



Khóa học

6. Nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng (ngành Cấp nước)

Mục tiêu

Khóa học nhằm mục đích cung cấp cho học viên những kỹ thuật cơ bản và nâng cao về công tác chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp.

Giúp cho học viên nhận thức được vai trò của khách hàng nội bộ và bên ngoài của doanh nghiệp. Nhận thức để đánh giá đúng vai trò và xu hướng của công tác chăm sóc khách hàng, từ đó hoàn thiện các kỹ năng cá nhân trong công tác chăm sóc, xử lý tốt được các tình huống phát sinh khi giao tiếp với khách hàng nhằm giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả kinh doanh. tạo ra các ý tưởng mới trong kinh doanh và dịch vụ.



Vào cuối khóa học, học viên có thể:

- Hiểu và vận dụng hiệu quả những kỹ thuật trong công tác chăm sóc khách hàng để tiếp xúc và chăm sóc, xử lý các tình huống khi giao tiếp tạo nên sự thỏa mãn, trung thành của khách hàng.
- Vận dụng được các kỹ thuật giao tiếp để phát triển các kỹ năng trong việc thực hiện công tác chăm sóc khách hàng như giao tiếp trực tiếp, qua văn bản, điện thoại, mail và các công cụ khác.
- Sử dụng hiệu quả các kỹ năng trong giao tiếp với khách hàng, thái độ hướng về khách hàng trong công việc, tự quản và tự phục vụ khách hàng một cách chuyên nghiệp.
- Hiểu và thay đổi thái độ trong công tác phục vụ khách hàng, xem “ sự khiếu nại của khách hàng là món quà của doanh nghiệp”
- Xử lý trong giao tiếp với các nhóm khách hàng khó tính thường gặp. Giải quyết được các tình huống một cách hiệu quả.

Cấu trúc

Khóa học được giảng dạy trong 4 buổi (5 tiết/ buổi). Phương pháp giảng dạy yêu cầu các học viên chủ động học tập trong suốt khóa học. Từ kiến thức lĩnh hội, làm việc nhóm, chuyển thành thực tế ứng dụng của cá nhân trong doanh nghiệp. Phân tích, đánh giá và đưa

ra hướng giải quyết các vấn đề liên quan cụ thể, thực tế tại doanh nghiệp mà học viên tham gia khóa học đề nghị.

Học viên

Khóa học được thiết kế cho các nhân viên và nhà quản trị hoạt động trong lĩnh vực chăm sóc khách hàng, marketing, của các đơn vị kinh doanh dịch vụ.

Tài liệu và chứng nhận đào tạo

- Tài liệu do trung tâm biên soạn sẽ cung cấp, chia sẻ những kinh nghiệm quý báu.
- Học viên hoàn thành khóa học sẽ được cấp chứng nhận đào tạo.

Giảng viên

Giảng viên chính là các cán bộ, giảng viên nguồn của trung tâm WSTC với nhiều kinh nghiệm giảng dạy tại các trường đại học và cao đẳng, các trung tâm huấn luyện danh tiếng và được hỗ trợ bởi đội ngũ trợ giảng nhiều kinh nghiệm đào tạo cho các doanh nghiệp nước ngoài, có khả năng truyền đạt tốt, năng động, nhiệt tình.

Thời gian khóa học: 20 tiết (4 buổi)

Thông tin liên hệ:



Trung Tâm Đào tạo Ngành nước Miền nam - Trường Cao đẳng Xây dựng Tp. HCM
190 Võ Văn Ngân, P. Bình Thọ, Q. Thủ Đức, Tp. Hồ Chí Minh
Điện thoại: 028. 3722 0091 - 0907 882 841 (cô Oanh) - 0908 641 282 (cô Hà)
Website: <http://wstc.edu.vn> Email: ttn.cdxd2@gmail.com Face: [tuvantuyensinhnganhnuoc](https://www.facebook.com/tvantuyensinhnganhnuoc)

