

DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG THEO PHONG CÁCH NHẬT BẢN

Khái niệm dịch vụ khách hàng (Customer Service) ở bất kỳ nền văn hóa nào cũng bao gồm việc phục vụ (Service) thể hiện qua hành động bên ngoài và lòng hiếu khách (Hospitality) thể hiện tâm trạng bên trong qua cách ứng xử. Tuy nhiên trong văn hóa Nhật, dịch vụ khách hàng có thêm một yếu tố mới là Omotenashi, yêu cầu phải làm cho sự thỏa mãn của khách hàng về dịch vụ cung cấp vượt qua mong đợi ban đầu. Để đạt được điều này người cung cấp dịch vụ cần luyện tập khả năng đoán trước được nhu cầu của khách hàng, linh hoạt ứng xử theo tình huống phát sinh với toàn bộ sự quan tâm và suy nghĩ hướng tới khách hàng.

GIẢNG VIÊN

Bà SUGAYA Masami

Chuyên gia của JICA

32 năm làm việc trong Hãng Hàng không Nhật Bản với các lĩnh vực phụ trách:

- Quản lý chất lượng dịch vụ an toàn khách hàng
 - Đào tạo nguồn nhân lực và tuyển dụng nhân viên, điều phối nhân lực trong hoạt động hợp tác với công ty khác
 - Đào tạo tiếp viên quốc tế
- Từng phụ trách bộ phận phục vụ khách VIP ở Nhật như Thủ tướng, Thiên Hoàng và các thành viên Hoàng tộc.
Nhiều năm kinh nghiệm tư vấn liên quan đến quản lý, dịch vụ.



ĐỐI TƯỢNG

Cán bộ quản lý và nhân viên làm công việc dịch vụ, người phụ trách đào tạo, huấn luyện nhân viên về dịch vụ khách hàng và các cá nhân có quan tâm.

NỘI DUNG

	Đề tài	Nội dung
Ngày 01	<input type="checkbox"/> Bản chất của dịch vụ khách hàng <input type="checkbox"/> Chiến lược kinh doanh nhìn từ quan điểm khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> • Bản chất của dịch vụ khách hàng • Ví dụ điển hình từ các doanh nghiệp Nhật • Đặc trưng của dịch vụ khách hàng • Bài tập tình huống • Trải nghiệm khoảnh khắc chân thật • 7P trong marketing dịch vụ • 4 đặc trưng trong chiến lược của doanh nghiệp Nhật Bản
Ngày 02	<input type="checkbox"/> Dịch vụ và hoạt động chăm sóc khách hàng (Service & hospitality) <input type="checkbox"/> Omotenashi: Dịch vụ chăm sóc khách hàng theo phong cách Nhật	<ul style="list-style-type: none"> • Dịch vụ - Service là gì • Chăm sóc khách hàng – Hospitality là gì • Bài tập tình huống • Thỏa mãn khách hàng • Phương pháp đối ứng than phiền • 4 loại bất mãn và phương pháp giải quyết • Omotenashi • Mối liên quan giữa Service và Hospitality • Văn hóa Nhật Bản và Omotenashi • Giới thiệu ví dụ điển hình về dịch vụ khách hàng theo phong cách Nhật.
Ngày 03	<input type="checkbox"/> Quản lý chất lượng dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> • Quản lý chất lượng dịch vụ là gì • Công việc của người quản lý • Phương pháp nâng cao thỏa mãn của nhân viên – Tạo động lực làm việc cho nhân viên • Xây dựng cơ cấu nâng cao thỏa mãn khách hàng trong tất cả các phòng ban. • Bài tập tình huống

THỜI GIAN

Ngày 27, 28 & 29/10/2016 (3 ngày)

Sáng : 9:00 - 12:00

Chiều : 13:30 - 16:30

HỌC PHÍ

2.570.000 VND/người

(bao gồm chi phí tài liệu và ăn nhẹ giữa giờ)

NGÔN NGỮ

Tiếng Nhật có phiên dịch sang tiếng Việt.

LIÊN HỆ

Ms. Hà, Ms. Trúc, Mr. Đức

(08) 3512 2151

(08) 3512 2150

bc@vjccchcmc.org.vn

www.vjccchcmc.org.vn

ĐỊA ĐIỂM

Phòng Đa năng, Tòa nhà VJCC-HCMC

Số 15, đường D5, P.25, Q. Bình Thạnh

PHIẾU ĐĂNG KÝ

Công ty:

Địa chỉ:

Ngành nghề SXKD:

Tel: Fax: Email:

Người liên hệ: Chức vụ:

Học viên tham dự khóa học BC 03-1617:

1. Ông/ Bà: Ngày sinh:

Chức vụ:

2. Ông/ Bà: Ngày sinh:

Chức vụ:

3. Ông/ Bà: Ngày sinh:

Chức vụ:

THÔNG TIN LIÊN HỆ

Để đăng ký, xin Quý vị vui lòng:

1. Điền đầy đủ thông tin vào Phiếu đăng ký và gửi email hoặc fax đến VJCC (giữ chỗ tạm thời)
2. Hoàn thành thủ tục đóng học phí trực tiếp tại VJCC hoặc chuyển khoản (đăng ký chính thức).

3. Thông tin Tài khoản:

- Tên TK: **Trung tâm Hợp tác Nguồn Nhân lực Việt Nam - Nhật Bản HCM.**
- Số tài khoản: **018.100.0140854**
- Ngân hàng: **Vietcombank Chi nhánh Đông Sài Gòn**

Chi tiết xin liên hệ : Ms. Hà / Ms. Trúc / Mr. Đức

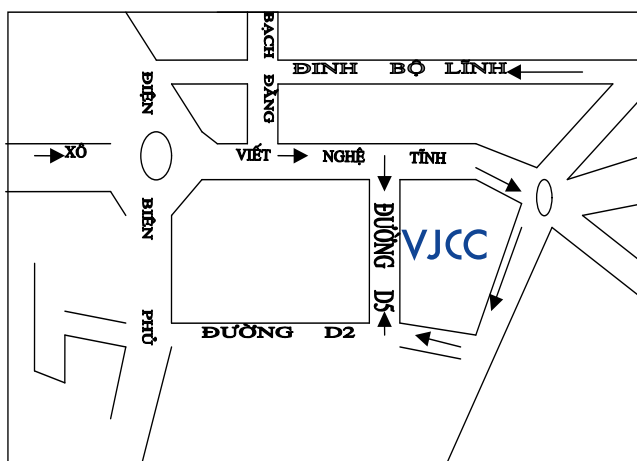
Tel: 08-3512-2151 Fax 08-3512-2150

Email: bc@vjcccmc.org.vn

Số 15 đường D5, P.25, Q.Bình Thạnh, TP. HCM.

Website: www.vjcccmc.org.vn

SƠ ĐỒ ĐƯỜNG ĐI



- **Lưu ý:**
 VJCC nằm trong khuôn viên trường
 ĐH Ngoại thương - Cơ sở 2