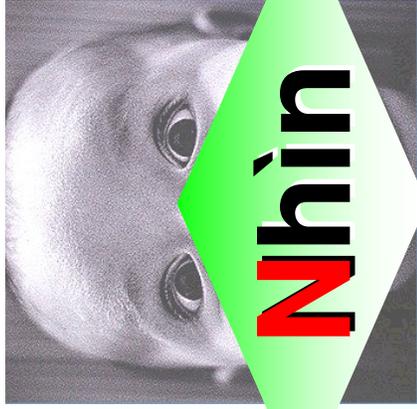




# Kỹ năng Chăm sóc khách hàng

**PHÁT HUY LỢI THẾ CẠNH TRANH**

**Tâm Việt Group**



**Nhìn**



**Nói**

bằng hành động

# Người nhất



**Nghe**



**Nói**

<http://go.to/funpic>



**Nghĩ**



**Tim nhiệt tình**

**Óc thông minh**



**Mắt tinh**

**Tai thính**



**Chân năng động**

**Tay rộng mở**

**Miệng nở nụ cười**

**Người đầy kỹ năng & công cụ**



# Mục đích

---

Khóa đào tạo nhằm mục đích:

- ✓ Giải thích tầm quan trọng của CSKH
- ✓ Xác định một số biện pháp làm hài lòng KH

# Kết quả

---

Kết thúc khóa học, các học viên sẽ có thể:

1. Giải thích được lý do vì sao phải CSKH
2. Liệt kê được các KH của doanh nghiệp
3. Áp dụng một số biện pháp để CSKH tốt hơn



# Chăm sóc khách hàng

---

1. Khách hàng
2. Khái niệm chăm sóc khách hàng
3. Kỹ năng chăm sóc khách hàng
4. Quản lý để chăm sóc khách hàng toàn diện



# Quan hệ giữa CSKH và Marketing

---

**Định giá**

**Phát triển sản phẩm**

**Nghiên cứu thị trường**

**Phân phối**

**Khuyến mãi**

**Quảng cáo**

**Tìm kiếm khách hàng mới**

**Chăm sóc khách hàng**

**V.V**



# Chăm sóc khách hàng

---

1. Khách hàng
2. Khái niệm chăm sóc khách hàng
3. Kỹ năng chăm sóc khách hàng
4. Quản lý để chăm sóc khách hàng toàn diện

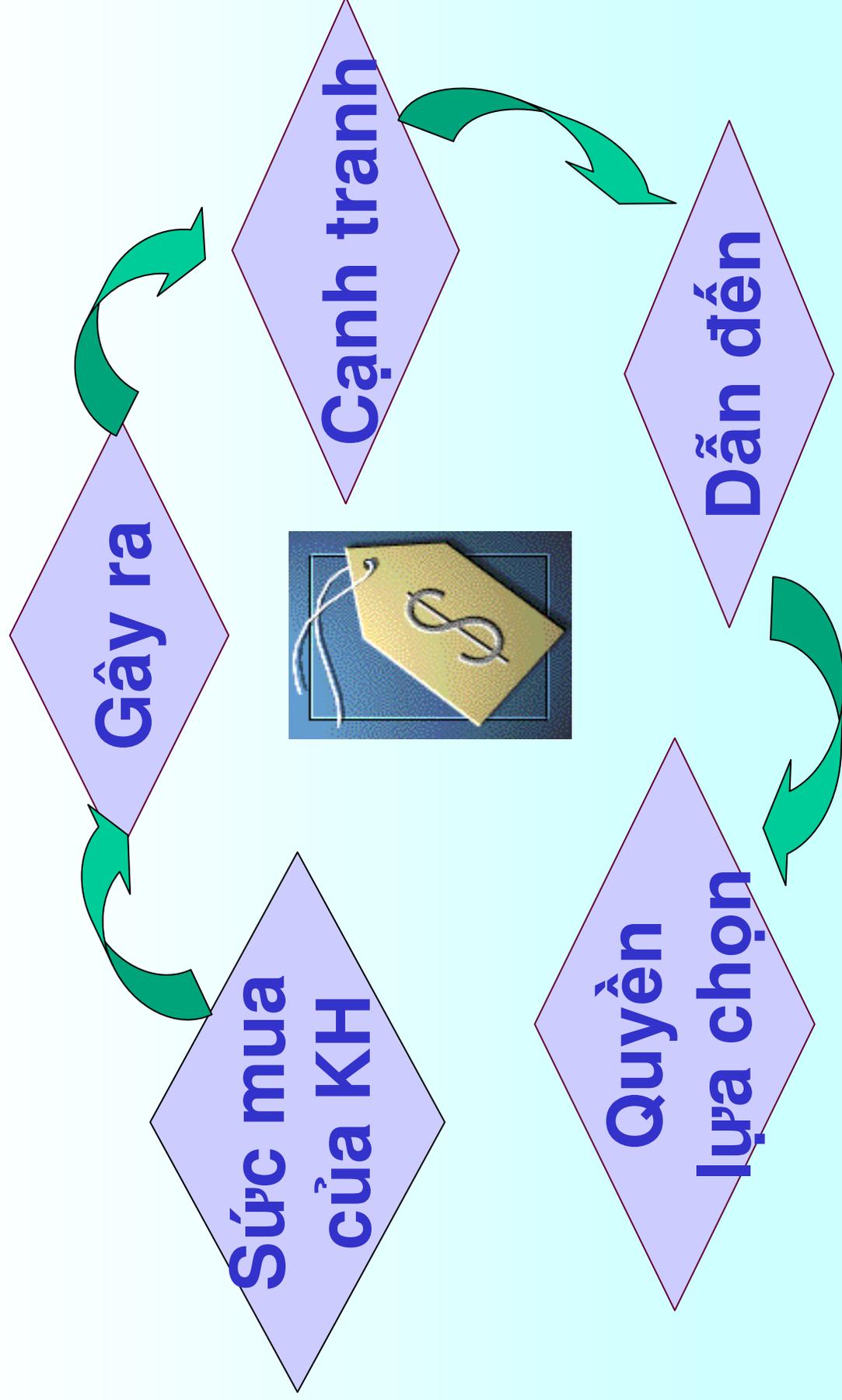


# Khách hàng

---

- ✓ Tầm quan trọng của khách hàng
- ✓ Khái niệm khách hàng
- ✓ Các loại khách hàng

# Tâm quan trọng của KH







# Tâm quan trọng của KH

---

**Doanh nghiệp hoạt động  
để thỏa mãn nhu cầu của  
khách hàng qua đó thu  
được lợi nhuận.**



# Khách hàng

---

- ✓ Tầm quan trọng của khách hàng
- ✓ Khái niệm khách hàng
- ✓ Các loại khách hàng



# Khách hàng

# là

# Thượng đế



# Khách hàng là

---

- ✓ Người cho ta việc làm
- ✓ Người cho công ty lợi nhuận
- ✓ Người mà ta phụ thuộc vào
- ✓ Khách hàng không phải là để tranh cãi
- ✓ Không ai thắng khi cãi nhau với KH
- ✓ Người thông tin về đối thủ cạnh tranh

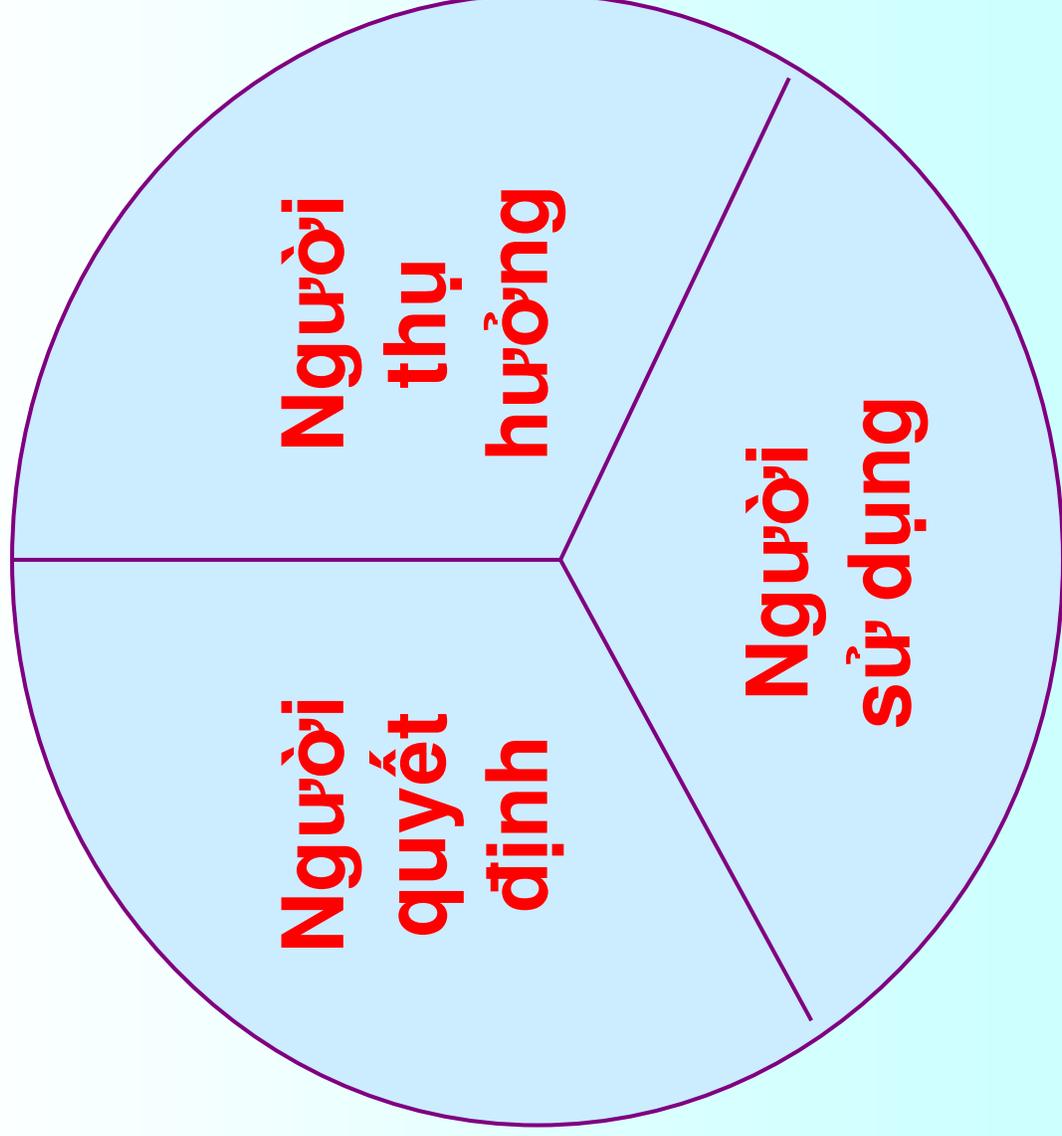


**Khách hàng là "ông chủ" duy nhất trả lương, sa thải nhân viên, kể cả giám đốc, thậm chí giải thể công ty bằng cách tiêu tiền ở chỗ khác.**

**Giám đốc chỉ là người thực thi mệnh lệnh của khách hàng.**



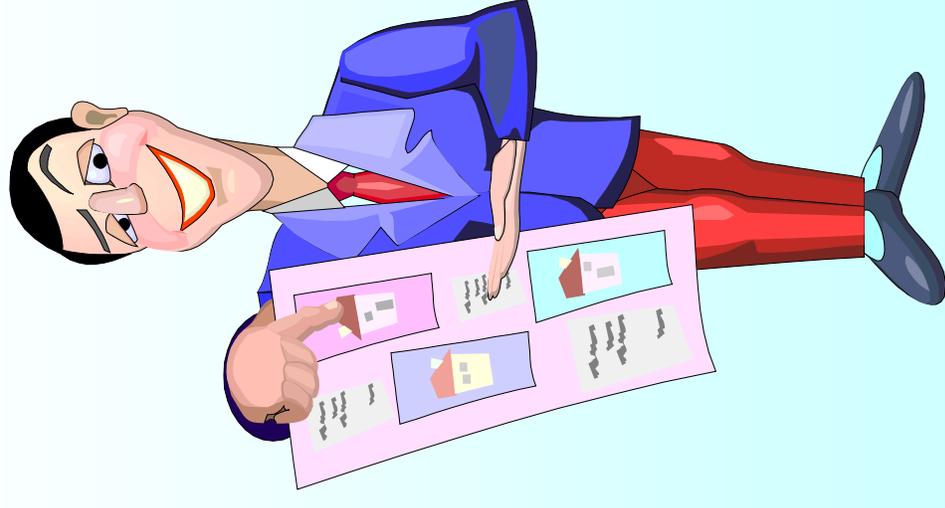
# Khách hàng là ai?



# Khách hàng là ai?

---

Khách hàng  
không nhất thiết  
là người mua  
hàng của ta.





# Khách hàng là ai?

---

Mua sắm  
thực phẩm

Tiếp tân

Ban an toàn  
về sinh  
thực phẩm

Khách  
đặt bàn

Phục vụ  
bàn

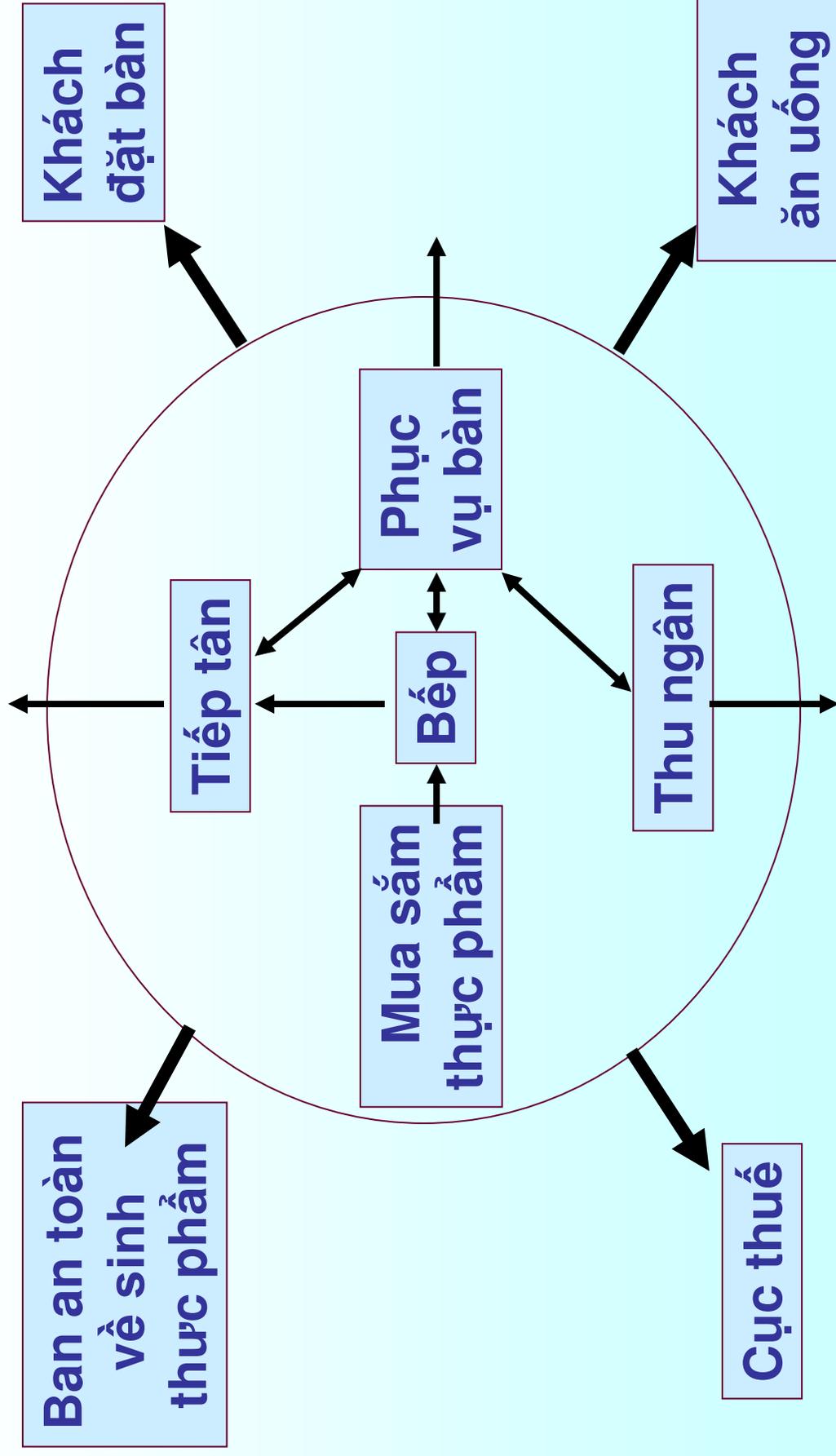
Thu ngân

Cục thuế

Khách  
ăn uống

Bếp

# Khách hàng là ai?





# Khách hàng

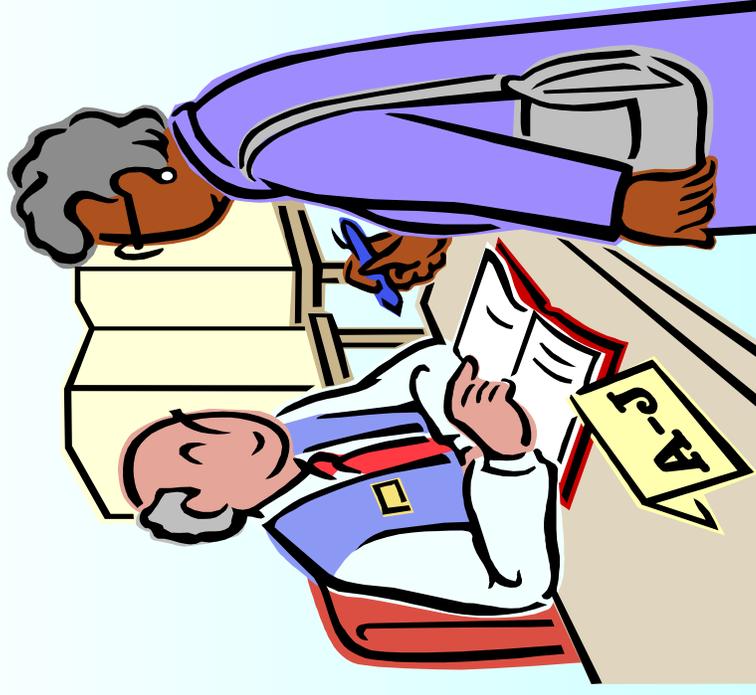
---

- ✓ Tầm quan trọng của khách hàng
- ✓ Khái niệm khách hàng
- ✓ Các loại khách hàng

# Khách hàng bên ngoài

---

Khách hàng bên ngoài là những người không thuộc doanh nghiệp và là đối tượng phục vụ của doanh nghiệp.





# Khách hàng tiềm năng

---

1. Có nhu cầu về sản phẩm, dịch vụ
2. Có khả năng thanh toán
3. Có khả năng tiếp cận
4. Có quyền mua (ai có quyền quyết định?)



# Khách hàng tiềm năng như tiền trong tài khoản của công ty



# Khách hàng tiềm năng như dòng máu của một cơ thể khỏe mạnh



**Không đánh giá đúng khách  
hàng tiềm năng đồng nghĩa  
với việc lãng phí thời gian,  
doanh số và tiền bạc.**



# M.A.N.

## Money, Authority & Need

# Khách hàng nội bộ



Khách hàng nội bộ là những người cùng làm việc trong doanh nghiệp và sử dụng sản phẩm hoặc dịch vụ của nhau để phục vụ khách hàng bên ngoài.



**Khách hàng bên ngoài trả lương cho ta (tiền)**

**Khách hàng nội bộ cho ta tình cảm (tình)**

**Để sống, ta cần tiền bạc và tình cảm**

**Có nghĩa là cần**

**Khách hàng hàng**



# Khách hàng

---

- ✓ Tầm quan trọng của khách hàng
- ✓ Khái niệm khách hàng
- ✓ Các loại khách hàng



# Suy cho cùng mọi người đều sống bằng cách bán một cái gì đó

*R.L.Stevenson*



# Chăm sóc khách hàng

---

1. Khách hàng
2. Khái niệm chăm sóc khách hàng
3. Kỹ năng chăm sóc khách hàng
4. Quản lý để chăm sóc khách hàng toàn diện



# Chăm sóc khách hàng

---

## ✓ Khái niệm

- ✓ Ba yếu tố cơ bản thỏa mãn khách hàng



# Chăm sóc khách hàng

Phục vụ khách  
hàng **THEO**  
**CÁCH HỌ MONG**  
**MUỐN** được  
phục vụ

và

Làm những việc  
cần thiết để **GIỮ**  
khách hàng bạn  
đang có

# Khái niệm CRM

---

- ✓ CRM là một chiến lược kinh doanh nhằm
  - chọn lựa và QL KH để tối ưu hóa GT lâu dài
- ✓ CRM đòi hỏi:
  - Một triết lý kinh doanh định hướng vào KH
  - Văn hóa định hướng vào KH để hỗ trợ:
    - Hoạt động marketing và bán hàng
    - Quá trình cung cấp dịch vụ hiệu quả



# Khái niệm CRM

---

- ✓ CRM mở rộng khái niệm bán hàng:
  - từ một hành động riêng biệt của một NV
  - đến một quá trình liên tục liên quan mọi người
- ✓ Quan hệ con người là động lực cơ bản



# Chăm sóc khách hàng

---

✓ Khái niệm

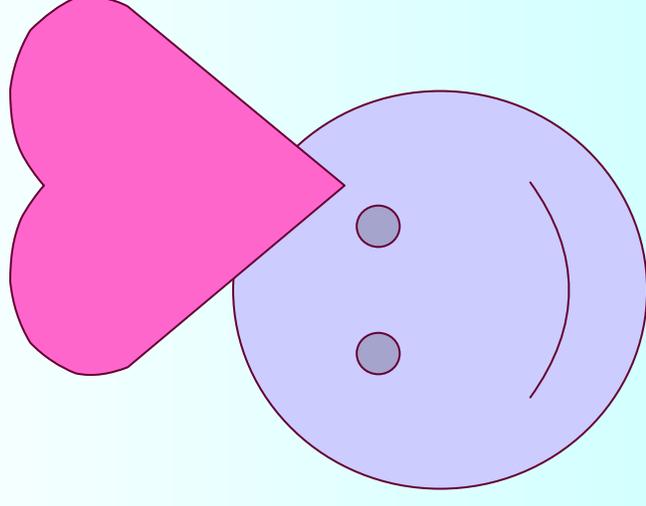
✓ Ba yếu tố cơ bản thoả mãn khách hàng



# Khách hàng mong muốn gì?

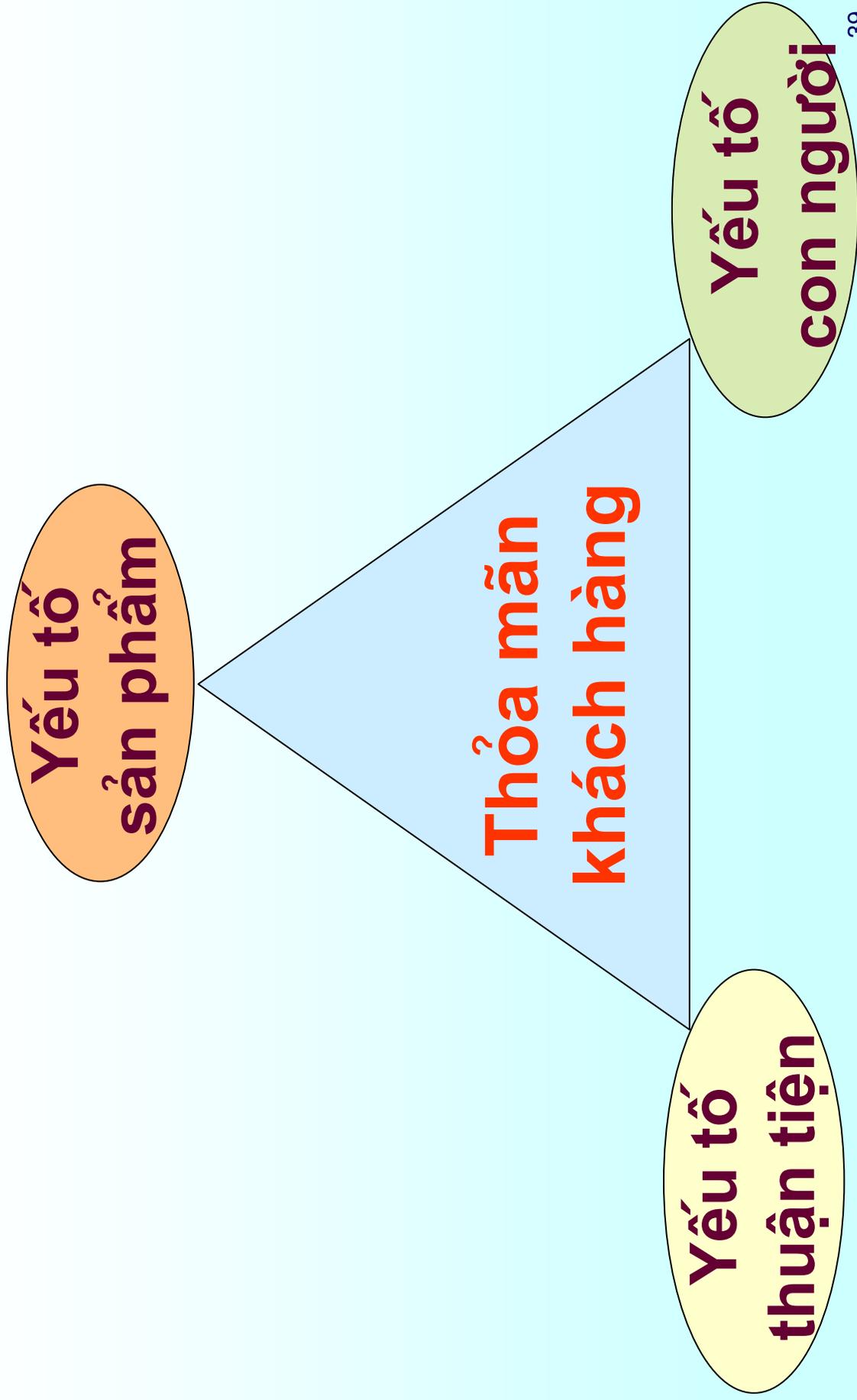
---

**Sự hài lòng cao nhất  
khi sử dụng sản  
phẩm và dịch vụ của  
doanh nghiệp**





# Ba yếu tố cơ bản thoả mãn KH





# Yếu tố sản phẩm

---

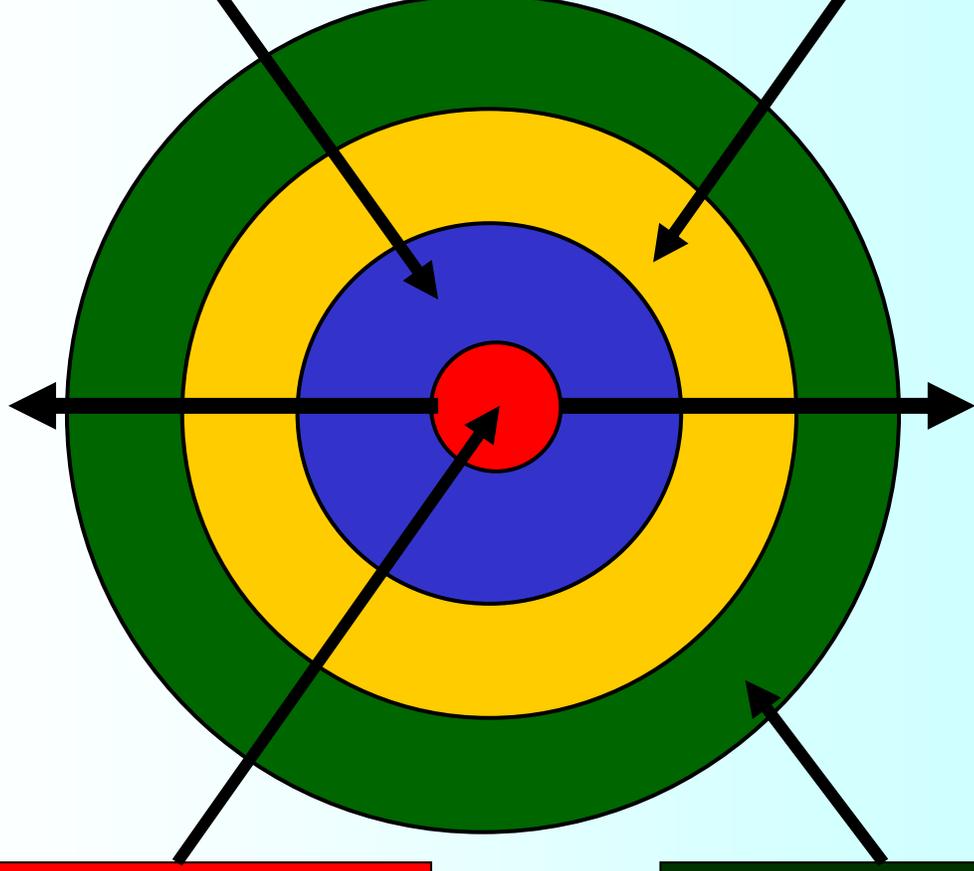
- ✓ Sự đa dạng của sản phẩm
- ✓ Giá cả của sản phẩm
- ✓ Chất lượng và kiểu dáng
- ✓ Chất lượng dịch vụ hậu mãi



**Khả năng  
tăng giá trị**

**Sản phẩm**  
**(Product)**  
Cái cốt lõi ta  
cung cấp cho  
khách hàng

**Quá trình**  
**(Processes)**  
Hệ thống và  
hoạt động hỗ  
trợ việc cung  
cấp SP và DV



**Con người**  
**(People)**  
Tương tác giữa  
nhân viên và  
đối xử với KH

**Thực hiện**  
**(Performance)**  
Cung cấp sản  
phẩm đúng  
hạn, đúng loại

**Khả năng  
khác biệt hóa**



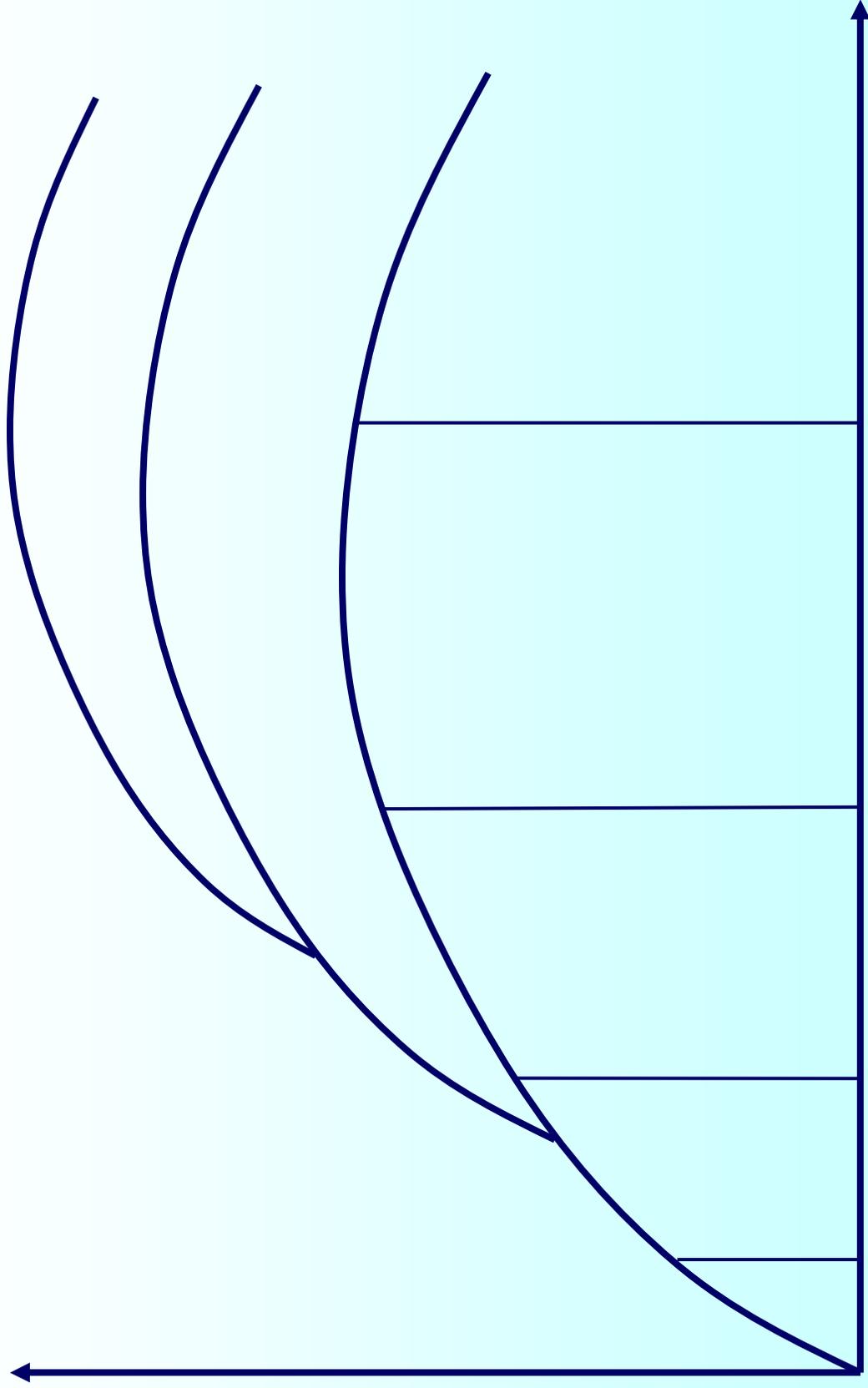
# Yếu tố thuận tiện

---

- ✓ Địa điểm bán hàng
- ✓ Điều kiện giao hàng
- ✓ Điều kiện đổi hàng
- ✓ Phương thức thanh toán
- ✓ Giờ mở cửa



# Phát triển dịch vụ





Khách hàng mua gì?

---

✓ Giải pháp

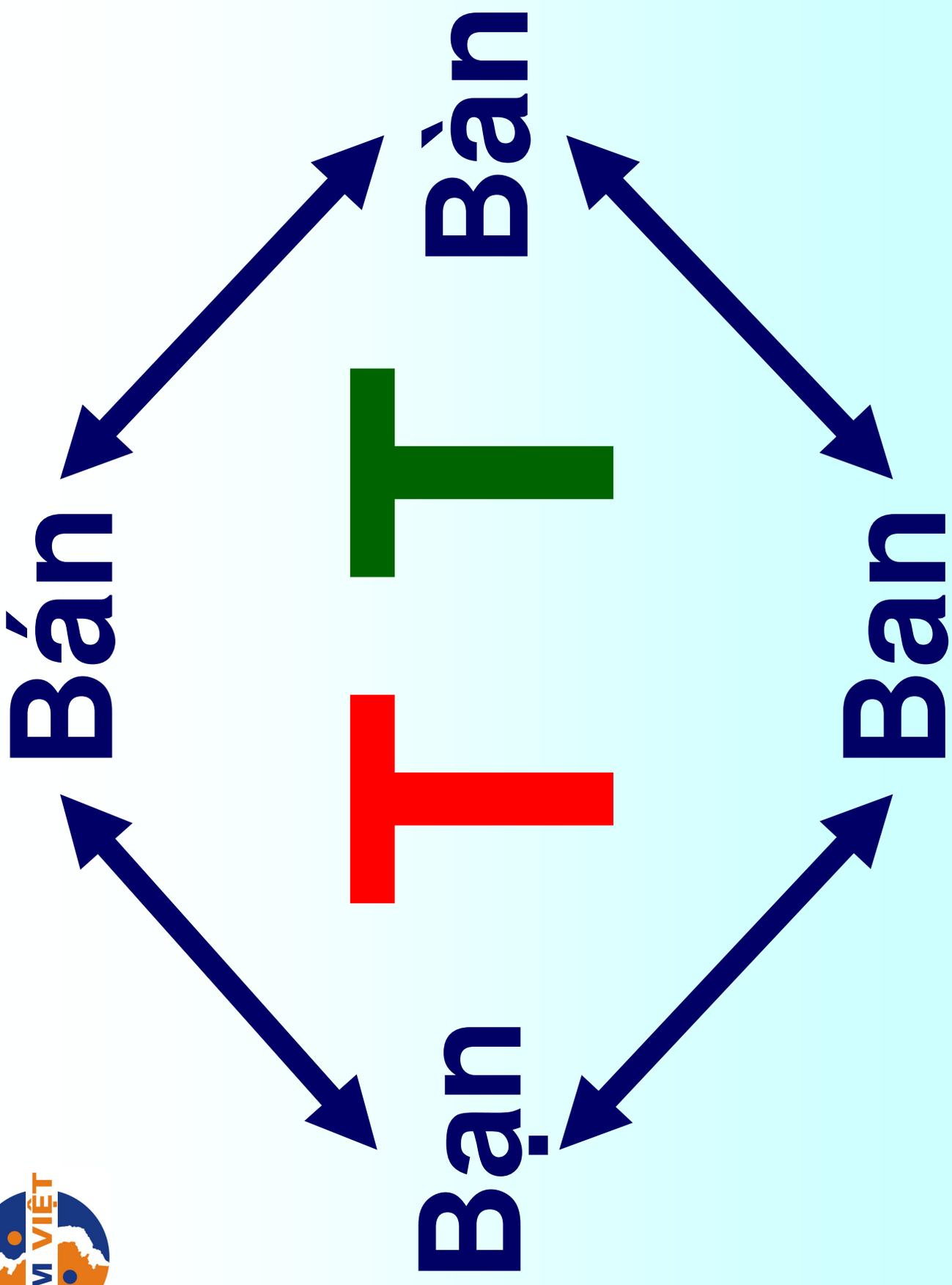
✓ Cảm giác



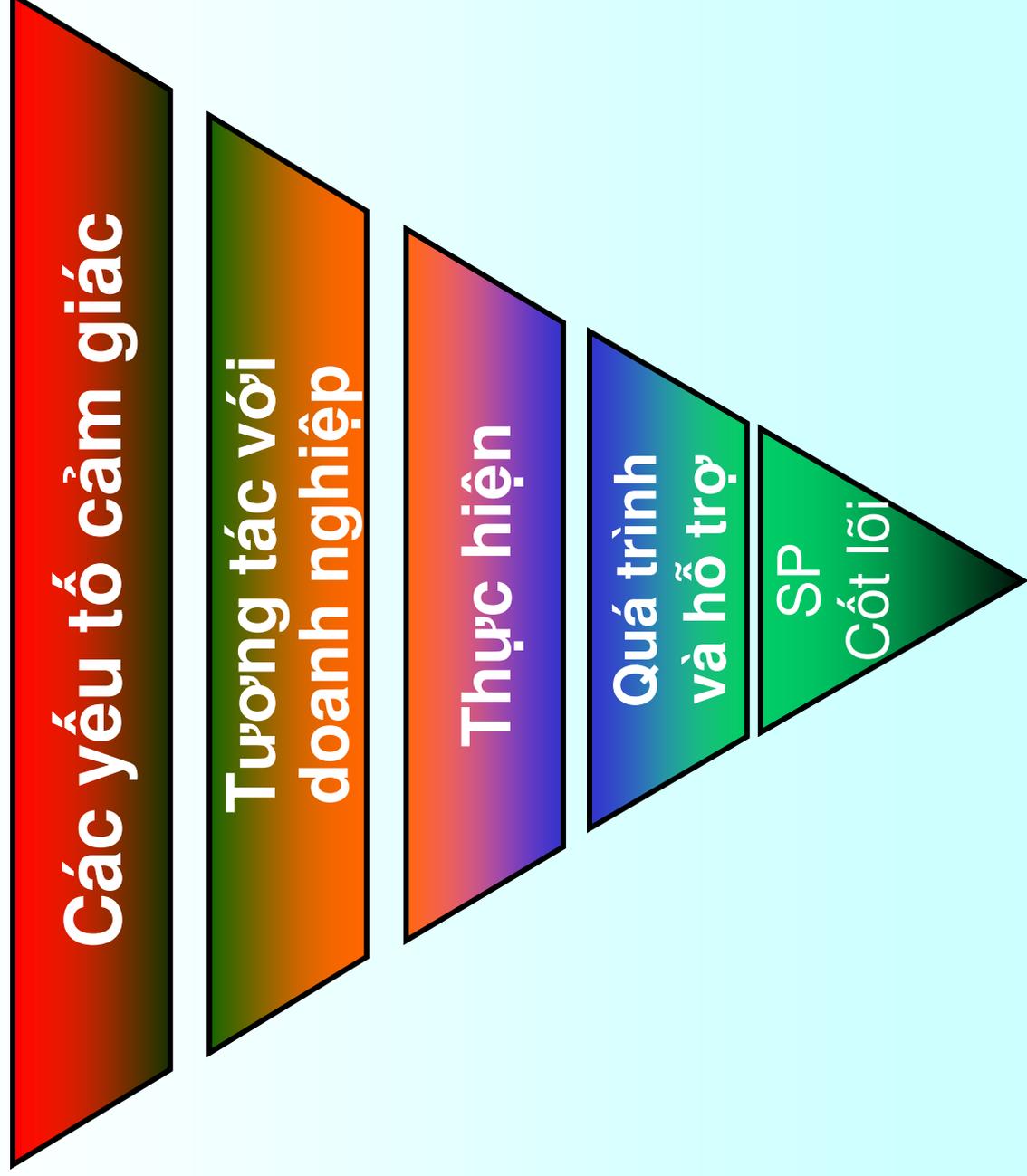
# Yếu tố con người

---

- ✓ Thái độ phục vụ
- ✓ Kỹ năng phục vụ
- ✓ Trình độ người phục vụ



# Mức độ thỏa mãn KH





**Khách hàng không  
mua sản phẩm, dịch  
vụ mà mua giải pháp  
cho vấn đề của họ.**



# Chăm sóc khách hàng

---

- ✓ Khái niệm
- ✓ Ba yếu tố cơ bản thoả mãn khách hàng



# Chăm sóc khách hàng

---

1. Khách hàng
2. Khái niệm chăm sóc khách hàng
3. Kỹ năng chăm sóc khách hàng
4. Quản lý để chăm sóc khách hàng toàn diện



# Kỹ năng chăm sóc KH

---

- ✓ Yêu cầu đối với nhân viên CSKH
- ✓ Giao dịch qua điện thoại
- ✓ Giao dịch với khách hàng hay than phiền



# Yêu cầu đối với CSKH

---

- ✓ Sáng tạo
- ✓ Nhiệt tình
- ✓ Có kế hoạch
- ✓ Hiểu biết sâu về công ty và đối thủ
- ✓ Hiểu biết rất sâu về sản phẩm, dịch vụ



**Khách hàng không  
mua sản phẩm, dịch  
vụ mà mua giải pháp  
cho vấn đề của họ.**



# Yêu cầu đối với CSKH

---

- ✓ Thấu hiểu khách hàng
- ✓ Giao tiếp tốt
- ✓ Biết lắng nghe
- ✓ Biết cách thuyết phục
- ✓ Biết cách kết thúc



# Yêu cầu đối với CSKH

---

- ✓ Hình thức phù hợp
- ✓ Hiểu tâm lý khách hàng
- ✓ Thái độ hoà nhã, lịch sự
- ✓ Nhanh nhẹn
- ✓ Bán được hàng



# Nguyên nhân thất bại

---

- ✓ Thiếu tính sáng tạo 55%
- ✓ Kế hoạch, tổ chức tồi 39%
- ✓ Thiếu hiểu biết về sản phẩm 37%
- ✓ Thiếu nhiệt tình 31%
- ✓ Thiếu quan tâm khách hàng 30%



# Nguyên nhân thất bại

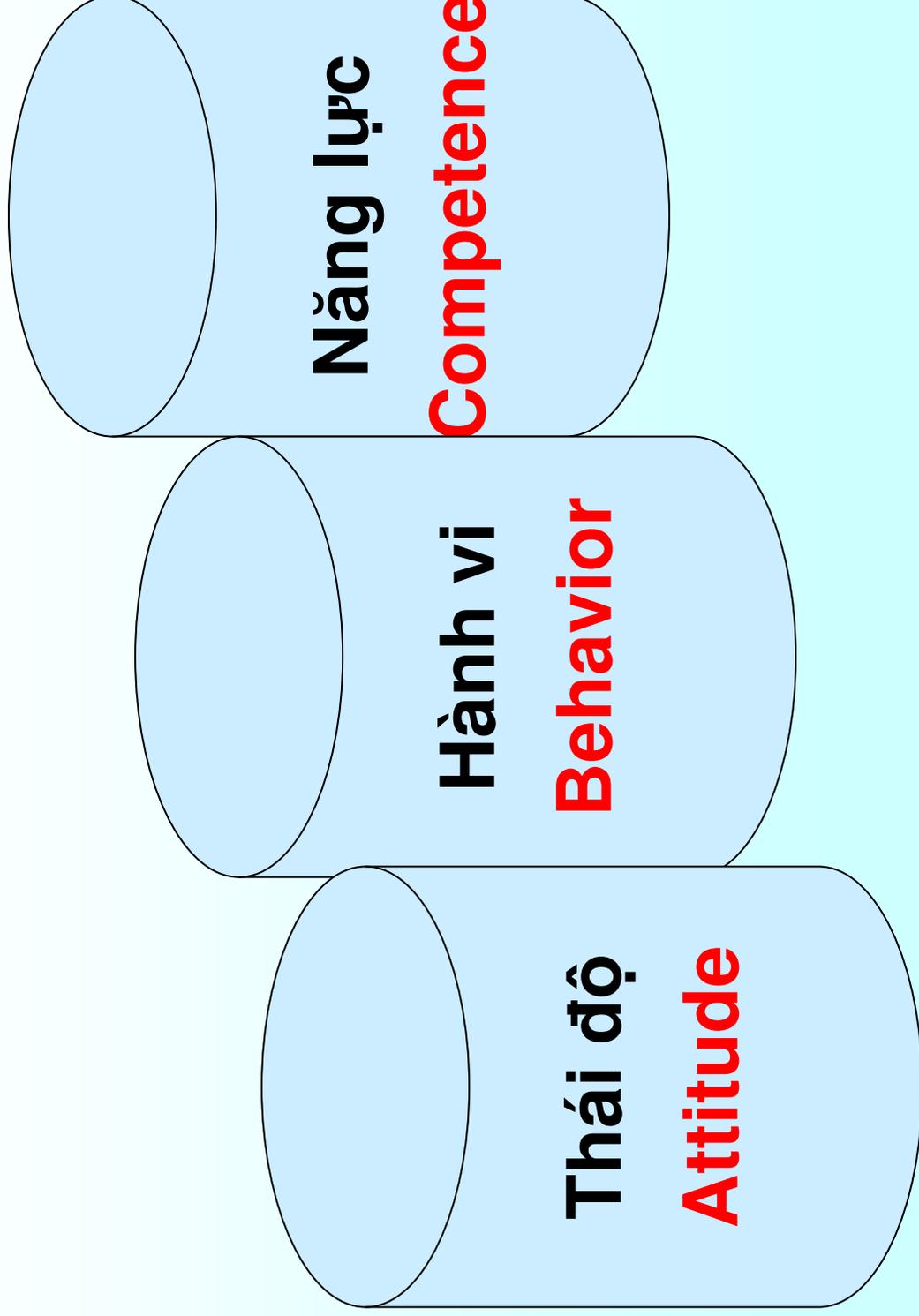
---

- ✓ Thiếu đào tạo bài bản 23%
- ✓ Thiếu mục tiêu cá nhân rõ ràng 20%
- ✓ Thiếu hiểu biết thị trường 19%
- ✓ Thiếu kiến thức về công ty mình 16%
- ✓ Thiếu kiểm soát chặt chẽ 9%



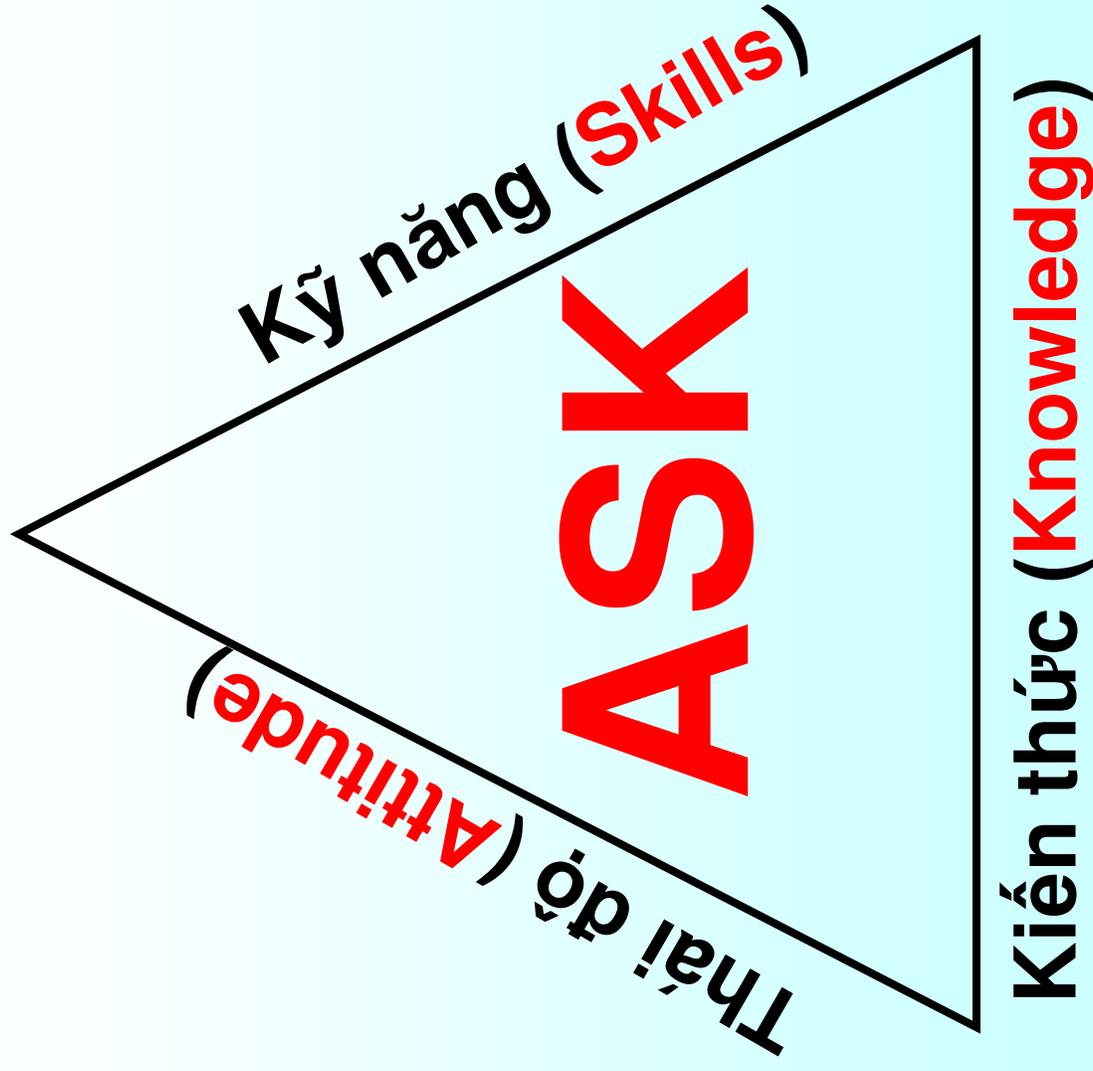
# Yếu tố con người trong CSKH

---





# Tam giác yêu cầu



- ✓ 80%: Thái độ
  - Nhiệt tình
  - Kiên trì
  
- ✓ 20%: Kỹ năng và kiến thức
  - Kỹ năng chuyên môn
  - Hiểu biết sản phẩm, công ty, thị trường



**Tiêu chuẩn hàng đầu của người  
dịch vụ khách hàng là thái độ  
tốt, rồi mới đến kinh nghiệm,  
trình độ, diện mạo.**

**Các tiêu chuẩn sau đều có thể  
nâng cao nếu có thái độ tốt.**



# Thái độ

---

## ✓ Cử chỉ

- Nhìn thẳng vào khách hàng khi nói chuyện
- Tỏ ra nhanh nhẹn, thú vị
- Tránh uể oải, chậm chạp và thiếu diễn cảm

## ✓ Ngoại hình

- Nhìn thấy là nhận ra ngay nhà chuyên nghiệp



**Muốn trở thành nhà  
chuyên nghiệp trước  
tiên trông phải giống  
chuyên nghiệp**

# Thái độ

---

- ✓ Tự phân tích
  - Nhận khuyết điểm và cố gắng khắc phục.
  - Tự hỏi có thể có phương pháp nào tốt hơn?
- ✓ Tránh tranh luận
  - Tránh những cuộc tranh luận không cần thiết
  - Tranh luận: thắng -> Bán hàng: thất bại



# Ta cần thắng hay thành công?



# Thái độ

---

## ✓ Nhiệt tình

- Điều này sẽ ảnh hưởng đến khách hàng
- Nhiệt tình không tự đến nếu mình không có

## ✓ Tin tưởng

- Tin tưởng vào sản phẩm, công ty, chính mình
- Là xương sống của nhiệt tình
- Là khả năng để thực hiện công việc hiệu quả

# Thái độ

---

- ✓ Thành thật và trung thực
  - Trình bày gợi ý của bạn thành thật
  - Bạn đang thật sự đem lại lợi ích cho họ
  - Khách hàng có thể hiểu và cảm nhận được
- ✓ Sử dụng thời gian
  - Thời gian là tiền bạc
  - Sử dụng cẩn thận và khôn khéo

# Thái độ

---

- ✓ Khả năng lắng nghe
  - Nói là gieo nghe là gặt
  - Hãy chú ý lắng nghe khách hàng
- ✓ Kiên trì
  - KH có thể nói **KHÔNG** khi họ có thể nói **CÓ**
  - Không để họ từ chối một cách dễ dàng



**Thành công trong bán hàng:**

**Bắt đầu từ lòng ham muốn tiếp  
xúc với khách hàng tiềm năng**

**Chứ không chỉ phát sinh từ  
quá trình tiếp xúc với khách  
hàng**



**Không biết cười,  
đừng bán hàng.**



# Kỹ năng chăm sóc KH

---

- ✓ Yêu cầu đối với nhân viên CSKH
- ✓ Giao dịch qua điện thoại
- ✓ Giao dịch với khách hàng hay than phiền



# Giao dịch qua điện thoại

---

- ✓ Chào và cho người gọi biết tên ta
- ✓ Cười trong khi nói qua điện thoại
- ✓ Cho người gọi biết nếu ta phải tìm thông tin
- ✓ Hướng người gọi đến vấn đề chính



# Giao dịch qua điện thoại

---

- ✓ Hứa thực hiện yêu cầu của người gọi
- ✓ Giữ giọng nói, âm điệu, cường độ tự nhiên
- ✓ Giữ cuộc gọi của khách hàng cẩn thận
- ✓ Chào hoặc cảm ơn người gọi để kết thúc



# Giao dịch qua điện thoại

## NÊN

- Trả lời ngay khi có chuông
- Nêu tên doanh nghiệp
- Nêu tên người nhận điện
- Tập trung lắng nghe
- Có sẵn thông tin cần thiết
- Tìm cách giải quyết

## KHÔNG NÊN

- Để chuông lâu
- Chỉ nói “Alô”
- Vừa nghe vừa làm việc khác
- Không ghi chép
- Quên lời hứa



# Người gọi gián dữ

---

- ✓ Dành thời gian cho họ xã giao
- ✓ Để ông nghe xa tai để vừa đủ nghe
- ✓ Ghi lại những lời phàn nàn, chửi rủa
- ✓ Nói tên, xác nhận sự quan trọng của vấn đề
- ✓ Chuyển cuộc gọi đến người có thể giải quyết
- ✓ Uống một cốc nước trước khi làm việc khác



# Kỹ năng chăm sóc KH

---

- ✓ Yêu cầu đối với nhân viên CSKH
- ✓ Giao dịch qua điện thoại
- ✓ Giao dịch với khách hàng hay than phiền



# Sự không hài lòng của KH

---

- ✓ Ta nhận được than phiền của
  - 4% số KH không hài lòng về dịch vụ
  - 1 lời than phiền thì sẽ có 25 ng khác gặp phải
- ✓ 1 KH có vấn đề sẽ nói với 9-10 người
- ✓ 13% KH có vấn đề sẽ nói cho hơn 20 người

Theo: Technical Assistance Research Program (TARP)



# Sự không hài lòng của KH

---

- ✓ 1 KH có vấn đề được giải quyết sẽ nói với 5ng
- ✓ KH than phiền hay tiếp tục mua hàng:
  - 54 - 70%: nếu vấn đề được giải quyết
  - 95%: nếu vấn đề được giải quyết nhanh chóng

Theo: Technical Assistance Research Program (TARP)



**Chi phí trung bình để có một khách**

**hàng mới là 118,16\$**

**Chi phí trung bình để giữ một khách**

**hàng chỉ là 19,76\$**

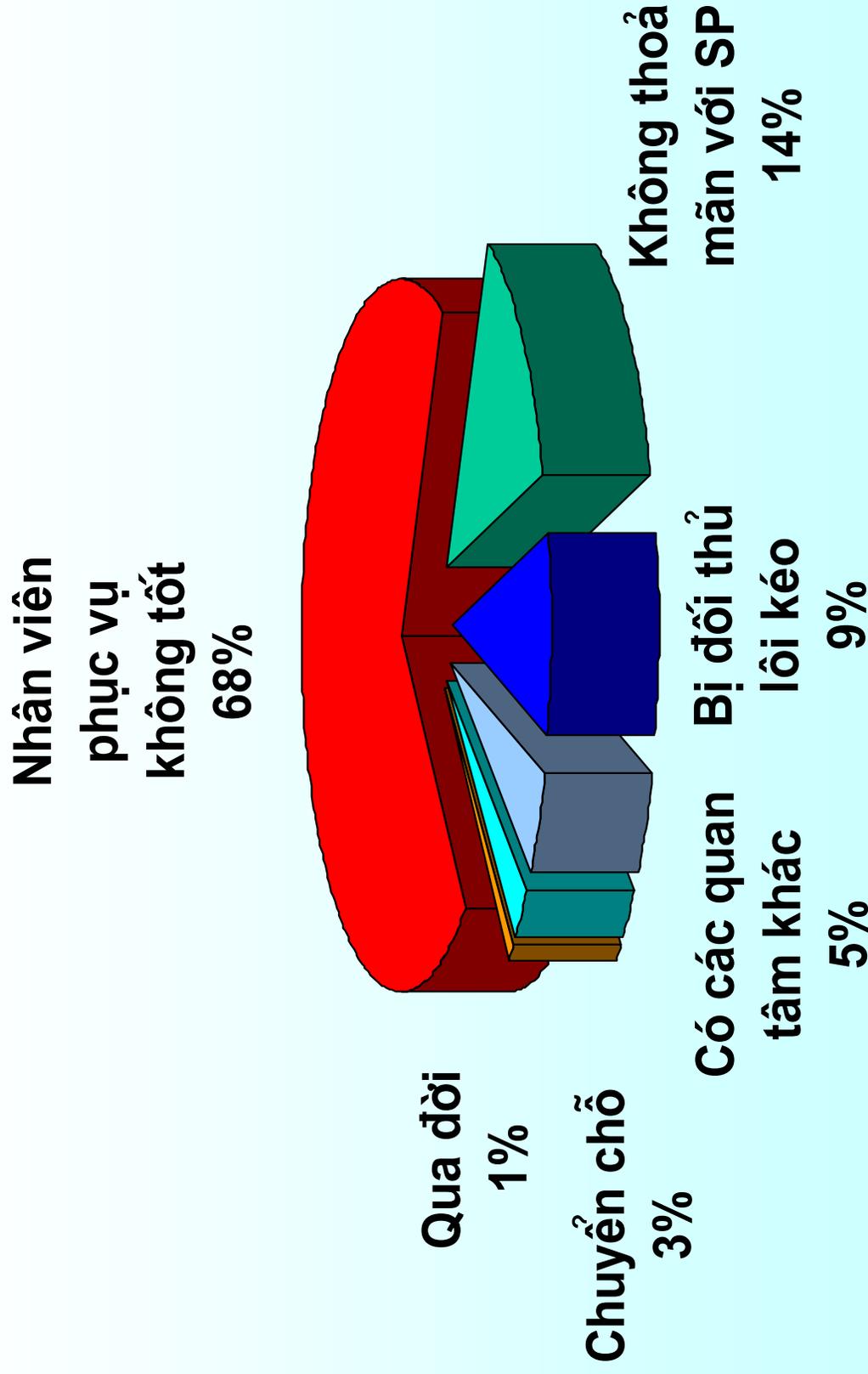


# Mua danh 3 vạ

# Bán danh 3 đồng



# Tại sao khách hàng bỏ ta





**Mỗi khi để mất một khách hàng,  
bạn sẽ đánh mất thêm 250  
khách hàng tiềm năng khác nữa.**



# Luật dịch vụ khách hàng

---

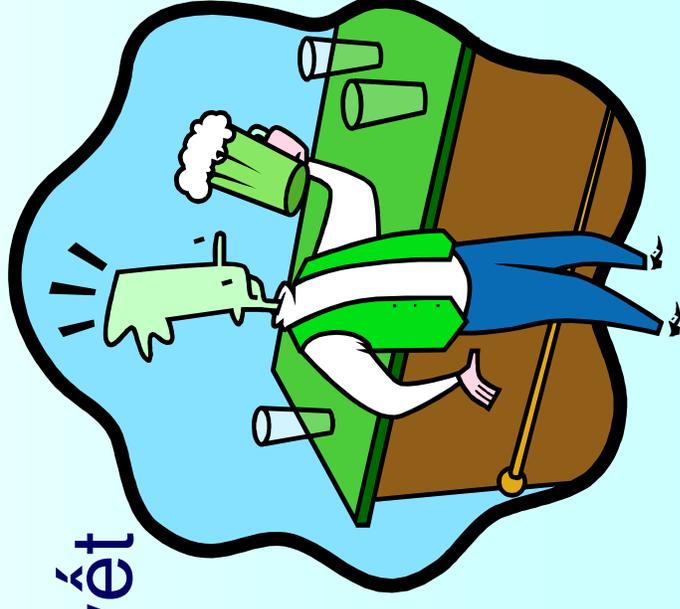
- ✓ Điều 1:  
**Khách hàng luôn luôn đúng**
- ✓ Điều 2:  
**Nếu có ý nghĩ khác,  
hãy xem lại điều một**



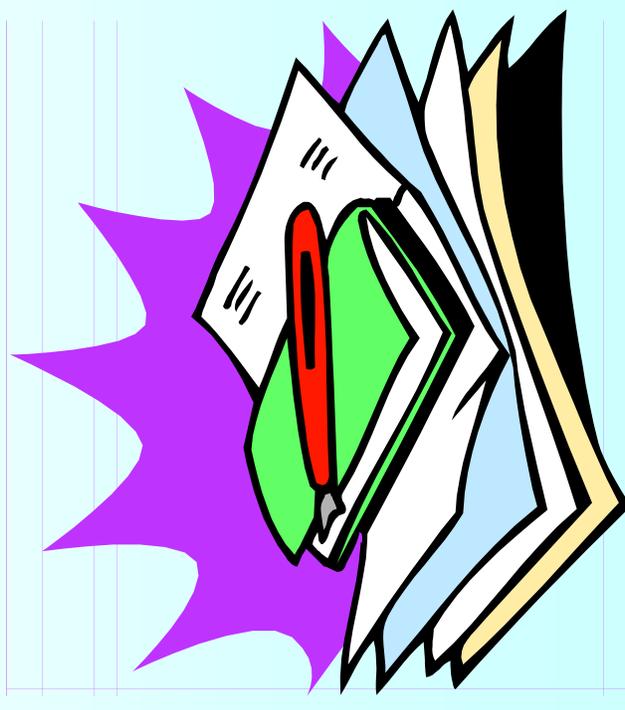
**Đền với nhau chỉ là sự khởi đầu  
Làm việc cùng nhau là sự tiến bộ  
Giữ được nhau mới là thành công**

***Henry Ford***

1. Kiểm tra mức độ thỏa mãn của KH
2. Tìm nguyên nhân kiểm khuyết
3. Xử lý nguyên nhân



1. Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng
2. Hội nghị khách hàng
3. Sổ góp ý của khách hàng
4. Doanh số





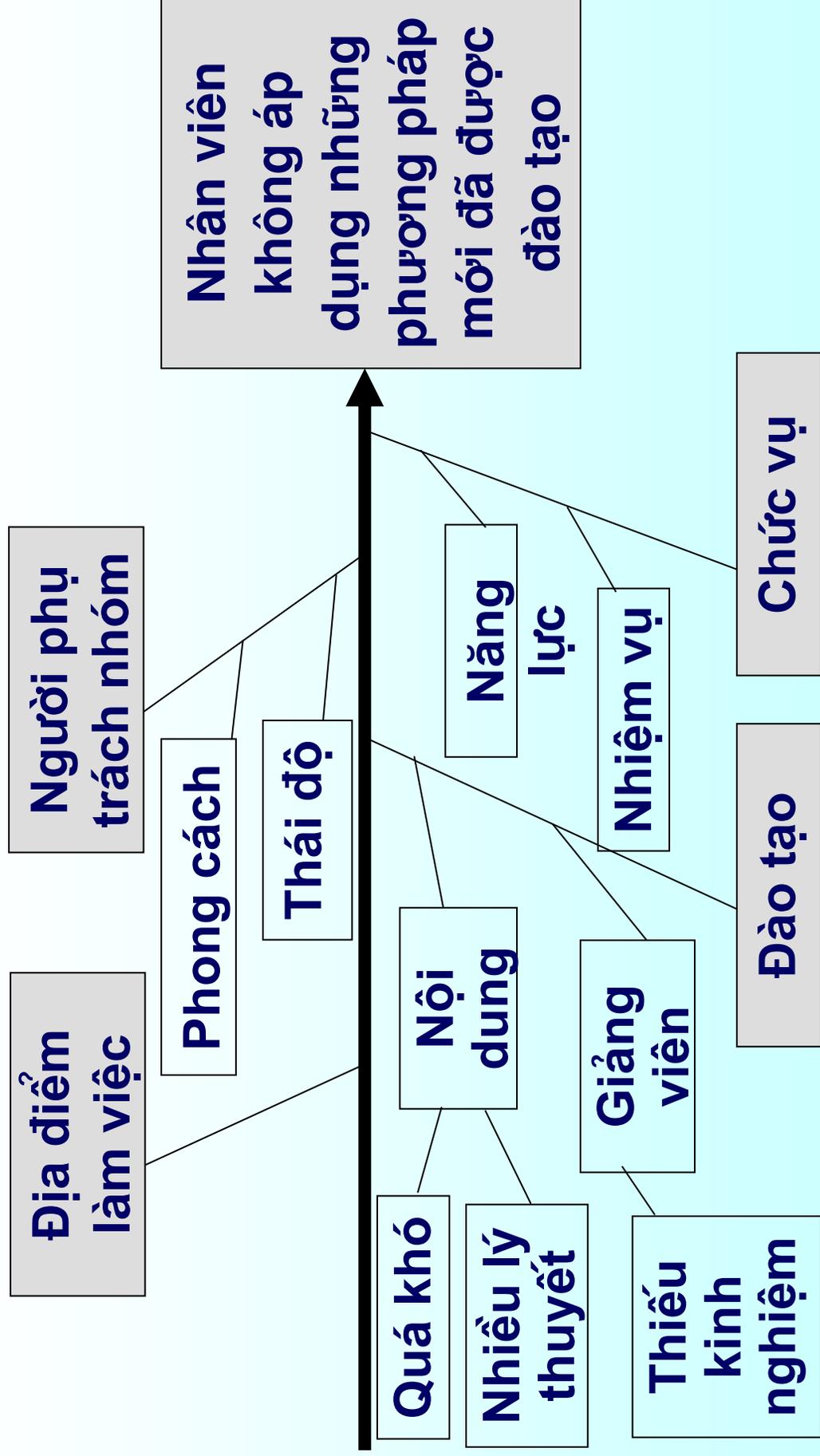
# Tìm kiếm nguyên nhân

---

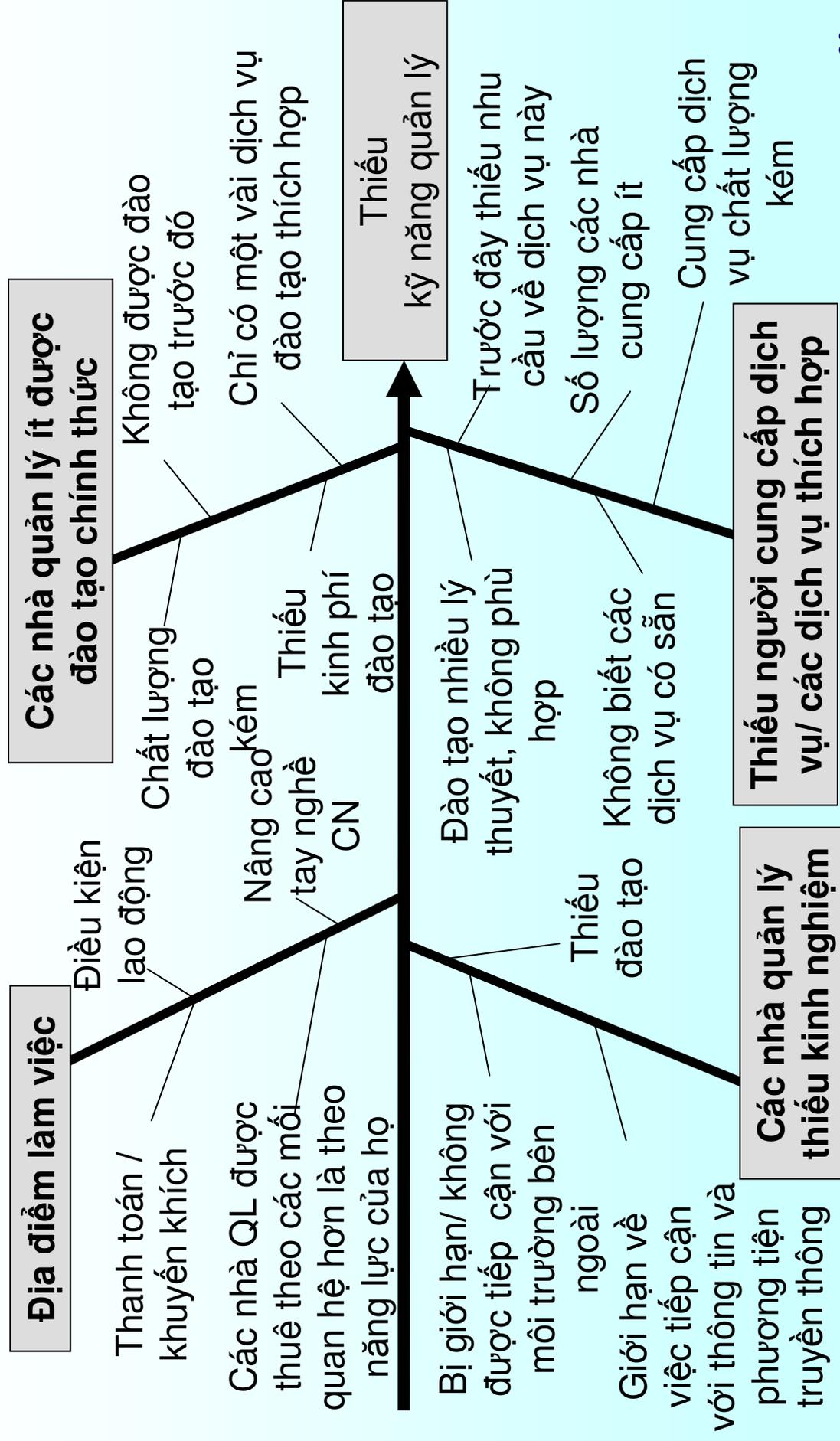
- ✓ Sơ đồ tư duy
- ✓ Sơ đồ xương cá
- ✓ Các phân tích khác



# Sơ đồ xương cá



# Sơ đồ xương cá



# Xử lý nguyên nhân



- ✓ Tính năng của hệ thống
- ✓ Kỹ năng của nhân viên



# Hành động

---

- ✓ Chào hỏi KH ngay khi nhìn thấy
- ✓ Gọi KH bằng tên bất cứ khi nào có thể
- ✓ Giao tiếp bằng ánh mắt với KH
- ✓ Mỉm cười với KH
- ✓ Phá tan bầu không khí tế nhị
- ✓ Để KH làm điều gì đó



# Hành động

---

- ✓ Lắng nghe khách hàng nhiều hơn
- ✓ Khen ngợi cởi mở và chân thành
- ✓ Dự kiến trước nhu cầu của khách hàng
- ✓ Giải thích cặn kẽ lợi ích, quy trình hoạt động
- ✓ Nói “cảm ơn”; “làm ơn”; “vui lòng”
- ✓ Giữ nơi làm việc ngăn nắp



# Hành động

---

- ✓ Gửi thư cảm ơn tỏ thái độ đánh giá cao KH
- ✓ Khích lệ sự cố gắng của khách hàng
- ✓ Tặng món quà nhỏ thể hiện sự quan tâm
- ✓ Gửi thiệp chúc mừng sinh nhật
- ✓ Trích hoa hồng cho giới thiệu khách
- ✓ Hỏi thăm việc kinh doanh của khách hàng

# Hành động

---

- ✓ Giúp khách hàng mở rộng kinh doanh
- ✓ Giữ liên lạc thường xuyên
- ✓ Nghiên cứu thêm về khách hàng
- ✓ Đề nghị khách hàng giới thiệu
- ✓ Tạo mạng lưới khách hàng
- ✓ Thu thập thông tin về đối thủ cạnh tranh

# KH than phiền thường muốn:

---

- ✓ Được lắng nghe và có hành động nghiêm túc
- ✓ Làm cho người khác hiểu nguyên nhân
- ✓ Nhận được đền bù và bồi thường
- ✓ Được xử lý vấn đề nhanh chóng

# KH than phiền thường muốn:

---

- ✓ Tránh được những bất tiện về sau
- ✓ Được đối xử tôn trọng
- ✓ Có người phải bị xử lý vì gây ra vấn đề
- ✓ Được đảm bảo vấn đề sẽ không xảy ra nữa



# Xử lý lời than phiền của KH

## Nên

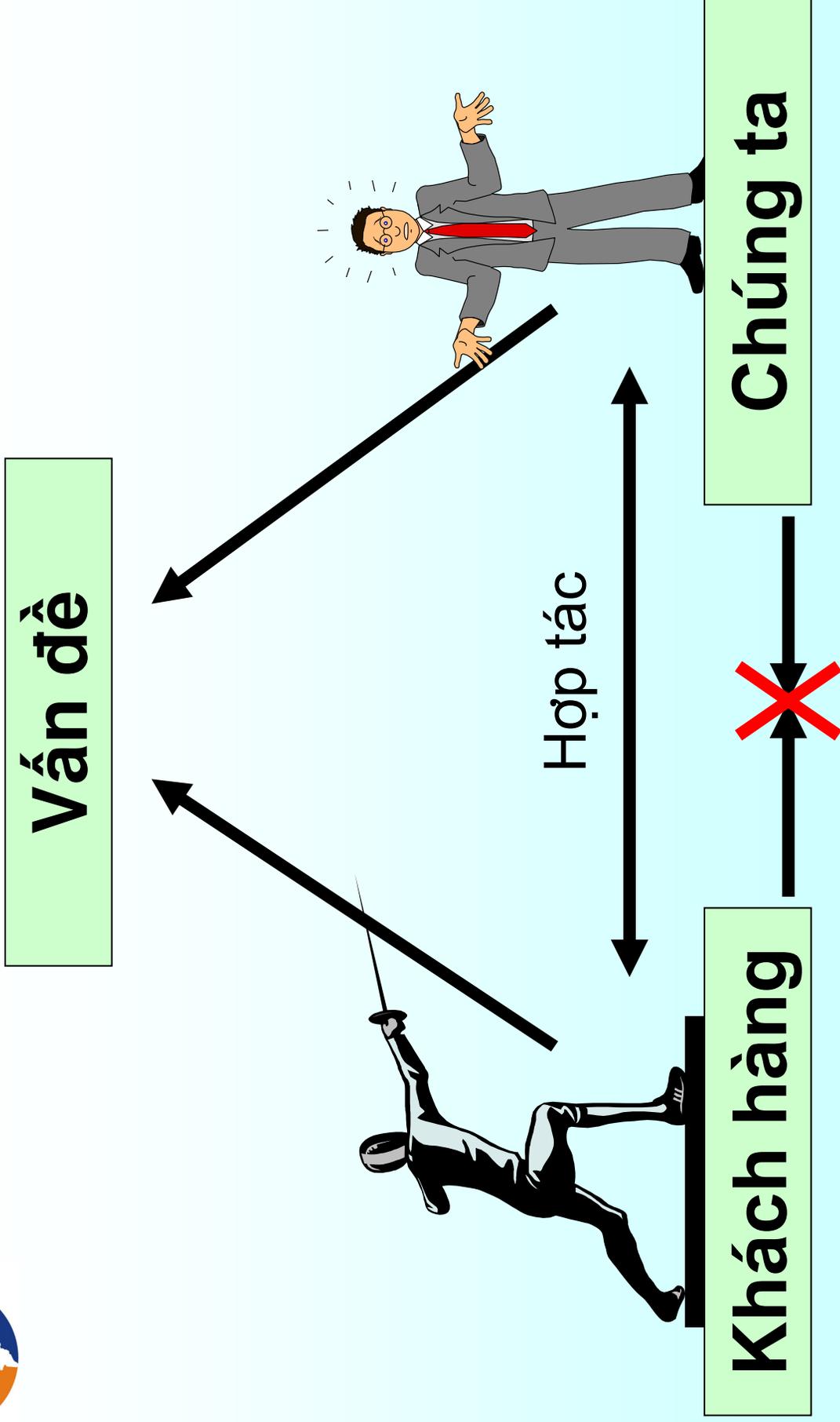
- ✓ Lắng nghe
- ✓ Tỏ ra thông cảm
- ✓ Tập trung nỗ lực để tìm cách giải quyết vấn đề

## Không nên

- ✓ Bào chữa
- ✓ Tranh cãi
- ✓ Cố gắng xoa dịu sự tức giận của khách hàng



# Tách vấn đề ra khỏi cá nhân





# Xử lý than phiền của KH

---

- ✓ Giữ bình tĩnh và kiểm chế xúc động
- ✓ Lắng nghe ý kiến của khách hàng
- ✓ Không phủ nhận cảm xúc của KH
- ✓ Bày tỏ sự cảm thông với khách hàng



# Xử lý than phiền của KH

---

- ✓ Đặt câu hỏi để làm rõ vấn đề
- ✓ Tìm kiếm và thống nhất về giải pháp
- ✓ Hành động
- ✓ Các bước tiếp theo



# Một bổ cái lý

## không bằng

# một tí cái tình

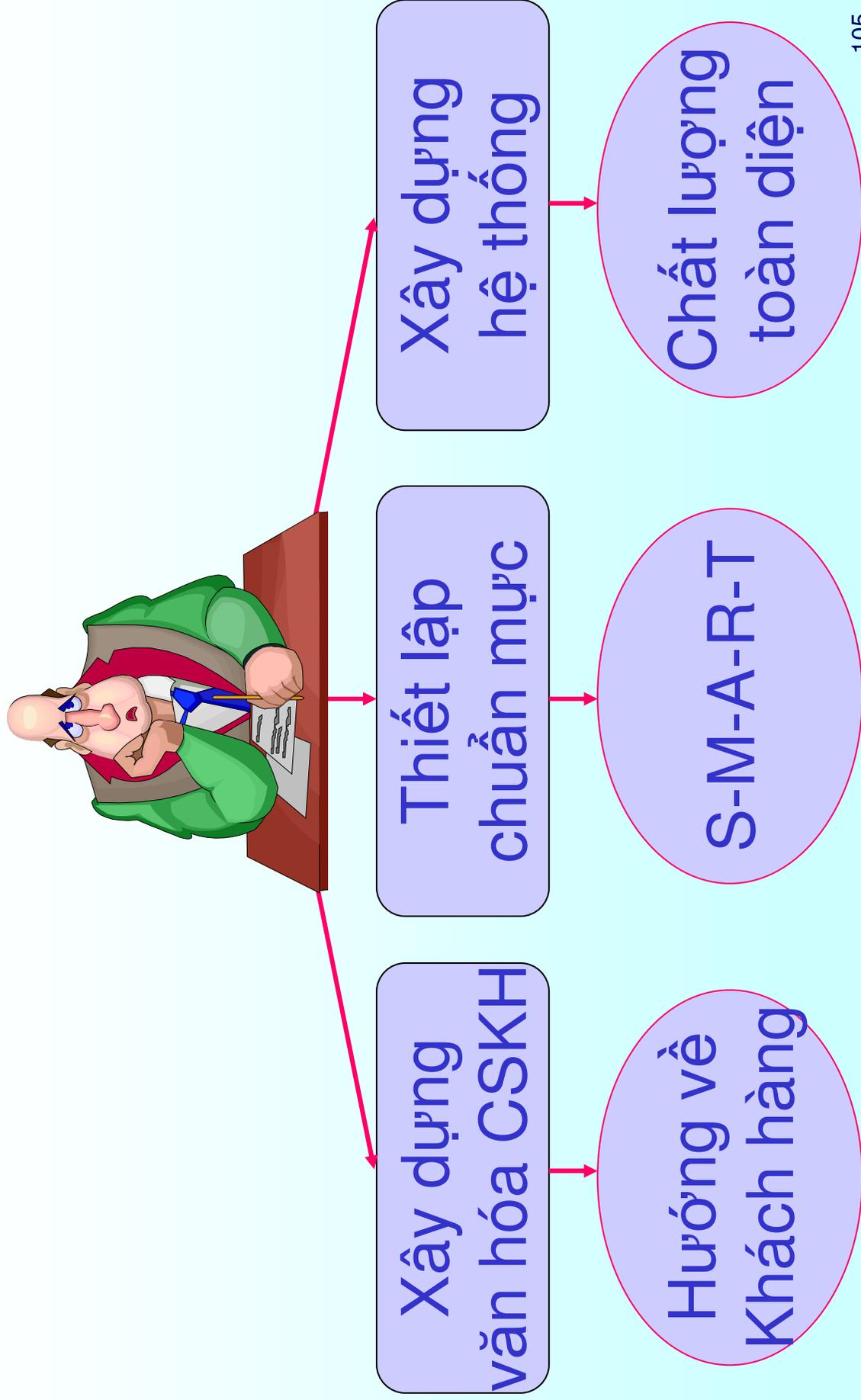


# Chăm sóc khách hàng

---

1. Khách hàng
2. Khái niệm chăm sóc khách hàng
3. Kỹ năng chăm sóc khách hàng
4. Quản lý để chăm sóc khách hàng toàn diện

# Vai trò của nhà quản lý





# Lãnh đạo làm gì để CSKH

---

- ✓ Để mọi người cùng lập ý tưởng chủ đạo CSKH
  - Súc tích, Rõ ràng, Độc đáo
  - Fed Express: An toàn, chắc chắn, nhanh gọn
- ✓ Giáo dục thái độ làm việc cho nhân viên
- ✓ Đào tạo và củng cố kỹ năng cho nhân viên
- ✓ Giải thích những điều cấm kỵ nên tránh



# Lãnh đạo làm gì để CSKH

---

- ✓ Giúp nhân viên thoát khỏi những KH khó tính
- ✓ Tạo thời gian nghỉ ngơi cho nhân viên
- ✓ Đảm bảo nhân viên có đủ dụng cụ làm việc
- ✓ Tìm kiếm nhân viên có khả năng CSKH tốt
- ✓ Làm phong phú thêm công việc của NV
- ✓ Khen thưởng hành động đúng trong CSKH



# Đánh giá nhân viên

Yếu tố về nghề nghiệp quan trọng	Giám đốc	Nhân viên
1. Đánh giá cao vì công việc tốt	8	1
2. Đặt mình trong các tình huống	10	2
3. Giúp đỡ những vấn đề riêng tư	9	3
4. Đảm bảo nghề nghiệp	2	4
5. Lương cao	1	5

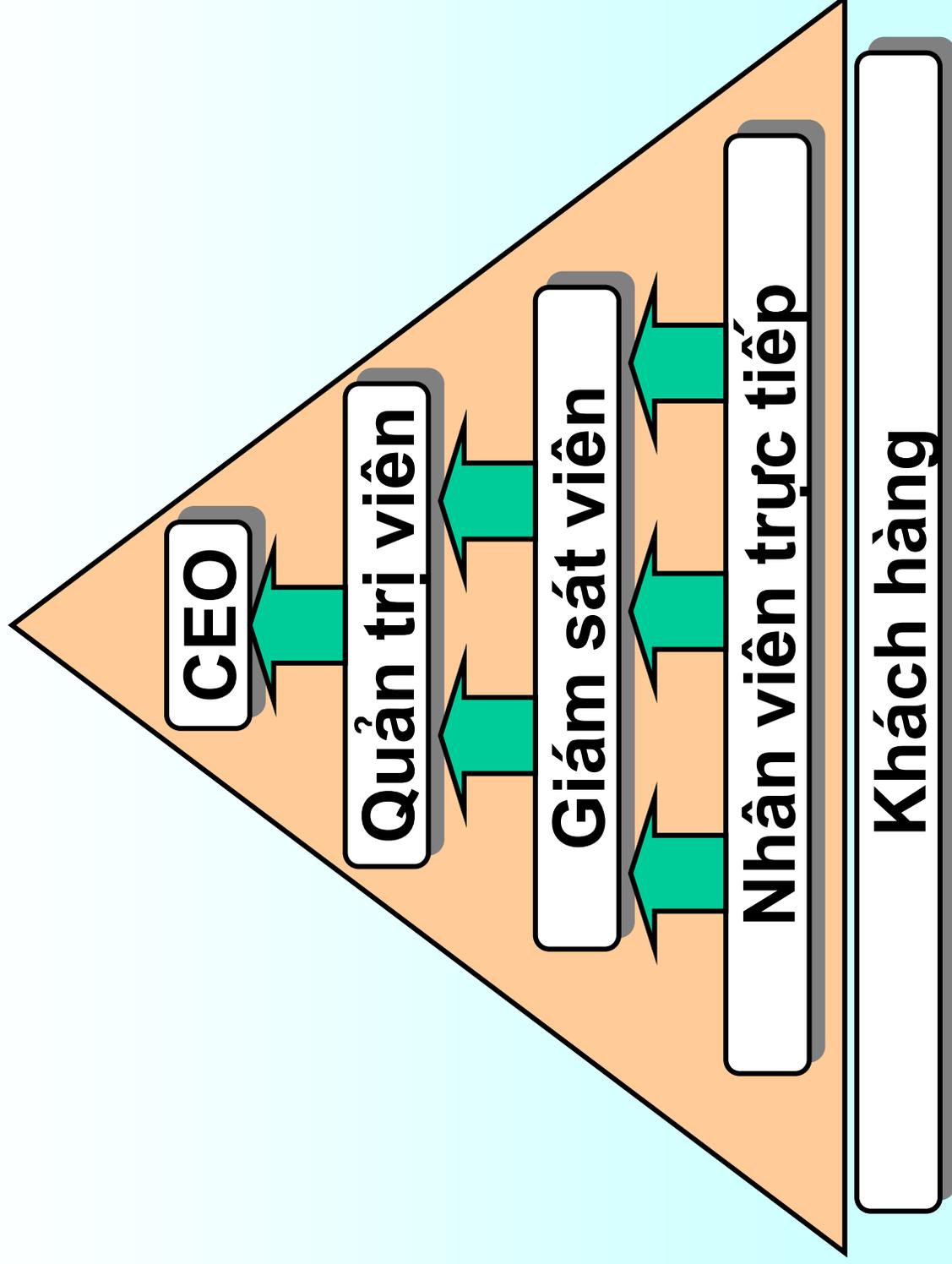


# Đánh giá nhân viên

Yếu tố về nghề nghiệp quan trọng	Giám đốc	Nhân viên
6. Công việc thú vị	5	6
7. Có khả năng được thăng tiến	3	7
8. Sự trung thành đối với cty, lãnh đạo	6	8
9. Điều kiện làm việc tốt	4	9
10. Nguyên tắc tế nhị	7	10



# Công ty định hướng nội bộ





# Công ty định hướng nội bộ

---

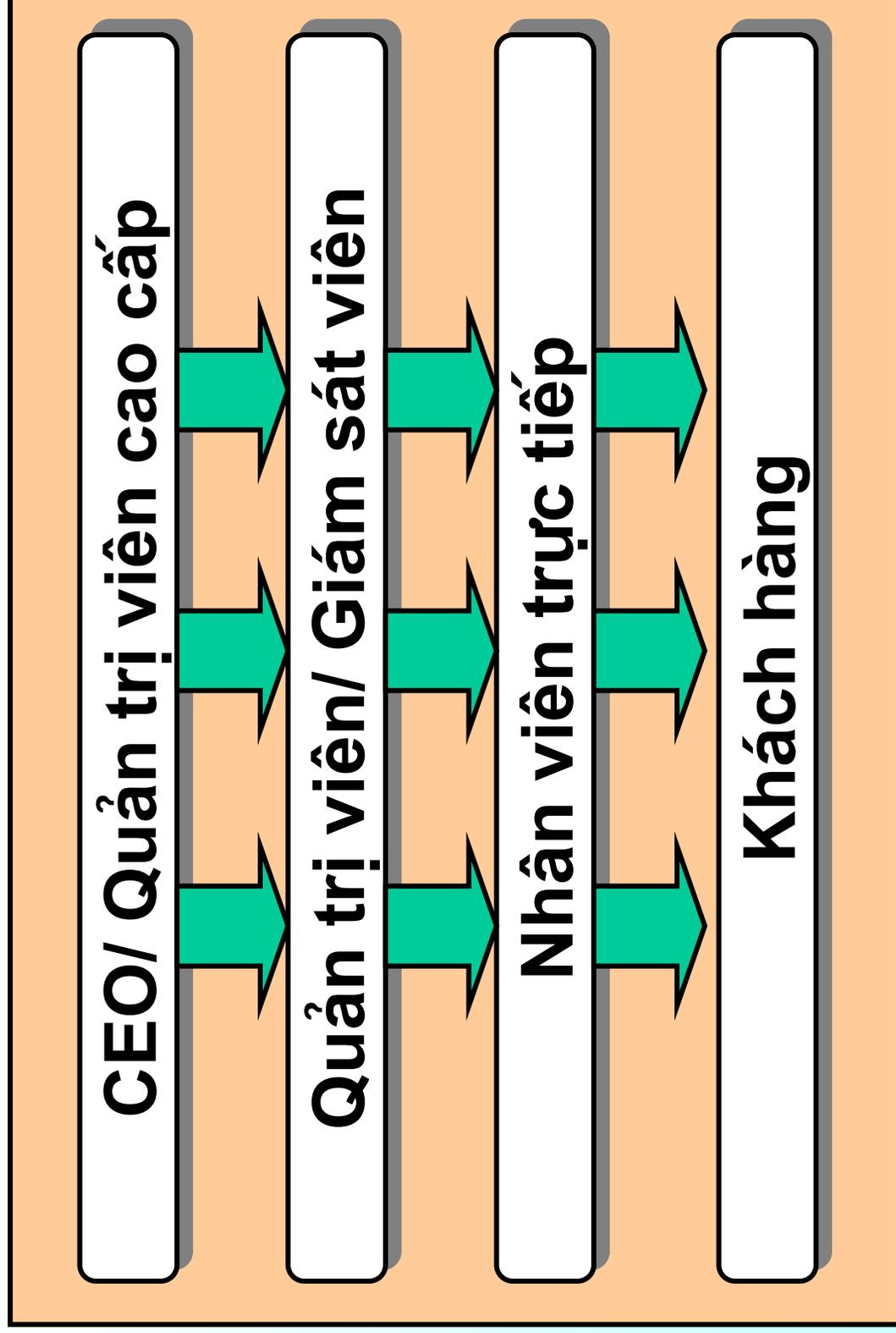
- ✓ Tuyên dương người hoàn thành nhiệm vụ
- ✓ Làm cấp trên vui lòng chứ không phải KH
- ✓ Thăng tiến trên cơ sở thâm niên, quan hệ
- ✓ Đào tạo theo chức năng, không theo yêu cầu



# Công ty định hướng nội bộ

---

- ✓ Không giao dịch KH thì không chịu trách nhiệm
- ✓ Quyết định không có ý kiến người giao dịch
- ✓ Thiên về các giải pháp tình thế, ngắn hạn





# Công ty định hướng KH

---

- ✓ Tuyên dương người thỏa mãn KH và nhiệm vụ
- ✓ Giúp cấp dưới làm hài lòng khách hàng
- ✓ Thăng tiến trên cơ sở kỹ năng và thâm niên
- ✓ Đào tạo tập trung vào giao tiếp, kỹ thuật



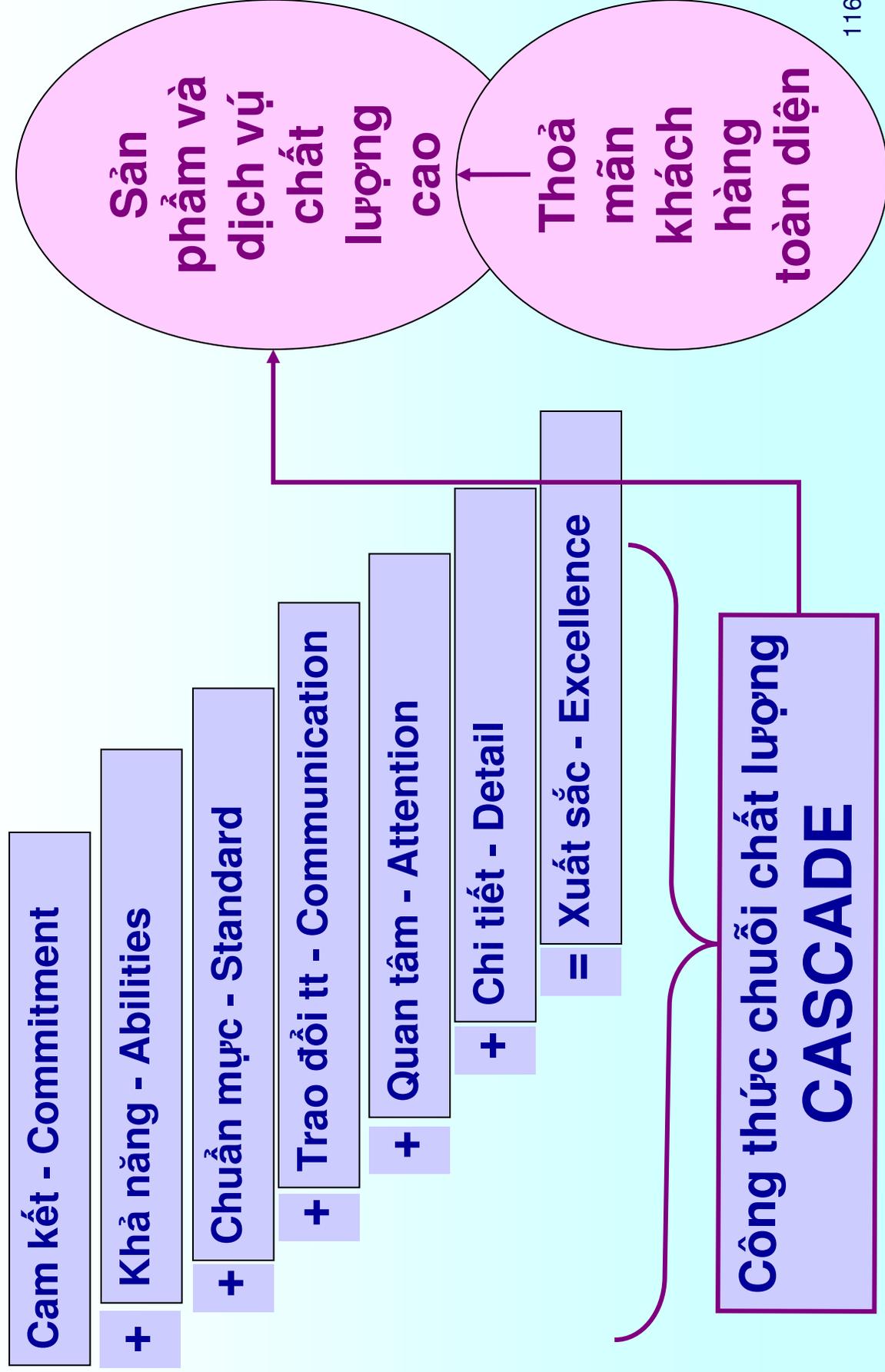
# Công ty định hướng KH

---

- ✓ Thấu hiểu KH bên ngoài và KH nội bộ
- ✓ Quyết định có tham gia của người giao dịch
- ✓ Coi trọng các giải pháp tổng thể lâu dài



# Quản lý để thỏa mãn KH





# Cam kết

---

- ✓ Bắt đầu từ cấp cao nhất
- ✓ Xây dựng với sự tham gia của mọi người
- ✓ Thực hiện cam kết ở mọi cấp triệt để

# Khả năng

---

- ✓ Các kỹ năng cần thiết để đạt các chuẩn mực:
  - Sử dụng thiết bị
  - Chuẩn bị báo cáo
  - Xử lý than phiền của khách hàng
  - Làm sạch, đẹp văn phòng

# Chuẩn mực

---

- ✓ Những chuẩn mực phải đạt
  - Được đặt ra và đo lường được
  - Là mục tiêu tối thiểu của mỗi người
- ✓ Mức độ đáp ứng hiện tại
- ✓ Công việc ảnh hưởng gì đến người khác

# Thông tin

---

- ✓ Thông tin hai chiều
  - Đưa ra chỉ dẫn rõ ràng
  - Tiếp nhận thông tin và hỏi đáp
- ✓ Đảm bảo thông tin thông suốt
  - Công việc đòi hỏi gì
  - Khách hàng là ai (nội bộ hay bên ngoài)
  - Khi nào phải hoàn thành công việc
  - Tại sao phải làm việc đó



# Quan tâm đến chi tiết

---

- ✓ Hoạch định chiến lược CSKH
- ✓ Kiểm soát các quy trình, chức năng
- ✓ Lập kế hoạch chi tiết
- ✓ Thực hiện công việc tỉ mỉ



# Dịch vụ tuyệt hảo

---

- ✓ Tạo sự khác biệt hóa dịch vụ
- ✓ Tạo ra những khách hàng trung thành
- ✓ Thể hiện dấu chất lượng trong việc mình làm



# CASCADE

**tạo nên sự tuyệt  
hảo của dịch vụ  
khách hàng**



# Giá trị đối với KH

- ✓ Giá cả
- ✓ Dễ tiếp cận
- ✓ Khả năng lựa chọn
- ✓ Nhân viên
- ✓ Thông tin
- ✓ Đồng hành
- ✓ Phương tiện
- ✓ Quan hệ
- ✓ Cách đối xử riêng
- ✓ Ấn tượng mạnh
- ✓ Cộng đồng
- ✓ Ký ức



# Lợi ích khi KH quay lại

---

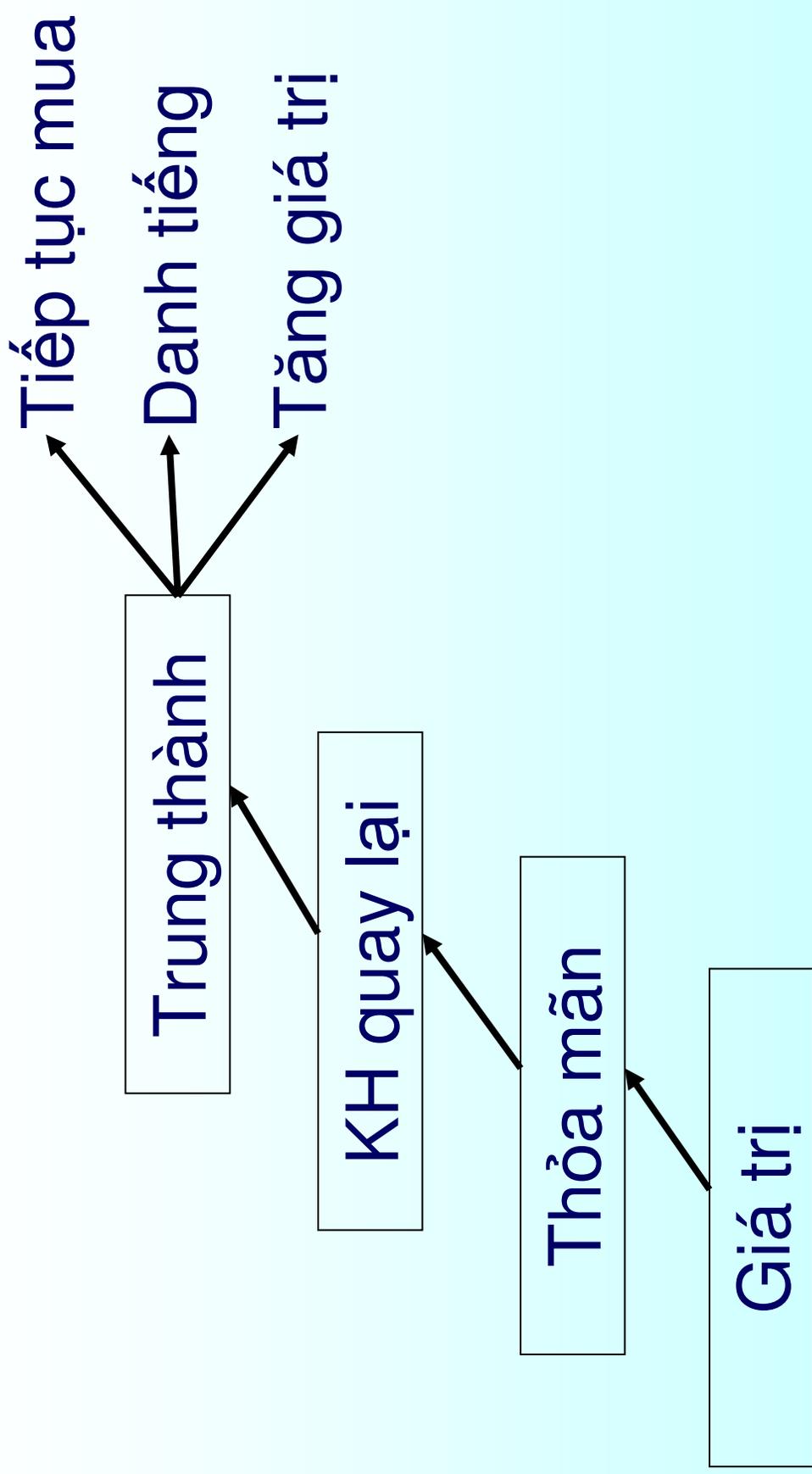
- ✓ Tìm KH mới tốn kém chi phí
- ✓ KH mua nhiều hơn: tăng giá trị
- ✓ Họ có được sự thoải mái khi giao dịch
- ✓ Họ tuyên truyền tốt về doanh nghiệp
- ✓ Đỡ tốn kém hơn trong phục vụ họ



# Lợi ích khi KH quay lại

---

- ✓ Ít nhạy cảm với giá
- ✓ Dễ tha thứ hơn khi ta có lỗi
- ✓ Làm chương trình marketing hiệu quả hơn
- ✓ Mang lại tiềm năng thu nhập lớn hơn





# Giai đoạn phát triển Marketing

---

1. Công cụ
2. Chiến lược
3. Dịch vụ
4. Văn hóa



# Marketing như Công cụ

---

- ✓ Marketing Mix
  - Sản phẩm
  - Quảng cáo
  - Xúc tiến
  - Phân phối
  - Giá



# Marketing như Chiến lược

---

- ✓ Thấu hiểu KH
  - Phân đoạn
  - Đa dạng hóa
  - Lợi thế cạnh tranh
  - Định vị



# Marketing như Dịch vụ

---

- ✓ Công nghiệp dịch vụ
  - Giao dịch với KH
  - Chất lượng dịch vụ

# Marketing như Văn hóa

---

- ✓ Quan hệ KH
  - KH quay lại
  - Giá trị của KH
  - Danh tiếng
  - Giá trị của cổ đông



# Chăm sóc khách hàng

---

1. Khách hàng
2. Khái niệm chăm sóc khách hàng
3. Kỹ năng chăm sóc khách hàng
4. Quản lý chăm sóc khách hàng toàn diện



**Chăm sóc khách hàng phải bắt rễ  
trong văn hóa và niềm tin của công ty.**

**Ta không thể áp dụng chăm sóc  
khách hàng như một giải pháp tình thế.**

***Andrew Brown (1989)***