



Chương trình đào tạo

KỸ NĂNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Customer Service Skills



NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

Phần 1: Tầm quan trọng của Khách hàng đối với công ty

- Ai là khách hàng của bạn?
- Chăm sóc khách hàng là gì?
- Công thức SERVE trong chăm sóc khách hàng (CSKH)
- Các mong đợi của khách hàng
- Những lý do Khách hàng rời bỏ chúng ta

Phần 2: Thái độ chăm sóc khách hàng – Khả năng kiểm soát tốt bản thân

- Thái độ tích cực trong Chăm sóc Khách hàng
- Ấn tượng đầu tiên trong Chăm sóc Khách hàng
- Kiểm soát tốt sự căng thẳng trong công việc để Chăm sóc Khách hàng tốt nhất
- Điện thoại :
 - Điều gì khiến Khách hàng nghe điện thoại bực mình
 - Điều gì làm Khách hàng dễ chịu khi nghe điện thoại

Hoạt động : Nhận xét tình huống giao tiếp

- Nguyên tắc giao tiếp qua điện thoại
 - Cách thức gọi điện thoại
 - Nguyên tắc giao tiếp hợp tác
- Thực hành áp dụng** : Nghệ thuật từ chối trong CSKH



Phần 3: Xác định nhu cầu của khách hàng – Hiểu rõ tâm lý Khách hàng

- Nhu cầu căn bản của khách hàng
- Áp dụng thực tế dịch vụ công ty đáp ứng Thuyết nhu cầu Maslow của Khách hàng như thế nào?
- Bốn mong đợi cơ bản của Khách hàng
- Kỹ năng lắng nghe. Thu thập thông tin phản hồi
- Tính đúng lúc trong Chăm sóc Khách hàng
- **Phân tích** : Tâm lý – Thái độ - Hành vi – Quyết định mua hàng/ ký hợp đồng của Khách hàng

Phần 4: Tổ chức công việc để kịp thời đáp ứng nhu cầu và giải quyết khiếu nại, than phiền của khách hàng

- Những sai lầm khi giải quyết khiếu nại của khách hàng
- Chiến lược khôi phục khi dịch vụ bị lỗi
- Giải quyết những khiếu nại của khách hàng, đặc biệt với những Khách hàng khó tính.
- Thực hành các hành vi, thái độ thích hợp để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.
- Tổ chức tốt công việc phục vụ Khách hàng để bảo đảm khách hàng quay trở lại
- Tự tin trong giải quyết những khiếu nại thực tế xảy ra tại nơi làm việc .

Khóa học được giảng dạy trong 2 ngày.

Phương pháp giảng dạy: đóng vai, nghiên cứu tình huống, thảo luận và tranh luận theo nhóm

Đăng ký tư vấn khóa học

Điện thoại: (+84)353-253-373 | Email: contact@growup.vn

Địa chỉ: Phòng 504 - Khu B - Waseco Building - 10 Phở Quang, P.2, Q.Tân Bình, TP.HCM