



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

**KỸ NĂNG  
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG  
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**



# LỜI GIỚI THIỆU

“Khách hàng là khởi nguồn của mọi sáng tạo” - câu nói của Tom Peters đã khẳng định phần nào vai trò quan trọng của khách hàng đối với doanh nghiệp (DN). Là nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến mọi hoạt động kinh doanh của DN, quyền lực của khách hàng thậm chí có thể tác động tới sự tồn vong của cả một ngành hàng. Hiện nay, cùng với sự phát triển của nền kinh tế, hàng hóa dịch vụ ngày càng đa dạng, khách hàng có nhiều sự lựa chọn hơn, cuộc chiến cạnh tranh giành khách hàng cũng ngày càng gay gắt hơn. Theo kết quả một cuộc khảo sát tại Mỹ và Anh, 90% người tiêu dùng cho biết họ sẽ mua hàng của công ty khác nếu thấy tốt hơn và trên thực tế 60% đã đổi nhà cung cấp. Chính vì vậy, duy trì và giữ chân khách hàng luôn là bài toán thường trực đối với mỗi Doanh nghiệp.

Trong bối cảnh đó, nắm được nghệ thuật chăm sóc khách hàng và đặc biệt là giải quyết thỏa đáng khiếu nại của họ sẽ là bí kíp vàng để DN giữ chân “thượng đế” của mình.

Với sứ mệnh “Khai sáng cộng đồng Doanh nhân qua các giá trị tri thức”, Tổ chức Giáo dục Đào tạo PTI đã thiết kế chương trình “Kỹ năng chăm sóc khách hàng & giải quyết khiếu nại” để cung cấp những kiến thức, những kỹ năng cần thiết cho đội ngũ nhân viên chăm sóc khách hàng tại các Doanh nghiệp.



## **ĐỐI TƯỢNG THAM GIA**

Khóa học được soạn thảo dành cho mọi đối tượng trong doanh nghiệp, không riêng gì các cấp quản lý mà ngay cả các nhân viên với quan niệm rằng tất cả mọi người trong doanh nghiệp đều phải coi trọng và thực hiện việc chăm sóc khách hàng



## **MỤC TIÊU CHƯƠNG TRÌNH**

Học viên sau khi hoàn thành khóa học có thể:

- Nhận thức được tầm quan trọng trong việc chăm sóc khách hàng tại đơn vị
- Tìm hiểu về khách hàng & nhu cầu của họ để nâng cao hiệu quả chăm sóc khách hàng một cách chuyên nghiệp
- Áp dụng cách thức xử lý than phiền của khách hàng để làm hài lòng khách hàng

## **PHƯƠNG PHÁP HỌC TẬP**

Giảng viên sử dụng các phương pháp đào tạo sau đây để chuyển tải nội dung khóa học:

- Thảo luận mở (Open discussion)
- Nghiên cứu tình huống (Case study)
- Bài tập tự đánh giá (Self-assessment)
- Thuyết giảng ngắn (Mini-lecture)
- Diễn vai (Role Play)
- Hoạt động trò chơi (Learning games)

**THỜI LƯỢNG: 04 buổi**



## NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

STT	Học phần	Nội dung chi tiết
1	<b>TẦM QUAN TRỌNG CỦA CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG. NHẬN DẠNG KHÁCH HÀNG</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vai trò của chăm sóc khách hàng trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp</li><li>• Khách hàng thường mong muốn điều gì?</li><li>• Những yếu tố trụ cột để thỏa mãn khách hàng</li><li>• Xác định mong muốn của khách hàng sau khi mua hàng</li><li>• Triết lý trong chăm sóc khách hàng</li></ul>
2	<b>PHÂN LOẠI KHÁCH HÀNG ĐỂ VÀ LẬP KẾ HOẠCH CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mục đích và phương pháp phân loại khách hàng</li><li>• Công thức LAGMAN để quản lý khách hàng tiềm năng</li><li>• Xây dựng cơ sở dữ liệu, thông tin về khách hàng mới và khách hàng chung thủy</li><li>• Kỹ thuật phân tích thông tin để đưa ra phương pháp phục vụ tốt nhất với chi phí thấp nhất</li><li>• Các công cụ quản lý khách hàng</li></ul>
3	<b>CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG HIỆU QUẢ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Phương pháp nhận dạng 4 nhóm cá tính đặc trưng của khách hàng</li><li>• Kỹ thuật "tailor made"</li><li>• Nghệ thuật từ chối</li><li>• Xác định thời điểm "vàng" để chăm sóc khách hàng</li><li>• "Mẹo" chăm sóc khách hàng và tặng quà theo phong thủy</li><li>• Kỹ thuật nâng tầm khách hàng</li><li>• Kỹ thuật chăm sóc và giữ chân khách hàng VIP</li></ul>
4	<b>KỸ NĂNG XỬ LÝ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Những lý do khiến khách hàng khiếu nại</li><li>• Quy trình xử lý khiếu nại</li><li>• Phương pháp quan sát ngôn ngữ cơ thể khách hàng để nắm bắt tâm lý khi xử lý khiếu nại</li><li>• Thủ thuật xoa dịu cơn giận dữ của khách hàng</li><li>• Các kỹ thuật cần thiết để xử lý văn bản, điện thoại và mặt đối mặt với khiếu nại</li><li>• Thực hành các tình huống xử lý khiếu nại</li><li>• Lập kế hoạch hoạt động sau huấn luyện - Thực hành</li></ul>



## CHUYÊN GIA



### CHUYÊN GIA NGUYỄN QUỐC CƯỜNG

Thạc sỹ trường Đại học kinh tế, thạc sỹ Học viện công nghệ Á Châu, Thái Lan;  
Nguyên Giám đốc điều hành công ty Tràng An;  
Giảng viên cao cấp Tổ chức Giáo dục Đào tạo PTI  
Ông nổi tiếng với vai trò là chuyên gia đào tạo về kỹ năng mềm, kỹ năng bán hàng và chăm sóc khách hàng hiệu quả. Ông đã từng đào tạo cho nhiều doanh nghiệp, tập đoàn lớn như: Techcombank, BIDV, Công ty BHNT Korealife, Ngân hàng Habubank, VietinBank, Petrolimex Hà Giang....

#### 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