



MasterSkills – Chương Trình ào T o K N ng M m

# K N NG I N THO I

# K N NG I N THO I

## M c tiêu ào t o

- Giao ti p t tin v i ng nghi p
- L ng nghe và h i áp giúp t ng hi u qu công vi c
- V n d ng các quy lu t tâm lý gi i quy t xung t trong giao ti p ng x
- V n d ng các k n ng giao ti p qua i n tho i
- t câu h i d n d t v n m t cách hi u qu
- Gi i thích c i m c a giao ti p qua i n tho i.

## Ph ng pháp ào t o

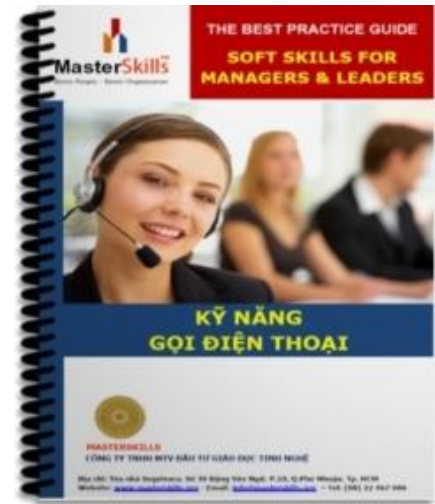
- Chuyên gia s d ng các ph ng pháp ào t o sau ây chuy n t i n i dung khóa h c:
- Th o lu n m (Open discussion)
- Nghiên c u tình hu ng (Case study)
- Bài t p t ánh giá (Self-assessment)
- Thuy t gi ng ng n ài th c t (Mini-lecture)

## Tài li u

- Tài li u l u hành n i b

## Gi i thi u ch ng trình

Nhân viên chuyên nghi p trong lnh v c d ch v khách hàng ôi khi c ng ng i g i i n. H không thích xem mình là k làm phi n và lúc nào c ng g p ph i l i t ch i. Còn t h n n a h c m th y ngày càng khó kh n h n t c i u ó ng i n là vì b n có s i n tho i và a ch email không có ngh a là ng i nh n cu c g i mu n nghe b n.



C x m t cách thân thi n, chuyên nghi p khi g i i n n khách hàng là m t cách giúp b n làm t ch c c a mình n i b t trong c nh tranh. Ph n này s xoay quanh các k n ng xem xét m i t ng tác v i khách hàng – m t kho nh kh c quy t nh có th t o ra ho c phá v các m i quan h .

Khóa " ào t o k n ng g i i n tho i" c a vi n MasterSkills s giúp h c viên nâng cao kh n ng giao ti p và l ng nghe khách hàng, cung ng d ch v úng yêu c u, tr l i i n tho i chuyên nghi p.



## Đội ngũ nhân viên

- Các cấp quản lý & lãnh đạo doanh nghiệp.
- Giám đốc quản lý trung (giám đốc chức năng quản lý các phòng, ban, bộ phận trong doanh nghiệp).
- Nhân viên đang tham gia làm việc trong môi trường doanh nghiệp có mong muốn phát triển và hoàn thiện kỹ năng quản lý này.
- Chương trình không phù hợp cho các đội ngũ là học sinh, sinh viên - nhân viên chưa có thâm niên làm việc trong môi trường doanh nghiệp.

## Chương trình

- Sản phẩm MasterSkills cấp, có giá trị trên toàn quốc

## Nội dung chương trình

### Phần 1: Tổng quan quản lý các dịch vụ giao tiếp qua điện thoại

- Tổng quan quản lý các dịch vụ giao tiếp qua điện thoại
- Nhiệm vụ và vai trò của người bán hàng qua điện thoại.
- Các nguyên tắc cơ bản của kỹ năng bán hàng qua điện thoại
- Mối liên hệ khi nói chuyện qua điện thoại

### Phần 2: Quy trình tiếp đón khách thông qua dịch vụ gọi điện thoại

- Thu thập thông tin khách hàng trước khi gọi điện thoại
- Nhận công cụ cần thiết để tiếp xúc với khách hàng
- Sắp xếp các công việc hàng ngày: chuẩn bị ngày, triển khai dịch vụ khách hàng, kết thúc ngày
- Quy trình tiếp đón khách hàng qua cuộc gọi

### Phần 3: Các kỹ năng kỹ thuật khi gọi điện thoại

- Nhận điện thoại
- Kỹ năng chào
- Kỹ năng lắng nghe
- Kỹ năng trả lời
- Kỹ năng ghi chép nhanh
- Kỹ năng kiểm tra nhanh
- Kỹ năng cung cấp thông tin qua điện thoại
- Thực hành các kỹ năng nhận điện thoại



### G i i n tho i :

- K n ng chào ho c gi i thi u mình
- K n ng t câu h i
- K n ng ghi l i l i gi i áp
- K n ng ki m tra l i gi i áp
- K n ng cung c p thông tin qua i n tho i.
- M u ghi l i l i nh n.
- Th c hành các k n ng g i i n tho i

### **Ph n 4: Xúc ti n và k t thúc vi c bán hàng qua i n tho i**

- Thuy t ph c khách hàng mua hàng
- Ph n h i và gi i quy t v n :
- o l ng ph n h i c a khách hàng.
- Gi i quy t th c m c.
- V t qua s t ch i c a khách hàng
- K t thúc bán hàng qua i n tho i.



Xem thêm chi ti t t i Website *Masterskills.org*:

<http://masterskills.org/Telephone-skills-training.htm>



---

## HỘI CÁN MASTERSKILLS

Add: 30 Nguyễn Văn Ngọc P.10, Q.PN, Tp.HCM

Tel.(08) 22 467 086 – 08. 22 194 047

Web: <http://www.masterskills.org> | Email: [Info@masterskills.org](mailto:Info@masterskills.org)