Phần 1: Giới thiệu

Bài số 1 Giới thiệu giảng viên và khóa học.

Phần 2: Tổng quan về nghiệp vụ chăm sóc khách hàng.

Bài số 2 Tầm quan trọng và khái niệm chăm sóc khách hàng.

* Có 2 loại khách hàng đó là khách hàng ngoài công ty và khách hàng nội bộ.
* 3 yếu: tố yếu tố sản phẩm, yếu tố thận tiện, yếu tố con người.

Bài số 3 Đánh giá phân tích tâm lý khách hàng.

* Tâm lý muốn rẻ, tâm lý dùng bền, tâm lý an toàn, tiện lợi, tâm lý muốn cái mới, tâm lý thích đẹp, tự trọng, tâm lý theo đổi hàng có danh tiếng, tâm lý thích hàng lạ, tâm lý hàng độc, tâm lý giành giật.

Bài số 4 Mô hình sự hài lòng.

Bài số 5 Vấn đề tối kỵ của người chăm sóc khách hàng không nên có.

* Tính tình ko cởi mở, nói năng lý nhí miệng lưỡi ko rõ ràng, quá giữ ý, nói quá tuỳ tiện, gian giảo xảo nguyệt, nhăn mặt, ngạo mạn, gặp mặt làm quen, háo sắc

Bài số 6 Nghệ thuật lấy nhu khắc cương, lùi để tiến.

Lấy nhu khắc cương, lùi để tiến đây là một nghệ thuật rất hay: Những vật cứng rắn kiên cố mà không co dãn, mạnh mẽ và dễ vỡ, những vật mềm dẻo, biển đổi theo tình thế, mềm dẻo mà biến hoá. Hai cương gặp nhau sẽ lưỡng bại câu thương. Người bán hàng hay chăm sóc khách hàng không nên tranh luận, tỏ ý phản đối hay cố gắng thoả hiệp trong vấn đề giá cả. Với sự tự tin thường thấy anh chị bình tĩnh đảo ngược tình thế.

B1: Trung hoà ý kiến khách hàng.

B2: Tìm nguyên nhân của sự việc.

B3: Đặt câu hỏi để tìm nguyên nhân.

B4: Chuyển bại thành thắng.

B5: Lùi để tiến.

Bài số 7 Bí quyết chăm sóc khách hàng sau bán.

B1: Liên lạc theo dõi khách hàng.

B2: Tặng quà, vật lưu niệm, viết thư cảm ơn.

B3: Chủ động tiếp cận phục vụ khách hàng.

B4: Chính sách ưu đãi cho khách hàng trung thành.

B5: Thực hiện đúng cam kết đã hứa với khách hàng.

B6: Giải quyết phàn nàn bức xúc nếu có của khách hàng.

Phần 3: Kỹ năng chăm sóc khách hàng trực tiếp.

Bài số 8 Bài học từ 11 mảnh ghép quan trọng giúp bạn thành công.

* Dự đoán tích cực, giả định, ấn tượng bề ngoài, sự nhiệt tình, đặt câu hỏi tiếp theo, lắng nghe, sự việc sắp xảy ra, kiên trì, sự khích lệ, sự chân thành, sự kiên tường thuật.

Bài số 9 Tạo lập mối quan hệ.

* Bạn – bàn – bán – bè (hợp tác kinh doanh).

Bài số 10 Ý nghĩa ngôn ngữ cơ thể trong chăm sóc khách hàng.

* NGÔN NGỮ CƠ THỂ 55% - THỂ HIỆN NỘI DUNG 38% - NỘI DUNG 7%

Bài số 11 Kỹ năng cơ bản của người CSKH khi giới thiệu và thuyết phục khách mua sản phẩm.

* Kĩ năng cơ bản của nười chăm sóc khách hàng khi giới thiệu và thuyết phục khách mua sản phẩm.

Bài số 12 Các bước cần thiết nên làm khi chăm sóc khách hàng.

B1: Sẵn sàng để bán hàng và chăm sóc khách hàng.

B2: Xác định khách hàng là mục tiêu.

B3: Đánh giá nhu cầu.

B4: Giải quyết vấn chính.

B5: Đảm bảo sự hài lòng.

B6: Quản lý bản thân.

Phần 4: Kỹ năng chăm sóc khách hàng gián tiếp.

Bài số 13 Chăm sóc khách hàng qua điện thoại.

1. Yếu tố sẵn sàng.
2. Kỹ năng cơ bản bắt buộc khi chăm sóc khách hàng qua điện thoại.
3. Có lợi thế, thì cũng có hạn chế khi chăm sóc khách hàng qua điện thoại.
4. Gặp người gọi giận dữ anh chị nên làm gì?

Dảnh time cho họ xã giận.

Đưa ống nghe xa tai vừa đủ nghe.

Ghi lại những lời phàn nàn chửi rủa.

Nói tên, xác nhận lại sự quan trọng của vấn đề.

Chuyển cuộc gọi đến người khác có thể giải quyết.

Uống một cốc nước trước khi làm việc khác.

1. Quản lý time.

Bài số 14 Chăm sóc khách hàng qua email.

B1: Lập danh sách khách hàng chi tiết cụ thể.

B2: Lợi thế và hạn chế chăm sóc khách hàng bằng email.

B3: Văn phạm của Email có ảnh hưởng đến quá trình?

B4: Kỹ năng chăm sóc khách hàng và chế độ hậu mãi.