

TINH THẦN OMOTENASHI

~Xây dựng chất lượng dịch vụ phong cách Nhật Bản~

Tạo ấn tượng và sự khác biệt với khách hàng bằng tinh thần phục vụ Omotenashi !

- ✦ Bạn có biết rằng, điều bí mật trong chất lượng dịch vụ của nước Nhật chính là ở tinh thần phục vụ Omotenashi? Và bạn có muốn hiểu điều cốt lõi trong Omotenashi là gì?
- ✦ Bạn có mong muốn nắm được cách thể hiện tinh thần Omotenashi và khiến khách hàng cảm động?
- ✦ Bạn muốn thông qua những ví dụ thực tiễn và luyện tập thực hành, có thể ứng dụng một cách linh hoạt và xây dựng tinh thần Omotenashi trong công việc?
- ✦ Khóa học giúp học viên hiểu được ý nghĩa và sự cần thiết của tinh thần Omotenashi. Thông qua các ví dụ và thực hành trong suốt khóa học, học viên không chỉ nắm được lý thuyết mà còn có thể áp dụng vào thực tiễn công việc, tạo sự khác biệt của bản thân và dịch vụ của chính công ty mình.

NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

Chương 1: Tinh thần dịch vụ Omotenashi

1.1 Tổng quan về sản phẩm/ Dịch vụ/ Cung cấp dịch vụ

- ✦ Vai trò của các bên trong quá trình cung cấp sản phẩm/ Dịch vụ
- ✦ Sự hài lòng của khách hàng và các cấp độ cung cấp sản phẩm/ Dịch vụ

1.2 Tinh thần dịch vụ Omotenashi

- ✦ Tinh thần dịch vụ Omotenashi là gì?
- ✦ Mối tương quan giữa “Tinh thần dịch vụ Omotenashi” và các cấp độ cung cấp dịch vụ.
- ✦ “Tinh thần dịch vụ Omotenashi” trong cuộc sống hàng ngày tại Nhật Bản
- ✦ Tầm quan trọng của “Tinh thần dịch vụ Omotenashi” trong kinh doanh.

Chương 2: Làm thế nào để có thể thể hiện được tinh thần dịch vụ Omotenashi

2.1 Các năng lực thiết yếu để có thể thể hiện tinh thần dịch vụ Omotenashi

- ✦ Năng lực bao quát để thấu hiểu
- ✦ Năng lực quan sát
- ✦ Năng lực nhận thức
- ✦ Năng lực đồng cảm
- ✦ Năng lực biết ơn

2.2. 5 điểm lưu ý cơ bản để thể hiện tinh thần dịch vụ Omotenashi

- ✦ Thái độ niềm nở
- ✦ Biểu hiện chân thành
- ✦ Về bề ngoài chín chu
- ✦ Tác phong tiếp khách chuyên nghiệp (Cách đứng, Cách cúi chào, Cách đón khách, Cách tiễn khách)
- ✦ Ngôn từ phù hợp

Chương 3: Quy trình thực hiện Omotenashi

3.1 Bước 1: Ý thức/ Nhận thức

- ✦ Nhận thức rõ tầm quan trọng của khách hàng đối với công ty
- ✦ Nhận thức rõ về sản phẩm/ Dịch vụ công ty đang cung cấp cho khách hàng
- ✦ Nhận thức rõ về vai trò và chức năng của bản thân ngay tại thời điểm tiếp xúc với khách hàng

3.2 Bước 2: Quan sát

- ✦ Quan sát về mặt, ánh mắt, cử chỉ, thái độ, hành động của khách hàng
- ✦ Phân đoán về nhu cầu/ mong muốn của khách hàng

3.3 Bước 3: Thấu hiểu/ Đồng cảm/ Chia sẻ

- ✦ Đặt mình vào vị trí của khách hàng, suy nghĩ dựa trên quan điểm và lập trường của khách hàng
- ✦ Lắng nghe câu chuyện của khách hàng, chú ý cao độ, ngữ điệu, giọng nói của khách hàng.
- ✦ Lý giải đúng yêu cầu/ Kỳ vọng của khách hàng

3.4 Bước 4: Hành động

- ✦ Xử lý/ Đáp ứng trên cả yêu cầu/ Kỳ vọng của khách hàng (120%)
- ✦ Suy nghĩ về hành động tạo “giá trị cộng thêm” tiếp theo và thực hiện

Chương 4: Suy nghĩ đề xuất ý tưởng về Omotenashi từ những ví dụ thực tiễn

- ✦ Học hỏi tinh thần Omotenashi của thương hiệu cà phê Starbucks
- ✦ Học hỏi tinh thần Omotenashi của tập đoàn Ritz-Carlton-Không nói “Không thể” với khách hàng
- ✦ Giới thiệu những trải nghiệm về tinh thần dịch vụ Omotenashi khiến bạn xúc động
- ✦ Tạo dựng tinh thần dịch vụ Omotenashi tuyệt vời riêng tại cửa hàng của bạn

Chương 5: Kế hoạch áp dụng trong 1 tháng

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



MỤC TIÊU



- ➔ Thấu hiểu được ý nghĩa “Tinh thần Omotenashi”
- ➔ Trau dồi kỹ năng, kiến thức cơ bản cần có để thể hiện “Tinh thần Omotenashi”

ĐỐI TƯỢNG



- ☒ Nhân viên
- ☒ Quản lý cấp trung
- ☒ Quản lý sơ cấp
- ☐ Quản lý cấp cao

PHƯƠNG PHÁP



30% lý thuyết, 70% thực hành thông qua thảo luận nhóm, trình bày, bài tập tình huống, đóng vai, trò chơi v.v.



A I M N E X T

Professional Training & Consulting

TRỤ SỞ CHÍNH HỒ CHÍ MINH

Tòa nhà Nam Giao, 261 - 263 Phan Xích Long, Phường Cầu Kiệu, Tp.Hồ Chí Minh

VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN HÀ NỘI

Tòa nhà Sao Mai, 19 Lê Văn Lương, Phường Thanh Xuân, Hà Nội