



TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP. HCM TRUNG TÂM ĐÀO TẠO BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ

97 Võ Văn Tần, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh

Tel: 38.38.66.18 – Fax: - 39.300.845

Email: cpa@ou.edu.vn; www.cpa.edu.vn

THÔNG BÁO KHÓA HỌC BỒI DƯỠNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP, BÁM HÀNG VÀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Kỹ năng giao tiếp nằm trong nhóm kỹ năng được gọi là “kỹ năng mềm” Kỹ năng giao tiếp giúp chúng ta “chinh phục” người khác theo cách tích cực nhằm đạt được kết quả tốt nhất trong kinh doanh hay cuộc sống. Kỹ năng giao tiếp với xuất phát nhắm vào quan hệ giữa con người và con người - trở thành một phần rất quan trọng trong cuộc sống và công việc, bởi nó giúp ta hiểu rõ hơn về tâm lý của bản thân và người đối diện, cải tạo những thói quen không tốt trong giao tiếp, giúp ta tác động vào các mối quan hệ theo hướng tích cực, giúp ta vượt qua những trở ngại, vướng mắc bằng lời nói, hành động của mình.

Sau khóa học người tham dự sẽ nắm được:

- Những kiến thức và kỹ năng giúp bạn phân tích được điểm mạnh, điểm yếu của bản thân, giúp tự tin hơn trong giao tiếp và ứng xử, hoàn thiện năng lực bản thân.
- Phân tích thế mạnh và những nhược điểm của mình trong giao tiếp, từ đó có kế hoạch tập cho mình những thói quen mới giúp bạn trở nên khéo léo hơn, tinh tế hơn, có sức cuốn hút hơn trong giao tiếp, ứng xử hàng ngày.
- Nắm được nguyên tắc giao tiếp, nghệ thuật giao tiếp, ngôn ngữ trong giao tiếp.
- Có những kỹ năng giao tiếp căn bản trong văn hóa ứng xử, đặc biệt trong giao tiếp với khách hàng.
- Hiểu được các nhóm khách hàng, đặc điểm của từng nhóm khách hàng, tâm lý và hành vi của khách hàng khi mua hàng;
- Nắm được quy trình ra quyết định mua hàng của khách hàng;
- Nắm được các bước phải thực hiện trong quy trình bán hàng;
- Thành thạo các kỹ năng thuyết trình, giới thiệu sản phẩm để thuyết phục khách hàng;
- Chủ động giải quyết và xử lý được các vướng mắc trong quá trình bán hàng

- Hiểu được thế nào là dịch vụ chăm sóc khách hàng, dịch vụ hậu mãi, tầm quan trọng của việc tạo được sự hài lòng của khách hàng và xây dựng được mạng lưới khách hàng thân thiết, trung thành qua dịch vụ chăm sóc khách hàng.

Thời gian học: Khai giảng ngày 25/02/2023, học 4 buổi, học vào 2 ngày (sáng – chiều)

Chi phí: Học phí của khóa học là: 1.900.000 đồng/ học viên, Học phí này bao gồm cả: tài liệu học tập.

Chứng nhận: Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh cấp theo quy định.

Liên hệ: Trung tâm Giáo dục thường xuyên tỉnh Tây Ninh, Hẻm 18, Nguyễn Văn Rốp, Khu phố 5, Phường 4, Tp. Tây Ninh; Điện thoại: (0276) 384 23 74;

Kính đề nghị lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp quan tâm xem xét và cử cán bộ tham dự khóa học.

Trân trọng kính chào./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, TTĐTBDNV./.

**TL. HIỆU TRƯỞNG
GIÁM ĐỐC
TRUNG TÂM GIÁO DỤC THƯỜNG XUYÊN TỈNH TÂY NINH**



Đỗ Ngọc Sơn

	Nội dung	Số buổi
01	<p>Kỹ năng giao tiếp</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mục tiêu và các yếu tố trong kỹ năng giao tiếp, tìm hiểu các kiểu giao tiếp - Các nguyên tắc giao tiếp, các yếu tố tâm lý trong giao tiếp. Nhận biết và phân tích thế mạnh và nhược điểm của mình trong giao tiếp - Bản chất quá trình giao tiếp, trau dồi kỹ năng giao tiếp - Nghệ thuật giao tiếp và bí quyết giao tiếp hiệu quả. Tạo ấn tượng và niềm tin với người đối diện. - Lắng nghe để hiểu hơn, đọc ngôn ngữ không lời trong giao tiếp, tạo ấn tượng và niềm tin với người đối diện. - Phát triển năng lực giao tiếp và điều chỉnh cho phù hợp để tăng cường hiệu quả trong giao tiếp tại công sở. - Điều chỉnh cách giao tiếp, nhận biết được lúc nào nên nói và lúc nào không, kiểm soát cảm xúc trong giao tiếp và ứng xử. Lắng nghe để hiểu hơn, đọc ngôn ngữ không lời trong giao tiếp. 	2
	Tổng quát về dịch vụ chăm sóc khách hàng	

<ul style="list-style-type: none">- Quan điểm xem khách hàng là trung tâm- Bản chất của hoạt động bán hàng và cung cấp dịch vụ- Khảo sát và nhận biết khách hàng tiềm năng và nhu cầu mua hàng của họ- Phân tích khách hàng của Công ty: Khách hàng là ai? Mong đợi của khách hàng là gì?- Tiến trình mua hàng: Quá trình ra quyết định và các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi mua hàng và sử dụng dịch vụ của khách hàng- Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, các vấn đề thường gặp trong quá trình cung cấp dịch vụ- Vai trò và trách nhiệm của nhân viên bán hàng và cung cấp dịch vụ- Các phương pháp làm tăng giá trị sản phẩm và sự hài lòng của khách hàng- Phát triển phong cách phục vụ khách hàng một cách thân thiện <p>Xử lý lời phàn nàn của khách hàng.</p> <ul style="list-style-type: none">- Quyền bức tức của khách hàng. Khách hàng phàn nàn và khó tính- Bạn có thể làm gì để tránh những điều khó chịu? Các bước làm giảm sự khó chịu của khách hàng khó tính Thiết lập mối quan hệ với khách hàng- Xử lý lời từ chối mua hàng; Đàm phán hiệu quả theo giải pháp win-win hai bên cùng có lợi	
--	--