

DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG THEO PHONG CÁCH NHẬT BẢN- OMOTENASHI

Cùng với quá trình phát triển kinh tế, nhân lực trong ngành dịch vụ ngày càng tăng, mối quan tâm đến chất lượng dịch vụ khách hàng ngày càng cao. Trong ngành dịch vụ, công việc giao tiếp với khách hàng chính là sản phẩm quyết định giá trị của doanh nghiệp. Trong ngành sản xuất, quan điểm trước đây cho rằng cứ sản xuất ra sản phẩm tốt là có thể tiêu thụ, nhưng ngày nay, quan điểm đang chuyển sang coi trọng chất lượng dịch vụ khách hàng. Các doanh nghiệp nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ để khách hàng khi sử dụng sản phẩm của mình cảm thấy hài lòng hơn so với doanh nghiệp khác. Đó chính là chìa khóa để phát triển doanh nghiệp. Dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp chứa đựng cái TÂM của doanh nghiệp đối với khách hàng và đối với xã hội. Điều này có ảnh hưởng to lớn đến thương hiệu của doanh nghiệp.

GIẢNG VIÊN

Bà SUGAYA Masami

Chuyên gia của JICA với 32 năm làm việc trong hãng Hàng không Nhật Bản trong các lĩnh vực phụ trách:



- Quản lý cung cấp chất lượng dịch vụ hàng không an toàn và thoải mái cho khách hàng

- Đào tạo nguồn nhân lực và quản lý tổ chức cho nhiều doanh nghiệp, hỗ trợ công việc toàn diện liên quan đến đào tạo nguồn nhân lực ở Nhật Bản và nước ngoài, kinh nghiệm thực tế trong lĩnh vực Hospitality.

- Nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng (CS), mức độ hài lòng của nhân viên (ES)

Từng phụ trách bộ phận phục vụ khách VIP ở Nhật như Thủ tướng, Nhật Hoàng và các thành viên Hoàng tộc.

Nhiều năm kinh nghiệm tư vấn liên quan đến quản lý, dịch vụ.

ĐỐI TƯỢNG

Các quản lý, trưởng nhóm về dịch vụ khách hàng của các doanh nghiệp

NỘI DUNG

	Nội dung
Ngày 01	<ol style="list-style-type: none"> Dẫn nhập (Hoạt động khởi động) Hãy suy nghĩ về dịch vụ của doanh nghiệp bạn: thảo luận các câu hỏi từ góc độ người cung ứng và người sử dụng dịch vụ: cung cấp dịch vụ gì, cho ai, giá trị cung cấp là gì? Bản chất của dịch vụ khách hàng và điểm giao tiếp với khách hàng <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Dịch vụ là gì và có đặc trưng gì, có thể có dịch vụ đáp ứng trước nhu cầu <input type="checkbox"/> Tìm hiểu "Khoảnh khắc sự thật"- yếu tố gắn liền với thương hiệu doanh nghiệp, qua đó suy nghĩ cách nâng cao chất lượng điểm giao tiếp với khách hàng
Ngày 02	<ol style="list-style-type: none"> Dịch vụ (Service), Hospitality và Omotenashi <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Qua việc so sánh Dịch vụ và Hospitality, hãy suy nghĩ về dịch vụ ở mức cao hơn so với dịch vụ được chuẩn hóa trong hướng dẫn. <input type="checkbox"/> Nghiên cứu tình huống, tìm hiểu các đặc trưng của Omotenashi (Hospitality kiểu Nhật), sự khác biệt với Hospitality. Tìm hiểu mối quan hệ với sự hài lòng của khách hàng
Ngày 03	<ol style="list-style-type: none"> Văn hóa, tập quán và bối cảnh ra đời Omotenashi Tác phong kiểu Nhật Bản <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Hình thức bên ngoài và ý nghĩa bên trong; Thực hành các tác phong tư thế liên quan. <input type="checkbox"/> Tình huống tốt, tình huống xấu
	<ol style="list-style-type: none"> Tình huống ở Nhật Nghiên cứu các tình huống trong ngành dịch vụ của Nhật Bản được đánh giá cao về Omotenashi để hiểu bản chất dịch vụ. Dịch vụ của doanh nghiệp Việt Nam So sánh, đánh giá dịch vụ ở Việt Nam
	<p>Phong cách giao tiếp</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Hiểu phong cách giao tiếp của đối tác để tiếp cận phù hợp, qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ. <input type="checkbox"/> Tự đánh giá phong cách giao tiếp của bản thân. Hiểu đối tác, đưa ra phương pháp giao tiếp hiệu quả.
	<ol style="list-style-type: none"> Giới thiệu các doanh nghiệp đã đoạt giải Omotenashi của Nhật Bản và so sánh, tìm ra các điểm chung trong chất lượng dịch vụ cao của các doanh nghiệp này. Điểm mấu chốt là ba bên cùng có lợi. Suy nghĩ về các hoạt động nâng cao chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp mình trong tương lai. Tổng kết

THỜI GIAN

Ngày 20, 21 & 22/06/2019

Sáng : 9:00 - 12:00

Chiều : 13:30 - 16:30

HỌC PHÍ

2.800.000 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

Mr. Đức, Ms. Thùy

(028) 3512 2151

(028) 3512 2150

bc@vjccchcmc.org.vn

www.vjccchcmc.org.vn

ĐỊA ĐIỂM

Phòng TOKYO, Tòa nhà VJCC-HCMC

Số 15, đường D5, P.25, Q. Bình Thạnh

PHIẾU ĐĂNG KÝ

Công ty:
 Địa chỉ:
 Mã số thuế:
 Tel: Fax: Email:
 Người liên hệ: Chức vụ:

Học viên tham dự khóa học: BC 15-1819

1. Ông/ Bà: Ngày sinh:
 Chức vụ:
2. Ông/ Bà: Ngày sinh:
 Chức vụ:
3. Ông/ Bà: Ngày sinh:
 Chức vụ:
4. Ông/ Bà: Ngày sinh:
 Chức vụ:
5. 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:

Ngân hàng: **Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV)**
-Chi nhánh Thủ Thiêm

- Tên TK: **Phân Viện Phát triển Nguồn Nhân lực Việt Nam - Nhật Bản tại TP.HCM.**
- Số tài khoản: **1661 00000 24150**

Ngân hàng: **Ngân hàng Vietcombank - Chi nhánh Đông Sài Gòn**

- Tên TK: **PHÂN VIỆN PT NNL VN-NHẬT BẢN TẠI TP.HCM**
- Số tài khoản: **053-100-256-1385**

Chi tiết xin liên hệ : Mr. Đức, Ms. Thùy

Tel: 028-3512-2151 Fax 028-3512-2150

Email: bc@vjchcmc.org.vn

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

Website: www.vjchcmc.org.vn

