

SALES & CUSTOMER CARE

NHỮNG ĐIỀU CẦN BIẾT VỀ BÁN HÀNG & CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

28 Courses



Bộ kỹ năng cơ bản cho đội ngũ bán hàng và chăm sóc khách hàng tại bất kỳ một doanh nghiệp, tổ chức nào.

Cơ bản về Bán hàng

- Lên kế hoạch tiếp cận khách hàng tiềm năng
- Buổi gặp đầu tiên: thời khắc gây dựng uy tín và niềm tin
- Đề xuất các giá trị trọng tâm phù hợp
- Cách xoay chuyển phản đối thành cơ hội bán hàng trên điện thoại



Kỹ năng giao tiếp thành công

- Liệu chúng ta đã giao tiếp thật sự hiệu quả?
- Nghệ thuật và khoa học giao tiếp
- Xây dựng niềm tin thông qua giao tiếp hiệu quả
- Chọn cách thức giao tiếp phù hợp để truyền đạt
- Trở thành người lắng nghe tuyệt vời
- Tạo ảnh hưởng thông qua giao tiếp phi ngôn ngữ



Các kỹ năng dịch vụ khách hàng

- Tương tác với khách hàng
- Giao tiếp hiệu quả với khách hàng
- Kiểm soát xung đột, căng thẳng và quỹ thời gian trong dịch vụ chăm sóc khách hàng
- Xử lý sự cố và khiếu nại trong dịch vụ chăm sóc khách hàng
- Hoàn thiện kỹ năng cho 1 dịch vụ xuất sắc



Kỹ năng lắng nghe và đàm phán hiệu quả

- Cách lắng nghe trong tình huống khó nghe
- Chủ động lắng nghe trong các tình huống nghề nghiệp
- Các công đoạn đầu tiên của đàm phán
- Cách đàm phán ra giải pháp tốt nhất
- Đàm phán và chốt đơn

Then chốt trong dịch vụ chăm sóc khách hàng (CSKH)

- Tạo thiện cảm trong Dịch vụ CSKH
- Cung cấp dịch vụ CSKH tại chỗ
- Cung cấp dịch vụ CSKH qua điện thoại
- Cung cấp dịch vụ CSKH nội bộ hiệu quả
- Đương đầu với các sự cố trong dịch vụ CSKH
- Thiết kế chiến lược Dịch vụ CSKH

