



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

**CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG VÀ
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

MỤC TIÊU KHOÁ HỌC

Sau khi hoàn tất thành công chương trình học này, học viên sẽ:

- Biết cách tạo hình ảnh chuyên nghiệp trong dịch vụ chăm sóc khách hàng trong mọi môi trường.
- Nhận biết được tầm quan trọng trong việc chăm sóc khách hàng.
- Nắm bắt được các phương pháp, kỹ năng bán hàng, cung cấp dịch vụ phù hợp trong lĩnh vực bất động sản.
- Hiểu được bản chất của hoạt động chăm sóc và các cách thức thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.
- Nâng cao kỹ năng chăm sóc bán hàng qua các công cụ (kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xác định nhu cầu của khách hàng, kỹ năng biểu lộ sự sẵn sàng phục vụ, ứng xử với các khiếu nại, cách thức chăm sóc khách hàng, tạo lập và củng cố quan hệ với khách hàng).

ĐỐI TƯỢNG THAM DỰ

- Các cấp quản lý & lãnh đạo 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;

THỜI LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH

4 buổi (3 giờ/buổi)

NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

1. Tổng quan về chăm sóc khách hàng

- Nhận dạng và phân tích khách hàng của Công ty:
 - ✓ Khách hàng của bạn là ai
 - ✓ Đặc điểm, nhu cầu của từng đối tượng khách hàng
- Xác định yếu tố M.A.N của khách hàng
 - ✓ Các mong đợi của khách hàng trong xu thế hiện đại.

- ✓ Nguyên nhân nào dẫn đến việc mất khách hàng hoặc khách hàng không hài lòng?
 - Định nghĩa về “chăm sóc khách hàng”
 - Quy trình chăm sóc khách hàng
- 2. Phân loại khách hàng để và lập kế hoạch chăm sóc khách hàng**
- Mục đích và phương pháp phân loại khách hàng
 - Công thức LAGMAN để quản lý khách hàng tiềm năng
 - Xây dựng cơ sở dữ liệu, thông tin về khách hàng mới và khách hàng chung thủy
 - Kỹ thuật phân tích thông tin để đưa ra phương pháp phục vụ tốt nhất với chi phí thấp nhất
 - Các công cụ quản lý khách hàng.
- 3. Chăm sóc khách hàng hiệu quả**
- Phương pháp nhận dạng 4 nhóm cá tính đặc trưng của khách hàng
 - Kỹ thuật “tailor made”
 - Nghệ thuật từ chối
 - Xác định thời điểm ”vàng” để chăm sóc khách hàng
 - “Mẹo” chăm sóc khách hàng và tặng quà theo phong thủy
 - Kỹ thuật nâng tầm khách hàng
 - Kỹ thuật chăm sóc và giữ chân khách hàng VIP
- 4. Kỹ năng xử lý khiếu nại của khách hàng**
- Những lý do khiến khách hàng khiếu nại
 - Quy trình xử lý khiếu nại
 - Phương pháp quan sát ngôn ngữ cơ thể khách hàng để nắm bắt tâm lý khi xử lý khiếu nại
 - Thủ thuật xoa dịu cơn giận dữ của khách hàng
 - Các kỹ thuật cần thiết để xử lý văn bản, điện thoại và mặt đối mặt với khiếu nại
 - Thực hành các tình huống xử lý khiếu nại
 - Lập kế hoạch hoạt động sau huấn luyện - Thực hành

BAN GIẢNG HUẤN**1. Th.S Vũ Lai Đoan Trang**

- Giảng viên chính Chương trình giảng dạy quốc tế Business Edge do tổ chức IMF & World Bank khởi xướng để hỗ trợ doanh nghiệp Việt Nam, Giảng viên cấp cao của Tổ chức Lao động quốc tế (ILO).
- Cô Trang đã từng đảm nhiệm các chức vụ sau: Giám đốc đào tạo và phát triển của khách sạn Sheraton Sài Gòn; Quản lý đào tạo & phát triển ở công ty Jardine; Trưởng bộ phận đào tạo Hội Doanh nhân Trẻ T.HCM, tổ chức và thực hiện các hoạt động đào tạo cho các doanh nghiệp thành viên; Chuyên viên huấn luyện cấp cao của công ty Bảo hiểm quốc tế Mỹ AIA, phụ trách thiết kế và phát triển tài liệu huấn luyện cho đội ngũ bán hàng...

2. Th.S Tạ Thị Phước Thạnh

- ThS. Tạ Thị Phước Thạnh, hiện đang là Chuyên gia trong lĩnh vực tư vấn và đào tạo cho các lĩnh vực: Quản lý, kinh doanh và các kỹ năng mềm.
- ThS. Phước Thạnh đã có hơn 30 năm kinh nghiệm làm việc và giữ những vị trí quản lý quan trọng trong lĩnh vực nhân sự và kinh doanh dịch vụ: Phụ trách đào tạo Công ty Biti's ; Trưởng phòng nhân sự Công ty Vietad; Giám đốc kinh doanh Công ty May AD; Phó Giám đốc điều hành Công ty TNHH Cung ứng Nguồn nhân lực Kết nối Việt ; Giám đốc phát triển đào tạo Công ty CP Đào tạo và Tư vấn Nhân lực ; Phó Tổng giám đốc Công ty Tư vấn và đào tạo Nhân lực quốc tế.

TRỤ SỞ CHÍNH

284 - 286 Hoàng Văn Thu, P.4,
Q. Tân Bình, Tp. Hồ Chí Minh

CHI NHÁNH 1

02, D9, P. Chánh Nghĩa
Tp. Thủ Dầu 1, Bình Dương

CHI NHÁNH 2

102A, Lê Hồng Phong, Phường 4,
Bà Rịa - Vũng Tàu, Tp. Vũng Tàu

CHI NHÁNH 3

28 - 33, Phạm Ngọc Thạch,
Q. Ninh Kiều, Tp. Cần Thơ

CHI NHÁNH 4

34 Trần Phú,
P. Vĩnh Nguyên, Tp. Nha Trang