



DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG HIỆN ĐẠI

“Không có khách hàng sẽ không có bất cứ công ty nào tồn tại được”



**HÃY NÓI VỚI TÔI, BẠN
LÀ AI?**



Mục tiêu của bạn là gì?

Trong công việc, mục tiêu là...

- **Định hướng**
- **Sức mạnh**
- **Động lực**





SMART₅ tiêu chuẩn để ĐO LƯỜNG MỤC TIÊU

- Mục tiêu của bạn có cụ thể không?
- Mục tiêu có đo lường được không?
- Mục tiêu có thể đạt được không?
- Mục tiêu có thực tế không?
- Mục tiêu có thời gian cụ thể không?





KIÊN ĐỊNH VỚI MỤC TIÊU



VTV3





BẠN ĐANG Ở ĐÂU?



“Không có khách hàng sẽ không có bất cứ công ty nào tồn tại được”

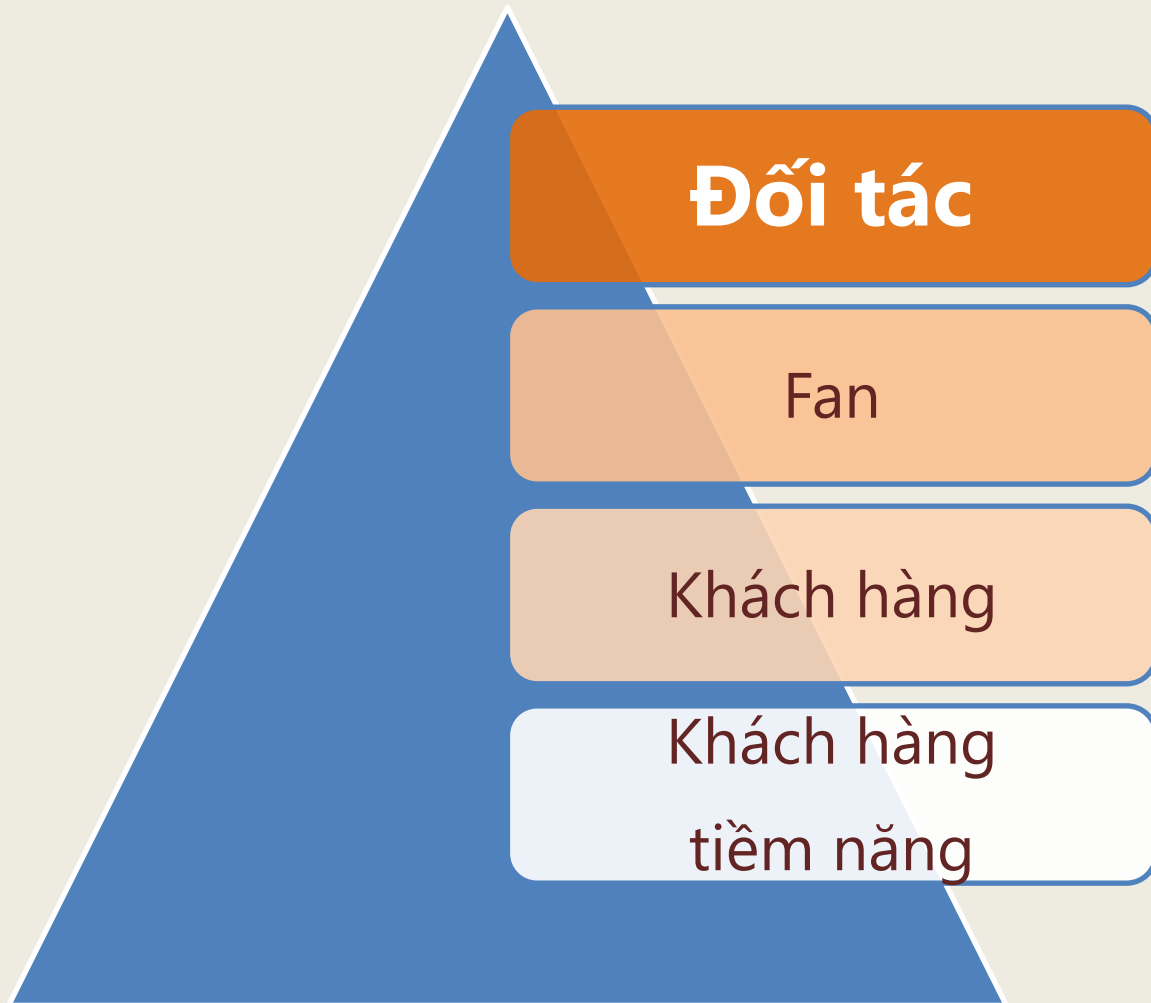
Erwin Frand



Khách hàng mới

Khách hàng trung thành

BẬC THANG CỦA LÒNG TRUNG THÀNH





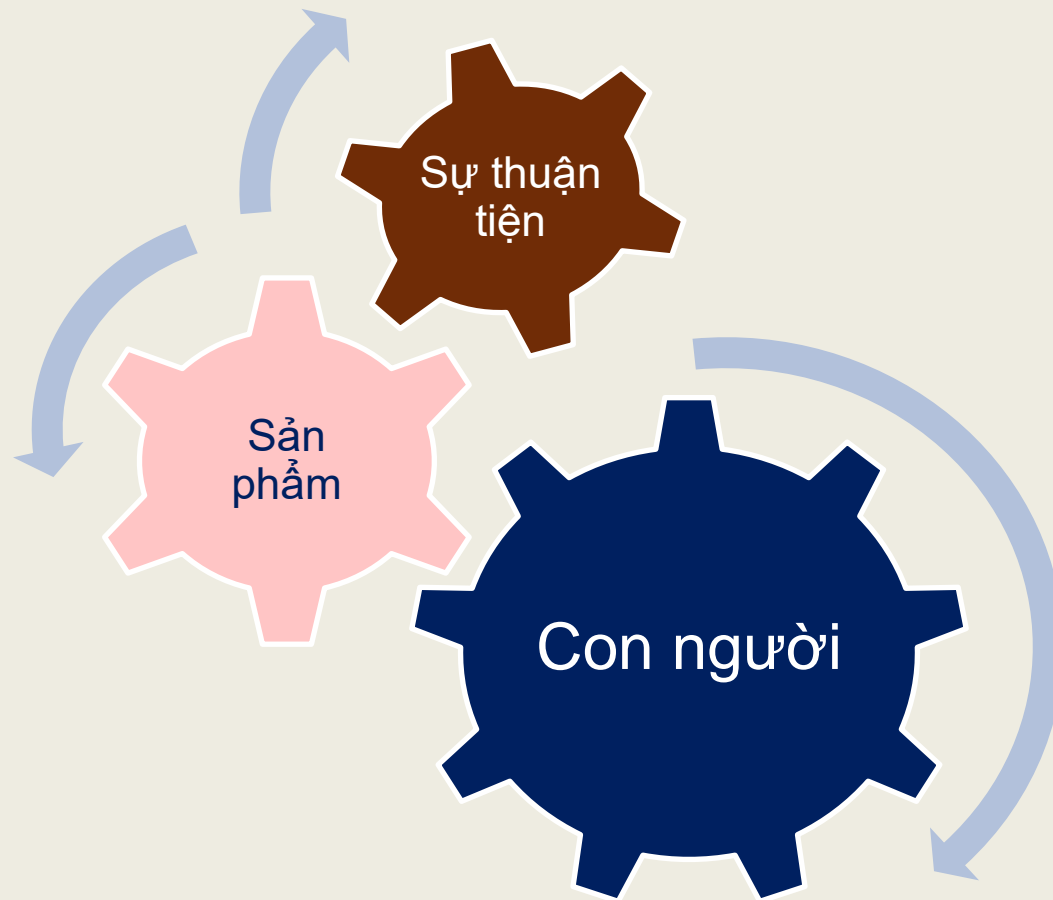
**CUSTOMER
SERVICE**

“..là tất cả những gì mà doanh nghiệp cần thiết phải làm để đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng, làm cho khách hàng hài lòng và thỏa mãn.”

Mức độ hài lòng của khách hàng



Sự thỏa mãn khách hàng

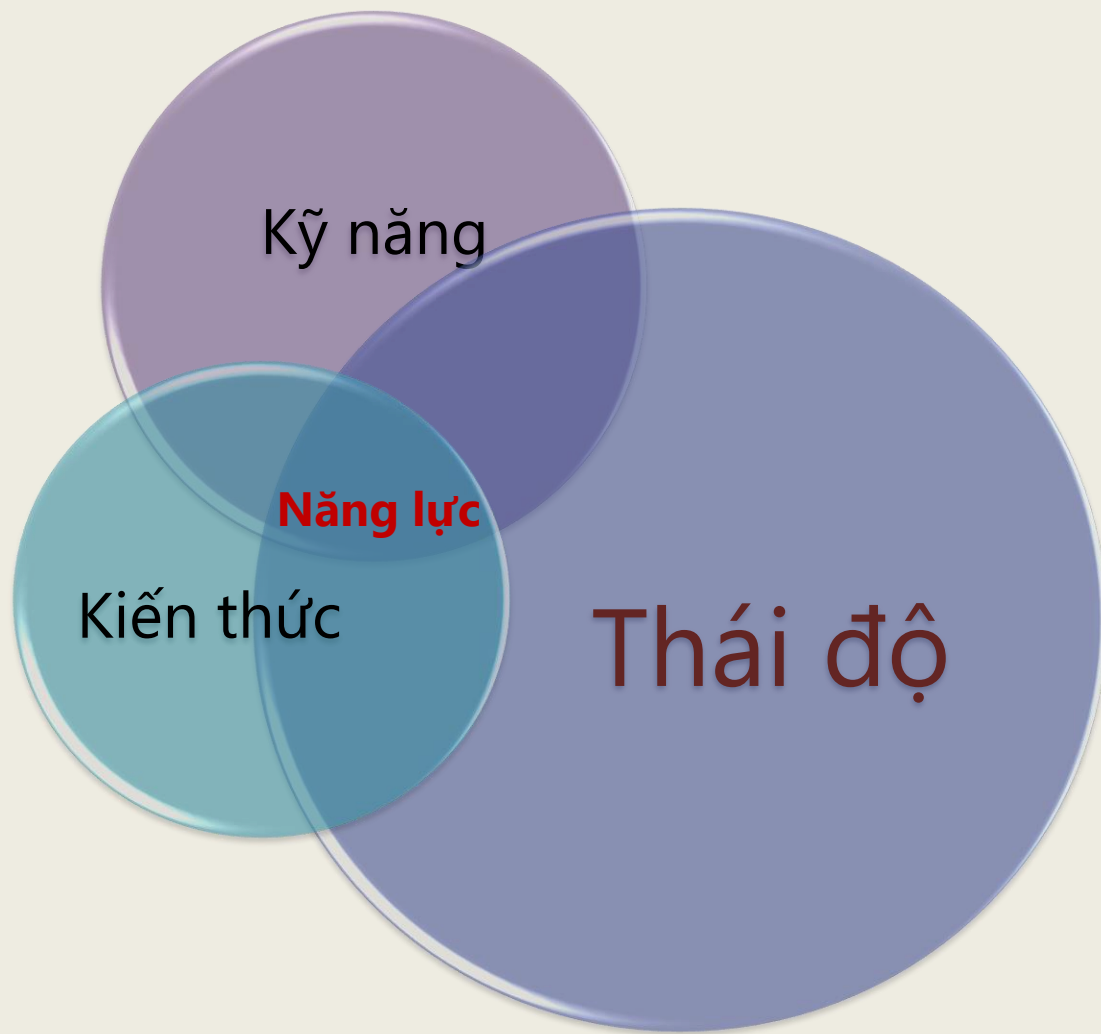


NEWCA

Chữ ký số công cộng



Năng lực cần có của người làm dịch vụ



Năng lực cần có

Kỹ năng



- Nhận diện KH
- Giao tiếp hiệu quả
- Làm chủ giọng nói
- Lắng nghe
- Khai thác thông tin
- Thuyết phục

Thái độ



- Tự tin
- Chuyên nghiệp
- Hợp tác
- Tập trung vào KH

Kiến thức



- Doanh nghiệp
- Đối thủ
- Xã hội

AMACOM American Management Association

RON ZEMKE & KRISTIN ANDERSON

Dịch vụ Sửng Sốt Khách Hàng Sửng Sờ



DELIVERING KNOCK YOUR SOCK OFF SERVICE

HOÀNG KIẾN BẮC
LÀO ĐỘNG VÀ MÔI TRƯỜNG
alpha books®
TRUNG ƯƠNG

"Cơ xử lịch sự và khách hàng sẽ trở thành nhà tiếp thị cho bạn"

JC Penney