

Chương Trình Đào Tạo

**CHĂM SÓC &
PHÁT TRIỂN KHÁCH HÀNG
TRUNG THÀNH**



Chương Trình Đào Tạo

CHĂM SÓC & PHÁT TRIỂN KHÁCH HÀNG TRUNG THÀNH

"80% doanh thu tương lai của doanh nghiệp sẽ đến từ **20%** khách hàng hiện tại" - Theo Báo cáo nghiên cứu từ Gartner.

Một doanh nghiệp kinh doanh thành công (bất kể đó là doanh nghiệp dịch vụ, sản xuất, hay thương mại) thì: (1) không chỉ chăm sóc khách hàng (CSKH) trong quá trình bán hàng, mà còn cả sau bán hàng; (2) Luôn luôn giữ được một "chuẩn mực", một "đẳng cấp" trong việc CSKH của mình nhờ "sở hữu" một đội ngũ nhân sự kinh doanh chuyên nghiệp, được đào tạo bài bản về bán hàng và chăm sóc khách hàng.

Với những quan điểm như vậy, chương trình đào tạo **"Chăm sóc và Phát triển khách hàng Trung thành"** của PACE đã ra đời nhằm góp phần giúp đội ngũ của các công ty chuyên nghiệp hơn trong CSKH và thành công hơn trong bán hàng.

Chương trình này đã được các chuyên gia của PACE nghiên cứu, thiết kế và biên soạn, đồng thời được cải tiến, nâng cấp liên tục cho phù hợp với những thay đổi và thách thức của môi trường kinh doanh hiện tại.

Chương trình không chỉ giúp bạn biết cách chăm sóc khách hàng một cách chuyên nghiệp, mà còn giúp bạn biết cách biến "khách hàng" thành "bạn hàng"; biến "bạn hàng" thành "đối tác".

Chương trình đào tạo này không những giúp người tham dự biết cách chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp trong môi trường kinh doanh hiện nay, mà còn giúp cho người tham dự:

- Biết cách chăm sóc, phát triển và tạo ra khách hàng trung thành dựa trên hệ thống khách hàng hiện hữu;
- Biết cách biến "khách hàng" thành "bạn hàng" (khách hàng thân thiết) và sau đó, biến "bạn hàng" thành "đối tác" (khách hàng muốn mình "đồng hành" cùng họ trong quá trình phát triển của họ);
- Biết cách xây dựng "văn hóa bán hàng" cho bản thân;
- Biết cách chung sức cùng công ty xây dựng "văn hóa bán hàng và chăm sóc khách hàng" chuyên nghiệp - đẳng cấp cho toàn thể đội ngũ.

NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

THAM DỰ CHƯƠNG TRÌNH

- Các cấp lãnh đạo doanh nghiệp;
- Đội ngũ quản lý cấp trung (bao gồm từ Giám đốc chức năng đến cấp Trưởng, Phó các Phòng, Ban, Bộ phận trong doanh nghiệp);
- Các nhân viên trong doanh nghiệp thực hiện công tác chăm sóc khách hàng, dịch vụ khách hàng, bán hàng hoặc có tiếp xúc với khách hàng có mong muốn phát triển và hoàn thiện kỹ năng quan trọng này;

MỤC TIÊU CHƯƠNG TRÌNH

Sau khi tham dự chương trình, người học sẽ:

- Hiểu tầm quan trọng của công tác chăm sóc khách hàng trong môi trường kinh doanh hiện nay;
- Hiểu rõ ràng chân dung khách hàng ngày nay, hiểu sự kỳ vọng, mong đợi, yếu tố quyết định sự lựa chọn cũng như yếu tố tạo sự trung thành của khách hàng dành cho sản phẩm/dịch vụ mà doanh nghiệp đang kinh doanh;
- Biết cách chăm sóc khách hàng một cách chuyên nghiệp và hiệu quả, bao gồm: các nguyên tắc, quy trình, phương pháp, công cụ và kỹ thuật;
- Khám phá những chương trình chăm sóc khách hàng hiện đại và cải thiện năng lực quản trị các chương trình chăm sóc và phát triển khách hàng một cách chuyên nghiệp;
- Hiểu và vận dụng mô hình phát triển khách hàng và biến khách hàng thành đối tác của PACE, gọi tắt là “CCP Model”;
- Hiểu và vận dụng mô hình xây dựng văn hóa chuyên nghiệp của PACE, gọi tắt là “TBHC Model”.

Phần I. Tổng quan về chăm sóc khách hàng

- Ngành kinh doanh & những thách thức trong môi trường kinh doanh hiện nay;
- Công tác chăm sóc khách hàng trong môi trường kinh doanh hiện nay:
 - Dịch vụ khách hàng/ Chăm sóc khách hàng: Đây là sự khác biệt?
 - Phát huy lợi thế cạnh tranh trong công tác chăm sóc khách hàng.
- Ai là người thực hiện công tác chăm sóc khách hàng trong doanh nghiệp?

Phần II. Phương pháp chăm sóc khách hàng hiệu quả

- Hiểu về khách hàng để chăm sóc khách hàng hiệu quả:
 - Khách hàng & sự lựa chọn của khách hàng;
 - Nhu cầu & những mong đợi;
 - Những cấp độ hài lòng của khách hàng;
 - Cách thức giải quyết khiếu nại & phản nản của khách hàng;
 - Chân dung của khách hàng xưa & nay.

Phần III. Mô hình phát triển khách hàng “CCP”

- Customer (khách hàng): Quy trình tiếp xúc và đáp ứng nhu cầu của khách hàng (bán hàng);
- Client (bạn hàng): Chăm sóc khách hàng để phát triển “khách hàng” thành “bạn hàng”;
- Partner (đối tác): Chăm sóc khách hàng để phát triển “bạn hàng” thành “đối tác” để đi cùng nhau;
- Cách tiếp cận và chăm sóc khách hàng đặc biệt.

Phần IV. Mô hình xây dựng “văn hóa bán hàng” và “văn hóa CSKH”: “TBHC” Model

- Thought: Nhận thức sâu sắc về bán hàng và chăm sóc khách hàng;
- Behaviors: Hành vi chuyên nghiệp trong bán hàng và chăm sóc khách hàng:
 - Attitude / Thái độ chuyên nghiệp;
 - Skills / Kỹ năng chuyên nghiệp;
 - Appearance / Ngoại hình chuyên nghiệp.
- Habits: Thói quen chuyên nghiệp trong quá trình bán hàng và chăm sóc khách hàng;
- Character/ Culture: Tính cách/ Văn hóa bán hàng và chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp.

THỜI LƯỢNG & HỌC PHÍ

- Thời lượng: Tổng thời lượng chương trình là **04 buổi** (tương đương 12 giờ), có thể chọn học vào buổi tối, cuối tuần hoặc trong tuần. Vui lòng xem lịch học chi tiết của các khóa sắp khai giảng trên website PACE: www.PACE.edu.vn
- Học phí: Học phí chính thức và chính sách ưu đãi nếu chuyển phí sớm hoặc đăng ký nhóm, vui lòng xem chi tiết trên website PACE www.PACE.edu.vn hoặc liên hệ Bộ Phận Tư Vấn Đào Tạo của PACE.

“Chỉ có học thực, mới có thể làm thực;
chỉ có làm thực, mới có thể sống thực;
Tất cả, bắt đầu từ THỰC HỌC”

Học Viện Quản Lý PACE

Tòa nhà PACE

195-197 Nguyễn Thái Bình, Phường Bến Thành, TP. HCM
(thuộc Quận 1, TP.HCM cũ)

Tòa nhà PACE

341 Nguyễn Trãi, Phường Cầu Ông Lãnh, TP. HCM
(thuộc Quận 1, TP.HCM cũ)

Văn phòng Hà Nội

Coalimex Building (Tầng 2), 33 Tràng Thi,
Phường Cửa Nam (thuộc Quận Hoàn Kiếm cũ)

☎ (028) 3837.0208 (TP.HCM)

☎ (024) 3646.2828 (Hà Nội)

✉ contact@PACE.edu.vn

🌐 www.PACE.edu.vn