

# Quy trình giải quyết khiếu nại khách hàng tại công ty bạn có thực sự hiệu quả?

- ✓ Bạn có hiểu rõ tầm quan trọng của việc xử lý khiếu nại đối với sự hài lòng của khách hàng?
- ✓ Bạn đã nắm rõ các bước cần phải thực hiện để giải quyết các khiếu nại của khách hàng một cách hiệu quả, bao gồm cả xử lý bên ngoài với khách hàng và khắc phục nội bộ?
- ✓ Bạn đã hiểu rõ tâm lý của từng nhóm khách hàng để có cách giao tiếp xử lý khiếu nại phù hợp nhất?

Hãy tham gia khóa học “Giải quyết khiếu nại khách hàng” để hiểu rõ hơn vai trò của việc giải quyết khiếu nại đối với mức độ hài lòng của khách hàng. Đồng thời, khóa học sẽ cung cấp đầy đủ kiến thức về quy trình giải quyết khiếu nại và phương pháp xử lý với từng nhóm khách hàng để mang lại hiệu quả hài lòng cao nhất.

★ Hoàn thiện kỹ năng giải quyết khiếu nại để nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng ★

## GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG

**Đối tượng:** Quản lý và nhân viên các phòng ban giao dịch trực tiếp với khách hàng (bộ phận bán hàng, dịch vụ khách hàng v.v.)

**Hình thức tổ chức:** **Tại công ty khách hàng theo yêu cầu (2 ngày)**

### Mục đích

- Nâng cao nhận thức của nhân viên về tầm quan trọng và mức độ ảnh hưởng của việc xử lý khiếu nại đến sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm công ty.
- Nắm rõ các bước thực hiện quy trình xử lý khiếu nại.
- Nâng cao khả năng giao tiếp và ứng xử với khách hàng khi xử lý khiếu nại.

### Nội dung

#### Phần 1: Sự thỏa mãn khách hàng (CS) là gì?

- “Sự thỏa mãn/ hài lòng của khách hàng” (Customer Satisfaction) là gì?
- Phân tích mong đợi và kỳ vọng của khách hàng.
- Các yếu tố gia tăng mức độ thỏa mãn của khách hàng.

#### Phần 2: Khiếu nại & Cấu trúc Hệ thống Quản lý Xử lý khiếu nại khách hàng

- Khiếu nại là gì? Ý nghĩa của xử lý khiếu nại.
- Tiêu chuẩn ISO 10002 và PDCA.
- Các bước liên quan quá trình xử lý khiếu nại theo ISO 10002.

#### Phần 3: Quy trình xử lý khiếu nại hiệu quả

- Quy trình xử lý bên ngoài.
- Quy trình khắc phục nội bộ.
- Quy trình thu hồi sản phẩm.

#### Phần 4: Tâm lý khách hàng & cách giao tiếp để xử lý khiếu nại

- Tâm lý của người khiếu nại.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Phương pháp ứng xử với từng nhóm khách hàng riêng biệt.

#### Phần 5: Kế hoạch áp dụng

※Trình tự chi tiết và nội dung có thể thay đổi



**AIMNEXT VIETNAM CO., LTD.**

2F, Nam Giao Building 1, 261 – 263 Phan Xích Long,  
Ward 2, Phu Nhuan District, Ho Chi Minh City

TEL:  
FAX:  
Email:  
URL:

(08) 3995 8290  
(08) 3995 8289  
[training-vn@aimnext.com](mailto:training-vn@aimnext.com)  
[www.aimnext.com.vn](http://www.aimnext.com.vn)