

**CHƯƠNG TRÌNH KHÓA ĐÀO TẠO**  
**“KỸ NĂNG BÁN HÀNG & CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG”**

**Thời gian: 04 buổi, sáng và chiều ngày 05/4 -06/4/2025**

STT	Nội dung	Diễn giải
Phần I	<b>Hiểu về nghề bán hàng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Môi trường kinh doanh và những thay đổi</li> <li>- Thế nào là một hoạt động “Bán hàng” đúng nghĩa và hiệu quả;</li> <li>- Vai trò, trách nhiệm, thái độ, kiến thức và kỹ năng của một người bán hàng chuyên nghiệp;</li> <li>- Phương pháp tự hoàn thiện và phát triển “nghề bán hàng” theo từng cấp độ.</li> </ul>
Phần II	<b>Tâm lý khách hàng và hành vi tiêu dùng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tính cách khách hàng và các yếu tố tâm lý trong bán hàng;</li> <li>- Động cơ thúc đẩy và nhu cầu tiêu dùng;</li> <li>- Các giai đoạn tâm lý của một quá trình mua hàng;</li> <li>- Phương pháp tác động tích cực đến hành vi tiêu dùng của khách hàng trong từng giai đoạn.</li> </ul>
Phần III	<b>Quy trình và phương pháp bán hàng hiệu quả</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch bán hàng và các thông tin chuẩn bị cần thiết               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quy trình thiết lập kế hoạch bán hàng;</li> <li>• Các công cụ, mẫu biểu và báo cáo thông dụng trong công tác bán hàng;</li> <li>• Những thông tin quan trọng cần thiết chuẩn bị trong hoạt động bán hàng.</li> </ul> </li> <li>- Quy trình bán hàng chuyên nghiệp;</li> <li>- Mẫu chốt quan trọng để bán hàng thành công:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Xây dựng thái độ và cách thức tiếp cận phù hợp;</li> <li>• Tiến hành tiếp cận đúng phương pháp;</li> <li>• Kỹ thuật "lắng nghe" và thu thập thông tin;</li> <li>• Kỹ thuật nhận định, phân tích và phân loại nhu cầu khách hàng;</li> <li>• Xác định kỹ thuật thương thuyết;</li> <li>• Kết thúc thương vụ thành công.</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Những lưu ý quan trọng cần thiết trong hoạt động bán hàng.</li> </ul>
<b>Phần IV</b>	<b>Một số kỹ năng hỗ trợ quan trọng trong bán hàng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kỹ năng giao tiếp và trình bày thuyết phục <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vai trò của giao tiếp trong bán hàng;</li> <li>• Các nguyên tắc giao tiếp hiệu quả trong bán hàng;</li> <li>• Các rào cản trong giao tiếp, các tín hiệu đóng trong giao tiếp;</li> <li>• Kỹ thuật phá vỡ và tạo dựng sự cởi mở trong giao tiếp bán hàng;</li> <li>• Trình bày thuyết phục trong bán hàng.</li> </ul> </li> <li>- Kỹ năng xử lý phản đối/ từ chối <ul style="list-style-type: none"> <li>• Những nguyên nhân thường gặp khi khách hàng phản đối/ từ chối;</li> <li>• Các nguyên tắc cần tuân thủ khi xử lý phản đối/ từ chối;</li> <li>• Một số kỹ thuật và chiến thuật xử lý phản đối/ từ chối trong bán hàng;</li> <li>• Thực hành theo tình huống.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Phần V</b>	<b>Quản trị công nợ hiệu quả</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Như thế nào là nợ tốt, nợ xấu</li> <li>- Các mấu chốt quan trọng cần biết trong việc cho nợ và thu hồi nợ</li> <li>- Phân tích, đánh giá hồ sơ nợ xấu, nợ khó đòi</li> <li>- Quản lý 5C trong bán hàng nhằm giảm thiểu rủi ro trong bán hàng và thu hồi nợ</li> <li>- Quy trình thu hồi nợ xấu khác biệt gì so với quy trình thu hồi nợ thông thường</li> <li>- Thực hành tình huống thu hồi nợ xấu</li> </ul>
<b>Phần VI</b>	<b>Chăm sóc khách hàng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Những yêu cầu để trở thành nhà cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp</li> <li>- Phát huy lợi thế cạnh tranh thông qua dịch vụ chăm sóc khách hàng</li> <li>- Xây dựng hình ảnh cá nhân chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp</li> <li>- Công cụ giao tiếp hiệu quả, chuyên nghiệp</li> </ul>
<b>Phần VII</b>	<b>Phương pháp chăm sóc khách hàng hiệu quả</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các cấp độ hài lòng của khách hàng</li> <li>- Chăm sóc khách hàng hiệu quả.</li> <li>- Quy trình và phương pháp phục vụ, chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp.</li> <li>- Khách hàng phàn nàn - mâu thuẫn, nhận diện mâu thuẫn và cách cải thiện xung đột mâu thuẫn với khách hàng.</li> </ul>

<p><b>Phần VIII</b></p>	<p><b>Mô hình quản lý chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chiến lược 1: Hiểu về khách hàng để chăm sóc khách hàng hiệu quả <ul style="list-style-type: none"> <li>o 11 tính cách khách hàng thường gặp và thái độ phù hợp của nhân viên chăm sóc khách hàng.</li> <li>o “Quản lý” khách hàng bất hợp tác</li> </ul> </li> <li>- Chiến lược 2: Quản lý sự chờ đợi của khách hàng</li> <li>- Chiến lược 3: Giữ chân khách hàng <ul style="list-style-type: none"> <li>o Cái giá phải trả của việc mất một khách hàng. Tại sao phải giữ chân khách hàng</li> <li>o Một số bí kíp giữ chân khách hàng</li> <li>o Công cụ dài hạn để giữ chân khách hàng</li> </ul> </li> <li>- Chiến lược 4 &amp; 5: Quản lý – đánh giá và cải tiến dịch vụ khách hàng <ul style="list-style-type: none"> <li>o Thấu hiểu mong đợi và đáp ứng mong đợi của khách hàng</li> <li>o Chất lượng dịch vụ và 3 yếu tố cấu thành</li> <li>o Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng</li> </ul> </li> </ul>
-------------------------	--	---

**Thông tin chuyển khoản học phí**

- Tên tài khoản:  
**Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam chi nhánh Đồng bằng sông Cửu Long**
- Số tài khoản: **011.100.0000.575** Ngân hàng Vietcombank CN Cần Thơ

Thông tin chuyển khoản, Quý Doanh nghiệp vui lòng soạn theo nội dung:

“Tên doanh nghiệp – mã số thuế – đóng học phí lớp BH-CSKH”

**Thông tin liên hệ:**

**VCCI ĐBSCL**

Địa chỉ: số 12 Hòa Bình, P.Thới Bình, Q.Ninh Kiều, TP.Cần Thơ

- Ms.Ngọc 0913.207.817 Email: bichngocvccimekong@gmail.com
- Ms.Phượng 0901.286.069 Email: phamphuong@meet.edu.vn