



CHƯƠNG TRÌNH
ĐÀO TẠO

QUẢN TRỊ TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG



LỜI GIỚI THIỆU

Yếu tố mang lại sự thành công trong kinh doanh chính là nắm bắt và thỏa mãn được kỳ vọng ngày càng gia tăng của khách hàng. Để làm được điều đó, các nhà lãnh đạo cần phải tận dụng được tối đa nguồn lực, nâng cao hiệu quả trong nghiệp vụ quản trị trải nghiệm khách hàng.

Trải nghiệm khách hàng là tổng thể tất cả những trải nghiệm mà một khách hàng có được trong mối quan hệ với nhà cung ứng hàng hóa và dịch vụ trong suốt quá trình hai bên có mối quan hệ mua bán hàng hóa với nhau (theo Pine và Gilmore).

Trải nghiệm khách hàng có tầm ảnh hưởng và vai trò rất lớn đối với từng doanh nghiệp như giúp tạo ra lợi thế cạnh tranh mạnh mẽ nhất, giúp tăng tỉ lệ duy trì khách hàng, tạo ra khách hàng mới, gia tăng sự hài lòng, trung thành và ủng hộ của khách hàng, giúp lợi nhuận tăng lên.

Chương trình đào tạo “Quản trị trải nghiệm khách hàng” do Tổ chức Giáo dục Đào tạo PTI xây dựng sẽ giúp học viên xây dựng chiến lược quản trị khách hàng hiệu quả.



ĐỐI TƯỢNG THAM GIA

- Cấp lãnh đạo doanh nghiệp: Chủ tịch, CEO, Hội đồng quản trị, Hội đồng thành viên, Ban giám đốc, Ban lãnh đạo, Trợ lý Chủ tịch, Trợ lý CEO...
- Các nhà quản lý cấp trung trong doanh nghiệp: các giám đốc chức năng (Giám đốc kinh doanh, giám đốc tiếp thị dịch vụ), các Trưởng/Phó các phòng, ban bộ phận... trong doanh nghiệp;
- Các chuyên viên, nhân viên thuộc các phòng ban về kinh doanh, marketing.



MỤC TIÊU CHƯƠNG TRÌNH

Sau khi hoàn thành khoá học, học viên sẽ:

- Xây dựng chiến lược trải nghiệm khách hàng
- Xây dựng các chiến thuật trải nghiệm thông qua 10 điểm chạm trải nghiệm
- Xây dựng các văn hóa trải nghiệm khách hàng
- Nâng tầm trải nghiệm và tăng khả năng cạnh tranh cho doanh nghiệp
- Xây dựng được hệ thống khách hàng trung thành
- Giảm chi phí khai thác khách hàng mới và chi phí giữ khách hàng.

THỜI LƯỢNG: 04 buổi



NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

STT	Học phần	Nội dung chi tiết
1	Chiến lược trải nghiệm khách hàng	- Hiểu rõ tầm quan trọng của khách hàng - Hiểu rõ kiến thức về trải nghiệm khách hàng - Hiểu rõ chiến lược trải nghiệm khách hàng - Xây dựng chiến lược trải nghiệm khách hàng thông qua 8P (Philosophy, People, Policy, Process, Product, Price, Place, Promotion) - Xây dựng chiến thuật cạnh tranh thông qua 10 điểm chạm trải nghiệm khách hàng tuyệt vời - Trải nghiệm khách hàng lí tính và cảm tính - Thực hành xây dựng các chiến thuật, giải pháp ý tưởng sáng tạo cho 10 điểm chạm trải nghiệm khách hàng.
2	Chiến lược, văn hóa công ty vào văn hóa trải nghiệm khách hàng	- Mục tiêu của doanh nghiệp - Chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp - Hoài bão, sứ mệnh - Giá trị cốt lõi - Định hướng và ảnh hưởng đến toàn bộ văn hóa kinh doanh và trải nghiệm khách hàng tuyệt vời
3	Xây dựng chiến lược về dịch vụ khách hàng lấy khách hàng là trung tâm	- Lấy khách hàng là trung tâm - Khách hàng luôn đúng - Khách hàng không phải là "thượng đế" - Hiểu rõ 3 khái niệm chính: Dịch vụ, Chăm sóc và Phục vụ khách hàng đem lại trải nghiệm lí tính và cảm tính - Xây dựng chiến lược dịch vụ GTGT - Xây dựng các hoạt động chăm sóc khách hàng thời đại số - Xây dựng văn hóa phục vụ khách hàng thời đại số - Đánh giá mức độ trải nghiệm khách hàng và các giải pháp cải tiến nâng cao mức độ trải nghiệm từ chưa thỏa mãn lên tuyệt vời.
4	Giải quyết khách hàng khiếu nại bằng EQ (Emotional Quotient)	- Tiến trình phát triển của cơn nóng giận - Tiến trình chấp nhận giải pháp giải quyết - Thái độ giải quyết quan trọng hơn cách giải quyết - Giải quyết khách hàng khiếu nại bằng EQ - Biến khách hàng khiếu nại thành khách hàng hài lòng - Chiến lược xây dựng khách hàng trung thành - Chỉ có 1 cách giải quyết an toàn và hiệu quả nhất luôn luôn đúng.



TỔ CHỨC GIÁO DỤC ĐÀO TẠO PTI

CHUYÊN GIA



CHUYÊN GIA HỒ MINH CHÍNH

Chuyên gia về quản trị.
Nguyên Giám đốc Kinh doanh của Unilever.

TỔ CHỨC GIÁO DỤC ĐÀO TẠO PTI

- 📍 Tầng 14, Tháp B, tòa nhà Sông Đà, Đ. Phạm Hùng, P. Mỹ Đình 1, Q. Nam Từ Liêm, Tp. Hà Nội
- 📍 Phòng 505 (The Sun), lầu 5, khu C, tòa nhà Flemington, 182 Lê Đại Hành, P.15, Q.11, Tp. HCM
- 📍 Số 106/4 Trường Chinh, Khu phố 6, P. Tân Hưng Thuận, Q.12, Tp. HCM