CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

KỸ NĂNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

LỜI GIỚI THIỆU

Trong thời đại mà khách hàng có nhiều lựa chọn hơn bao giờ hết, lợi thế cạnh tranh không còn nằm hoàn toàn ở sản phẩm hay giá bán, mà nằm ở chất lượng trải nghiệm mà doanh nghiệp mang lại cho khách hàng.

Một khách hàng hài lòng có thể tiếp tục mua hàng, nhưng một khách hàng thực sự được chăm sóc tốt sẽ trở thành người đồng hành, người giới thiệu và là tài sản quý giá nhất của doanh nghiệp. Ngược lại, chỉ một trải nghiệm không tốt hoặc một khiếu nại không được xử lý thỏa đáng cũng có thể làm suy giảm uy tín thương hiệu và khiến doanh nghiệp đánh mất những cơ hội kinh doanh lâu dài.

Nhiều nghiên cứu cho thấy chi phí để tìm kiếm một khách hàng mới thường cao gấp nhiều lần so với chi phí duy trì một khách hàng hiện hữu. Vì vậy, xây dựng năng lực chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp và hệ thống xử lý khiếu nại hiệu quả không chỉ là nhiệm vụ của bộ phận dịch vụ khách hàng mà cần trở thành năng lực cốt lõi của toàn bộ tổ chức.

Chương trình đào tạo "Kỹ năng Chăm sóc khách hàng và Giải quyết khiếu nại" được PTI thiết kế dựa trên thực tiễn hoạt động của doanh nghiệp Việt Nam, kết hợp giữa tư duy dịch vụ hiện đại, các mô hình quản trị trải nghiệm khách hàng và những kỹ năng thực hành cần thiết trong quá trình tương tác với khách hàng.

MỤC TIÊU CHƯƠNG TRÌNH

- *Sau khóa học, học viên có thể:*
- Hiểu vai trò và tầm quan trọng của chăm sóc khách hàng trong việc giữ chân khách hàng và phát triển doanh thu.
- Nắm được những mong muốn cốt lõi của khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm, dịch vụ.
- Biết cách phân loại khách hàng để lựa chọn phương pháp chăm sóc phù hợp.
- Vận dụng các kỹ năng giao tiếp, lắng nghe, đồng cảm và cá nhân hóa trong chăm sóc khách hàng.
- Thực hiện hiệu quả quy trình xử lý khiếu nại và giải quyết các tình huống khách hàng khó tính.
- Xây dựng kế hoạch hành động nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng tại đơn vị.

ĐỐI TƯỢNG THAM DỰ

Chương trình phù hợp với:
• Nhân viên chăm sóc khách hàng, dịch vụ khách hàng tại các doanh nghiệp.
• Nhân viên kinh doanh, bán hàng thường xuyên tiếp xúc và hỗ trợ khách hàng.
• Nhân viên lễ tân, tổng đài, tư vấn, hỗ trợ kỹ thuật.
• Trưởng nhóm, quản lý bộ phận chăm sóc khách hàng và dịch vụ khách hàng.
• Cán bộ quản lý mong muốn xây dựng văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm trong doanh nghiệp.
• Các cá nhân có nhu cầu nâng cao kỹ năng giao tiếp, chăm sóc khách hàng và xử lý khiếu nại chuyên nghiệp.

NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

Học phần	Nội dung chi tiết
PHẦN 1. TƯ DUY DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG HIỆN ĐẠI	**1. Vai trò của chăm sóc khách hàng trong doanh nghiệp** • Giữ chân khách hàng • Tăng doanh thu • Xây dựng thương hiệu • Giảm khiếu nại và rủi ro **2. Khách hàng thực sự mong muốn điều gì?** • Được tôn trọng • Được thấu hiểu • Được hỗ trợ nhanh chóng • Được giải quyết vấn đề hiệu quả **3. Triết lý chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp** • Khách hàng là trung tâm • Bán hàng là khởi đầu • Luôn hơn kỳ vọng một chút • Mỗi vấn đề là một cơ hội Hoạt động: • Thảo luận nhóm: "Chân dung nhân viên CSKH chuyên nghiệp" • Chia sẻ các tình huống CSKH thực tế tại đơn vị
PHẦN 2. KỸ NĂNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG HIỆU QUẢ	**1. Phân loại khách hàng để chăm sóc hiệu quả** • Theo giá trị khách hàng • Theo hành vi • Theo nhu cầu **2. Hiểu tâm lý khách hàng qua DISC** • Đặc điểm 4 nhóm D – I – S – C • Cách giao tiếp và phục vụ từng nhóm **3. Kỹ thuật Tailor-Made trong chăm sóc khách hàng** • Cá nhân hóa trải nghiệm • Chăm sóc đúng người – đúng nhu cầu **4. Xác định "Thời điểm vàng" chăm sóc khách hàng** • Sau khi mua • Trong quá trình sử dụng • Khi phát sinh vấn đề • Trước khi tái mua **5. Nghệ thuật từ chối khách hàng** • Công thức 3B: • Bình tĩnh • Bày tỏ lý do • Đưa giải pháp thay thế Thực hành: • Phân tích chân dung khách hàng theo DISC • Thực hành giao tiếp với từng nhóm khách hàng • Role-play tình huống chăm sóc khách hàng

Học phần	Nội dung chi tiết
PHẦN 3. KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CHUYÊN NGHIỆP	**1. Những nguyên nhân phổ biến khiến khách hàng khiếu nại** • Không đúng kỳ vọng • Trải nghiệm không tốt • Thái độ phục vụ • Không được lắng nghe • Xử lý chậm **2. Quy trình 5 bước xử lý khiếu nại** Bước 1. Lắng nghe và giữ bình tĩnh Bước 2. Đồng cảm và xin lỗi Bước 3. Xác minh vấn đề Bước 4. Đưa giải pháp và thống nhất Bước 5. Theo dõi đến cùng **3. Kỹ thuật xoa dịu khách hàng đang tức giận** • Kiểm soát cảm xúc • Đồng cảm đúng lúc • Không tranh cãi • Chuyển hướng sang giải pháp **4. Xử lý khiếu nại đa kênh** • Trực tiếp • Điện thoại • Email/Văn bản **5. Quan sát ngôn ngữ cơ thể để nắm bắt tâm lý khách hàng** Thực hành Role-play: Tình huống 1: Khách hàng phàn nàn chất lượng sản phẩm Tình huống 2: Khách hàng bức xúc vì chậm trễ Tình huống 3: Khách hàng yêu cầu bồi thường Tình huống 4: Khách hàng mất niềm tin và muốn chấm dứt hợp tác Đánh giá theo 4 tiêu chí: Lắng nghe - Đồng cảm - Giải pháp - Thái độ
PHẦN 4. CAM KẾT HÀNH ĐỘNG	**1. Tổng kết các nguyên tắc vàng trong CSKH** • Lắng nghe • Đồng cảm • Chủ động • Theo dõi đến cùng **2. Xây dựng kế hoạch áp dụng sau đào tạo** • Việc sẽ làm ngay trong 30 ngày • Việc sẽ cải tiến trong 60 ngày • Mục tiêu trong 90 ngày **3. Cam kết hành động cá nhân**

GIẢNG VIÊN

Chuyên gia Đỗ Quỳnh

Với gần 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, Chuyên gia Đỗ Quỳnh đã đảm nhiệm nhiều vị trí quản lý đào tạo cấp cao tại các tổ chức tài chính, ngân hàng và bảo hiểm hàng đầu Việt Nam. Ông sở hữu nền tảng thực tiễn sâu sắc trong công tác đào tạo, huấn luyện và phát triển năng lực đội ngũ từ cấp chuyên viên đến lãnh đạo cấp cao. Trong hơn 15 năm qua, ông đã trực tiếp đào tạo cho nhiều tập đoàn, doanh nghiệp lớn trên toàn quốc, góp phần nâng cao năng lực quản trị, chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động của tổ chức. Sự kết hợp giữa kiến thức chuyên môn, trải nghiệm thực tiễn và phương pháp đào tạo hiện đại đã tạo nên dấu ấn riêng của ông trong mỗi chương trình giảng dạy.

THÔNG TIN KHÓA HỌC

- **Thời lượng:**
- **Thời gian:**
- **Hình thức:**
- **Học phí:**

☞ Liên hệ:
[số điện thoại hoặc email liên hệ]