

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

Khóa học giúp học viên hiểu rõ bản chất của dịch vụ khách hàng thông qua các ví dụ thực tế, thảo luận nhóm và chia sẻ kinh nghiệm. Đặc biệt, khóa học hướng tới việc đổi mới nhận thức để cải tiến chất lượng dịch vụ hiện có, nhằm mang lại giá trị gia tăng tốt nhất cho doanh nghiệp.

ĐỐI TƯỢNG

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

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 cho các tiếp viên quốc tế

Từng phụ trách bộ phận phục vụ khách VIP như Thủ tướng, Thiên Hoàng và các thành viên Hoàng tộc. Nhiều năm kinh nghiệm tư vấn liên quan đến quản lý, dịch vụ.



NỘI DUNG

	Đề tài	Nội dung
Ngày 01	Bản chất của dịch vụ khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> Tầm quan trọng của dịch vụ Tìm hiểu điểm mạnh, điểm yếu và vấn đề tồn đọng trong dịch vụ của doanh nghiệp.
	Chiến lược kinh doanh nhìn từ góc độ khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> Mối liên quan giữa các yếu tố trong chuỗi cung ứng dịch vụ khách hàng. Giới thiệu tình huống thực tế về chất lượng dịch vụ tối ưu của doanh nghiệp Nhật Bản (B2B và B2C) Tìm hiểu 4 yếu tố chính trong dịch vụ khách hàng.
Ngày 02	Dịch vụ và Dịch vụ khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> Sự khác nhau giữa Dịch vụ và Dịch vụ khách hàng Dịch vụ khách hàng hướng tới Sự hài lòng của khách hàng Phương pháp xử lý than phiền từ khách hàng Phương pháp giữ được khách hàng trung thành
	Omotenashi – Dịch vụ chăm sóc khách hàng kiểu Nhật	<ul style="list-style-type: none"> Bối cảnh ra đời, ưu điểm của Omotenashi Hiệu quả của Omotenashi trong, ngoài doanh nghiệp và giao dịch quốc tế. Nâng cao hiệu quả kinh doanh, xây dựng nhóm làm việc ưu tú từ việc phát huy dịch vụ chăm sóc khách hàng
Ngày 03	Quản lý chất lượng dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> Phương pháp quản lý khách hàng, xử lý với khách hàng, bảo vệ an toàn. Đào tạo nguồn nhân lực trong doanh nghiệp, tạo giá trị thương hiệu
	Kỹ năng lãnh đạo trong quản lý chất lượng dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> Phương pháp lãnh đạo nhằm duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ Giới thiệu ví dụ thực tế về phương pháp quản lý nhóm làm việc. Tư vấn giải quyết vấn đề mà doanh nghiệp học viên đang vướng mắc.

THỜI GIAN

Ngày **15, 16 & 17/12/2015** (3 ngày)

Sáng : 9:00 - 12:00

Chiều : 13:30 - 16:30

HỌC PHÍ

2.400.000 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

Tel: (08) 3512 2151

Fax: (08) 3512 2150

Email: bc@vjcc-hcmc.org.vn

Web: www.vjcc-hcmc.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 07-1516:

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

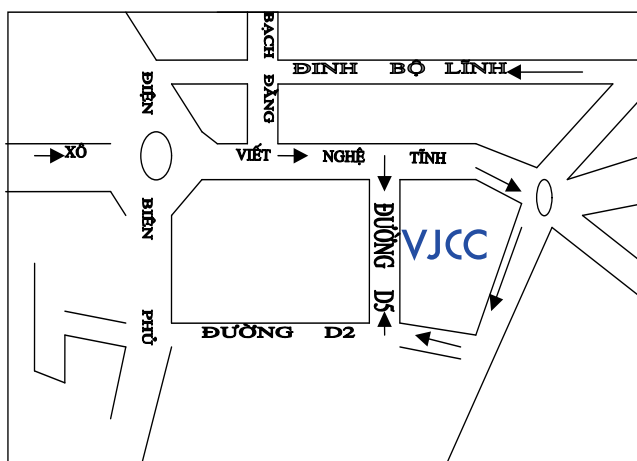
Tel: 08-3512-2151 Fax 08-3512-2150

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