

# Giao tiếp trên kênh thoại

Nguyễn Hiếu

# Các nội dung tương tác khách hàng trên kênh thoại

## Tiếp nhận Cuộc gọi vào

- Tư vấn về sản phẩm, dịch vụ
- Thay đổi thông tin liên quan đến CKS
- Xử lý sự cố

## Thực hiện gọi ra

- Gọi ra khi chưa hỗ trợ được cho KH
- Chăm sóc khách hàng
- Khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng

Khách hàng mong muốn gì?

**CASH**

C

Convenience  
Thuận tiện

A

Act  
Hành động

S

Speed: Tốc  
độ

H

Hassle  
Không rắc  
rối

QUY TRÌNH

TIẾP NHẬN  
CUỘC GỌI

# Quy trình Tiếp nhận cuộc gọi

B1. Mở đầu cuộc gọi

B2. Xử lý thông tin

B3. Kết thúc

## B1. Mở đầu cuộc gọi

Dạ, NewCA số xxx xin nghe ạ!

1. Nhắc máy sau hồi chuông thứ 1
2. Xưng danh số, chào đón khách hàng



## B2. Xử lý thông tin cuộc gọi

1. Lắng nghe yêu cầu
2. Tạo niềm tin qua thái độ
3. Khai thác tìm hiểu thông tin
4. Cung cấp phương pháp xử lý

## B3. Kết thúc cuộc gọi

1. Tóm tắt lại cuộc gọi
2. Khuyến khích, ghi nhận khách hàng
3. Cảm ơn, chào khách hàng

# Cuộc gọi hỏi thông tin

B1. Nắm bắt, xác định nhu cầu

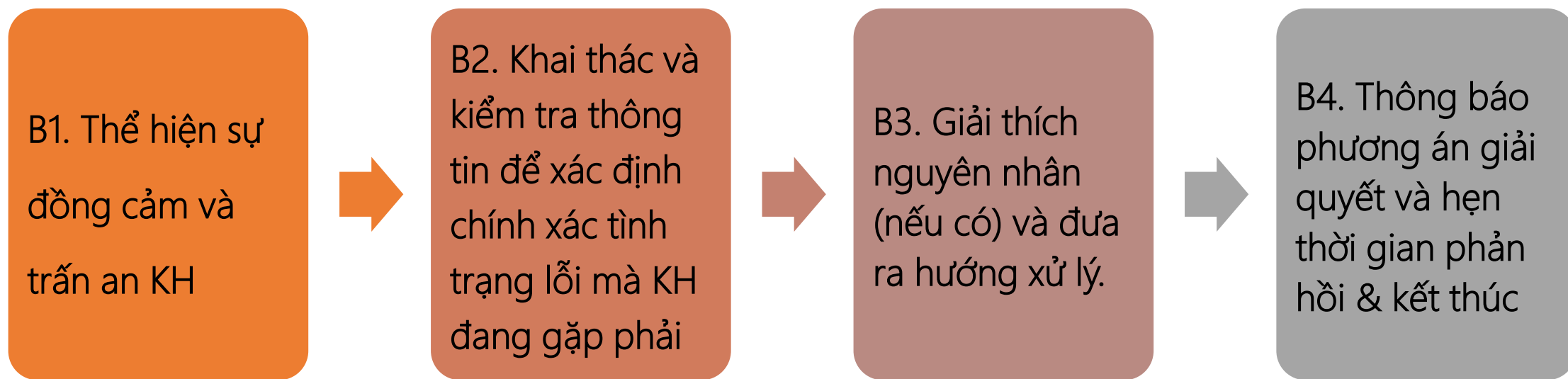


B2. Chọn lọc & cung cấp thông tin

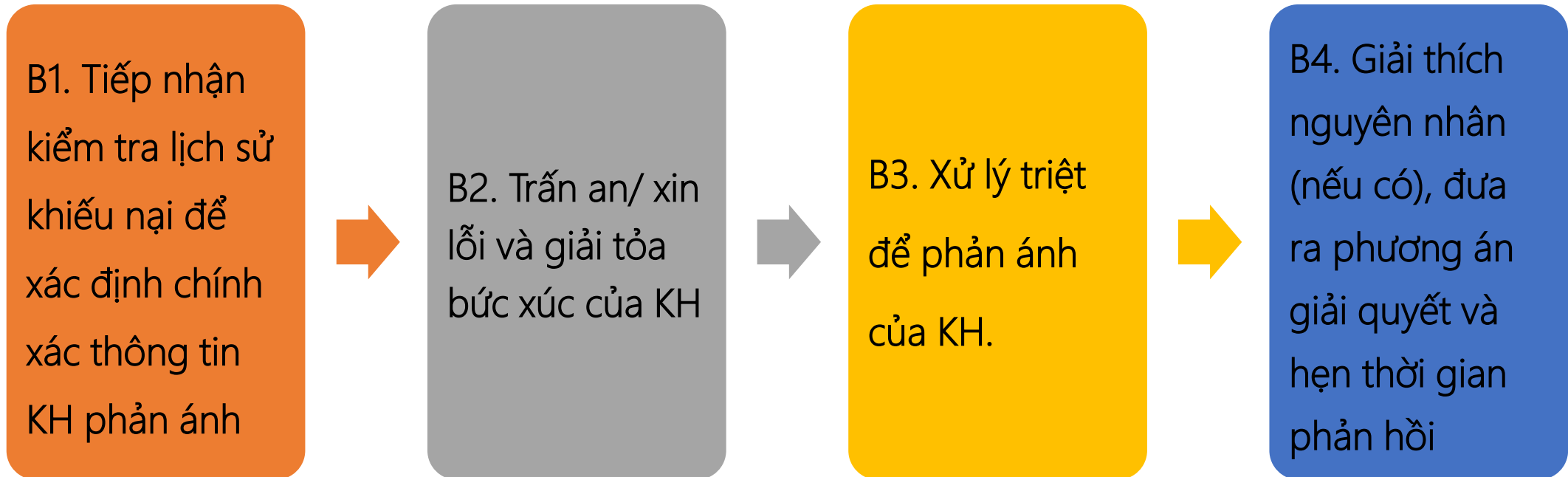


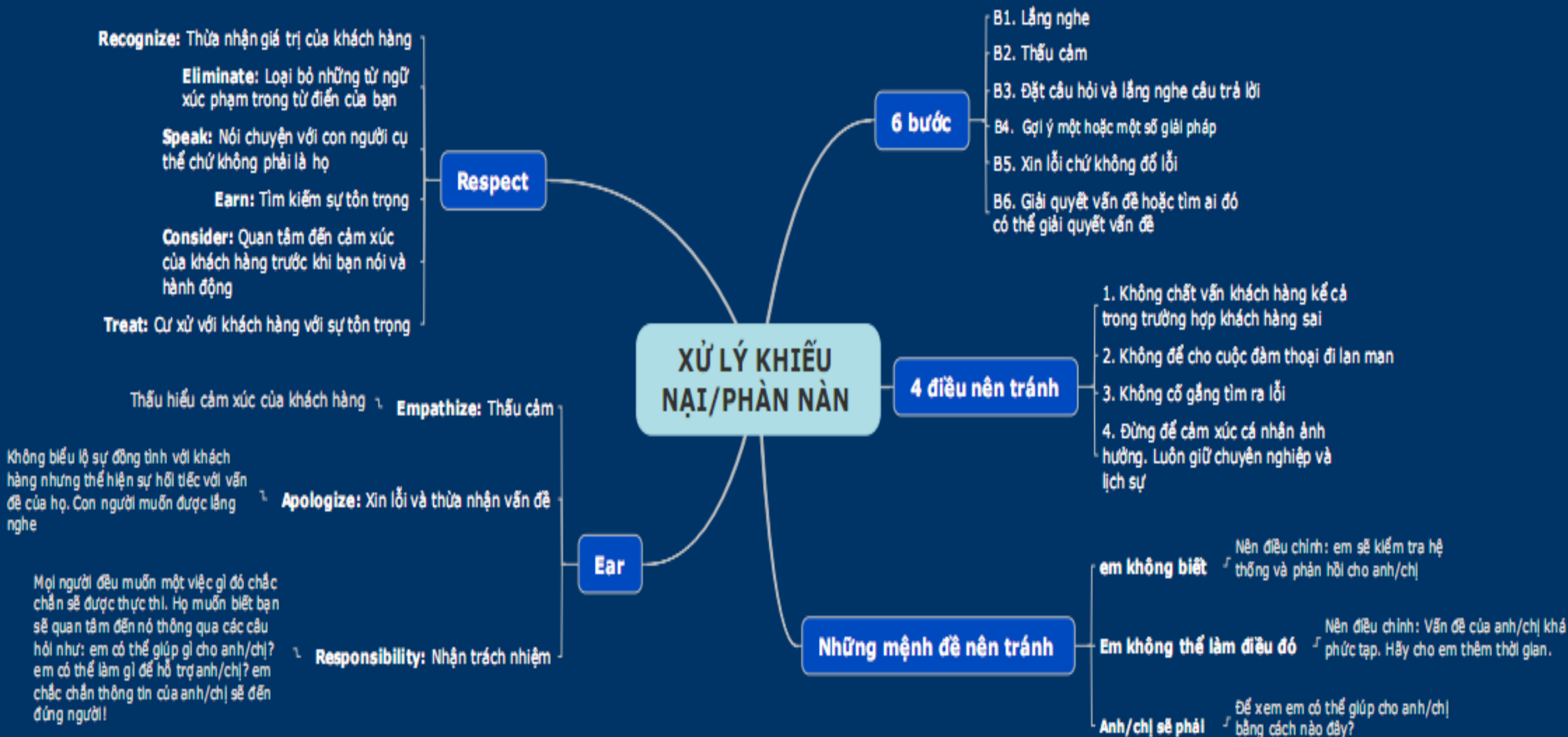
B3. Cảm ơn, chào khách hàng

# Cuộc gọi hỗ trợ/xử lý



# Cuộc gọi phàn nàn/khiếu nại





# Lưu ý với Điện thoại viên



1. Luôn thể hiện thái độ tích cực, thân thiện
2. Bình tĩnh xoa dịu khách hàng
3. Lắng nghe, xác định nguyên nhân
4. Đưa ra phương án xử lý triệt để

Khách hàng là người  
gác máy trước



# THỰC HÀNH TÌNH HUỐNG

Tình huống 01: Khách hàng gọi muốn hỗ trợ cài đặt phần mềm Java?

Tình huống 02: Khách hàng gọi nhờ kiểm tra thời hạn của Token?

Tình huống 03: Khách hàng gọi vào phần này về việc đã gọi lên tổng đài nhưng chờ mãi không có nhân viên hỗ trợ teamwier cho khách hàng?

QUY TRÌNH

CUỘC GỌI RA CHO  
KHÁCH HÀNG

# Tính chất

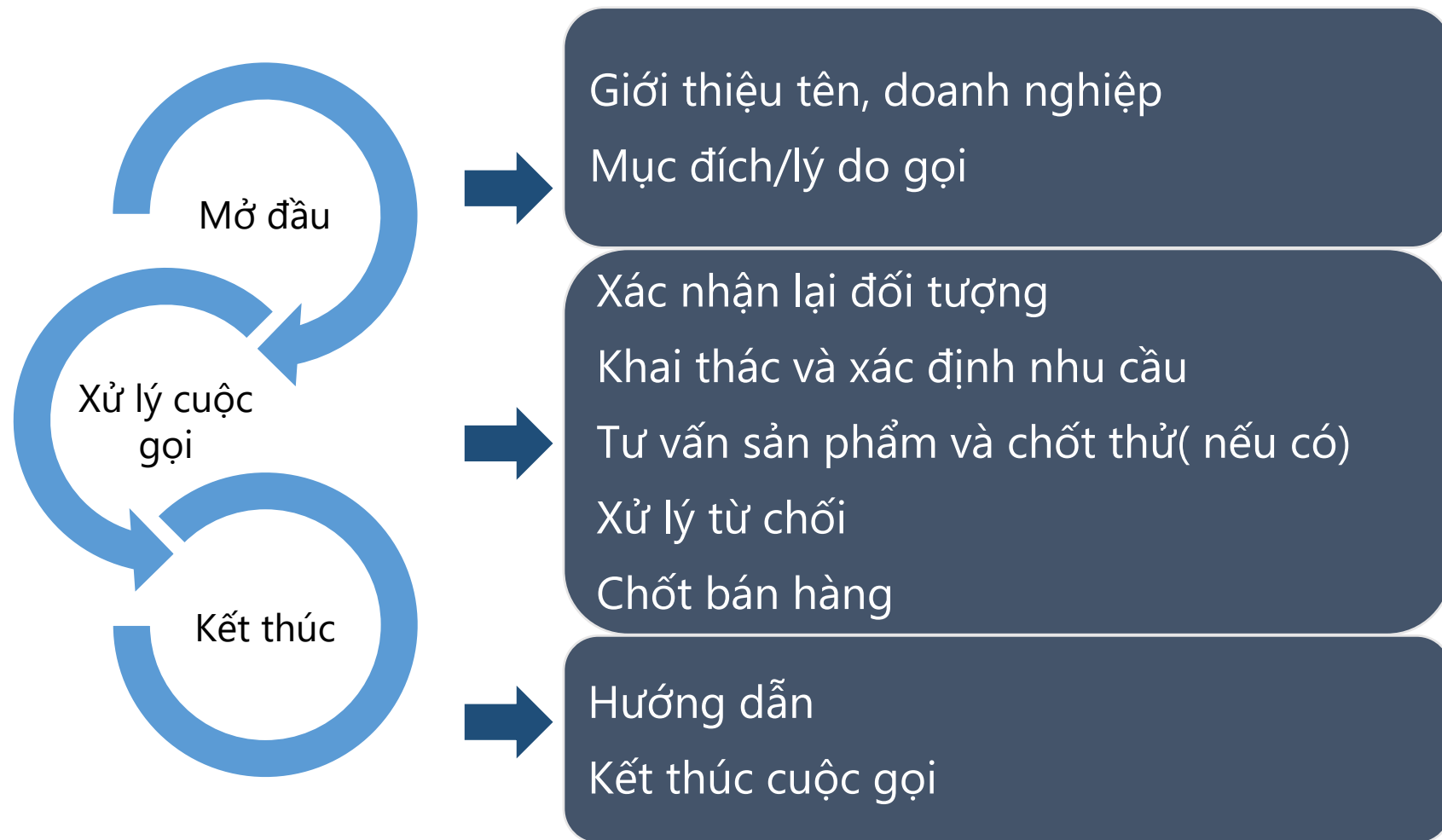
Là cuộc gọi chủ động từ Tổng đài cho khách hàng nhằm:

- Gọi ra hỗ trợ thông tin
- Chăm sóc khách hàng
- Khảo sát mức độ hài lòng

A blurred background image of a call center. Several employees are visible, wearing headsets and working at computer monitors. The focus is on a woman in the foreground, seen from the side, wearing a headset and looking at a screen. Other employees are in the background, some also wearing headsets. The overall scene is a professional office environment.

# Cấu trúc cuộc gọi ra

# Cấu trúc cuộc gọi



# 06 bước thực hiện cuộc gọi Outbound



Mở đầu



Tiếp cận-  
sàng lọc



Thiết lập-  
Nhu cầu



Vượt qua  
phản hồi



Xin/xác  
nhận  
contact



Cảm ơn &  
kết thúc

Thực hành các tình huống  
gọi ra



Nguyên tắc hàng đầu để tạo nên một dịch vụ hoàn hảo đó là :  
THÁI ĐỘ

Xác định đúng MỤC ĐÍCH



Xác định đúng đối  
tượng KHÁCH HÀNG





Chuẩn bị một kịch  
bản linh hoạt

**Chúc các bạn  
thành công**

