

DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG THEO PHONG CÁCH NHẬT BẢN- OMOTENASHI

Cùng với quá trình phát triển kinh tế, nhân lực trong ngành dịch vụ ngày càng tăng, mối quan tâm đến chất lượng dịch vụ khách hàng ngày càng cao. Trong ngành dịch vụ, công việc giao tiếp với khách hàng chính là sản phẩm, quyết định giá trị của doanh nghiệp. Trong ngành sản xuất, trước đây người ta coi rằng cứ sản xuất ra sản phẩm tốt là có thể tiêu thụ, nhưng ngày nay, họ đang chuyển sang coi trọng chất lượng dịch vụ khách hàng. Các doanh nghiệp nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ để khách hàng khi sử dụng sản phẩm của mình cảm thấy hài lòng hơn so với doanh nghiệp khác. Đó chính là chìa khóa phát triển của doanh nghiệp.

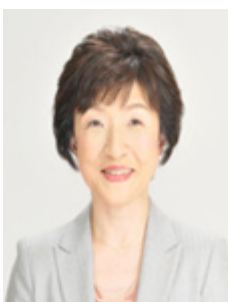
GIẢNG VIÊN

Bà SUGAYA Masami

Chuyên gia của JICA

32 năm làm việc trong Hãng Hàng không Nhật Bản với các lĩnh vực phụ trách:

- Quản lý chất lượng dịch vụ an toàn khách hàng
- Đào tạo nguồn nhân lực và tuyển dụng nhân viên, điều phối nhân lực trong hoạt động hợp tác với công ty khác
- Đào tạo tiếp viên quốc tế
- Từng phụ trách bộ phận phục vụ khách VIP ở Nhật như Thủ tướng, Thiên Hoàng và các thành viên Hoàng tộc.
- Nhiều năm kinh nghiệm tư vấn liên quan đến quản lý, dịch vụ.



THỜI GIAN

Ngày **23, 24 & 25/01/2018**

Sáng : 9:00 - 12:00

Chiều : 13:30 - 16:30

HỌC PHÍ

2.800.000 VND/người

(bao gồm chi phí tài liệu và ăn nhẹ giữa giờ)

NGÔN NGỮ

Tiếng Nhật có phiên dịch sang tiếng Việt.

LIÊN HỆ

Mr. Đức

(028) 3512 2151

(028) 3512 2150

bc@vjcccmc.org.vn

www.vjcccmc.org.vn

ĐỐI TƯỢNG

Các quản lý, trưởng nhóm về dịch vụ khách hàng của các doanh nghiệp

NỘI DUNG

	Nội dung
Ngày 01	<ol style="list-style-type: none"> Dẫn nhập (Phá băng) Hãy suy nghĩ về dịch vụ của doanh nghiệp bạn: thảo luận các câu hỏi từ góc độ người cung ứng và người sử dụng dịch vụ: cung cấp dịch vụ gì, cho ai, giá trị cung cấp là gì? Bản chất của dịch vụ khách hàng và điểm giao tiếp với khách hàng <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Dịch vụ là gì và có đặc trưng gì, có thể có dịch vụ đáp ứng trước nhu cầu <input type="checkbox"/> Tìm hiểu “Khoảnh khắc sự thật”- yếu tố gắn liền với thương hiệu doanh nghiệp, qua đó suy nghĩ cách nâng cao chất lượng điểm giao tiếp với khách hàng
Ngày 02	<ol style="list-style-type: none"> Dịch vụ (Service), Hospitality và Omotenashi <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Qua việc so sánh Dịch vụ và Hospitality, hãy suy nghĩ về dịch vụ ở mức cao hơn so với dịch vụ được chuẩn hóa trong hướng dẫn. <input type="checkbox"/> Thông qua các tình huống, hiểu được các đặc trưng của Omotenashi (Hospitality kiểu Nhật), sự khác biệt với Hospitality. Suy nghĩ về mối quan hệ với sự hài lòng của khách hàng
Ngày 03	<ol style="list-style-type: none"> Hiểu được văn hóa, tập quán và bối cảnh ra đời Omotenashi Tác phong kiểu Nhật Bản <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Không phải chỉ là hình thức giản đơn, suy nghĩ về ý nghĩa. Vận dụng những tác phong có liên quan. <input type="checkbox"/> Tình huống tốt, tình huống tự mãn
	<ol style="list-style-type: none"> Tìm hiểu những doanh nghiệp ngành dịch vụ Nhật Bản đã đoạt giải thưởng trong Cuộc khảo sát về độ hài lòng của khách hàng tại Nhật Bản để nắm được điểm cốt lõi trong dịch vụ của họ. Dựa trên những kiến thức đã tìm hiểu, suy nghĩ về dịch vụ kiểu Việt Nam
	<p>Phong cách giao tiếp</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Hiểu phong cách giao tiếp của đối tác để tiếp cận phù hợp, qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ. <input type="checkbox"/> Làm khảo sát đơn giản để hiểu phong cách giao tiếp của bản thân. <p>Đồng thời, hiểu được đối tác, học phương pháp giao tiếp hiệu quả.</p>
	<ol style="list-style-type: none"> Giới thiệu các doanh nghiệp đã đoạt giải Omotenashi của Nhật Bản và so sánh, tìm ra các điểm chung trong chất lượng dịch vụ cao của các doanh nghiệp này. Điểm mấu chốt là ba bên cùng có lợi. Hãy suy nghĩ về các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp bạn trong tương lai. Tổng kết

ĐỊA ĐIỂM

Phòng Đa năng, Tòa nhà VJCC-HCMC
Số 15, đường D5, P.25, Q. Bình Thạnh

PHIẾU ĐĂNG KÝ

Công ty:

Địa chỉ:

Ngành nghề SXKD:

Tel: Fax: Email:

Người liên hệ: Chức vụ:

Học viên tham dự khóa học BC 09-1718:

1. Ông/ Bà: Ngày sinh:

Chức vụ:

2. Ông/ Bà: Ngày sinh:

Chức vụ:

3. Ông/ Bà: Ngày sinh:

Chức vụ:

THÔNG TIN LIÊN HỆ

Để đăng ký, xin Quý vị vui lòng:

1. Điền đầy đủ thông tin vào Phiếu đăng ký và gửi email hoặc fax đến VJCC (giữ chỗ tạm thời)
2. Hoàn thành thủ tục đóng học phí trực tiếp tại VJCC hoặc chuyển khoản (đăng ký chính thức).
3. Thông tin Tài khoản:

- Tên TK: **Phân viện Phát triển Nguồn Nhân lực Việt Nam - Nhật Bản tại TP.HCM.**
- Số tài khoản: **1661 00000 24150**
- Ngân hàng: **Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam (BIDV)**

Chi nhánh Thủ Thiêm

Chi tiết xin liên hệ : Mr. Đức

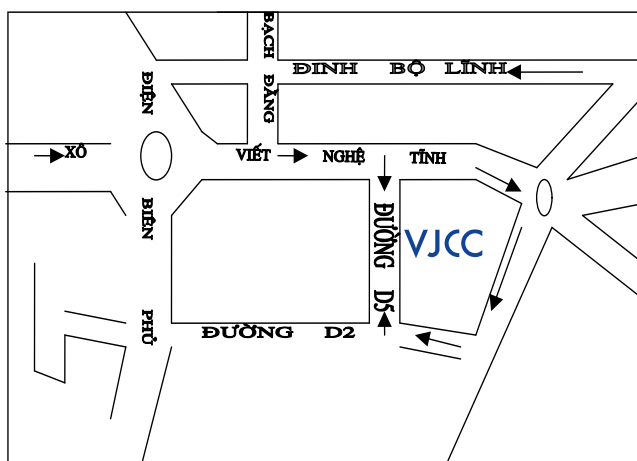
Tel: 028-3512-2151 Fax 028-3512-2150

Email: bc@vjcccmc.org.vn

Số 15 đường D5, P.25, Q.Bình Thạnh, TP. HCM.

Website: www.vjcccmc.org.vn

SƠ ĐỒ ĐƯỜNG ĐI



- **Lưu ý:**
 VJCC nằm trong khuôn viên trường
 ĐH Ngoại thương - Cơ sở 2