CHƯƠNG 1: Dịch vụ khách hàng là lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp.

Bài 1: Tổng quan về dịch vụ khách hàng.

* Sự đoán trước.
* Ngay cả khi khách hàng chưa yêu cầu, chúng ta đã hiểu được khách hàng muốn gì.
* Sự vượt mong đợi.
* Cung cấp dịch vụ vượt qua sự mong đợi của khách hàng.
* Trước khi khách hàng mua hàng.
* Trong khi khách hàng mua hàng.
* Sau khi khách hàng mua hàng.

Bài 2: Tuyệt chiêu "Vượt qua sự mong đợi của khách hàng"

* Tư tưởng của nhân viên.
* Phải có tấm lòng yêu mến con người.
* Thay đổi ngôn ngữ giao tiếp.
* Thái độ và hành vi trong giao tiếp.
* Không gian của dịch vụ khách hàng.
* Mùi hương, ánh sáng, quy mô của ko gian, âm thanh,..
* Tương tác với khách hàng trước khi khi họ đến điểm kinh doanh?
* Tương tác với khách hàng khi họ đã đến điểm kinh doanh?
* Tương tác với khách hàng khi khách hàng có điều ko hài lòng?
* Tương tác với khách hàng khi khách hàng rời điểm kinh doanh với sự hài lòng và quyết định mua hàng?

Bài 3: Sự chuẩn bị hoàn hảo trước khi gặp trực tiếp khách hàng.

* Làm thế nào để tương tác với khách hàng trước khi khi họ đến điểm kinh doanh?
* Làm thế nào để kiểm soát nội dung khi dùng điện thoại?
* Gạch đầu dòng hoá nội dung khi sử dụng điện thoại liên hệ với khách hàng.

Bài 4: Tạo ấn tượng mạnh khi gặp trực tiếp khách hàng.

* Nhân viên bảo vệ/ giữu xe phải được huấn luyện kỹ càng.
* Nhân viên lễ tân phải có thái độ ân cần, chu đáo.
* Người tiếp theo khách hàng sẽ tiếp xúc:

+ Nhân viên bán hàng.

+ Trưởng bộ phận, phòng ban.

+ Giám đốc/ Tổng giám đốc của công ty.

CHƯƠNG 2: Thấu hiểu khách hàng và xây dựng phong cách phục vụ chuyên nghiệp

Bài 5: Vì sao cần thấu hiểu khách hàng?

Bài 6: 10 lăng kính thấu hiểu khách hàng.

1. Cần cù lao động nhưng dễ thoả mãn, nên tâm lý hưởng thụ còn nặng.
2. Thông minh, sáng tạo, nhưng chỉ có tính chất đối phó, thiếu tầm tư duy dài hạn, chủ động.
3. Khéo léo và giỏi trả giá.
4. Vừa thực tế, lại vừa mơ mộng.
5. Ham học hỏi, có khả năng tiếp thu nhanh nhưng hiếm khi học tới nơi tới chốn.
6. Đôi lúc họ mua sản phẩm mà ko sử dụng hết tính năng, nhưng lại thích sản phẩm nào có nhiều tính năng nhất.
7. Tiết kiệm, song nhiều khi hoang phí vì những mục tiêu vô nghĩa như sĩ diện, khoe khoang và thích hơn đời.
8. Có tình thần đoàn kết, tương thân tương ái, song hầu như chỉ trong những hoàn cảnh khó khăn, bần hàn. Còn trong điều kiện sống tốt hơn, giàu có hơn, thì tinh thần này rất ít khi xuất hiện.
9. Yêu hoà bình, nhẫn nhịn. Song nhiều khi lại hiếu chiến, hiếu thắng vì những lý do lặt vặt, và đánh mất đi đại cục.
10. Thích tụ tập, nhưng lại thiếu tính liên kết để tạo ra sức mạnh.

Bài 7: 26 phong cách phục vụ khách hàng chuyên nghiệp tại Việt Nam.

1. A (anticipate) đoán trước, nhìn thấy trước.
2. B (balance) sự cân bằng.
3. C (creativity) sự sáng tạo.
4. D (donate) đóng góp.
5. E (exceed) vượt trội.
6. F (fun) vui vẻ.
7. G (geen) xanh.
8. H (help) giúp đỡ.
9. I (innovative) đổi mới.
10. J (juggle) tiêu khiển.
11. K (knowledge) kiến thức.
12. L (leadership) dẫn đầu.
13. M (memory making) gầy dựng ký ức.
14. N (novelties) mang tính mới lạ.
15. O (organized) có tổ chức.
16. P (pretend) giả vờ.
17. Q (quality) chất lượng.
18. R (resourceful) xoay xở nguồn lực.
19. S (surprise) ngạc nhiện.
20. T (training) đào tạo.
21. U (unique) độc đáo.
22. V (versatile) linh hoạt.
23. W (why) tại sao.
24. X (xylophone) âm nhạc.
25. Y (young at heart) trẻ trung.
26. Z (zany) vô tư.

CHƯƠNG 3: Những kỹ năng và tinh thần phục vụ hết mình vì khách hàng.

Bài 8: Tinh thần mời gọi khách hàng đến với chúng ta.

1. Tạo ấn tượng tốt đẹp đầu tiên.

* Con người của tôi.
* Khu vực làm việc của tôi.
* Sử dụng quy tắc 15/5 nghĩa là cách 15 bước chân giao tiếp bằng mắt, cách 5 bước chân giao tiếp khách hàng.

1. Kỹ năng sử dụng điện thoại.

* Nói chuyện điện thoại với một nụ cười.
* Bắt điện thoại trong vòng 3 hồi chuông.
* Sử dụng tên khách hàng.
* Sử dụng ngôn ngữ nhẹ nhàng dễ nghe, dễ đi vào lòng người.
* Luôn để người gọi gác máy trước.

1. Học cách cảm ơn.
2. Quan tâm đến công ty và cộng động.

* Sử dụng các nguồn tài nguyên một cách thông minh.
* Bảo trì, gìn giữ tài sản.
* Báo cáo ngay lập tức khi có sự cố xảy ra.

1. Làm hài lòng khách hàng một cách bất ngờ.

* Tôi làm hài lòng khách hàng ngay cả khi “ko phải việc của tôi”
* Giúp đỡ khách một cách sáng tạo.
* Phục vụ những yêu cầu đặt biệt hơn cả sự mong đợi của khách hàng.
* Ghi chú đặc biệt yêu cầu của khách khi thực hiện dịch vụ.

1. Tăng cường trải nghiệm cho khách hàng.

* Giới thiệu dịch vụ của công ty và những sự kiện nổi bật của xã hội.
* Kể về những đóng góp của công ty đối với cộng đồng.

1. Tôi nhận lãnh trách nhiệm.

Đáp ứng bất cứ yêu cầu nào của khách hàng bằng cách:

* Tự thực hiện.
* Theo dõi tiến trình với khách.
* Theo dõi tiến trình thực hiện với bộ phận chuyên môn.

1. Thể hiện lòng tốt đối với khách hàng.

* Khen ngợi khách hàng.
* Hỏi thăm về việc làm ăn kinh doanh của họ.
* Chúc khách hàng.

1. Thực hiện tinh thần đồng đội.

Thực hiện tinh thần đồng đội với sự hiếu khách và lòng tôn trọng:

* Giúp đỡ đồng nghiệp mà ko cần đợi yêu cầu.
* Chia sẽ thông tin giúp thực hiện dịch vụ xuất sắc.

Bài 9: Các kỹ năng quan trọng phục vụ khách hàng VIP.

1. Luôn ghi nhớ sở thích của khách hàng VIP.

* Đoán trước nhu cầu.
* Quan sát, lắng nghe và làm rõ nhu cầu.
* Thực hiện những điều mà chúng ta học hỏi được.
* Lưu trữ sở thích của khách hàng.

1. Cá nhân hoá dịch vụ.

* Cung cấp thông tin chi tiết chính xác.
* Hướng dẫn cụ thể và chính xác.

1. Thành thạo về mặt nghiệp vụ.

* Ko cần phải hỏi đi hỏi lại.
* Hiểu sự mong đợi của khách hàng.

1. Giới thiệu khách hàng với đồng nghiệp khác.

* Dùng chính xác tên của khách hàng.
* Giới thiệu tên của đồng nghieeppj với khách hàng.
* Chia sẽ những điều mà khách hàng quan tâm với đồng nghiệp.

1. Luôn học hỏi thêm.

* Sở thích của khách hàng.
* Vị trí của bản thân.
* Tính chất công việc của đồng nghiệp.

1. Kiểm soát cảm xúc.

* Kiểm soát cảm xúc tiêu cực.
* Phải là người lạc quan, hạnh phúc.

Bài 10: Kỹ năng giải quyết phàn nàn của khách hàng.

* Kỹ năng xác định nhanh vấn đề mà khách hàng đang gặp phải.
* Kỹ năng bày tỏ sự đồng cảm.
* Kỹ năng nói lời “xin lỗi” hiệu quả.
* Kỹ năng trình bày giải pháp khắc phục và lấy sự cho phép của khách hàng.
* Kỹ năng theo dõi và khắc phục.
* Kỹ năng rút ra bài học sau mỗi sự cố, làm tiền đề kinh nghiệm cho đồng nghiệp khác.

Bài 11: Kỹ năng chăm sóc khách hàng sau khi mua hàng và tái khai thác.

* Chúng ta cần phải ghi nhớ:

+ Ngày sinh nhật của khách hàng.

+ Những dịp kỷ niệm.

+ Những ngày lễ lớn.

* Luôn giữ liên lạc với khách hàng.
* Thực hiện điều mà các doanh nghiệp khác ko thực hiện.
* Kiểm tra lại ngân sách cho bộ phận phục vụ khách hàng.