



KỸ NĂNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG QUA ĐIỆN THOẠI





NỘI DUNG

1. VAI TRÒ CỦA CSKH

2. SỰ MỆNH CỦA NGƯỜI
CSKH

3. ĐẶC THÙ CỦA GIAO TIẾP
QUA ĐIỆN THOẠI

4. KỸ NĂNG GIAO TIẾP QUA
ĐIỆN THOẠI

5. KỸ NĂNG XỬ LÝ MỘT SỐ
TÌNH HUỐNG

6. THỰC HÀNH & THẢO LUẬN



NGUYÊN TẮC

- Tôi **NGHE** và tôi **QUÊN**
- Tôi **NHÌN** và tôi **NHỚ**
- Tôi **LÀM** và tôi **HIỂU**





NGUYÊN TẮC

Hiện diện **100%** bằng tất cả
tâm trí và **trái tim** mình





SẢN PHẨM, DỊCH VỤ CỦA NEWCA

Chữ ký số/Chứng thư số

Dịch vụ xác thực chữ ký số

Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật

Dịch vụ chăm sóc khách hàng



DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

Phục vụ khách hàng: trả lời các câu hỏi, giải quyết các vấn đề, gỡ rối những bế tắc, khắc phục hậu quả, trấn an người nổi giận, khiến người rụt rè an tâm...

→ Mang đến cho Khách hàng sản phẩm và giải pháp phù hợp để đáp ứng nhu cầu của họ

Dịch vụ khách hàng: cung cấp sự phục vụ một cách hệ thống và coi đó là sản phẩm để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.



DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG CHẤT LƯỢNG

1. Sự đáng tin cậy
2. Sự đảm bảo
3. Tính hữu hình
4. Sự đồng cảm
5. Sự sẵn sàng đáp ứng



DỊCH VỤ HOÀN HẢO

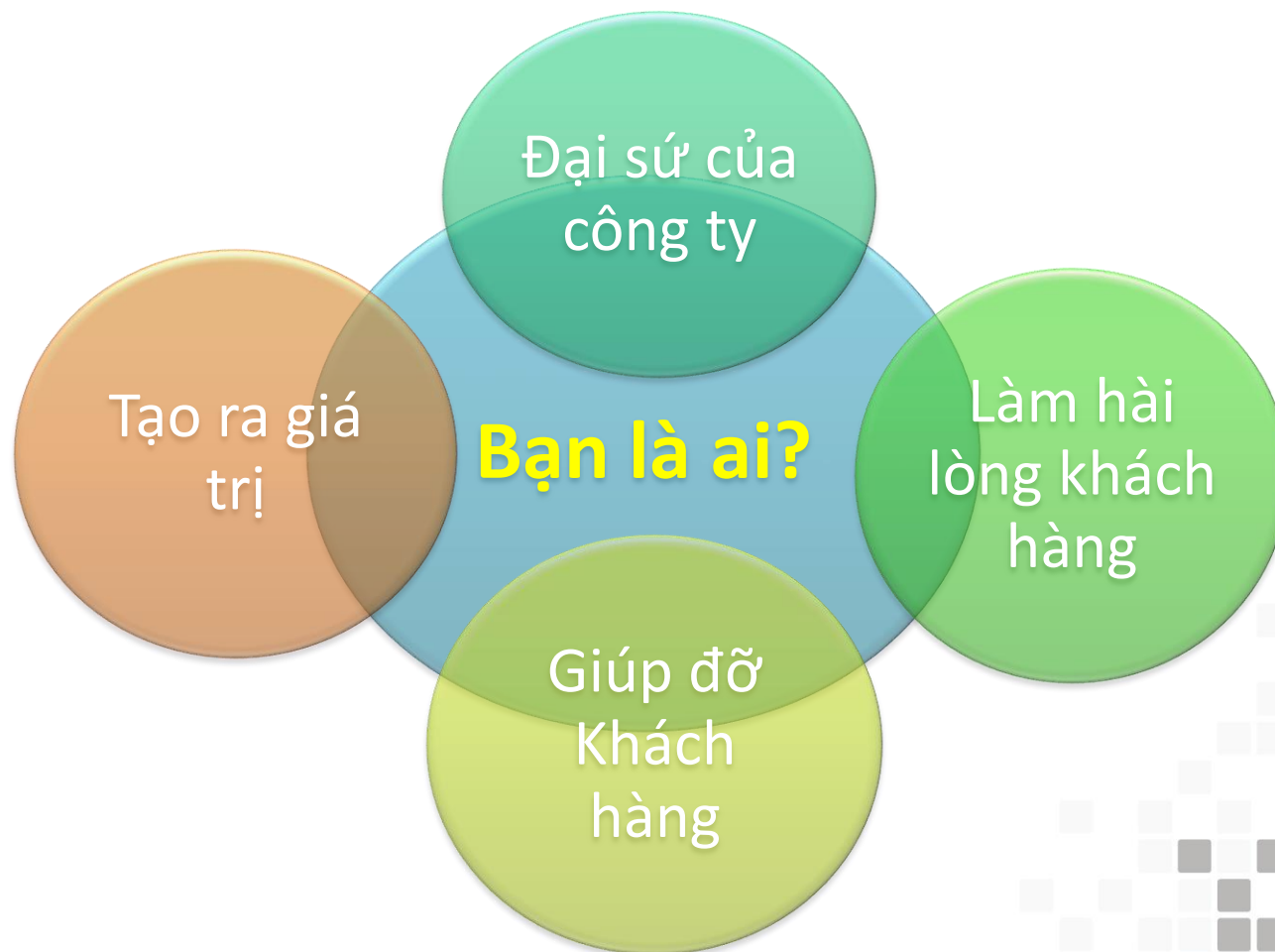
Chỉ **thoả mãn** khách hàng vẫn chưa đủ, cần phải khiến khách hàng **“vui thích”** – khiến họ **ngạc nhiên** bởi những gì họ cần đã đạt được, thậm chí còn **vượt ra ngoài mong đợi** của họ.

- A. Blanton Godfrey-

(Trích từ sách “Dịch vụ sửng sốt, khách hàng sửng sờ”

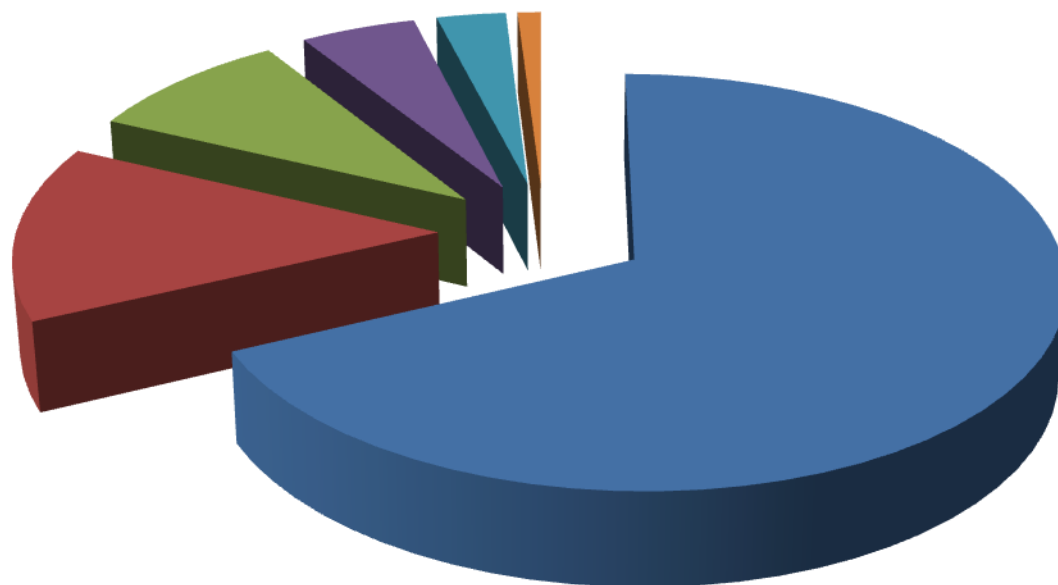


SỨ MỆNH CỦA NGƯỜI CSKH





Nguyên nhân khách hàng rời bỏ Công ty



- Nhân viên phục vụ không tốt (68%)
- Không thỏa mãn với sản phẩm (14%)
- Bị đối thủ lôi kéo (9%)
- Có các quan tâm khác (5%)
- Chuyển nơi ở/nơi làm việc (3%)
- Qua đời (1%)



Khách hàng không chỉ mua sản phẩm, dịch vụ
mà còn mua **giải pháp** và **cảm xúc**

Hãy đáp ứng nhiều hơn **mong đợi** của Khách hàng.





ĐẶC THÙ CỦA CSKH QUA ĐIỆN THOẠI





ĐẶC THÙ CỦA CSKH QUA ĐIỆN THOẠI

Hãy xem và quan sát

<https://www.youtube.com/watch?v=BbWcaxrVcxY>

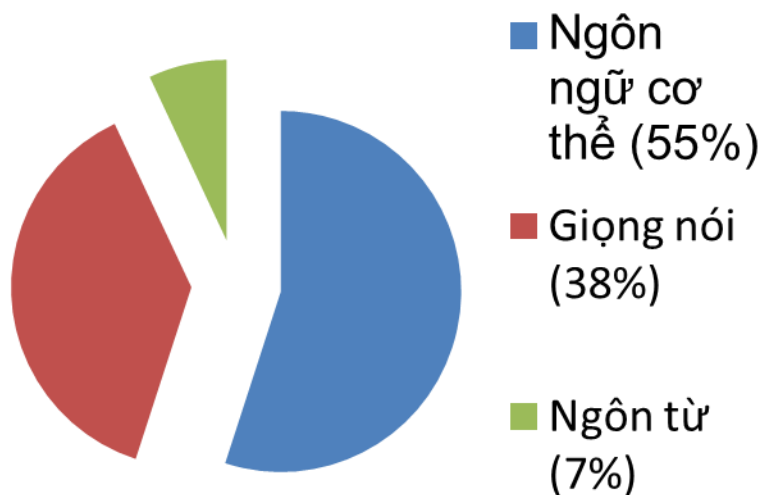
<https://www.youtube.com/watch?v=4TK1BX9H3kl>

<https://www.youtube.com/watch?v=oEThDLRNtM4>

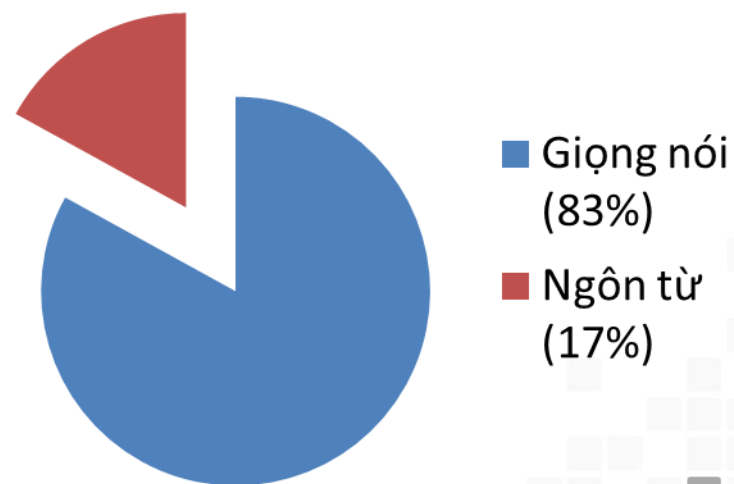


ĐẶC THÙ CỦA CSKH QUA ĐIỆN THOẠI

Trực tiếp

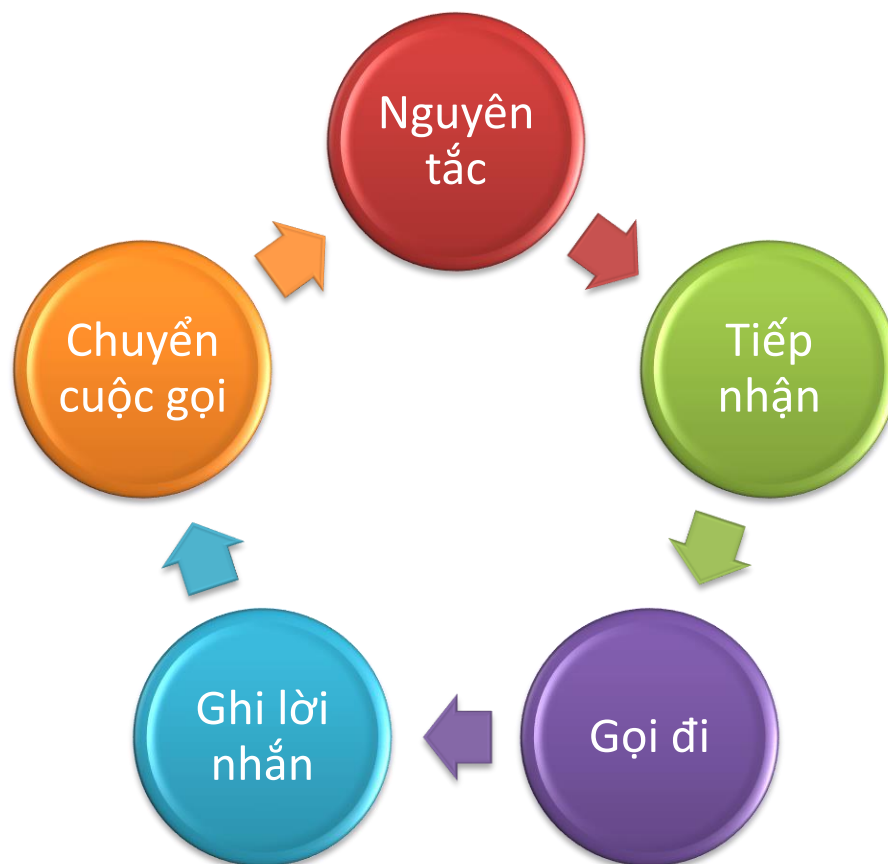


Gián tiếp





KỸ NĂNG CSKH QUA ĐIỆN THOẠI





KỸ NĂNG CSKH QUA ĐIỆN THOẠI

1. Một số nguyên tắc cơ bản

- Chuẩn bị: Điện thoại, danh bạ điện thoại, giấy nhắn, bút
- Luôn luôn **mỉm cười**, dùng **tên** đối phương để giao tiếp, nói chuyện một cách **tự tin và nồng nhiệt**.
- Nghe điện thoại bằng **tai trái**
- Ngôn từ **lịch sự, rõ ràng**, không dùng tiếng địa phương, không nói lắp, nói ngịu...
- **Âm điệu vừa phải**, tránh giữ nguyên 1 giọng điệu, không nói quá nhanh/quá chậm
- Tập trung, **không phân tán** (không tiếp tục cuộc hội thoại khác, không ăn uống, ...)
- **Lắng nghe**, không ngắt lời đối phương.
- Nhắc lại và **xác nhận** những thông tin quan trọng.
- Dẫn dắt và **đặt câu hỏi** để nắm bắt rõ nhu cầu của Khách hàng.
- Để khách hàng cúp máy **trước**.
- **Không bàn tán** ngay sau khi cuộc điện thoại kết thúc.



Bạn là đại sứ của công ty!

Ấn tượng của khách hàng về lời nói của bạn cũng là ấn tượng của họ về hình ảnh của Công ty.

**Hãy để khách hàng cảm nhận được nụ cười,
sự nhiệt thành và sinh lực của bạn!**





KỸ NĂNG CSKH QUA ĐIỆN THOẠI

2. Kỹ năng nhận cuộc gọi đến

- Chuẩn bị: Dừng các công việc khác, ngồi thẳng, hít thở sâu để thư giãn như vậy giọng điệu sẽ bình tĩnh và thân thiện hơn. Đừng quên mỉm cười.
- Nhanh chóng nhắc điện thoại (trong vòng 3 hồi chuông).
- Xưng danh:
 - + Điện thoại của Công ty: “NEWCA, P. KTNV/TH/KD, (tên) xin nghe”.
 - + Điện thoại cá nhân: Vâng, (tên) xin nghe.
- Hỏi tên và thông tin của đối phương để tạo sự thân thiện trong giao tiếp.
- Lắng nghe, nắm bắt nhu cầu và đưa ra hướng giải quyết rõ ràng, hiệu quả, có tính tin cậy.
- Xác nhận các yêu cầu đã được xử lý hết hay chưa?: “Anh/chị có cần em giúp gì nữa không?”
- **Chào kết thúc:** Cảm ơn Anh/chị đã sử dụng dịch vụ của Công ty. Anh/chị có thể gọi lại bất cứ khi nào cần hỗ trợ/ Chúc anh/chị một ngày tốt lành/thành công.



KỸ NĂNG CSKH QUA ĐIỆN THOẠI

2. Kỹ năng gọi điện thoại đi:

- **Chuẩn bị:**
 - + Nội dung dự kiến trao đổi.
 - + Thời gian gọi điện (tránh gọi vào giờ ăn, giờ nghỉ trưa, buổi tối, người nghe đang ở nơi ồn ào/trong phòng họp).
- **Lời chào và xưng danh:** “Chào Anh/Chị XXX, em là YYY, nhân viên KTNV/KD Công ty NEWCA, Em xin phép trao đổi vài phút với anh/chị về”.
- Đi thẳng vào vấn đề để tránh mất thời gian của khách hàng.
- Trường hợp đối phương bận thì lịch sự đề nghị thời gian có thể gọi lại.
- **Kết thúc cuộc gọi:** Cảm ơn anh/chị đã dành giờ gian cho em. Hoặc kết thúc mở (xác nhận lại thời gian hẹn gặp, thời gian phản hồi...)



KỸ NĂNG CSKH QUA ĐIỆN THOẠI

3. Kỹ năng ghi lại lời nhắn:

- **Chuẩn bị:** Sổ, bút.
- **Nội dung:**
 - + Tên người nhận lời nhắn.
 - + Thông tin người gọi: Tên, Công ty/đơn vị, Số điện thoại.
 - + Nội dung lời nhắn
 - Thông báo cho người nhắn thông tin của mình (tên, số điện thoại).
 - Chuyển lời nhắn đến đúng người nhận và có sự nhắc lại.



KỸ NĂNG CSKH QUA ĐIỆN THOẠI

4. Kỹ năng chuyển cuộc gọi:

- Thông báo và xin ý kiến người nghe về việc chuyển cuộc gọi.
- Chuyển cuộc gọi đến đúng người, tránh chuyển lòng vòng.
- Trường hợp đường dây chuyển tới đang bận, hỏi ý kiến người nghe sẽ tiếp tục chờ hay sẽ gọi lại sau.
- Thông báo cho người được chuyển cuộc gọi đến về người gọi, nội dung cần trao đổi để tránh mất thời gian nhắc lại .

<https://www.youtube.com/watch?v=uhtiY50lt3o>



KỸ NĂNG CSKH QUA ĐIỆN THOẠI

1. Khách hàng than phiền
2. Khách hàng giận dữ
3. Người nghe từ chối tiếp chuyện
4. Xử lý nhiều yêu cầu cùng một thời điểm

<https://www.youtube.com/watch?v=ybCxN86n61k&nohtml5=False>

https://www.youtube.com/watch?v=au4qx_l8KEU



KỸ NĂNG CSKH QUA ĐIỆN THOẠI

1. Khách hàng giận dữ

- ✓ Dành thời gian cho họ xả giận
- ✓ Để ống nghe xa tai, vừa đủ nghe
- ✓ Ghi lại những lời phàn nàn
- ✓ Nói tên, xác nhận sự quan trọng của vấn đề
- ✓ Đưa ra giải pháp hoặc hỏi khách hàng muốn được giải quyết theo cách nào, cam kết thực hiện, thông báo kết quả ngay khi vấn đề đã được giải quyết.
- ✓ Uống một cốc nước trước khi làm việc khác.



Mỗi khi để mất **1** khách hàng ...

Bạn sẽ để mất thêm **250 +++** khách hàng tiềm năng nữa!!!





KỸ NĂNG CSKH QUA ĐIỆN THOẠI

2. Khách hàng than phiền

- ✓ Mong muốn: lắng nghe, thấu hiểu, được đền bù, được xử lý vấn đề, được đối xử tôn trọng, được đảm bảo vấn đề đó không lặp lại nữa.
- ✓ Giải quyết: Lắng nghe, tỏ ra thông cảm, tỏ ra nỗ lực để tìm cách giải quyết, cam kết thực hiện đúng, thông báo kết quả ngay khi vấn đề đã được giải quyết.
- ✓ Tránh ngắt lời, bào chữa, tranh cãi, đổ lỗi cho khách hàng/người khác, tỏ thái độ xem thường, ...



THẢO LUẬN

