



Kỹ năng thiết yếu trong Dịch vụ Khách hàng

Welcome!

- Sự trung thành của khách hàng có mối tương quan tỷ lệ thuận với sự phát triển của doanh nghiệp.
- Thực tế là, khách hàng có thể sẽ không để ý đến các kỹ năng cá nhân trong dịch vụ chăm sóc khách hàng của bạn. Những gì họ nhớ tới sẽ là phong cách họ cảm nhận về **tương tác của bạn**.
- Nhưng đằng sau đó, có một nhóm kỹ năng hỗ trợ tạo nên sự khác biệt giữa một chuyên viên hỗ trợ khách hàng bình thường, với một người có thể khiến khách hàng cảm thấy tuyệt vời về sự trợ giúp mà họ nhận được.
- Hãy phát triển những kỹ năng này để tăng cường sự trung thành của khách hàng và phát triển hoạt động kinh doanh.



1. Đồng cảm

Ví dụ:

- Báo cáo nâng cấp máy tính cho A**
- Báo cáo xử lý sự cố S*F*B**NK

Đó là kỹ năng làm việc với khách hàng quan trọng nhất cần phát triển.

Hãy đi đôi giày của khách hàng bạn sẽ cảm nhận được mong muốn của khách hàng

Put yourself in
THEIR
shoes



2. Rõ ràng trong giao tiếp

Nếu bạn có thể bắt được **3** email để giải thích cho 1 yêu cầu/1 ngày (khoảng 15p/ngày), thì trung bình một năm bạn vẫn sẽ bắt đi được **5.400** email (56 ngày) trong một năm.

Cần phải tỏ ra tôn trọng và **đừng** thực sự đối xử với khách hàng như những đứa trẻ.

Nếu bạn không thể giải thích một cách đơn giản, chứng tỏ bạn vẫn chưa đủ hiểu” – Einstein



3. Thái độ tích cực

Ví dụ 1: *Chồng hôm nay về muộn. Hai cách phỏng đoán sau đây sẽ mang tới những kết quả trái ngược nhau.*

- **Cách một:** Chắc là lại đi uống rượu với bạn bè? Hay đi hẹn hò với cô thư ký? Hay bị tai nạn xe?...

Cơ thể: nét mặt thể hiện sự lo lắng, căng thẳng, lời nói cáu gắt, đứng ngồi không yên, gọi điện cho hàng xóm, bố mẹ, bạn bè và khi chưa có kết quả thì bất an và giận dữ.

Các mối quan hệ: hàng xóm, bố mẹ và bạn bè cũng bị bận tâm và suy nghĩ về vấn đề của gia đình mình.

Bầu không khí: trong nhà trở nên căng thẳng, bức bối và nặng nề.

- **Cách hai:** Có lẽ cơ quan có việc đột xuất! Hay gặp gỡ bạn bè để tạo mối quan hệ! Hay về thăm bố mẹ bên ấy!

Chúng ta không bàn về lý do thật sự tại sao chồng về muộn, nhưng rõ ràng là với cách nghĩ tích cực này đã không tự tạo một áp lực gì cho mình và cho xung quanh ít nhất là trong khoảng thời gian trước khi chồng về.

Luôn ghi nhớ rằng bạn luôn có ít nhất một chọn lựa khác. Hãy dừng lại, tạm thời tách mình ra khỏi mớ rối rắm đó, quan sát trên tầm rộng hơn, thoáng hơn, khách quan và lạc quan hơn. Cuối cùng là chọn lựa, hành động và sẵn sàng chịu trách nhiệm với sự chọn lựa đó.

3. Thái độ tích cực

- *Tư duy Tích cực*: Là những suy nghĩ có lợi không những cho mình mà cho cả người khác như: tự tin, lạc quan, yêu thương, bao dung, đoàn kết...
- *Tư duy Tiêu cực*: Là những suy nghĩ làm tổn hại đến mình và đến người khác như: tự ti, ganh tỵ, mặc cảm, ích kỷ...
- *Tư duy Cần thiết*: Là những suy nghĩ cần thiết về công việc đang phải làm, đang phải giải quyết.
- ***Sự khác biệt nằm ở chính cách bạn giải quyết chúng***



Một số Yêu cầu khi giải quyết công việc

1. Khi phát sinh bất kỳ lỗi, sự cố nào **tại Khách hàng**, trong khoản **15-30 phút** nếu chưa xác định được cách xử lý, phải **thông báo về văn phòng** và **đề nghị được hỗ trợ**.
2. Cam kết dịch vụ IT-CARE: Phản hồi các yêu cầu- Hỗ trợ **trong vòng 4h**
3. Khi **kết thúc 1 công việc** của Khách hàng phải **Bàn giao - Báo cáo** công việc tới Khách hàng
4. Khi có vấn đề gây ảnh hưởng đến Uy tín, chất lượng dịch vụ của Công ty phải **Báo cáo** với người quản lý liên quan.



Một số kỹ năng giải quyết công việc

- Phải **kết thúc** được 1 công việc cho dù kết quả không được như mong đợi.
- Sắp xếp thứ tự **ưu tiên** công việc
- Đặt câu hỏi **ngược dòng**
- Mỗi ngày làm ít nhất 01 việc mình cho là **TỐT**.
- Double check công việc



Thank you!

