

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

- Bản chất của dịch vụ khách hàng và điểm tiếp xúc với khách hàng
- Hiểu về “Khoảnh khắc của sự thật” gắn liền với thương hiệu của doanh nghiệp
- Dịch vụ (Service) – Lòng hiếu khách (Hospitality) – Omotenashi
- So sánh Dịch vụ với Lòng hiếu khách, tìm hiểu đặc trưng của Omotenashi, sự khác biệt với Hospitality
- Sự hiếu khách của Việt Nam và Omotenashi của Nhật Bản
- Tìm hiểu phong cách giao tiếp của đối tác để tiếp cận phù hợp, nâng cao chất lượng dịch vụ
- Đánh giá phong cách giao tiếp bản thân, hiểu đối tác để đưa ra phương pháp giao tiếp hiệu quả
- Lập kế hoạch hành động, đặt mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp trong tương lai

NGÔN NGỮ

Tiếng Nhật có phiên dịch sang tiếng Việt.

THỜI GIAN

Ngày: 14, 15 & 16/6/2022 (3 ngày)

Sáng: 9:00 - 12:00

Chiều: 13:30 - 16:30

HỌC PHÍ

3.800.000VNĐ/học viên

* Giảm 3% cho nhóm trên 3 học viên

* Giảm 5% cho nhóm trên 5 học viên

* Giảm 10% cho nhóm trên 10 học viên

LIÊN HỆ

Mr. Đức, Ms. Phương

Hotline: 038.869.8610

Tel: (028) 3512 2151

Fax: (028) 3512 2150

Email: bchcmc@vjcc.

ĐỊA ĐIỂM

Học online trực tiếp qua Zoom

