



KỸ NĂNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

Giới thiệu khóa học:

“Chất lượng dịch vụ, khách hàng là trên hết, dịch vụ trên cả mong đợi”. Mọi người, mọi ngành mọi nghề đều nói về dịch vụ khách hàng.

Và đây là lý do tại sao!

Khách hàng hài lòng trung thành hơn, quay lại với sản phẩm và dịch vụ thường xuyên hơn, tiêu nhiều tiền hơn và giới thiệu nhiệt tình hơn cho bạn bè. Khách hàng bất mãn bỏ đi nhanh hơn, quay lưng với các sản phẩm và dịch vụ, trút giận lên cá nhân nhân viên dịch vụ và truyền thông điệp tiêu cực nhanh hơn. Lợi ích của dịch vụ khách hàng vượt trội đã rõ ràng và đang nhận được sự quan tâm lớn của mọi ngành nghề. Nhưng làm thế nào để dịch vụ của bạn thực sự vượt trội?

Khóa học **Dịch vụ Khách hàng Vượt trội** chỉ ra một cách rõ ràng mọi thành viên trong tổ chức cần làm gì, làm như thế nào và tại sao “tôi” phải làm. Cách dạy sinh động cùng với các chiến lược đã được kiểm chứng và các bước áp dụng thực tiễn để tác động trực tiếp vào suy nghĩ, cảm nhận và hành động của các nhân viên tham dự



Mục tiêu khóa học:

- Hiểu rõ tính chuyên nghiệp của cán bộ dịch vụ khách hàng.
- Hiểu rõ tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp trong dịch vụ khách hàng.
- Nắm vững quy trình trao đổi thông tin với khách hàng.
- Hiểu rõ diễn biến tâm lý của khách hàng trong quá trình giao tiếp để phục vụ họ.
- Áp dụng được quy trình giao tiếp và phục vụ khách hàng.
- Vận dụng tốt các kỹ năng giao tiếp và phục vụ khách hàng vượt trội.

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:

1. Tính chuyên nghiệp của nhân viên giao dịch khách hàng.
2. Lỗi mà các nhân viên giao dịch thường gặp trong giao tiếp và chăm sóc khách hàng.
3. Quy trình giao tiếp và chăm sóc khách hàng.
4. Ứng phó và chăm sóc theo diễn biến tâm lý khách hàng.
5. Những kỹ năng áp dụng trong giao tiếp và chăm sóc khách hàng:
 - Kỹ năng tạo thiện cảm với khách hàng
 - Kỹ năng đặt câu hỏi thu thập thông tin, gợi mở nhu cầu khách hàng
 - Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ hình thể khi giao tiếp với khách hàng
 - Kỹ năng sử dụng điện thoại với khách hàng
 - Kỹ năng lắng nghe hiệu quả
 - Kỹ năng hỏi đáp khách hàng
 - Kỹ năng đọc ngôn ngữ cử chỉ khách hàng
 - Kỹ năng gây ảnh hưởng đến khách hàng
 - Kỹ năng chăm sóc khách hàng
 - Kỹ năng xử lý than phiền của khách hàng
 - Kỹ năng cho lời khuyên với khách hàng





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:

Các nhân viên giao dịch, tư vấn 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

