

# NGHỆ THUẬT LÀM HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG

~Nâng tầm chất lượng dịch vụ khách hàng để  
gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng~



## MỤC TIÊU



- Nâng cao nhận thức về dịch vụ khách hàng và sự hài lòng của khách hàng
- Hiểu rõ khách hàng, nhu cầu và mong đợi của họ đối với sản phẩm của công ty
- Cải thiện khả năng giải quyết vấn đề và làm việc chuyên nghiệp để tăng cường sự hài lòng của khách hàng

## ĐỐI TƯỢNG



- ☐ Nhân viên ☒ Quản lý cấp trung
- ☒ Quản lý sơ cấp ☐ Quản lý cấp cao

## PHƯƠNG PHÁP



30% lý thuyết, 70% thực hành thông qua thảo luận nhóm, trình bày, bài tập tình huống, đóng vai, trò chơi v.v.



**AIMNEXT**

Professional Training & Consulting

### TRỤ SỞ CHÍNH HỒ CHÍ MINH

Tòa nhà Nam Giao, 261 - 263 Phan Xích Long, Phường Cầu Kiệu, Tp.Hồ Chí Minh

### VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN HÀ NỘI

Tòa nhà Sao Mai, 19 Lê Văn Lương, Phường Thanh Xuân, Hà Nội

### Phần 1. Tổng quan về "Sự Hài Lòng của Khách Hàng"

- Nhận thức về sự hài lòng của khách hàng, chất lượng dịch vụ và quản lý chất lượng
- Tầm quan trọng của "Sự Hài Lòng của Khách Hàng"
- Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng
- Ba yếu tố cơ bản để làm khách hàng hài lòng
- Hiểu hành trình trải nghiệm khách hàng để tăng cường sự hài lòng của khách hàng

### Phần 2. Vai trò là người đại diện công ty

- Mô hình ESCAPES - những yếu tố góp phần vào sự hài lòng của khách hàng với sản phẩm và dịch vụ của công ty.
- 5 nguyên tắc cốt lõi của một đại diện của công ty khi làm việc với khách hàng
- 3 vai trò của một đại diện của công ty (làm bạn, làm đại sứ, làm tư vấn)
- 7 thách thức về chất lượng dịch vụ và lòng trung thành của khách hàng

### Phần 3. Nâng cao năng lực thấu hiểu khách hàng

- Quy tắc MAN - 3 giai đoạn tâm lý của khách hàng
- 5 cấp độ dịch vụ trong hành trình trải nghiệm của khách hàng
- 6 cấp độ nhu cầu cảm xúc của khách hàng
- Thấu hiểu tính cách của khách hàng
- Nguyên tắc 5B - kết nối và duy trì mối quan hệ với khách hàng

### Phần 4. Nâng cao sự hài lòng của khách hàng thông qua kỹ năng giao tiếp

- Sử dụng ngôn ngữ tích cực khi giao tiếp với khách hàng
- Rõ ràng về mong đợi của khách hàng và cung cấp giải pháp, xây dựng NIỀM TIN
- Suy nghĩ: chuẩn bị trước khi gặp gỡ với khách hàng
- Xây dựng mối quan hệ: tạo ấn tượng tốt và xây dựng mối quan hệ với khách hàng
- Khám phá: khai thác thông tin của khách hàng, hiểu biết về quan điểm của khách hàng
- Giải pháp: cung cấp giải pháp và lời khuyên cho khách hàng
- Hành động: thực hiện hành động và thuyết phục khách hàng

### Phần 5. Kỹ năng xử lý yêu cầu và phàn nàn

- Xác định nguyên nhân của sự không hài lòng và phàn nàn của khách hàng
- Hiểu giá trị của các phàn nàn
- Xử lý phàn nàn bằng mô hình LATTE
- Chiến lược đàm phán hiệu quả
- 6 nguyên tắc để thuyết phục hiệu quả
- Nâng cao sự hợp tác giữa các bộ phận để tăng cường sự hài lòng của khách hàng
- Làm thế nào để hiểu và đo lường mong đợi và sự trung thành của khách hàng

### Phần 6. Tóm tắt và lập kế hoạch hành động

*Trình tự chi tiết và nội dung có thể thay đổi*