		Tû tesa	g điểm (%)	Dife	quy đối				Lỗi trong cuộc gọi được phân loại thành 3 nhóm lốc Lỗi KNOT,															
	Tiếu chí	Cuộc gọi Bán hàng (BH)		BH	CSKH		70.11		lới KNSH, lời Nhập thống tin CRM, môi nhóm lới lại được phân thành 3 mức, tính chất nghiễm trọng của lời tăng từ mức 1 đến mức 3 tùy theo mức độ ánh hướng đến quyền lợi của khách		Kỹ năng giao tiếp					Kỳ năng				ng bán hàng				
	1. Kỹ năng giao tiếp	20%	40%	2,0	4,0	Nhóm lối	Tiêu chuẩn (Diềm chuẩn: 1)	Không đạt yếu câu (Điểm chuẩn: O)	Lid torng cupic goj dulpe phila logi thanh 3 nhóm löb. Lid KNOT, lid KNOT, is li helg thing the CNO, mid mid mid lid Lid KNOT, lid KNOT, is lik helg thing the CNO, mid mid mid lid Lid Lid phila mid 2 stig thin am lid did hin halling did mid lid lid hin halling did knot halling via close jut vi Vice chir a lid trong cube goi did gifth halling chirch xice cho mid via did go thi bil did per thin did via did mid to the color of the col	Phân loại	Chào/ n xung d danh	lý năng iới (Tốc lộ - Âm lượng)	(ý năng nghe, Trần an	sái độ so tiếp Tối	Xác nhận thông ti	Kỹ năng tiếp cận/ in dân dất	Khai thác thực trạng & nhu cầu	Tư văn 8 Hỗ trợ sản phẩm	Đề xuất giải pháp Xử lý rào cán	Set Thúc 1	ống Nhập h thống	Tống		
	Chilof xung danh	10%	10%	0,2	0,4	Nhóm lỗi kỹ năng giao tiếp	<ul> <li>Nhắc máy, xưng danh ngay từ tiếng chuồng đầu tiền.</li> <li>Hiệl Yi Xác nhận lại tên khách hàng, xưng danh dữ khoát theo cầu chuẩn</li> <li>Giong nói khi xưng danh phải thể hiện được sự vui vê, hỗ hởi chào đón KH</li> </ul>	- Xung danh không đây đủ theo mẫu cầu chuẩn. - Xung danh sai - Xung danh quá nhanh hoặc quá nhỏ, KH không nghe được. - Xung danh hiể hiện sự mặt mỏ, uố cái <sup>a</sup>	MARTE: Libil yo hang giao sidig:  - Thuis hin And sid act thing sin minung chuiu trid chuly, mhiệt strih, nói nói, diễn det minut, diễn diễn sidie, việ nội, nội thui giao tiếp binh dân.  - Châu stribing chủ nội việ nhiệt, viện màng nói dung dói không liện huống dân khi - Libi mộp chống min thuộng dân khi - Lib mộp chống minut, diễn minut chung nói dung nói sidie nói - Hiện phương minut chung nói diễn diễn diện trướng minitur thông sin sidie Châu said, dân minút trương minhu thông sin diễn chuế diện; trượng chức giữ	ВН	1	1	4	4 21	0,5	1	2 1	3	2	0,5	70 10	10		
	Kỹ năng nói (Tốc độ - Âm lượng)	10%	10%	0,2	0,4	Nhóm kỗi kỹ năng giao tiếp	<ul> <li>Chảo đón khách hàng bằng thái độ thần thiện, nhiệt thành.</li> <li>Giong nói rõ ràng, không ngong/ địa phương, âm lượng và cường độ vừa phái.</li> </ul>	- Nói nhanh, nói ngọng, giọng địa phương - Nói với âm lượng nhỏ, khách hàng chưa nghe rõ - Cầu tử vấp, không rõ ràng	<ul> <li>- Cung cap trang tin thisu, sor mung noi dung do khong ann huding difin Net</li> <li>- Libi milig triking tin</li> <li>- Nilej triking tin trikin CRM sor sai, dilan thisisu 1 trong nihiku thông tin khai thiác dược trong cuộc gọi</li> </ul>	CSKH	1	1	4	4 4	0,5	1	3 1	0,5	3	1	50 10	10		
fyc 1 suöm KB	Kỹ năng nghe, Trấn an	40%	40%	0,8	1,6	Nhóm lỗi kỹ năng giao tiếp	<ul> <li>Tập trung thể hiện sự đồng cảm, lăng nghe những thông tin khách hàng chia sẽ</li> <li>Vấn an, cẩm thông với những khách hàng đang chưa hài lòng</li> </ul>	- Khách hàng chia sẽ nhưng sale không thể hiện sự đông cảm cùng, thông tín chia sẽ bị bộ quên, không hào hùng tham gia - Các viển để bị và tạo sự thấi ngiệm chứa hài lông từ khách hàng, sale chứa thể hiện trấn an hay vấn an lại	* Müc 2:     * Liù kỳ nhận giáo tấp:     * Cao giọng, mia mai thể hiện sự hiấu biết hơn KH, thiếu trách shillim, không thực hiện quy định tiếp nhận cuộc gọi, không chào loặi chào kiết thúc khi KH dia chào sales															
	Thái độ giao tiếp & Đử dụng ngôn ngữ	40%	40%	0,8	1,6	Nhóm lỗi kỹ năng giao tiếp	- Cháo đón khách hàng bằng thái độ thán thiện, tự nhiện, nhiệt tính, thơ nhiện, nhiệt tính, thơ ngong KH bằng việc giữi hình với RH-L-Ngôn ngữ giáo tiếp chuẩn mực, thể hiện sự thôn trọng với Khách hàng Luôn có thái độ tích cực qua việc: Thể hiện sự biết lắng nghe, biết cảm on bhi khách hàng khôn tặng và biết vin lễi, vàn an xoa dịu RH khi	- Thái độ, ngữ điệu trong cuộc gọi chúa vui về, không có sự nhiệt tính - Ngộn từ chúa phù hợp và chúa thể hiện sự tồn trong với khách hàng	What the dark can up and begin Free Thomas part of the second s															
							cám on skill kitách hàng shen tậng và bliết, xin lỗi, trấn an xoa dịu KH khi dich vụ hoặc bàn thàn NV không làm khách hàng hại bòng. - Giải quyết triệt để vấn đề của KH đủng trên quan điểm của người sử dụng dịch vụ.	Trigger as Chase prior riggs as Chase one regularly contributed manager	sail B6 qua và không giải quyết vấn đề - Lối nhập thống tir. + Nhập thống tin tiến CRM không đầy đủ, thiểu nhiều thông tin quan trọng hoặc KH đã cung cấp rất rõ ràng • Mức 3:															
	2. Kỹ năng bán hàng	70%	50%	7,0	5,0				<ul> <li>Lôi kỳ năng giao tiếp:</li> <li>Năm bắt/ Đột câu hói: Khai thác lại thông tín lần 2, kất thúc cuộc gọi vẫn không phát hiện vấn đề của KH</li> </ul>															
lục 2 sườn KB	Xác nhận thông tin	5%	5%	0,35	0,25	Nhóm tối ký năng bán hàng	- Tim hilful/ check lại thông tin của khách hàng trên CRM - Xác nhận lại các thông thi tin hilfu của khách hàng có đúng nhu cầu và thông tin ca hình RH đũng khay không - Chủ dộng trong cuộc gọi, tự làm chủ kịch bắn và dân dất cấu chuyện với khách hàng.	<ul> <li>Không xác nhận! tim hiểu kỳ khách hàng không nhở và ấp úng khi sale bắt đầu tiếp cận</li> </ul>	your broop make FM discurpt cape later long may  **Mean 5  **India 5  **India 600 file for the Mean file is withing the later															
	Kỳ năng tiếp cận/ dân dất	10%	10%	0,7	0,5	Nhóm tối kỹ năng bán hàng	- Chú động đặt câu hỏi để tim hiệu thông tín, hoặc xác nhận lại câu hỏi	- Bj động và phụ thuộc vào những thông tin KH đưa ra - Ap ứng và không tự tin trong cuộc gọi  - Philiphole nhọ nhọ không vị thiết giố cối có Mỹ The lithing nhọ nhọ không vị thiết giố cối có Mỹ The lithing nhọ nhọ không vị thiết giố cối có Mỹ.	Signing self-today considered to the self-today considered to the self-today considered to the self-today considered to the self-today considered today conside															
Αψο 3, 4 sướn KB	Khai thác thực trạng & nhu cầu	20%	30%	1,4	1,5	Nhóm tối kỳ năng bán hàng	NA during uning aimming ceins during and main dat duby, yet duci cinim - Allim chilack kijch bán khai thinc, chú động đượ ra các thông tin để khai thác hịa khách hàng - Xác nhận sị các vấn để KH quan tâm - Gọi nhắc các vấn để để KH có thể chia sẽ rộng hơn nhu cầu	- Nhu cầu, vấn đề của KH đưa ra chung chung - Chưa hiểu rõ đầu bài vấn đề của khách hàng trong cuộc gọi																
	Năm bất vấn đề	10%	10%	0,7	0,5	Nhóm tối kỳ năng bán hàng		- Bồ quân và chưa giải quyết được vấn đề KH đề cập - Không hiểu nội dưng hỏi của KH và đần đất sự - Đật của hởi thủ, không dia thiết Hoặc đã hiểu nội dưng khách hàng nhưng vẫn lập lại nguyễn xĩ cầu hỏi khách hàng gây phiên hà cho KH																
Mục 5 sườn KB	Từ văn & Hồ trợ sản phẩm	30%	5%	2,1	0,25	Nhóm iối ký năng bán hàng		- Thiếu sự chủ động trong phần tư vấn - Chúa giải quyết được các khúc mắc của khách hàng - Thống sin tư vấn chúa chấc chân, thống tin sai																
Aye 5 subn KB	Đế xuất giải pháp, Xử lý rào cán, Thuyết phục	20%	30%	1,4	1,5	Nhóm tối kỹ năng bán hàng	Am hiểu thông tin kiến thức sản phẩm     Chủ dộng dùa ra các giải pháp thuyết phục KH sử dụng     Bẩm đuổi và thuyết phục KH nhiệt tinh	- Không có tính bám đưới, đồng thuận với quan điểm của KH																
Aye 6 subm KB	Kết Thúc	5%	10%	0,35	0,5	Nhóm tối ký năng bán hàng	- CTA, cuối cuộc gọi đủ - Chú động phần liên hội lại cho khách - Chứ tại các vấn đề tồn trong cuộc gọi - Cầu từ và cám aný chào khách hàng	- Kiết cuộc cụt lùn, không thần thiện - CTA không rõ ràng hoặc không có CTA																
	3. Nhập hệ thống CRM, ticket	10%	10%	1,0	1,0																			
	Nhập hệ thống	100%	100%	1,0	1,0	Nhóm lỗi nhập thống tín	- Ghi chủ CRM các nội dung trao đổi với KH - Điền các thông tin khách hàng, bộ lý do theo quy định - Tạo ticket hỗ trợ KH	- Khổng nhập ghi chú - Khổng đến các thống tin theo quy định - Khổng tạo ticket																
	Tóng	100% Điểm đánh giá	100%	10	10																			
2	Trung binh	0 đến dưới 5.0 Từ 5.0 đến dưới 7.0 Từ 7.0 đến dưới 8.0																						
	Tot	Tiz 8.0 dliin dubi 9.0 Tiz 9.0 dliin dubi 9.0																						
		Điểm đánh giá																						
3	Đạt Không dạt	>= 5 diấm < 5 diấm																						
	π	Mức lỗi vi phạm	Điểm trừ theo mức l Nhóm lỗi KNGT	Nhóm lối KNBH	Nhóm lối NTT																			
	2	M1 M2 M3	Trú tý trọng Trú 50% Điểm = 0	Trừ 50%	Trừ 50%																			
	3	M.S	Even = 0	Diamino	Damino																			















