



FrankieKnowledge 43

Chương trình đào tạo

Chiến lược di sản

DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG ĐẲNG CẤP



LỜI GIỚI THIỆU

Phát triển doanh số và lợi nhuận bền vững từ trải nghiệm khách hàng vượt trội

Trong kỷ nguyên mà trải nghiệm khách hàng đã trở thành “đơn vị đo giá trị” của mọi doanh nghiệp, thì dịch vụ khách hàng đẳng cấp không còn là lợi thế – mà là di sản.

Hiểu được điều đó, Tổ chức Giáo dục Đào tạo PTI, đơn vị tiên phong gần 20 năm trong lĩnh vực đào tạo lãnh đạo và tư vấn phát triển doanh nghiệp tại Việt Nam, phối hợp cùng Frankie Knowledge – Học viện quốc tế hàng đầu về chiến lược dịch vụ khách hàng với 43 năm thành lập, cung cấp dịch vụ di sản doanh nghiệp tại 24 quốc gia đã nghiên cứu và xây dựng chương trình: **Chiến lược di sản dịch vụ khách hàng đẳng cấp**”.

ĐỐI TƯỢNG THAM GIA

Khóa học được thiết kế dành riêng cho:

- Tổng Giám đốc, Chủ khách sạn, Resort, Homestay cao cấp
- Quản lý bộ phận Tiền sảnh, Đặt phòng và Dịch vụ khách hàng
- Chuyên gia vận hành, trưởng phòng hành chính – hỗ trợ – chăm sóc khách hàng
- Chuyên viên và nhà quản lý các nền tảng du lịch trực tuyến (OTA, Booking, Agoda, Traveloka, Airbnb...)

“Khách hàng có thể quên sản phẩm bạn bán, nhưng họ sẽ không bao giờ quên cảm xúc mà bạn mang lại.”

– Frankie Knowledge Philosophy

NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

STT	Nội dung chi tiết
1.	7 yếu tố cốt lõi tác động đến điểm đánh giá của khách hàng trong hành trình đặt phòng.
2.	6 yếu tố thành công trong quy trình nâng cao điểm đánh giá dịch vụ khách hàng.
3.	9 bước chủ đạo giúp khách sạn đạt điểm đánh giá 9.0 trở lên trên các nền tảng trực tuyến, từ đó tăng mạnh doanh thu đặt phòng.
4.	Chiến lược kiến tạo “Di sản dịch vụ khách hàng” – nền tảng để doanh nghiệp phát triển bền vững và tạo khác biệt lâu dài.
5.	Cơ hội tham gia Hội nghị Toàn cầu về Di sản Dịch vụ Khách hàng – nơi gặp gỡ và hợp tác cùng các chuyên gia, thương hiệu quốc tế hàng đầu.
6.	Chứng nhận Quốc tế do Frankie Knowledge cấp – ghi nhận năng lực chuyên môn và tư duy quản trị dịch vụ đẳng cấp.

THÔNG TIN CHƯƠNG TRÌNH

Tại TP.HCM:

- Khai giảng: Thứ 6, ngày 7/11/2025; Thời gian học: 8h30 – 16h30
- Địa điểm: Phòng 505 (The Sun), lầu 5 khu C toà nhà Flemington, 182 Lê Đại Hành, P.Phú Thọ, TP.Hồ Chí Minh, Việt Nam

Tại HN:

- Khai giảng: Thứ 3, ngày 11/11/2025; Thời gian học: 8h30 – 16h30
- Địa điểm: Tầng 14 tháp B tòa nhà Sông Đà, đường Phạm Hùng, phường Từ Liêm, thành phố Hà Nội, Việt Nam

Học phí: 1.900.000 VNĐ/ngày

CHUYÊN GIA ĐÀO TẠO



TIẾN SĨ NGUYỄN VĂN HƯỜNG

- Giảng viên cao cấp Tổ chức Giáo dục Đào tạo PTI
- Chuyên gia Huấn luyện Quốc tế – Certified International Coach & Advisor (Frankie Knowledge)
- Hơn 31 năm kinh nghiệm đa lĩnh vực: thương mại, bán lẻ, phân phối, tiếp thị và chăm sóc khách hàng trong các tập đoàn đa quốc gia.
- Hơn 21 năm giữ vị trí lãnh đạo cấp cao, điều hành các doanh nghiệp trong lĩnh vực dịch vụ, bán hàng, truyền thông và đào tạo.
- Chủ tịch Global Group Asia, Tổng Giám đốc Global Book Corporation, Global Media & Coaching, đại diện truyền thông cho 18 thương hiệu quốc tế hàng đầu như: CNBC, BBC News, The Economist, Nikkei, Reuters, WSJ, FT, NYT, SCMP, Aviation Week...

Với triết lý “dịch vụ khách hàng không chỉ là trải nghiệm – mà là di sản”, Tiến sĩ Nguyễn Văn Hường sẽ đồng hành cùng học viên trong hành trình kiến tạo những giá trị dịch vụ mang tầm quốc tế.

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

TỔ CHỨC GIÁO DỤC ĐÀO TẠO PTI

- * Tầng 14 tháp B tòa nhà Sông Đà, đường Phạm Hùng, P.Từ Liêm, TP. Hà Nội
- * Phòng 505 (The Sun), lầu 5 khu C toà nhà Flemington, 182 Lê Đại Hành, P.Phú Thọ, TP.Hồ Chí Minh