

Kỹ năng phục vụ khách hàng

Thái độ phục vụ

- 😊 Luôn tươi cười, thân thiện với khách hàng
- 💬 Sử dụng ngôn ngữ lịch sự, tôn trọng

Tiếp nhận và xử lý đơn hàng

- 👂 Lắng nghe cẩn thận yêu cầu của khách
- ✅ Xác nhận lại đơn hàng để tránh sai sót
- 💡 Gợi ý sản phẩm phù hợp khi khách cần tư vấn

Xử lý tình huống

- ⚠️ Giải quyết khiếu nại với thái độ bình tĩnh
- 🔄 Sẵn sàng thay đổi sản phẩm nếu khách không hài lòng

Thanh toán

- 💳 Thực hiện thanh toán nhanh chóng, chính xác
- 💵 Trả lại tiền thừa đầy đủ, rõ ràng

Nhân viên phục vụ khách hàng

