi có yêu cầu.

Báo cáo sau đào tạo:

Cuối khóa học, SALT sẽ tập hợp kết quả học tập và đánh giá của các giảng viên và làm báo cáo gửi khách hàng. Nội dung báo cáo gồm:

- Đánh giá kết quả học tập chung của lớp, điểm mạnh và điểm chưa mạnh.
- Nhận xét những đặc điểm nổi trội của lớp học và tư vấn chương trình hành động sau huấn luyện.

Chứng nhận cuối khóa:

Để đảm bảo chất lượng đào tạo, học viên cần tham dự đúng giờ, đầy đủ và cần tham dự tối thiểu 80% thời lượng mỗi khóa học. Đây là điều kiện tiên quyết để có thể nhận chứng nhận tham dự.

Giảng viên:

Các giảng viên được SALT lựa chọn trên cơ sở kinh nghiệm làm việc với các tổ chức trong và ngoài nước trong lĩnh vực quản lý và đào tạo. Các giảng viên đều đã được đào tạo để có thể chuyển tải nội dung chương trình đào tạo đến các học viên một cách hiệu quả nhất.

Giám đốc chương trình:

TP.Hà Nội: Mr. Bùi Quốc Việt

ĐT: 0903254420 - Email: bqviet@salt.edu.vn

TP.HCM: Mr. Trần Việt Hưng

ĐT: 0913232632 - Email: tvhung@salt.edu.vn

