



**KHÓA ĐÀO TẠO**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ & CHĂM SÓC  
KHÁCH HÀNG HOÀN HẢO**

**GV\_ Hanh Tran Marie**







**Thời gian: 8:00 – 16:30 ngày 25-26/04/2023 (Thứ Ba và thứ Tư)**

**Địa điểm: Tòa nhà VCCI, Lầu 4, 171 Võ Thị Sáu, P. Võ Thị Sáu, Q. 3, TP. HCM**



# MỤC TIÊU CHƯƠNG TRÌNH

Chương trình được thiết kế trong thời lượng 02 ngày với mục tiêu, sau chương trình học viên có thể:

-  Nâng cao nhận thức & tầm quan trọng về nâng tầm dịch vụ trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ và chăm sóc khách hàng đối với sự phát triển của doanh nghiệp
-  Hiểu rõ về khách hàng, nhu cầu & những mong đợi của khách hàng về dịch vụ của Công ty, đem lại giá trị hữu ích đến với khách hàng
-  Hình thành tư duy người cung cấp dịch vụ & chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp với thái độ tích cực
-  Xác định rõ vai trò, kỹ năng, thái độ cần có của đội ngũ cung cấp dịch vụ, chăm sóc khách hàng trong việc tiếp cận, phục vụ khách hàng chuyên nghiệp
-  Xây dựng hình ảnh thương hiệu cá nhân, tạo sự tin cậy, kết nối chuyên nghiệp với những đối tượng khách hàng khác nhau.
-  Tạo động lực, nâng cao tinh thần làm chủ công việc với tư duy nâng tầm dịch vụ để thành công



# NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

## HỌC PHẦN

## NỘI DUNG TRIỂN KHAI

### **Module 1: Tư duy nâng tầm chất lượng trong việc cung cấp dịch vụ & chăm sóc khách hàng**

- ❖ Nhận thức về chất lượng dịch vụ & quản lý chất lượng dịch vụ
- ❖ Ý nghĩa – vai trò và tầm quan trọng của của “Dịch vụ khách hàng & Chăm sóc khách hàng” trong chuỗi giá trị kinh doanh
- ❖ Thế nào là 1 hoạt động kinh doanh/ cung cấp dịch vụ đúng nghĩa
- ❖ Các yếu tố đặc trưng của dịch vụ
- ❖ Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ
- ❖ Tư duy đúng trong cung cấp dịch vụ đem lại giá trị cho khách hàng
- ❖ Cấu trúc 4P giúp gia tăng giá trị & sự khác biệt trong hoạt động kinh doanh/ cung cấp DV
- ❖ Các yếu tố then chốt để thành công trong hoạt động kinh doanh/ cung cấp DV hiện đại

### **Module 2: Vai trò người cung cấp dịch vụ khách hàng và chăm sóc khách hàng hoàn hảo**

- ❖ Từ tư duy đến kết quả trong phục vụ và chăm sóc khách hàng (Mô hình quy trình Tư duy - Hành động - Kết quả)
- ❖ 5 nguyên tắc cốt lõi người cung cấp dịch vụ & phục vụ KH cần thực hiện
- ❖ 3 vai trò của người cung cấp dịch vụ:
  - Be Friend - Là người thân thiết với khách hàng
  - Be Ambassador – Là đại sứ
  - Be Advisor – Là nhà tư vấn
- ❖ 7 ngòi nổ dịch vụ gây ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ và lòng trung thành của KH

# NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

## HỌC PHẦN

## NỘI DUNG TRIỂN KHAI

**Module 3: Nâng tầm chất lượng dịch vụ qua năng lực thấu hiểu để đáp ứng nhu cầu khách hàng**

- ❖ Nhận diện khách hàng - Quy tắc MAN và 3 giai đoạn tâm lý của khách hàng.
- ❖ Những bước nâng cấp dịch vụ khách hàng trở nên hoàn hảo
- ❖ Hướng đến cung cấp dịch vụ khách hàng hoàn hảo
- ❖ Thấu hiểu tháp 6 nhu cầu cảm xúc của khách hàng
- ❖ Thấu hiểu tính cách của khách hàng để phục vụ khách hàng hiệu quả
- ❖ Ba yếu tố cơ bản để thỏa mãn khách hàng trong việc cung cấp dịch vụ & CSKH
- ❖ Xác định mục tiêu kết nối với khách hàng với nguyên tắc 5B
- ❖ Quy tắc bản năng 5C trong cung cấp dịch vụ và chăm sóc khách hàng: chủ động dự đoán nhu cầu và tạo thiện cảm với khách hàng
- ❖ Các yếu tố để làm hài lòng và thỏa mãn nhu cầu của khách hàng

**Module 4: Quy trình thực hiện dịch vụ chăm sóc khách hàng gia tăng giá trị**

- ❖ Quy trình các bước thực hiện chăm sóc khách hàng sau bán hàng
- ❖ Nâng cấp mức độ quan hệ với khách hàng sau bán hàng → Trở thành thân thiết
- ❖ Các bí quyết để biến khách hàng thành người thân (từ mindset đến hành động)
- ❖ Các biện pháp để thấu hiểu & đo lường được mong đợi & lòng trung thành của KH
- ❖ Phục vụ khách hàng theo phương pháp tạo khách hàng SMILE (cười vì hài lòng)
  - ✓ Thỏa mãn các nhu cầu và yêu cầu của khách hàng (Satisfy customer's needs)
  - ✓ Làm cho khách hàng hài lòng với số tiền họ bỏ ra (Values for Money)
  - ✓ Giao tiếp và kết nối với khách hàng tốt (Interpersonal)
  - ✓ Lắng nghe câu chuyện và vấn đề của khách hàng (Listen carefully)
  - ✓ Thể hiện sự nhiệt tình khi phục vụ họ (Enthusiasm)



# NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

## HỌC PHẦN

## NỘI DUNG TRIỂN KHAI

### Module 5: Kỹ năng xử lý thắc mắc & than phiền của khách hàng

- ❖ Xác định các nguyên nhân làm cho khách hàng thắc mắc và than phiền
- ❖ Thấu hiểu giá trị của những lời phàn nàn
- ❖ Hạn chế và ngăn ngừa sự thắc mắc và than phiền của khách hàng
- ❖ Phương pháp xử lý khi khách hàng thắc mắc và than phiền của khách hàng
- ❖ Mô hình xử lý theo LATTE
- ❖ Lắng nghe tích cực và chủ động bằng phương pháp đặt câu hỏi
- ❖ Kỹ thuật ứng phó với từng đối tượng khách hàng khó tính
- ❖ Giao tiếp và xử lý các tình huống phát sinh trong suốt hoạt động chăm sóc khách hàng
- ❖ 6 nguyên tắc thuyết phục khách hàng hiệu quả

### Module 6: Trở thành người cung cấp dịch vụ & chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp

- ❖ Phẩm chất cần có để thành công trong công việc cung cấp dịch vụ
- ❖ Xây dựng hình ảnh thương hiệu người cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp và thành công
- ❖ Văn hóa DV “Lấy KH làm trung tâm” để thiết lập những trải nghiệm KH hoàn hảo
- ❖ Xây dựng tiến trình CSKH với các hoạt động qua 3 giai đoạn Trước – Trong – Sau bán hàng
- ❖ Thực hành phân tích tình huống
- ❖ Q&A

# Kết quả ứng dụng

01

Thay đổi nhận thức, hình thành tư duy mới, dẫn đến thay đổi kỹ năng và hành vi phù hợp, tạo sự tự tin trong tiến trình cung cấp dịch vụ & CSKH hiệu quả và chuyên nghiệp hơn

02

Hiểu được bản chất hoạt động kinh doanh/ cung cấp dịch vụ của công ty và vai trò nhiệm vụ của người cung cấp dịch vụ chất lượng đến với khách hàng

03

Chinh phục khách hàng thông qua việc thấu hiểu nhu cầu, tâm lý khách hàng, kết nối – tạo dựng mối quan hệ chất lượng với KH nhằm giữ chân KH hiệu quả

04

Nâng tầm chất lượng dịch vụ thông qua việc, xây dựng niềm tin, cung cấp dịch vụ và chăm sóc KH tối ưu

05

Xây dựng và nâng cao tinh thần làm việc gắn kết, hợp tác và hỗ trợ cùng nhau nâng tầm dịch vụ và CSKH, đáp ứng & thỏa mãn nhu cầu KH và hoàn thành mục tiêu chung của Công ty



# PHƯƠNG PHÁP DẪN GIẢNG

Ứng dụng linh hoạt các phương pháp dẫn giảng lấy học viên làm trung tâm với đa dạng các hoạt động học tập trải nghiệm như:



**GAME – TRÒ CHƠI**  
**ROLE PLAYS – ĐÓNG VAI**  
**CASE-STUDY – BÀI TẬP TÌNH HUỐNG**  
**DEMO – HOẠT ĐỘNG MÔ PHÒNG**



**THẢO LUẬN NHÓM**  
**VAK (HÌNH ẢNH – ÂM THANH – VẬN ĐỘNG**  
**VIDEO CLIP – CHIẾU PHIM**  
**THỰC HÀNH THEO MẪU**





# PHƯƠNG PHÁP DẪN GIẢNG



THUYẾT TRÌNH  
BÀI TẬP NHÓM/ CÁ NHÂN  
TRẮC NGHIỆM  
TRAO QUYỀN



MINDMAP - INFOGRAPHIC  
HOẠT ĐỘNG CẮT - DÁN - VẼ  
STORY STELLING - CÂU CHUYỆN MINH HỌA  
GALLERY WALKING



## GIẢNG VIÊN

Bà Trần Thị Ngọc Hạnh, MBA – Trường Đại Học Kinh Tế & Tài Chính; MBA – Học viện The Oxford Centre For Leadership – United Kingdom; gần 20 năm kinh nghiệm điều hành, quản lý cấp cao, chuyên gia tư vấn, huấn luyện, giảng viên trong nhiều lĩnh vực tại các công ty, tập đoàn lớn trong và ngoài nước.

## HỌC PHÍ

*Chi phí:* DN chưa là Hội viên VCCI-HCM: **1.800.000đ**/người.  
DN là hội viên VCCI-HCM: **1.500.000đ**/người.  
Bao gồm: tài liệu, giải khát, giấy chứng nhận...

***\*Ưu đãi: Doanh nghiệp đăng ký và đóng tiền từ 4 người trở lên trước ngày 19/04/2023 được giảm 10%.***

