Hoạt động chăm sóc khách hàng hiện nay được rất nhiều cửa hàng và doanh nghiệp chú trọng nhằm mục đích nâng cao chất lượng dịch vụ để thu hút và giữ chân khách hàng. Vậy chăm sóc khách hàng là gì? Làm thế nào để thực hiện hiệu quả với phần mềm CRMSales?

1. [Chăm sóc khách hàng](https://www.facebook.com/PhanmemCRMForSales/?ref=pages_you_manage) là gì?

[Chăm sóc khách hàng](https://www.facebook.com/PhanmemCRMForSales/?ref=pages_you_manage) (Customer Care) là tất cả những hoạt động doanh nghiệp phải làm để thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của KH. Tức là doanh nghiệp cần phục vụ khách hàng theo cách mà họ mong muốn được phục vụ và làm những việc cần thiết để giữ các khách hàng mình đang có. Đây chính là nhân tố quan trọng, tạo nên sự thành công của doanh nghiệp giữa thị trường đầy cạnh tranh hiện nay.

2. Đặc trưng của tính năng [chăm sóc khách hàng](https://www.facebook.com/PhanmemCRMForSales/?ref=pages_you_manage)

Với phần mềm CRMSales, việc chăm sóc KH trở nên đơn giản và tối ưu hơn nhiều nhờ những đặc trưng tính năng dưới đây.

2.1. [Chăm sóc khách hàng](https://www.facebook.com/PhanmemCRMForSales/?ref=pages_you_manage) nhờ tính năng phân loại

* Phân tích dữ liệu khách hàng
* Cho phép phân loại KH theo giá trị đơn hàng để dễ dàng chăm sóc
* Tính năng phân loại dựa theo hành vi khách hàng
* Phân hạng KH theo doanh thu
* Quản trị khách hàng Multi Data
* Nhắc lịch sinh nhật khách hàng
* Quản lý, lên lịch hẹn, lên lịch chăm sóc KH hiệu quả
* Chăm sóc nhờ việc phân loại
* Phân loại khách hàng

2.2. Tính năng marketing hỗ trợ quá trình [chăm sóc khách hàng](https://www.facebook.com/PhanmemCRMForSales/?ref=pages_you_manage) hiệu quả

* Email marketing hỗ trợ gửi mail chăm sóc KH tự động
* Tự động gửi tin nhắn chăm sóc KH sau mỗi giao dịch
* Facebook marketing hỗ trợ chăm sóc KH
* Call center chăm sóc tự động
* Chăm sóc khách hàng nhờ tính năng marketing
* Tự động tiếp thị, chăm sóc KH

3. Lợi ích của tính năng [chăm sóc khách hàng](https://www.facebook.com/PhanmemCRMForSales/?ref=pages_you_manage) trên CRMSales

* Quản lý, chăm sóc được lượng KH lớn
* Chăm sóc đúng tệp đối tượng KH: khách hàng mới, khách hàng cũ, khách hàng tiềm năng, khách hàng có nguy cơ bị mất…
* Tiết kiệm thời gian và chi phí thực hiện, chi phí nhân sự
* Hỗ trợ tăng doanh thu nhờ hiểu khách hàng, tăng cường mối quan hệ với khách hàng
* Xây dựng niềm tin và sự uy tín của khách hàng với doanh nghiệp
* Có thể thấy, CRMSales là công cụ tối ưu hỗ trợ doanh nghiệp, chủ kinh doanh hoàn thiện hệ thống dịch vụ chăm sóc KH. Từ đó doanh nghiệp có thể lấy được sự hài lòng của khách hàng để nâng cao lợi nhuận kinh doanh nhanh chóng. Ngoài ra, công cụ này còn hỗ trợ người dùng rất tốt trong việc phân loại, quản lý khách hàng, tự động tiếp thị đa kênh, làm báo cáo phân tích…

=> Để tìm hiểu chi tiết về công cụ, hãy liên hệ với đội ngũ CRMSales để được hỗ trợ:

* Hotline/Zalo: 0569 112 163
* Group Zalo: https://zalo.me/g/gkfzpn883
* Fanpage: https://www.facebook.com/PhanmemCRMForSales/
* Website: https://crmsales.vn