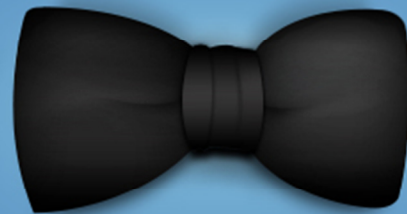


15 kỹ năng chăm sóc khách hàng mỗi nhân viên của bạn cần có

GREGORY CIOTTI | FEBRUARY 20, 2013



Có những kỹ năng phục vụ khác hàng nhất định mà mỗi nhân viên của bạn cần phải nắm rõ nếu họ đang muốn hướng đến khách hàng.

Nếu không, bạn đang thực sự vận hành doanh nghiệp với nhiều rủi ro trong cuộc chiến tìm kiếm khách hàng với các đối thủ trong cùng lĩnh vực, hoặc đơn giản là bạn đang mất khách hàng. May mắn thay, có một số kỹ năng rất phổ biến và hiệu quả mà nhân viên của bạn hoàn toàn có thể làm chủ trong cuộc chiến này.

Dưới đây chúng tôi sẽ giới thiệu **15 kỹ năng cần thiết** để bạn có thể làm chủ ở vị trí vô cùng quan trọng này”

Kỹ năng chăm sóc khách hàng thực sự là một vấn đề cần quan tâm

Trong khi hầu hết các doanh nghiệp, các tài liệu, ấn phẩm sách luôn nói về kỹ năng chăm sóc khách hàng như là “người của công chúng” có xu hướng để được nổi tiếng.

Tất nhiên không phải những điều nêu trên là hoàn toàn sai, nhưng nó rất mơ hồ và chung chung và đôi khi tạo ra sự khó khăn cho những người thực sự đang tìm kiếm thông tin để hỗ trợ cho công việc của chính họ, và chắc chắn là không thể giúp cho doanh nghiệp / chủ công ty trong việc xây dựng một đội ngũ chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp và chất lượng.

Bây giờ, chúng ta hãy đi sâu vào những kỹ năng cụ thể mà có thể hỗ trợ cho mỗi nhân viên của bạn, để khách hàng của bạn có thể thốt lên “WOW” mỗi một ngày.

KIÊN NHẪN

Nếu bạn không cho rằng đây là một trong những kỹ năng quan nhất của chăm sóc khách hàng, bạn nên ngừng đọc tài liệu.

Không chỉ kiên nhẫn là điều kiện quan trọng khi tiếp xúc khách hàng, những người thường xuyên tiếp cận, trao đổi trực tiếp với khách hàng khi họ đang cần sự hỗ trợ và giúp đỡ của bạn trong tình trạng lo lắng, bối rối và có thể là thất vọng. Đối với doanh nghiệp, đây là một cơ hội: “Chúng tôi sẽ cho bạn thấy được một dịch vụ toàn diện sẽ luôn chiến thắng các dịch vụ ngắn hạn hoặc chỉ một lần duy nhất”

Tuy nhiên, kiên nhẫn không đồng nghĩa và không là một cái cớ cho các dịch vụ kém chất lượng, tránh trách nhiệm hoặc biếng nhác !

#1

CHÚ TÂM

Kỹ năng là thực sự phải lắng nghe khách hàng, là rất quan trọng trong việc cung cấp một dịch vụ chăm sóc khách hàng toàn diện.

Tuần trước, tôi đã gọi đến một số trung tâm chăm sóc khách hàng, và rất lâu trước đó tôi đã chỉ cho các bạn dữ liệu tại sao bạn phải nghe và tiếp nhận những phản hồi của khách hàng là điều phải làm của các doanh nghiệp trong việc đổi mới dịch vụ.

Không chỉ là điều quan trọng trong việc để tâm đến việc tương tác với khách hàng (ngôn ngữ/cách thức mà họ mô tả về vấn đề của họ), mà còn phải lưu tâm và trân trọng các thông tin phản hồi mà bạn nhận được còn lớn hơn rất nhiều.

Ví dụ: thay vì nói “thông tin này không có” thì bạn có thể trả lời rằng “hiện tại hệ thống không hỗ trợ thông tin này”

#2

GIAO TIẾP RÕ RÀNG

Hãy chắc chắn rằng bạn đang làm việc và hỗ trợ khách hàng với một kỹ năng tốt nhất và đôi tay nhanh chóng. Khách hàng sẽ không có thời gian để nghe bạn nói về cuộc sống của bạn hoặc công việc ngày hôm nay của bạn như thế nào.

Quan trọng hơn, bạn hãy thật thận trọng và bạn cần truyền đạt kỹ năng hỗ trợ và giao tiếp cho khách hàng của mình. Điều tốt nhất là bạn luôn sẵn sàng có câu trả lời trước bất kỳ tình huống hoặc câu hỏi nào từ phía khách hàng.

Cuối cùng, nếu sự việc đó quan trọng thì bạn hãy truyền đạt thông tin chính xác và rõ ràng, đừng bao giờ mang lại sự nhầm lẫn cho khách hàng vì điều đó sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến khách hàng của bạn bởi vì bạn chỉ ngồi đây và làm việc.

#3

KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM/DỊCH VỤ

Cách tốt nhất để doanh nghiệp của bạn hướng đến khách hàng là phải hiểu sản phẩm/dịch vụ của mình theo chiều sâu và cũng như cách hoạt động/vận hành của sản phẩm/dịch vụ đó.

Không phải mỗi cá nhân phải xây dựng sản phẩm/dịch vụ ngay từ đầu mà là họ cần hiểu rõ cách thức hoạt động từ trong ra ngoài của sản phẩm đó tương tự như người khách hàng của bạn sử dụng mỗi ngày.

Không hiểu được sản phẩm/dịch vụ một cách thấu đáo, thì bạn sẽ không thể nào biết cách giúp khách hàng của mình trải qua các vấn đề của họ.

#4

#5

KHẢ NĂNG CHỦ ĐỘNG TRONG NGÔN NGỮ

Nghe có vẻ vô nghĩa, nhưng bất kỳ một thay đổi nhỏ nào trong cuộc đàm thoại với khách hàng thực sự là một chặng đường dài để tạo ra sự hài lòng cho khách hàng. Ngôn ngữ trong giao tiếp là điều quan trọng trong sự thuyết phục, và mọi người (đặc biệt là khách hàng) có thể nhận thấy về bạn và công ty bạn dựa trên tất cả ngôn từ bạn đang sử dụng trong cuộc trò chuyện đó.

Một ví dụ: **“khách hàng đang hỏi về một món hàng, nhưng món hàng này đến tháng sau mới có hàng”** Có 2 cách phản hồi cho khách hàng như sau:

- **Không chủ động ngôn ngữ:** Tôi không thể giao hàng cho bạn, vì hiện tại món hàng này không có sẵn trong kho.
- **Chủ động ngôn ngữ:** Hàng này sẽ có trong tháng sau. Tôi có thể đặt hàng cho bạn ngay bây giờ và chắc chắn rằng hàng sẽ được giao cho bạn sớm nhất ngay khi chúng tôi nhận

KỸ NĂNG CHỦ ĐỘNG

Đôi khi bạn sẽ gặp những khách hàng mà bạn không thể nào làm cho họ hài lòng.

Tình huống này ngoài tầm kiểm soát của bạn (như họ đã có một ngày tồi tệ hoặc họ là người hay có thói quen phàn nàn) đôi khi sẽ gặp bạn trong giờ làm việc.

Một nguyên tắc quan trọng của mỗi dịch vụ khách hàng toàn diện là luôn cân bằng và duy trì cung cách phục vụ vui vẻ, hòa nhã với khách hàng bất chấp cuộc trò chuyện đó có trong tình huống xấu nhất hoặc khách hàng sử dụng ngôn từ và giọng gắt gỏng.

#6

QUẢN LÝ THỜI GIAN

Nguyên tắc của dịch vụ khách hàng là chăm sóc khách hàng một cách tốt nhất và dành nhiều thời gian cho họ để đảm bảo khách hàng của bạn tận hưởng một dịch vụ toàn diện nhất. Nhưng điều này cũng có một giới hạn, và bạn cần quan tâm xem khách hàng của bạn cần gì ?

Một thủ thuật mà nên được áp dụng là khi bạn nhận ra rằng không thể hỗ trợ khách hàng. Nếu bạn không tìm ra cách xử lý vấn đề này, thì hãy tìm xem ai trong đội của bạn có khả năng hỗ trợ bạn xử lý tình huống này.

Đừng bao giờ phí thời gian để cố gắng xử lý một vấn đề cho khách hàng mà bạn không có khả năng vì sẽ chỉ kết thúc một cách lãng phí thời gian của cả hai.

#7

KHẢ NĂNG “ĐỌC” KHÁCH HÀNG

Không phải lúc nào bạn cũng phải đối diện trực tiếp với khách hàng (face-to-face conversation), và đôi khi bạn cũng không thể nghe họ nói gì.

Điều đó không loại trừ khả năng hiểu biết một số nguyên tắc cơ bản của tâm lý học và khả năng “đọc” được trạng thái và cảm xúc của khách hàng. Đây cũng là một phần quan trọng trong quá trình cá nhân hóa, vì nhân viên của bạn cần biết khách hàng như thế nào để tự tạo ra kinh nghiệm cho bản thân ở mỗi tình huống hỗ trợ và giao tiếp khác nhau. Kỹ năng này thực sự cần thiết cho bạn vì bạn sẽ không mong muốn mang lại cho khách hàng sự hiểu lầm.

Hãy nhìn (nếu có thể), lắng nghe các chi tiết quan trọng, mức độ kiên nhẫn, cá tính v.v...Bạn sẽ tiến xa hơn trong việc nâng cao lòng trung thành của khách hàng.

#8

#9

HÃY BÌNH TĨNH

Có rất nhiều ẩn dụ cho vấn đề này như “hãy giữ họ thoải mái”, “hãy bình tĩnh dưới bất kỳ áp lực nào”, v.v... nhưng tất cả quy chung về một điều: hãy thể hiện khả năng giữ bình tĩnh của bạn trước bất kỳ tính huống cho dù là xấu nhất, ngay cả khi làm người khác không hài lòng với cách thức đó để giữ mọi thứ trong tầm kiểm soát.

Tôi đã từng trải qua một ký ức tồi tệ với một công ty cung cấp hosting và dịch vụ chăm sóc khách hàng của họ, họ có vẻ như muốn kéo hết tóc trên đầu tôi xuống bằng những lời lẽ kinh khủng.

Một dịch chăm sóc khách hàng hoàn hảo tốt nhất nên biết rằng không để sự nóng giận làm mất khách hàng của họ. Thậm chí, công việc của bạn là làm cách nào để khách hàng không nghĩ rằng thế giới này đang sắp xảy ra thảm họa diệt chủng.

ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU

Điều này nghe có vẻ hơi lạ trong danh sách kỹ năng chăm sóc khách hàng, nhưng tôi đảm bảo với bạn nó cực kỳ quan trọng.

Trong bài viết của tôi về việc truyền sức mạnh cho nhân viên, tôi lưu ý rằng nhiều chuyên gia về dịch vụ chăm sóc khách hàng cho các nhân viên thấy việc trói buộc các khách hàng hài lòng “WOW” là có thể tạo ra giá trị lợi nhuận mà nhiều doanh nghiệp mong đợi.

Đó là bởi vì làm cho nhân viên không có được mục tiêu làm việc, khi đó mục tiêu doanh nghiệp + sự hài lòng của khách hàng sẽ không mang lại giá trị gì mà chỉ là một dịch vụ nghèo nàn.

#10

KHẢ NĂNG XỬ LÝ ĐIỀU BẤT NGỜ

Đôi khi khách hàng sẽ ném cho bạn những “quả bóng” thật lắt léo

Có thể các vấn đề đó bạn chưa được đào tạo bao giờ hoặc bạn cũng không thể ngờ rằng khách hàng lại phản ứng như vậy.

Dù gì đi nữa, thì mọi thứ nằm trong suy nghĩ và hành động của bạn, hãy thực hiện một cách tốt nhất. Và điều này sẽ là bài học rất tốt cho bạn trong các tình huống tương tự về sau. Vì dụ bạn gặp một khách hàng hỏi về một vấn đề mà bạn chưa bao giờ nghe:

- Ai ?** - Bạn cần biết mình đang nói chuyện với ai và điều chỉnh phù hợp
- Cái gì ?** - Khi gặp phải vấn đề, bạn cần chuyển thông tin gì cho cấp trên
- Như thế nào ?** - Bạn cần xác định cách thức xử lý mỗi vấn đề như thế nào

#11

KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC

Là vấn đề mà rất nhiều người không nghĩ đến !

Những nhân viên chăm sóc khách hàng có kinh nghiệm thường biết rằng sẽ có rất nhiều tin nhắn/email trong hộp thư của họ, vì khách hàng quan tâm đến sản phẩm/dịch vụ của công ty hơn là các vấn đề liên quan đến sản phẩm đó. Đặc biệt là email của bạn được thể hiện trên website của công ty.

Để thực sự kéo khách hàng về công ty, thì bạn cần có một số kỹ năng thuyết phục rất tốt và kinh nghiệm để khách hàng hoàn toàn hài lòng. Không hẳn mỗi email sẽ tạo ra đơn hàng, nhưng các khách hàng tiềm năng sẽ không rời bỏ công ty bạn.

#12

#13

SỰ BỀN BỈ

Hãy gọi đó là những gì bạn cần, cũng như hãy xem như là một nguyên tắc trong công việc và sẵn sàng làm những gì cần phải thực hiện (tuyệt đối không rút ngắn giai đoạn và thời gian), đây chắc chắn là một trong những kỹ năng bạn cần phải tập luyện rất nhiều để có thể cung cấp được những sản phẩm/dịch vụ mình muốn mang đến cho khách hàng.

Nên nhớ rằng khách hàng của bạn cũng là một con người, họ cũng hiểu rằng sự nỗ lực sẽ mang lại gấp 10 lần cho bạn cho nên đừng bao giờ “ăn gian” thời gian của khách hàng với một chất lượng dịch vụ kém.

KHẢ NĂNG KẾT THÚC SỰ VIỆC

Để rõ hơn, việc này không có gì để làm với “kết thúc bán hàng” hoặc các điều khoản liên quan.

Để kết thúc với một khách hàng nghĩa là bạn kết thúc một cuộc trò chuyện với sự hài lòng của khách hàng (hoặc gần đạt được điều đó) hoặc khách hàng có cảm giác rằng đã được chăm sóc một cách tốt nhất (hoặc sẽ được chăm sóc một cách tốt nhất).

Bạn sẵn sàng cho khách hàng thấy được 3 điều quan trọng:

- Bạn đã chăm sóc khách hàng đúng yêu cầu
- Bạn vẫn đang mong muốn chăm sóc khách hàng đến khi đúng yêu cầu
- Khách hàng là người xác nhận bạn có chăm sóc đúng yêu cầu hay không

#14

LUÔN MONG MUỐN HỌC HỎI & CẢI THIỆN KỸ NĂNG

Nếu bạn đã đi qua tất cả các nội dung bên trên và đọc luôn cả những điều dưới đây, thì nghĩa là bạn đã tích lũy được một số kỹ năng cần thiết cho công việc (Tốt !)

Đây cũng có thể là một kỹ năng chung chung trong danh sách này, những tôi nghĩ vẫn rất cần thiết.

Những người không tìm cách cải thiện những gì họ đã làm ngay cả tạo ra một sản phẩm, quảng cáo doanh nghiệp hoặc giúp đỡ khách hàng sẽ luôn chạy sau những người luôn sẵn sàng tìm cách đầu tư và làm tốt hơn những kỹ năng của họ.

#15



***Về tác giả:** Gregory Ciotti hiện tại là nhân viên trong bộ phận marketing của công ty Help Scout, một phần mềm chăm sóc khách hàng*

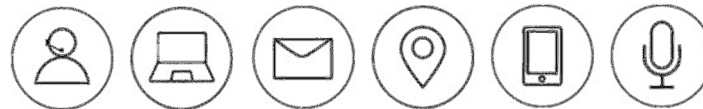
VỀ NTTNETWORKS

NTTNETWORKS được thành lập vào năm 2009 như một trung tâm Giải pháp và Dịch vụ công nghệ thoại trên nền IP tại Việt Nam. Hoạt động của chúng tôi là thực hiện nghiên cứu, phát triển, triển khai, và tư vấn dịch vụ, và cũng là trung tâm phân phối phần cứng VoIP. Công ty bắt đầu như một nhà cung cấp giải pháp và dịch vụ và tiếp cận với thị trường phân phối từ năm 2010 thông qua VOIPMART - VIET NAM VOIP MARKET PLACE - nơi khách hàng có thể tìm thấy bất kỳ sản phẩm VoIP nào từ các nhà cung cấp khác nhau khắp nơi trên thế giới. Bên cạnh đó chúng tôi vẫn luôn hoàn thiện nhiều giải pháp và công nghệ VoIP như Fax, Paging, Telepresence, Conference và Collaboration.

VỀ XCS™ & Cloud XCS™ & Cloud PBX™

Một trong những giải pháp và dịch vụ Tổng đài và Contact Center chuyên nghiệp được phát triển bởi đội ngũ kỹ sư với nhiều năm kinh nghiệm. XCS™ và các dịch vụ Cloud là giải pháp, dịch vụ Tổng đài và Contact Center toàn diện trên phần cứng Xorcom, bao gồm hầu hết các tính năng cơ bản và nâng cao đáp ứng mọi quy mô hệ thống và dịch vụ. XCS™ thực sự mang lại cho đội ngũ/trung tâm chăm sóc khách hàng của bạn những trải nghiệm hoàn hảo, và hỗ trợ tích cực trong việc định nghĩa lại cách thức chăm sóc khách hàng và nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên của bạn. Cloud XCS™ và Cloud PBX™ là dịch vụ Cloud Call Center và Cloud PBX ứng dụng công nghệ VoIP hoạt động theo mô hình SaaS được chúng tôi phát triển hoàn thiện cung cấp theo nhu cầu thực tế của nhiều doanh nghiệp đã và đang quan tâm đầu tư công cụ chăm sóc khách hàng và bán hàng chuyên nghiệp.

“SEE YOU ON CLOUD”



CLOUDPBX®

extension | IVR | queue | recording | ACD | voicemail | report | billing

Copyright © NTTNETWORKS 2009-2014. All right reserved.
Mezzanine Floor, 728-730 Vo Van Kiet Ave
Ward 1, District 5
HCMC, Viet Nam, 40000
Tel: (+84-8) 73 003 003 Fax: (+84-8) 7307 90 90
Website: www.cloudpbx.vn | Email: info@cloudpbx.vn

About XCS® & Cloud XCS® & Cloud PBX

XCS™ - one of most completed Call Center & Contact Center solution which developed by a years experience team. XCS™ is the power of Asterisk platform based Contact Center solution with highest performance Xorcom hardwares, includes most powerful basic and advanced features for most scale of Call Center & Contact Center businesses or services. XCS™ will definitely bring perfect experiences to your Customer Care & Telemarketing Centers, also help to improving your employee's skills to the top. XCS™ is a registered trademark of NTTNETWORKS Co., Ltd.