UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH
ĐÀI PHÁT THANH VÀ TRUYỀN HÌNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ĐỀ CƯƠNG ÔN TẬP
CHUYÊN VIÊN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

I. NỘI DUNG LÝ THUYẾT

1. Kỹ năng và quản trị bán hàng

- Nội dung liên quan bán lẻ và bán sỉ.
- Các phương thức bán hàng mới:
    + Các hình thức bán hàng mới.
    + Các hoạt động bán hàng đặc biệt.
    + Môi trường bán hàng.
    + Các loại bán hàng.
- Hoạch định chức năng bán hàng:
    + Khái niệm.
    + Tổ chức định hướng khách hàng.
    + Quan hệ bộ phận Marketing với bộ phận bán hàng.
    + Phương pháp hoạch định, kế hoạch, hoạch định liên tục.
- Dự báo doanh số tiềm năng:
    + Phương pháp dự báo định tính.
    + Phương pháp dự báo định lượng.
- Quản trị các kênh phân phối:
    + Các cấp kênh phân phối.
    + Phân tích mức sản lượng mong muốn của khách hàng.
    + Thiết lập các mục tiêu và các ràng buộc.
    + Xác định các phương án kênh phân phối chính.
    + Đánh giá các phương án kênh phân phối.
    + Mâu thuẫn hợp tác và cạnh tranh kênh phân phối.
- Quản trị viên bán hàng:
    + Đặc điểm của nhân viên và quản trị viên bán hàng.
    + Hiểu được văn hoá bán hàng hiện tại.
    + Quản trị các bên liên quan.
    + Quản trị sự thay đổi.
    + Đánh giá toàn cảnh.
    + Lãnh đạo đối với quản trị bán hàng.
    + Động viên và quản trị bán hàng.

- Tuyển dụng - Đào tạo - Đãi ngộ:

+ Tăng cường nhóm bán hàng hiện tại.

+ Phát triển các tiêu chuẩn cụ thể cho quá trình tuyển chọn.

+ Nguồn tuyển mộ tối ưu, đào tạo, huấn luyện và tư vấn.

+ Truyền đạt.

+ Hoạch định đãi ngộ và khuyến khích bán hàng.

- Quản trị thời gian, năng suất và thành quả.

+ Quản trị thời gian.

+ Hoạch định địa bàn bán hàng.

+ Dự báo bán hàng.

+ Quản trị năng suất.

+ Đánh giá thành quả.

- Các phương thức bán hàng ra nước ngoài:

+ Cân nhắc ban đầu trước khi quyết định bán hàng ra nước ngoài.

+ Các phương thức bán hàng ở nước ngoài.

2. Chăm sóc khách hàng và sự hài lòng của khách hàng.

- Tìm hiểu khách hàng, xem xét cách tiếp cận khách hàng, thoả mãn khách hàng, cải thiện hiệu quả hoạt động.

- Chăm sóc khách hàng là gì?

+ Giao dịch trực tiếp với khách hàng.

+ Thực hiện chăm sóc khách hàng.

+ Đánh giá kết quả.

- Các loại khách hàng và đặc trưng.

- Tâm lý và hành vi khách hàng.

- Phân tích sự hài lòng của khách hàng.

- Quản lý mối quan hệ giữa khách hàng và sự vừa lòng của khách hàng.

+ Khái niệm.

+ Trình tự quản lý mối quan hệ với khách hàng.

+ Nội dung quản lý mối quan hệ với khách hàng.

+ Kỹ thuật tin tức trong quản lý mối quan hệ khách hàng.

- Sự hài lòng của khách hàng và sự tín nhiệm của khách hàng.

+ Mức độ hài lòng của khách hàng.

+ Sự tín nhiệm của khách hàng.

+ Đánh giá mức độ hài lòng và độ tín nhiệm của khách hàng.

+ Quản lý mức độ hài lòng và độ tín nhiệm của khách hàng.

3. Quan hệ công chúng

- Quan hệ công chúng là gì?

- Khái niệm, lợi ích quan hệ công chúng, quan hệ công chúng và Marketing.

- Quan hệ công chúng và quảng cáo, vai trò của người quản lý đối với hoạt động quan hệ công chúng.

- Làm thế nào để tác động đến nhận thức của công chúng?

- Bản chất của quan hệ công chúng.

- Chương trình quan hệ công chúng.

- Các kênh thông tin.

- Tìm kiếm các cơ hội thực hiện hoạt động quan hệ công chúng.

II. Nội dung thực hành

- Theo bạn, nhân viên chăm sóc khách hàng cần có những kỹ năng gì?

- Theo bạn, quy trình nghiệp vụ của nhân viên chăm sóc khách hàng gồm những bước cơ bản nào?

- Xử lý một số tình huống cụ thể như sau:

+ Khách hàng khiếu nại là sản phẩm quảng cáo phát sóng không đúng theo hợp đồng, bạn phải xử lý như thế nào?

+ Khách hàng yêu cầu tỷ lệ giảm giá vượt hơn theo quy định, bạn sẽ xử lý và thuyết phục khách hàng thế nào để vẫn ký được hợp đồng mà không vi phạm các quy định.

+ Khách hàng trình bày dài dòng, nhắc đi nhắc lại, không để bạn (là nhân viên chăm sóc khách hàng) trao đổi, bạn cần làm xử lý như thế nào?

+ Khách hàng cung cấp thông tin lộn xộn, bạn cần làm những công việc gì và xử lý như thế nào?

+ Khách hàng yêu cầu tư vấn nhưng bạn (là nhân viên chăm sóc khách hàng) chuẩn bị hết giờ làm việc, bạn xử lý tình huống này như thế nào?

+ Khách hàng phản ánh về việc đã có nhân viên tiếp nhận, đến thời gian hẹn rồi nhưng chưa thấy trả lời, bạn xử lý tình huống này như thế nào?

+ Khách hàng yêu cầu gặp lãnh đạo cấp cao để giải quyết vấn đề của khách hàng, bạn xử lý tình huống này như thế nào?

III. Tài liệu ôn tập:

1. Quản trị bán hàng.

2. Kỹ năng và quản trị bán hàng.

3. Quan hệ công chúng – Biến công chúng thành “Fan” của doanh nghiệp.