

# DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG TỐI ƯU VÀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

## GIẢNG VIÊN

### Ông Shinya Yamamoto

- Chuyên gia JICA

- Thạc sĩ chuyên ngành Quản trị kinh doanh tại Đại học Illinois



- Nguyên giám đốc nhân sự công ty Price Water House Coopers

- Chuyên viên nghiên cứu của công ty Dịch vụ phát triển Nhật Bản

- Giàu kinh nghiệm tư vấn, đào tạo cho các doanh nghiệp Nhật Bản và các doanh nghiệp thuộc Đông Nam Á về lĩnh vực Quản lý khách hàng, dịch vụ chăm sóc khách hàng...

## THỜI LƯỢNG

17, 18 & 19/11/2014 (3 ngày)

Sáng: 9:00 ~ 12:00

Chiều: 13:30 ~ 16:30

## PHÍ ĐÀO TẠO

2.200.000 VNĐ/người

(bao gồm tài liệu, ăn nhẹ giữa buổi)

## NGÔN NGỮ

Tiếng Nhật có phiên dịch sang tiếng Việt

## LIÊN HỆ

Ms.Hà, Ms.Tuyền, Mr. Đức

Tel: (08) 3512 2151

Fax: (08) 3512 2150

Email: bc@vjcccmc.org.vn

Web: www.vjcccmc.org.vn

## ĐỐI TƯỢNG

Cán bộ, nhân viên dịch vụ khách hàng, quản lý, chuyên viên bán hàng và ứng viên các vị trí trên.

## NỘI DUNG

	Đề mục	Nội dung
Ngày 1	Bản chất của dịch vụ khách hàng	- Xác nhận khách hàng của bạn là ai? <i>Bài thực hành 1: “Dịch vụ dựa trên quan điểm khách hàng”</i> - Bản chất của dịch vụ khách hàng
	Mô hình kinh doanh và dịch vụ khách hàng	- Dịch vụ khách hàng là gì? - Dịch vụ khách hàng khác nhau tùy theo mô hình cửa hàng, hình thức kinh doanh <i>Bài thực hành 2: “Mô hình kinh doanh và dịch vụ khách hàng”</i> - So sánh dịch vụ của McDonald’s và Louis Vuitton - Mỗi mô hình kinh doanh có sự khác biệt về khách hàng, dịch vụ, cơ cấu lợi nhuận. - Dịch vụ và giá cả (kiểm soát chi phí)
Ngày 2	Dịch vụ khách hàng và quản lý độ thỏa mãn khách hàng.	- Tìm hiểu sự khác nhau giữa khách hàng B2B, B2C ... để có cách quản lý phù hợp. - Phương pháp nâng cao dịch vụ khách hàng <i>Bài thực hành 3: Xây dựng cửa hàng theo quan điểm của khách hàng.</i> - Chia sẻ kinh nghiệm thực tế
	Quản lý hoạt động bán hàng, người phụ trách/nhân viên bán hàng.	- Quản lý năng lực của người phụ trách/nhân viên bán hàng. <i>Bài thực hành 4: “Người quản lý cửa hàng tốt; người quản lý cửa hàng kém”</i> - Phương thức phát triển năng lực
Ngày 3	Chiến lược quản lý khách hàng	- Chiến lược quản lý khách hàng (CMS) và Quản lý mối quan hệ khách hàng (CRM) <i>Bài thực hành 5-1: “Quản lý mối quan hệ khách hàng – CRM”</i> - Cách phát hiện vấn đề và phương pháp đối ứng với khách hàng. <i>Bài thực hành 5-2: Thảo luận mở về phương thức quản lý mối quan hệ khách hàng.</i>
	Dịch vụ khách hàng theo phong cách Nhật	- Điểm mạnh, điểm yếu của người Nhật - Omotenashi - dịch vụ chăm sóc khách hàng theo phong cách Nhật Bản. <i>Bài thực hành 6: “Dịch vụ khách hàng theo kiểu Việt và mối tương quan với Omotenashi”</i>

## ĐỊA ĐIỂM

PHÒNG ĐÀ NẴNG, TÒA NHÀ VJCC  
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 05-1415:

1.  Ông/  Bà: ..... Chức vụ: .....

2.  Ông/  Bà: ..... Chức vụ: .....

3.  Ông/  Bà: ..... Chức vụ: .....

## THÔNG TIN LIÊN HỆ

Đề 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. Tuyền / Mr. Đức**

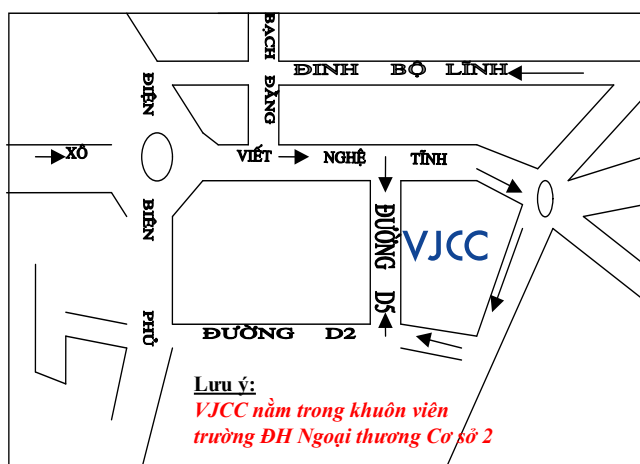
**Tel: 08-3512-2151 Fax 08-3512-2150**

**Email: bc@vjchcmc.org.vn**

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

**Website: www.vjchcmc.org.vn**

## SƠ ĐỒ ĐƯỜNG ĐI



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