|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **LIÊN ĐOÀN THƯƠNG MẠI VÀ CÔNG NGHIỆP VIỆT NAM** | |
| KHÓA ĐÀO TẠO“NGHỆ THUẬT CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẬN TÂM”Hà Nội, ngày 27/12/2024 | | |
| **NỘI DUNG CỦA KHÓA HỌC**  **Phần I: Tầm quan trọng của việc chăm sóc khách hàng**  I. Khách hàng là ai? Xác định tệp khách hàng của doanh nghiệp, bao gồm cả khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài;  II. Tầm quan trọng và của việc chăm sóc khách hàng.  III. Những yếu tố quan trọng để thỏa mãn nhu cầu khách hàng  **Phần II: Nghệ thuật chăm sóc khách hàng tận tâm**  I. Các kỹ năng nền tảng trong chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp và hiệu quả:  - Kỹ năng giao tiếp với khách hàng  - Kỹ năng đặt câu hỏi  - Nghệ thuật khen, tạo sự đồng điệu  - Nghệ thuật lắng nghe  - Thái độ phục vụ…  II. Xác định những khiếm khuyết thường gặp trong việc chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp  III. Nguyên tắc xử lý các sự cố than phiền, khiếu nại từ khách hàng  IV. Nghệ thuật chăm sóc khách hàng qua điện thoại, email, mạng xã hội…  **Phần III: Kiến tạo trải nghiệm khách hàng hiệu quả**  I. Xác định được khách hàng của doanh nghiệp mong muốn những điều gì?  II. Các bước kiến tạo trải nghiệm khách hàng hiệu quả  **=============================================**  **Thời gian:**  **Ngày 27/12/2024 (01 ngày) - Thứ Sáu.**  (Sáng từ 8h30 - 11h30; Chiều từ 13h30 - 16h30)  **Địa điểm:**  Tầng 4, tòa nhà Hòa Bình Green City, Số 505 Minh Khai, Hai Bà Trưng, Hà Nội  **===========================================**  **Cơ hội kết nối giao thương:** *Trong khuôn khổ lớp học có bố trí các bàn trưng bày sản phẩm cho các doanh nghiệp có nhu cầu (Do số lượng có hạn, DN có nhu cầu vui lòng đăng ký trước với BTC).*  **===========================================**  **Thông tin liên hệ:**  Ms. Cẩm Anh: 0902 171611; [anhdtc@vcci.com.vn](mailto:anhdtc@vcci.com.vn)  Trung tâm Hỗ trợ Doanh nghiệp nhỏ và vừa – VCCI  Tầng 5, Tòa nhà VCCI, Số 9 Đào Duy Anh, Hà Nội  Tel: 024 35742022 Fax: 024 3574 2020 | | **CÁCH ĐĂNG KÝ THAM GIA KHÓA HỌC**  **Quý Doanh nghiệp đăng ký theo link:**  <https://forms.gle/RdHw6gYL35bwGULm8>  **hoặc điền phiếu đăng ký dưới đây và gửi email về Ban tổ chức trước ngày 27/12/2024.**  **PHIẾU ĐĂNG KÝ**  Họ tên:  1:..................................................................................  2:..................................................................................  3:..................................................................................  4: .................................................................................  5: .................................................................................  Tên công ty:................................................................  MST:..........................................................................  Địa chỉ: ………………………………………….  Tên người liên hệ:......................................................  Điên thoại:.............................Fax:..............................  Mobile:................................................................  Email:..................................................................  **============================**  **Chi phí tham dự: 1.000.000 VNĐ/học viên/khóa** *(bao gồm hóa đơn VAT, tài liệu, văn phòng phẩm, teabreak, chứng chỉ)***. Doanh nghiệp đăng ký từ 3 thành viên trở lên được ưu đãi giảm 10% học phí.**  **================================**  **Thông tin chuyển khoản:**  Tên tài khoản: Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam Số tài khoản: 0011000019465  Ngân hàng: Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam - Sở giao dịch Nội dung ghi: TEN LOP HOC-TEN CONG TY *(ví dụ: công ty ABC nộp tiền ghi: LOP CHAM SOC KH -CTY ABC)* |