

TÀI LIỆU ĐÀO TẠO KỸ NĂNG TIẾP NHẬN VÀ CSKH





I. KH VÀ TẦM QTRONG CỦA CSKH

1. KH là ai?
2. CSKH là gì?
3. Vai trò của CSKH

II. CÁC YÊU CẦU CƠ BẢN CỦA NHÂN VIÊN CSKH

1. Thái độ tốt
2. Nghiệp vụ tốt
3. Kỹ năng tốt
4. Thực hiện nguyên tắc Blast trong CSKH

III. CÁC KỸ NĂNG CẦN THIẾT CỦA CSKH

1. Kỹ năng giao tiếp
2. Kỹ năng lắng nghe
3. Kỹ năng nắm bắt thông tin
4. Kỹ năng cung cấp thông tin và giải đáp
5. Kỹ năng xử lý tình huống

IV. PHÂN LOẠI KH THEO TÍNH CÁCH

1. Controller
2. Feeler
3. Thinker
4. Entertainer

V. CÁC KỸ THUẬT XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ PHÀN NÀN TỪ KH

1. Lắng nghe
2. Chia sẻ
3. Tìm nguyên nhân
4. Đề xuất giải pháp
5. Theo dõi xử lý và phản hồi

I. KHÁCH HÀNG VÀ TẦM QUAN TRỌNG CỦA CSKH



1. KHÁCH HÀNG LÀ AI?

- KH là người mua sản phẩm hoặc là người sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp
- KH là người mang lại doanh thu lợi nhuận cho doanh nghiệp
- Khách hàng là người trả lương cho chúng ta
- Khách hàng là người quyết định chúng ta có việc làm hay là thất nghiệp.

I. KHÁCH HÀNG VÀ TẦM QUAN TRỌNG CỦA CSKH

2. CSKH LÀ GÌ?

CSKH là nhiệm vụ thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng



I. KHÁCH HÀNG VÀ TẦM QUAN TRỌNG CỦA CSKH



3. VAI TRÒ CỦA CSKH

- Tạo lòng tin và sự hài lòng của khách hàng
- Tăng cường mối quan hệ giữa công ty và khách hàng
- Tạo ra sự khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh.
- Tăng khả năng khách hàng trở thành khách hàng trung thành và giới thiệu công ty của bạn cho người khác.

II. CÁC YÊU CẦU CƠ BẢN CỦA NHÂN VIÊN CSKH



Thái độ tích cực :

Nhiệt tình, thân thiện, cởi mở, vui vẻ, hài hước, lịch sự, chủ động, kiên nhẫn, ân cần, ôn hòa, rõ ràng, khiêm nhường...

1. THÁI ĐỘ TỐT

Trong lĩnh vực dịch vụ, thái độ tích cực của nhân viên luôn được coi là một vấn đề quan trọng.

Thái độ không tích cực :

Lãnh đạm, thờ ơ, hời hợt, cáu gắt, lớn tiếng, thụ động, thiếu kiên nhẫn, ngắt lời KH...

II. CÁC YÊU CẦU CƠ BẢN CỦA CSKH

2. NGHIỆP VỤ TỐT

- Nghiệp vụ ở đây chính là những thông tin về sản phẩm, dịch vụ, chính sách... của 3 thương hiệu TENTEN, Z.com, Hostify, những quy trình hỗ trợ KH.....
- NVCSKH phải không ngừng trau dồi và cập nhật thường xuyên



3. KỸ NĂNG TỐT

Một số kỹ năng cơ bản:

- Kỹ năng nắm bắt thông tin
- Kỹ năng đặt câu hỏi
- Kỹ năng lắng nghe
- Kỹ năng trình bày
- Kỹ năng xử lý tình huống...

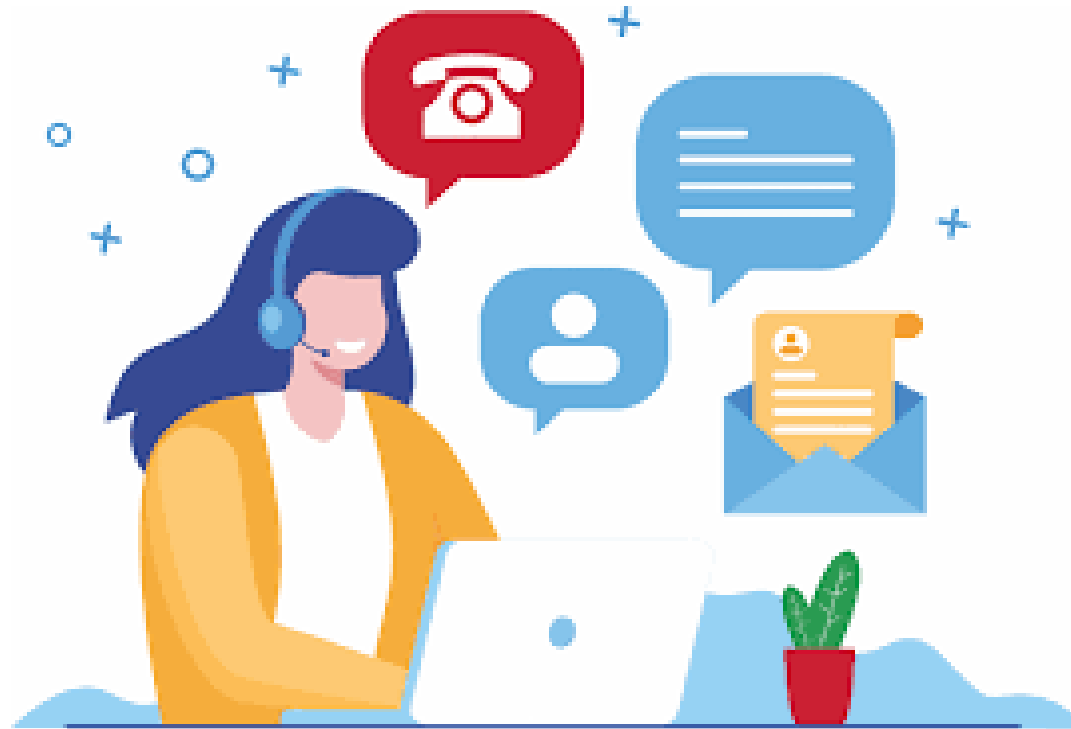
4. THỰC HIỆN NGUYÊN TẮC BLAST

Believe (Tin tưởng)

Listen (Lắng nghe)

Apologize (Xin lỗi)

Satisfy (Làm KH hài lòng)



Thank (Nói lời cảm ơn)

III. CÁC KỸ NĂNG CẦN THIẾT CỦA CSKH

1. KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Giao tiếp là gì?

Giao tiếp là quá trình chuyển giao, tiếp nhận và xử lý thông tin giữa người này với người khác để đạt được mục tiêu.



Giao tiếp thường được chia làm 2 dạng: **Giao tiếp bản năng** và **Giao tiếp có kỹ năng**.



Giao tiếp bản năng



Giao tiếp có kỹ năng

2. KỸ NĂNG LẮNG NGHE

Lắng nghe KH nói sẽ giúp có đánh giá tốt

- Phân loại được đối tượng KH
- Nắm bắt đúng nhu cầu KH cần hỗ trợ
- Nắm bắt được tâm trạng, tâm lý của KH

Làm thế nào để lắng nghe đúng cách

- Để KH nói hết ý
- Tạo ra tín hiệu phản hồi KH
- Tập trung cao độ
- lắng nghe bằng cảm xúc

Nghe là bản năng – Lắng nghe mới là kỹ năng



3. KỸ NĂNG NẮM BẮT THÔNG TIN

Tại sao phải rèn luyện kỹ năng nắm bắt thông tin???

- Tiếp cận xác định đúng nhu cầu của KH
- Dẫn dắt KH đi đúng hướng
- Cung cấp thông tin chính xác đến KH



Làm thế nào để lắng nghe đúng cách

- Đặt câu hỏi để nắm bắt thông tin
- Đọc suy nghĩ của KH để nắm bắt nhu cầu thật của KH
- Sắp xếp lại các thông tin sơ bộ thu thập và tư duy sơ bộ giải pháp

4. KỸ NĂNG CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ GIẢI ĐÁP

Việc trình bày có hiệu quả sẽ lôi cuốn được sự chú ý, đồng tình từ phía KH và nên tóm tắt các vấn đề phức tạp bằng những từ ngữ đơn giản...



Kỹ năng trình bày có tác động lớn có thể làm thay đổi mục đích ban đầu của KH

Kỹ năng cung cấp thông tin và giải pháp đúng cách

- Cung cấp thông tin ngắn gọn, trọng tâm dễ hiểu
- Cung cấp thông tin một cách tự nhiên mềm mại có cảm xúc
- Chú ý ngắt đoạn để KH kịp “thấm” nội dung NVCSKH trình bày

5. KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT TÌNH HUỐNG

Tại sao phải có kỹ năng xử lý tình huống?

Kỹ năng xử lý tình huống đúng cách

- Nguyên tắc “cho đi – nhận lại”
- Cách dùng từ trong giao tiếp
- Kỹ năng nhượng bộ thương thuyết với Khách hàng



1. CONTROLLER- NHÓM KHÁCH HÀNG THÍCH KIỂM SOÁT

Dấu hiệu nhận biết:

Cứng nhắc, Quả quyết, Bảo thủ, Thích phán xét và đưa ra ý kiến và cho mình là đúng.

Nên:

- Tán thưởng ý kiến hoặc lời nói của họ
- Đưa ra lợi ích tốt nhất lợi thế cạnh tranh của mình với các nhà cc khác
- Hỗ trợ chính xác vấn đề



Không nên:

Đưa các vấn đề chung chung hoặc không liên quan, lan man

2. FEELER- NHÓM KHÁCH HÀNG ĐA CẢM

Dấu hiệu nhận biết:

Đa cảm, dễ xúc động, dễ thay đổi cảm xúc là người thiên về cảm xúc hơn là lý tính

Nên:

- Quan tâm và đặt toàn bộ chú ý lên họ
- Hỗ trợ tinh tế và cẩn trọng
- Để ý các điều nhỏ trong từng câu hỏi của họ
- Chân thành và nhiệt huyết



Không nên:

- Để họ chờ lâu
- Bỏ qua những câu hỏi nhỏ...

3. THINKER- NHÓM KHÁCH HÀNG TRẦM TÍNH, HƯỚNG NỘI

Dấu hiệu nhận biết:

- Khá rụt rè, không có chủ kiến, hay xa cách với mọi người.
- Thường tỏ ra thiếu tự tin và thậm chí là sợ hãi khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ.
- Đưa ra rất nhiều câu hỏi, và thường xuyên cần nhiều sự trợ giúp

Nên:

- Cung cấp thông tin chậm rãi rõ ràng cụ thể và chi tiết
- Tập trung lắng nghe câu chuyện, mong muốn của họ



Không nên:

- Để họ chờ lâu
- Bỏ qua những câu hỏi nhỏ...

4. ENTERTAINER – NHÓM KHÁCH HÀNG HƯỞNG NGOẠI, CUỒNG NHIỆT

Dấu hiệu nhận biết:

- Nói nhiều hơn là lắng nghe
- Giỏi giao tiếp
- Không thích sự ảm đạm

Nên:

- Bắt chuyện như một người bạn và tung hứng cùng câu chuyện của họ
- Chân thành và thẳng thắn



Không nên:

- Dài dòng
- Tặng bóc sản phẩm và dịch vụ
- Nịnh hót

V. CÁC KỸ THUẬT XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ PHẢN NÀN TỪ KHÁCH HÀNG

1. LẮNG NGHE

lắng nghe khách hàng và đưa ra câu hỏi để hiểu rõ vấn đề họ đang gặp phải

3. TÌM NGUYÊN NHÂN

cần tìm hiểu nguyên nhân của vấn đề và xác định các bước cần thiết để giải quyết vấn đề.



2. CHIA SẺ

Sau khi lắng nghe, chúng ta cần chia sẻ với khách hàng về các giải pháp có thể giúp giải quyết vấn đề của họ.

4. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

Dựa trên các thông tin đã thu thập được, chúng ta có thể đề xuất các giải pháp phù hợp để giải quyết vấn đề của khách hàng.

5. THEO DÕI XỬ LÝ VÀ PHẢN HỒI

- Cần theo dõi quá trình xử lý và đảm bảo rằng KH được giải quyết vấn đề một cách triệt để và hài lòng.
- Cần phản hồi với KH về quá trình xử lý khiếu nại của họ.

PHỤ LỤC : MỘT SỐ CỤM TỪ NVCSKH KHÔNG ĐƯỢC NÓI & NÊN NÓI VỚI KH

STT	CẤM KỴ	NÊN THAY THẾ SỬ DỤNG
1	<i>Anh/Chị cài đặt như thế này là sai/ là không đúng!</i>	<i>Dạ, em kiểm tra thì thấy là phần cài đặt trên hosting bên mình hiện chưa được cài đặt hợp lý ạ, anh vui lòng cài đặt lại theo....để hosting hoạt động bình thường ạ....</i>
2	<i>Vấn đề này em không biết!</i>	<i>Vấn đề này em sẽ kiểm tra và phản hồi lại ạ. A/c vui lòng đợi em khoảngphút ạ.</i>
3	<i>Bên em không có thông tin để giải đáp cho Anh/Chị!</i>	<i>Dạ em rất tiếc, vấn đề anh chị quan tâm nằm ngoài khả năng và phạm vi giải đáp của bên em ạ. Để hỗ trợ anh vấn đề này, anh vui lòng</i>
4	<i>Anh/Chị hãy bình tĩnh nào!</i>	<i>Dạ, Anh/Chị vui lòng bình tĩnh hơn giúp em, vấn đề này cần thật sự bình tĩnh và hợp tác từ phía Anh/Chị ạ !</i>
5	<i>Anh/Chị có hiểu ý em nói không?</i>	<i>Dạ thông tin em vừa trình bày có khó hiểu quá không ạ ?</i>
6	<i>Anh/Chị sao cứ phải lo, Anh/Chị yên tâm đi!</i>	<i>Dạ Anh/chị đừng quá lo lắng, vấn đề này bên em sẽ xử lý và khắc phục ngay ạ !</i>
7	<i>Anh/Chị hiểu sai rồi!</i>	<i>Dạ, có thể em giải thích hơi khó hiểu ạ. Em xin giải thích lại cho Anh/chị ạ ...</i>
8	<i>Em khẳng định là Anh/Chị đã nhầm!</i>	<i>Dạ, có thể do phần hướng dẫn cài đặt của bên em hơi khó hiểu ạ. Em xin giải thích lại ạ,...</i>
9	<i>Đó không phải là việc của em/bên em.</i>	<i>Dạ, vấn đề này bên em lại không can thiệp được do anh/chị đang sử dụng hosting bên khác ạ. Em check thấy IP hosting anh/chị đang dùng làCó phải anh/chị đang mua hosting ở bên PA không ạ? Anh/Chị vui lòng liên hệ với bên PA và báo họ về lỗi hosting này ạ...</i>
10	<i>Tại sao Anh/chị lại cho rằng...?</i>	<i>Dạ, vì sao Anh/Chị lại có ý kiến như vậy ạ...</i>
11	<i>Đó không phải lỗi của bên em.</i>	<i>Em xin lỗi và rất tiếc về trường hợp của Anh/Chị..</i>
12	<i>Điều đó là không thể.</i>	<i>Dạ, vấn đề này em nghĩ là sẽ rất khó khăn để thực thi ạ,...</i>

STT	CẨM KỶ	NÊN THAY THẾ SỬ DỤNG
13	<i>Em không thể hứa trước được!</i>	<i>Dạ nếu như vậy em nghĩ là không hợp lý lắm ạ...</i>
14	<i>Em không thể hứa trước được!</i>	<i>Dạ em chưa dám hứa trước, nhưng em sẽ cố gắng hết sức mình để nhanh chóng hoàn thành trong hôm nay ạ.</i>
15	<i>Làm sao mà em biết được nguyên nhân.</i>	<i>Với vấn đề của Anh/Chị, bên em sẽ cố gắng tìm được nguyên nhân sớm và hướng khắc phục nhất ạ.</i>
16	<i>Hệ thống bên em đôi lúc cũng bị tính sai/ có nhiều điểm không tốt.</i>	<i>Dạ em xin lỗi vì sự nhầm lẫn này ạ,...</i>
17	<i>Em không nghĩ sự việc này lớn đến mức Anh/Chị phải căng thẳng đến thế!</i>	<i>Dạ em biết Anh/Chị đang rất căng thẳng,....</i>
18	<i>Anh/Chị cho em nói đã nào, em cần giải thích với Anh/Chị!</i>	<i>Dạ em xin ngắt lời Anh/chị chút ạ,...</i>
19	<i>Em đã nói rồi mà Anh/Chị đâu có chịu nghe!</i>	<i>Em rất lấy làm tiếc về việc này,...</i>
20	<i>Em không làm được!</i>	<i>Dạ em sẽ cố gắng hết sức trong khả năng của mình ạ,...</i>
21	<i>Anh/Chị có nhầm không? Vấn đề này em chưa từng nghe qua!</i>	<i>Dạ sai sót là do em, em xin phép cần phải xác minh lại vấn đề trên được không ạ ?</i>
22	<i>Anh/Chị muốn gì?</i>	<i>Em có thể giúp gì cho Anh/chị không ạ?</i>
23	<i>Cái đó tự Anh/Chị phải biết chứ!</i>	<i>Dạ vấn đề đó Anh/Chị có thể kiểm tra lại giúp em...</i>
24	<i>Sao Anh/Chị hỏi em nhiều thế!</i>	<i>Dạ, Anh/Chị có rất nhiều câu hỏi thú vị ạ, em xin phép được trả lời lần lượt như sau....</i>

THANK YOU

Huyen Nguyen

huyennt@runsystem.net

<https://tenten.vn/vi>

<https://z.com/vn/>

<https://www.hostify.vn/>

