



CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG VÀ MARKETING

Giới thiệu khóa học:

*Chăm sóc khách hàng và Marketing
đóng vai trò như thế nào trong kinh doanh?*

*Với tư cách là một nhân viên dịch vụ liệu tôi cần phải
trang bị những gì để mang lại dịch vụ chăm sóc khách
hàng và Marketing vượt trội ?*

*Tôi cần những kỹ năng gì để trở thành nhân viên chăm
sóc khách hàng chuyên nghiệp?*



Mục tiêu khóa học:

- Nắm được các kỹ năng giao tiếp trực diện và qua điện thoại giúp thực hiện quy trình chăm sóc khách hàng hiệu quả.
- Thực hành kỹ năng trình bày và giới thiệu sản phẩm thuyết phục.
- Hiểu tầm quan trọng và có thể bán chéo/giới thiệu chéo sản phẩm và dịch vụ của đơn vị.
- Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng thông qua xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp của cá nhân.

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 khóa học.

Nội dung được đề cập:

Phần I. Kỹ năng chăm sóc khách hàng

- Kỹ năng giao tiếp trực diện, qua điện thoại và xử lý khiếu nại của khách hàng.
- Quy trình xử lý tình huống khách hàng phàn nàn, khiếu nại.
- Kỹ năng trình bày, bán hàng và giới thiệu chéo sản phẩm, dịch vụ.
- Quy trình bán hàng.
- Xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp.

Phần II. Kỹ năng Marketing

- Phân tích Khách hàng.
- Tìm kiếm nguồn khách hàng như thế nào?
- Truyền thông khuyến mãi.
- Thiết kế chương trình Marketing trực tiếp, kích thích tiêu thụ.
- Các bước tổ chức và quản lý sự kiện.
- Các công cụ tổ chức sự kiện.





CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG VÀ MARKETING

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 đội ngũ bán hàng.

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

