

KỸ NĂNG CẦN THIẾT DÀNH CHO NGƯỜI GIAO DỊCH

TRONG DOANH NGHIỆP

Jan Carlzon, cựu tổng giám đốc hãng Scandinavian Airlines (SAS) cho rằng: 15 giây đầu tiên bạn phải bán ấn tượng của mình trước khi bán hàng. Vậy làm thế nào để người giao dịch tạo được ấn tượng tốt nhất trong những khoảnh khắc đầu tiên khi giao tiếp với khách hàng? Làm thế nào để nhân viên giao dịch này có được những kiến thức nền tảng, kỹ năng mềm và sự khéo léo để giao dịch với trước hết là khách mua hàng, nhà cung cấp và tất cả các bên có liên hệ với doanh nghiệp? Hãy tham gia khóa học để nghe chia sẻ kinh nghiệm từ chuyên gia Nhật Bản.

GIẢNG VIÊN

Ông OKABE Hirohiko

- Chuyên gia tư vấn cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ.

- Chuyên gia tư vấn, giảng dạy cho các doanh nghiệp tại Phần Lan, Costa Rica, Hàn Quốc và các nước Đông Nam Á.

- Kinh nghiệm làm việc lâu năm tại công ty Hankyu và Honka Japan với các vị trí: Giám đốc điều hành, chuyên gia phát triển văn hóa doanh nghiệp, chuyên gia giao dịch quốc tế...



ĐỐI TƯỢNG

Cán bộ quản lý, chuyên viên, nhân viên giao dịch, giao tiếp với bên ngoài. Người phụ trách đào tạo trong doanh nghiệp; Các cá nhân có quan tâm.

NỘI DUNG

	Đề mục	Nội dung
Ngày 1	1. Ý nghĩa của công việc liên lạc trong kinh doanh. 2. Kỹ năng giao tiếp dành cho người đại diện liên lạc.	<ul style="list-style-type: none"> Tầm quan trọng của việc giao tiếp với khách hàng Tạo vị trí cho công việc của người đại diện liên lạc trong tổ chức Kỹ năng “lắng nghe”, “quan sát”, “truyền đạt”.
	1. Luyện tập: Hướng dẫn thực tế về nghiệp vụ liên lạc (1) 2. Quản lý, thiết lập công tác liên lạc hiệu quả	<ul style="list-style-type: none"> Kinh nghiệm thực tế về kỹ năng giao tiếp: Phương pháp lắng nghe và truyền đạt đúng Thế nào là cách liên lạc phù hợp? Khách hàng kỳ vọng gì ở nơi liên lạc? Điểm lưu ý trong quản lý liên lạc.
Ngày 2	1. Phương pháp cải tiến công tác liên lạc. 2. Luyện tập: Hướng dẫn thực tế về nghiệp vụ liên lạc (2)	<ul style="list-style-type: none"> Phương pháp tạo nơi liên lạc dễ chịu. Duy trì “chất lượng đối ứng” và hiệu quả công tác liên lạc. Kỹ năng lắng nghe nhằm tổng hợp, rút ra được nội dung chính khi có những ý kiến khác nhau, giá trị quan khác nhau.
	1. Luyện tập thông qua trò chơi kinh doanh (1) 2. Quản lý thông tin đối với người đại diện liên lạc (liên lạc viên)	<ul style="list-style-type: none"> Truyền đạt đúng, làm cho người nghe hiểu. Phương pháp sàng lọc thông tin, ứng dụng linh hoạt. Phương pháp đào tạo nghiệp vụ dành cho liên lạc viên. Cách phục vụ khách hàng, sổ tay hướng dẫn.
Ngày 3	1. Kỹ năng thương lượng dành cho liên lạc viên 2. Kỹ năng ứng phó với than phiền	<ul style="list-style-type: none"> Điểm lưu ý khi thương lượng. Kỹ thuật thương lượng linh hoạt. Kiến thức dự phòng và kỹ thuật ứng phó với từng tip người. Cách xử lý đúng khi có than phiền lớn.
	1. Luyện tập thông qua trò chơi kinh doanh (2) 2. Giải đáp thắc mắc, tổng kết	<ul style="list-style-type: none"> Cách khắc phục khi có khoảng cách giữa địa điểm liên lạc và nơi kinh doanh.

THỜI LƯỢNG

28, 29 & 30/6/2016 (3 ngày)

Sáng: 9:00 - 12:00

Chiều: 13:30 - 16:30

HỌC PHÍ

2.400.000 / người

(bao gồm tài liệu, ăn nhẹ giữa giờ)

NGÔN NGỮ

Tiếng Nhật (được dịch sang tiếng Việt)

LIÊN HỆ

Ms.Hà, Ms. Trúc, Mr. Đức

Tel: (08) 3512 2151

Fax: (08) 3512 2150

Email: bc@vjcccmc.org.vn

Web: www.vjcccmc.org.vn

ĐỊA ĐIỂM

Phòng Đa năng, Tòa nhà VJCC

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

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 25-1516:

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 / Mr. Đức / Ms. Trúc

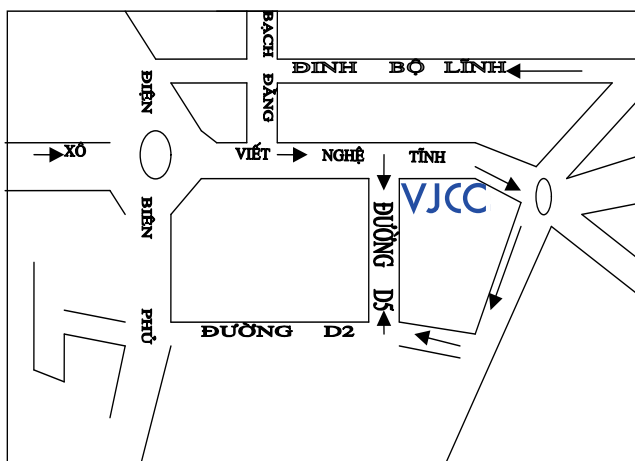
Tel: 08-3512-2151 Fax 08-3512-2150

Email: bc@vjcccmc.org.vn

Số 15 đường D5, P.25, 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