



Models of Exceptional Customer Service

MÔ HÌNH DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG VƯỢT TRỘI

Giới thiệu khóa học:

Mô Hình Dịch Vụ Khách Hàng Vượt Trội (Models of Exceptional Customer Service - MECS) là chương trình về các kỹ năng phục vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ với khách hàng nhằm xây dựng tốt một hệ thống khách hàng trung thành với sản phẩm và dịch vụ của mình. Đây là chương trình được thiết kế đặc biệt dành riêng cho đội ngũ tư vấn viên từ 12 tháng trở lên.



Mục tiêu khóa học:

- Giúp học viên xác định rõ khách hàng của mình là ai? Khách hàng nội bộ và khách hàng chính?
- Nắm vững tầm quan trọng của việc phục vụ khách hàng.
- Nắm vững và sử dụng thành thạo các bước trong quy trình phục vụ khách hàng vượt trội.
- Nâng cao kỹ năng phục vụ vượt trội nhằm giữ vững 100% tỷ lệ duy trì hợp đồng cũng như phát triển thêm khách hàng mới từ khách hàng cũ.
- Biết cách nâng từ 100% lên 103% sự hài lòng của khách hàng trong khâu phục vụ.
- Xây dựng hệ thống khách hàng trung thành với sản phẩm và dịch vụ của mình.

Nội dung được đề cập:

- Khách hàng của bạn là ai?
- Tầm quan trọng của việc phục vụ khách hàng.
- Quy trình dịch vụ khách hàng vượt trội.
- Kỹ năng dịch vụ khách hàng trước khi bán hàng/ dịch vụ.
- Kỹ năng dịch vụ khách hàng trong khi bán hàng/ dịch vụ.
- Kỹ năng dịch vụ khách hàng sau khi bán hàng/ dịch vụ.
- 100% hay 103% sự hài lòng của khách hàng?
- Hội chứng vì khách hàng.
- Kỹ năng xây dựng hệ thống khách hàng trung thành.

Phương pháp huấn luyện:

- Huấn luyện theo hình thức tương tác đa chiều.
- Các mô hình lý thuyết sẽ được cô đọng để học viên dễ nhớ, dễ áp dụng.
- Các học viên khi tham dự sẽ sử dụng những tình huống cụ thể trong công việc để thảo luận, chia sẻ và đúc rút bài học.
- Bài tập thực hành ngay tại lớp học.





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: **25-45 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 cho tư vấn viên trên 12 tháng tuổi.

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

