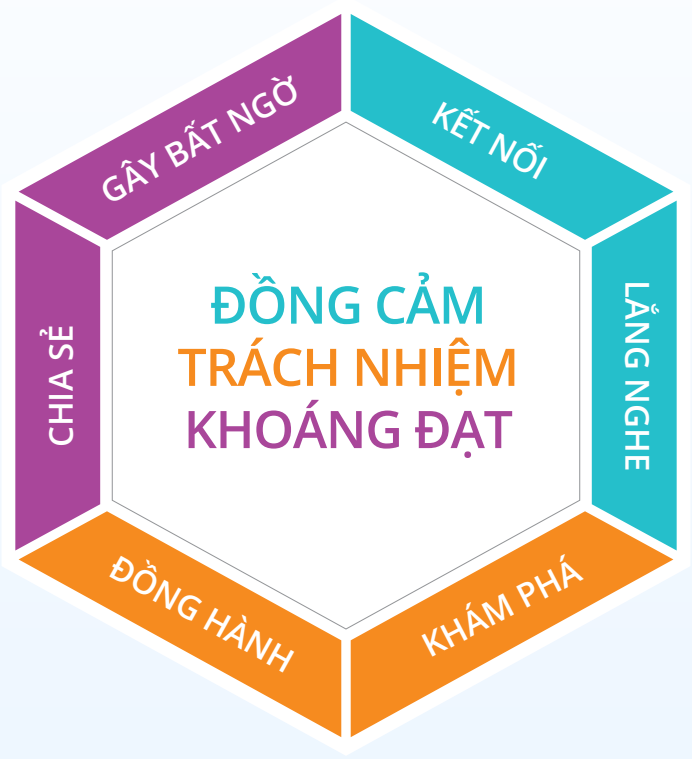
FranklinCovey



LEADING CUSTOMER LOYALTY™

KIẾN TẠO KHÁCH HÀNG TRUNG THÀNH



LÀM GƯƠNG . DẠY . CỦNG CỐ

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

STEPHEN R. COVEY

LEADING CUSTOMER LOYALTY™

KIẾN TẠO 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''.

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 hướng đến những **sứ mệnh** tốt đẹp.

"Kiến tạo Khách hàng Trung thành / Leading Customer Loyalty" là giải pháp dành cho đội ngũ quản lý có cấp dưới 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, dạy và củng cố khả năng đồng cảm, trách nhiệm và khoáng đạt thông qua 06 hành xử quan trọng:

1. Tạo sự kết nối
2. Lắng nghe để học hỏi
3. Khám phá "vấn đề thực sự cần giải quyết" 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



THÁCH THỨC	GIẢI PHÁP
• 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, dạy và củng cố những hành xử cần thiết để có được lòng trung thành của khách hàng và nhân viên.	• Với 20 năm nghiên cứu và đồng hành cùng sự học của hàng ngàn tổ chức, giải pháp *"Kiến tạo 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 chương trình *"Kiến tạo 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 "vấn đề thực sự cần giải quyết" 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 *"Đó chính là con người thực của bạn / It's who you are"*



HÌNH THỨC ĐÀO TẠO

Chương trình đào tạo được triển khai với hai hình thức đào tạo sau:

- Đào tạo chiêu sinh / Public Workshop: Các khóa đào tạo được chiêu sinh theo lịch trình cố định và học tại địa điểm do FranklinCovey bố trí. Các khóa đào tạo dành cho các cá nhân hoặc nhóm cá nhân đến từ các doanh nghiệp khác nhau.
- Đào tạo nội bộ / In-house Workshop: Đào tạo riêng cho từng doanh nghiệp theo chương trình chuẩn của FranklinCovey (Standard Program). Hoặc đào tạo riêng cho doanh nghiệp với chương trình được điều chỉnh theo đặc thù của doanh nghiệp đó (Customized Program)

FranklinCovey

FranklinCovey là tổ chức dẫn đầu thế giới về **Phát triển Lãnh đạo & Chuyển đổi Văn hóa**, với phương pháp đột phá và những giải pháp độc quyền có tầm ảnh hưởng sâu rộng trên toàn cầu.

Tầm nhìn của chúng tôi là *"Tác động sâu sắc đến cách nghĩ, cách sống & cách làm của **hàng tỉ người** trên khắp thế giới nhằm giúp họ đạt được những mục tiêu tốt lành của mình / To profoundly impact the way **billions of people** throughout the world live, work, and achieve their own great purposes."*

Hiện FranklinCovey đang triển khai các hoạt động đào tạo và tư vấn cho các doanh nghiệp khách hàng tại hơn 160 quốc gia và cho hơn 75% tập đoàn thuộc "Fortune 500".

FranklinCovey Vietnam (một thành viên của PACE) là đối tác độc quyền của FranklinCovey (kể từ năm 2014) để triển khai các giải pháp đào tạo và tư vấn đẳng cấp thế giới dành cho cộng đồng doanh nghiệp đang hoạt động tại Việt Nam.

Tầm nhìn của chúng tôi là tác động sâu sắc đến CÁCH NGHĨ, CÁCH SỐNG & CÁCH LÀM của hàng tỉ người trên khắp thế giới nhằm giúp họ đạt được những mục tiêu tốt lành của mình.

MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN LÃNH ĐẠO VÀ CHUYỂN ĐỔI VĂN HÓA CỦA FRANKLINCOVEY

Những giải pháp được xây dựng dựa trên những giá trị phổ quát và những nguyên lý trường tồn giúp lãnh đạo ở mọi cấp độ phát triển năng lực lãnh đạo và chuyển đổi văn hóa của chính mình.

- The 7 Habits of Highly Effective People
- Leading at the SPEED OF TRUST — LÃNH ĐẠO với SỨC MẠNH của NIỀM TIN
- LEADERSHIP GREATNESS — LÃNH ĐẠO TẦM VÓC
- 6 Thực hành Thiết yếu để Lãnh đạo Đội ngũ
- LIZ WISEMAN'S MULTIPLIERS — HOW THE BEST LEADERS IGNITE EVERYONE'S INTELLIGENCE — LÃNH ĐẠO TẠO NHÂN TÀI
- Inclusive LEADERSHIP
- CHANGE — How to Turn Uncertainty Into Opportunity — QUẢN TRỊ SỰ THAY ĐỔI
- 5 LỰA CHỌN™ Để Có Năng Suất Vượt Trội
- PROJECT MANAGEMENT FOR THE UNOFFICIAL PROJECT MANAGER™
- LEADING CUSTOMER LOYALTY™ — KIẾN TẠO KHÁCH HÀNG TRUNG THÀNH
- UNCONSCIOUS BIAS™
- The 4 Disciplines of Execution

DEVELOP YOUR LEADERS Lãnh đạo tầm vóc	BUILD A WINNING CULTURE Văn hóa chiến thắng	CREATE BREAKTHROUGH RESULTS Kết quả vượt trội

Trụ sở chính: Tòa nhà PACE, 181-183 Cô Giang, Phường Cầu Ông Lãnh, TP.HCM *(thuộc Quận 1, TP.HCM cũ)*
VP Hà Nội: Tầng 2, Coalimex Building, 33 Tràng Thi, Phường Cửa Nam, Hà Nội *(thuộc Quận Hoàn Kiếm cũ)*

(028) 3837.0208 (TPHCM) (024) 3646.2828 (Hà Nội) contact@FranklinCovey.vn
FCV@FranklinCovey.vn www.FranklinCovey.vn