



# LEADING CUSTOMER LOYALTY™

ĐỂ KHÁCH HÀNG TRUNG THÀNH



FranklinCovey®  
THE ULTIMATE COMPETITIVE ADVANTAGE



# LEADING CUSTOMER LOYALTY™

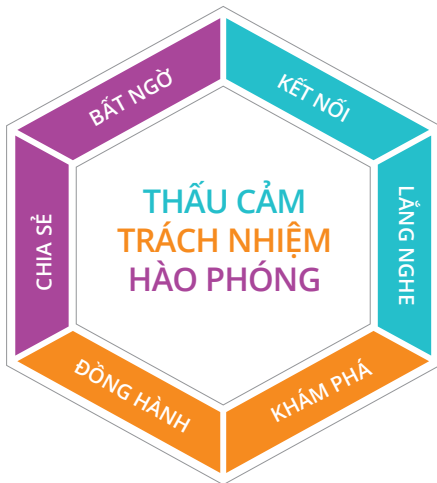
ĐỂ KHÁCH HÀNG TRUNG THÀNH

## GẮN KẾT ĐỘI NGŨ ĐỂ CÓ ĐƯỢC TRÁI TIM CỦA MỌI KHÁCH HÀNG

**Để có được khách hàng đã khó, nhưng để khách hàng gắn bó và trung thành thì càng khó hơn. Giải pháp đào tạo này sẽ giúp doanh nghiệp biết cách biến “khách hàng hiện có” thành “khách hàng trung thành”**

“Hãy luôn đối xử với nhân viên như cách bạn muốn họ đối xử với những khách hàng quan trọng nhất.”

STEPHEN R. COVEY



LÀM MẪU. HƯỚNG DẪN. CÙNG CỐ

## BẠN CÓ MUỐN NGÀY CÀNG CÓ NHIỀU KHÁCH HÀNG TRUNG THÀNH?

Trước hết, hãy chiếm được trái tim của người sẽ phục vụ cho khách hàng của bạn. Hơn 70% yếu tố giúp khách hàng có trải nghiệm tuyệt vời với sản phẩm/dịch vụ của doanh nghiệp đến từ hành xử của nhân viên trực tiếp trao đổi với khách hàng. Đó là khi những người nhân viên giới thiệu sản phẩm với sự say mê hiếm có khiến cho khách hàng cũng cảm nhận được và trở nên yêu mến sản phẩm hơn. Để nhân viên có được sự nhiệt tình này, họ phải thực sự cảm nhận mình là một thành viên có **giá trị** của một tập thể **thành công** đang hưởng đến những **sức mạnh** tốt đẹp.

“Để khách hàng trung thành / Leading Customer Loyalty” là chương trình đào tạo 1 ngày dành cho **đội ngũ** quản lý mà cấp dưới của họ là những người tiếp xúc trực tiếp với khách hàng nhằm trang bị những nguyên lý và hành xử cần thiết để dành được trái tim của nhân viên và từ đó là của khách hàng. Các quản lý sẽ có được sự thấu hiểu cách làm gương, hướng dẫn và củng cố khả năng đồng cảm, trách nhiệm và hào phóng thông qua 6 hành xử quan trọng:

1. Tạo sự kết nối
2. Lắng nghe để học hỏi
3. Khám phá “công việc thực sự” của khách hàng
4. Đồng hành để phát triển mối quan hệ
5. Chia sẻ thông tin một cách cởi mở để mọi người cùng thắng
6. Gây bất ngờ bằng những giá trị cộng thêm ngoài mong đợi

“Chúng tôi mang đến tầm vóc mới cho các cá nhân và tổ chức ở mọi nơi” - FranklinCovey

## THÁCH THỨC

- Trải nghiệm của khách hàng chưa đạt một chuẩn mực đồng nhất khi mà họ luôn có nhu cầu đòi hỏi dịch vụ phải ngày một tốt hơn.
- Những nhân viên đóng vai trò then chốt trong dịch vụ khách hàng lại là người ít được trao quyền nhất.
- Quản lý của những nhân viên này thiếu sự thấu hiểu cách làm gương, hướng dẫn và củng cố những hành xử cần thiết để có được lòng trung thành của khách hàng và nhân viên.

## GIẢI PHÁP

- Với 20 năm nghiên cứu và đồng hành cùng sự học của hàng ngàn tổ chức, giải pháp “*Để khách hàng trung thành / Leading Customer Loyalty*” là một cách tiếp cận độc đáo giúp trước hết là kiến tạo lòng trung thành của nhân viên và sau đó là sự trung thành của khách hàng.
- Quản lý có nhân viên là những người tiếp xúc trực tiếp với khách hàng được chứng nhận qua quá trình trực tiếp hướng dẫn nhân viên trong 11 tuần.
- Trong hầu hết các tổ chức, chỉ dưới 1% tổ chức nghĩ rằng quản lý và nhân viên của họ nghĩ rằng họ phải trả tiền cho giải pháp này.

Trong chương trình “*Để khách hàng trung thành / Leading Customer Loyalty*”, nhà quản lý sẽ biết được những phương pháp:

- Tạo sự kết nối một cách chân thành.
- Lắng nghe và giao tiếp với sự đồng cảm.
- Khám phá “công việc thực sự” của khách hàng và nhân viên.
- Đồng hành để học được cách gợi mở và giải quyết vấn đề.
- Cho và nhận phản hồi nhằm phát triển con người.
- Truyền cảm hứng để nhân viên chia sẻ những suy nghĩ và ý tưởng tốt nhất.
- Triển khai hiệu quả việc thảo luận nhóm nhằm kiến tạo lòng trung thành



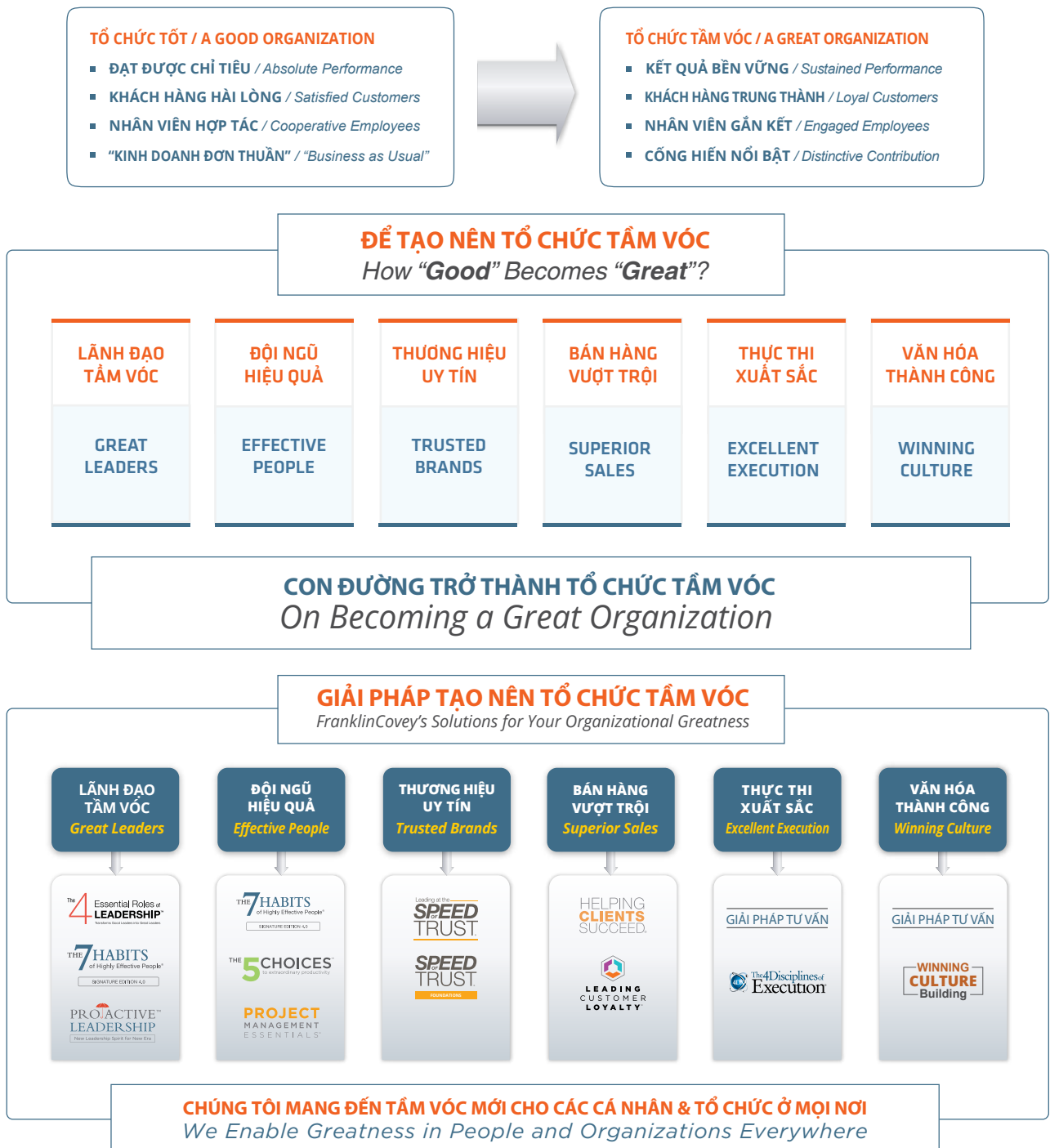
Hệ thống học liệu dành cho quản lý:

- Hướng dẫn cho quản lý
- Thẻ luyện tập
- Thẻ tình huống
- Sách “*Con người đó chính là bạn / It's who you are*”

FranklinCovey là tổ chức hàng đầu thế giới trong việc giúp các đối tác **trở nên tầm vóc** và **phát triển bền vững**. Hoạt động của chúng tôi tập trung vào 6 lĩnh vực, cũng chính là 6 thành tố cốt yếu để tạo nên một tổ chức tầm vóc, bao gồm: *Lãnh đạo Tầm vóc, Đội ngũ Hiệu quả, Thương hiệu Uy tín, Bán hàng Vượt trội, Thực thi Xuất sắc và Văn hóa Thành công*.

Hiện FranklinCovey đang hoạt động tại hơn 160 quốc gia, vùng và lãnh thổ. Đặc biệt, FranklinCovey đã và đang tham gia đào tạo và tư vấn cho hơn 90% tập đoàn thuộc "Fortune 100" và cho khoảng 75% tập đoàn thuộc "Fortune 500". Ngoài ra, FranklinCovey cũng triển khai đào tạo và tư vấn cho rất nhiều cơ quan chính phủ ở nhiều nước trên khắp thế giới.

## MÔ HÌNH TỔ CHỨC TẦM VÓC TỪ FRANKLINCovey *FranklinCovey's Organizational Greatness Model*





GREAT LEADERS  
Lãnh Đạo Tâm Vóc

EFFECTIVE PEOPLE  
Đội Ngủ Hiệu Quả

TRUSTED BRANDS  
Thương Hiệu Uy Tín

SUPERIOR SALES  
Bán Hàng Vượt Trội

EXCELLENT EXECUTION  
Thực Thi Xuất Sắc

WINNING CULTURE  
Văn Hóa Thành Công

**Trụ sở chính:** Tòa nhà PACE  
341 Nguyễn Trãi, Quận 1, TP.HCM  
Điện thoại: (028) 3837.0208

**Văn phòng Hà Nội:** International Center  
17 Ngô Quyền, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội  
Điện thoại: (024) 3646.2828

☎ [workshop@FranklinCovey.vn](mailto:workshop@FranklinCovey.vn)  
☎ [contact@FranklinCovey.vn](mailto:contact@FranklinCovey.vn)  
☎ [www.FranklinCovey.vn](http://www.FranklinCovey.vn)