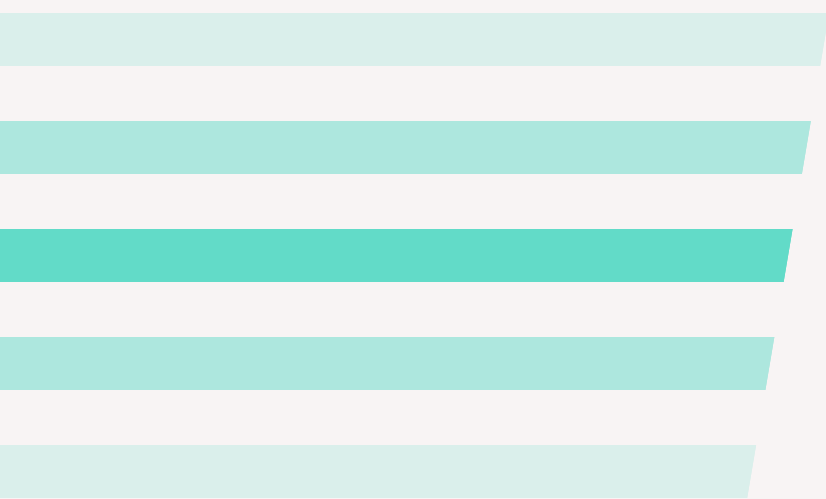


# 8 CÁCH ĐỂ CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG TUYỆT VỜI

NGHỆ THUẬT CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG





Vì dịch vụ khách hàng là nhân tố chính cho sự thành công cho bài toán kinh doanh, nên đã đến lúc các doanh nghiệp cần nhận ra dịch vụ khách hàng chính là: một cơ hội không thể bỏ lỡ.

Mỗi cá nhân và doanh nghiệp sẽ có định nghĩa riêng về ý nghĩa của dịch vụ khách hàng tốt. Bất kể bạn định nghĩa nó như thế nào, 8 nguyên tắc dịch vụ khách hàng dưới đây có thể giúp bạn chuyển đổi các hoạt động hỗ trợ của mình và cung cấp trải nghiệm dịch vụ khách hàng tốt nhất mọi lúc.

# #1 HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG NHƯ MỘT ĐỘI

Dịch vụ khách hàng là một môn thể thao đồng đội vì vậy nó không chỉ dành cho nhóm hỗ trợ khách hàng của bạn. Một điều chắc chắn rằng bạn sẽ không bao giờ nắm bắt hoàn hảo mọi vấn đề đến trung tâm hỗ trợ. Để theo kịp với bức tranh lớn bằng cách duy trì các tuyến giao tiếp mở với nhóm của bạn. Và đào tạo mọi nhân viên của bạn đều có khả năng chăm sóc khách hàng cơ bản. Chắc chắn, bạn sẽ muốn chuyển các trường hợp kỹ thuật cao cho các chuyên gia nhưng trong trường hợp không có chuyên gia ở đó thì mọi nhân viên đều có thể hỗ trợ khách hàng một cách cơ bản nhất. Các công ty khởi nghiệp thành công có thể nói với bạn rằng khi mọi người dành thời gian trên chiến tuyến, việc liên kết với khách hàng sẽ dễ dàng hơn và duy trì mức độ dịch vụ khi mọi thứ trở nên bận rộn.



## #2 LẮNG NGHE KHÁCH HÀNG VÀ CHIA SẺ PHẢN HỒI CỦA HỌ.

Không có gì quan trọng như việc nói chuyện với một nhân viên hỗ trợ, người thực sự lắng nghe trên tất cả các phản hồi từ khách hàng. Dành thời gian để hiểu các vấn đề và cách chúng ảnh hưởng đến việc kinh doanh của khách hàng. Khi mọi người biết bạn coi trọng nhu cầu của họ, nhiều khả năng họ sẽ ở lại với thương hiệu của bạn. Khuyến khích các nhân viên CSKH đặt câu hỏi khi tương tác với khách hàng. Các nhân viên CSKH của bạn càng biết nhiều về khách hàng và nhu cầu của họ, thì các nhân viên CSKH đó càng có lợi cho cả công ty và khách hàng của bạn. Nhóm hỗ trợ khách hàng của bạn cũng có thể là một nguồn sáng tạo sản phẩm tuyệt vời. Một số công ty khởi nghiệp thành công đều có đội ngũ hỗ trợ khách hàng và trình bày phản hồi của khách hàng tại mỗi cuộc họp của công ty.



## #3 CUNG CẤP DỊCH VỤ THÂN THIỆN.

Robot rất tuyệt, nhưng mọi người hiếm khi chọn trò chuyện với một người. Cho khách hàng thấy bạn không phải là một cái máy. Đó là cách bạn khiến cho khách hàng cảm thấy họ là quan trọng nhất. Đừng ngại thêm cá tính vào dịch vụ của bạn và khuyến khích các nhân viên CSKH thêm nó vào email của họ. Hoặc để lấp đầy khoảng thời gian yên tĩnh khi bạn cần lấy thông tin tài khoản bằng cách hỏi khách hàng thời tiết như thế nào hoặc đội thể thao yêu thích của họ là ai – hoặc đơn giản là thêm vài icon thân thiện vào hoạt động hỗ trợ của bạn dành cho khách hàng.

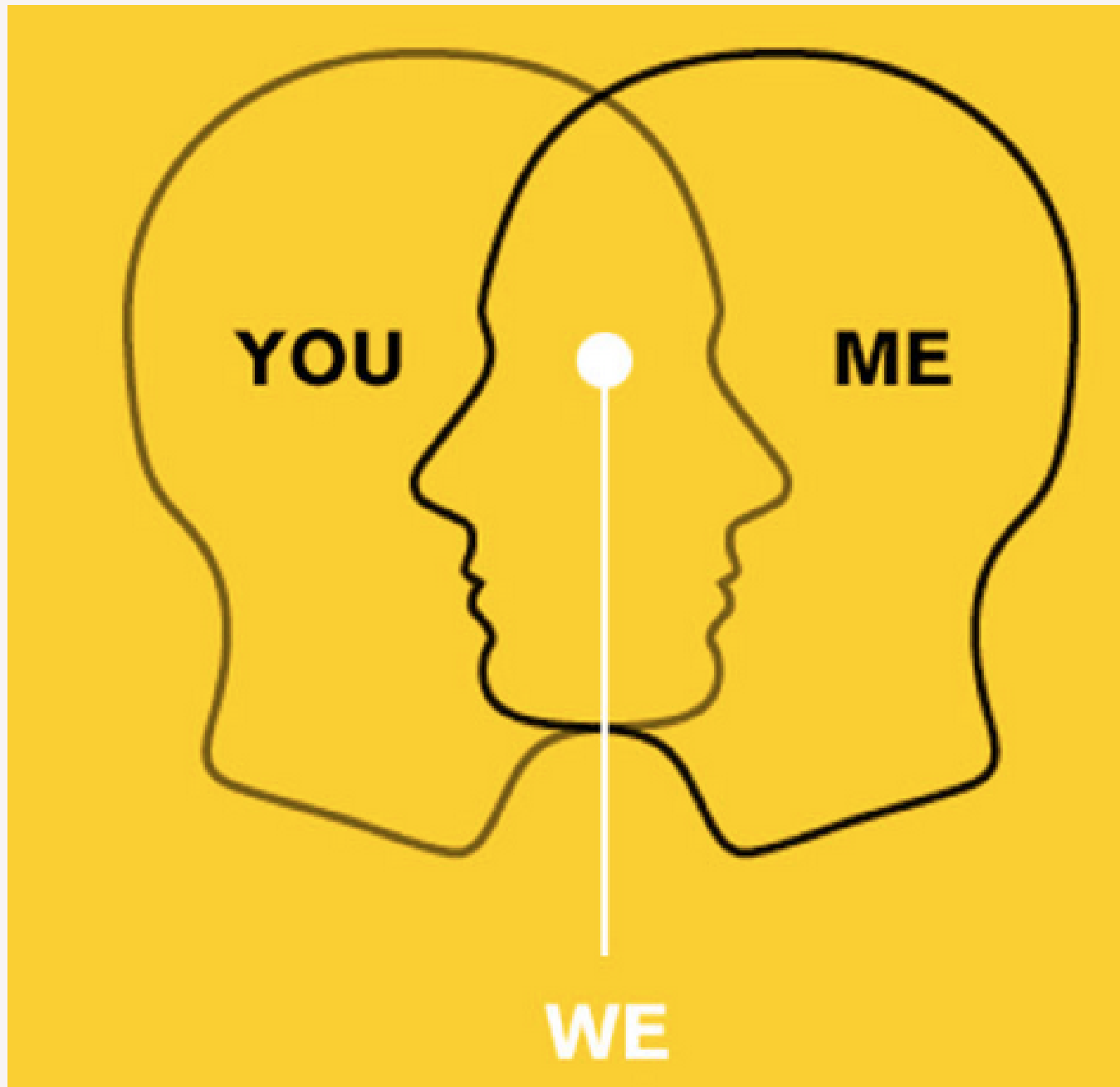


# #4 THÀNH THẬT VỀ NHỮNG GÌ BẠN KHÔNG BIẾT.

Không ai thích bị nói dối. Một khách hàng không thể mong đợi gì hơn sự thật. Khi bạn duy trì một cuộc đối thoại cởi mở và luôn thông báo cho khách hàng của bạn, bạn sẽ nhận được cam kết của họ với doanh nghiệp của bạn. Nếu các nhân viên CSKH của bạn không chắc chắn làm thế nào để khắc phục sự cố, họ có thể cho khách hàng biết rằng họ sẽ liên lạc với đúng người và quay lại khi họ có câu trả lời. Duy trì đối thoại cởi mở với khách hàng của bạn và thông báo cho họ mọi lúc; nó sẽ kiếm được sự tôn trọng và cam kết của khách hàng.



## #5 LUYỆN TẬP SỰ ĐỒNG CẢM.



Đặt mình vào vị trí của khách hàng, đặc biệt là trong những tình huống khó khăn. Không chỉ khách hàng sẽ đánh giá cao nó; sự đồng cảm của bạn sẽ trở thành một lợi thế cạnh tranh. Một công ty không thể thành công với văn hóa thờ ơ. nhân viên CSKH của bạn đặc biệt phải làm chủ nghệ thuật đồng cảm để cung cấp dịch vụ khách hàng hiệu quả. Yêu cầu các nhân viên CSKH đặt mình vào vị trí của khách hàng khi làm việc trên một vụ án. Sự đồng cảm của họ sẽ thể hiện và khách hàng sẽ đánh giá cao họ vì điều đó.

# #6 BIẾT RÕ SẢN PHẨM CỦA BẠN.

Nhóm hỗ trợ khách hàng của bạn càng biết nhiều về sản phẩm của bạn, họ sẽ càng phục vụ tốt hơn. Đào tạo kiến thức về sản phẩm cho nhân viên là một phần quan trọng của hoạt động hỗ trợ khách hàng của bạn. Hãy nhớ rằng mỗi một nhân viên chính là đại diện cho chính doanh nghiệp của bạn. Vì vậy doanh nghiệp của bạn hãy đảm bảo rằng mỗi nhân viên của mình sẽ biết sản phẩm của họ từ trong ra ngoài một cách toàn diện nhất. Và cần lặp lại điều đó mỗi khi có một dòng sản phẩm mới được ra đời.





# #7 HÃY NHỚ RẰNG MỖI GIÂY ĐỀU CÓ GIÁ TRỊ.

Khách hàng ghét phải chờ đợi. Họ có được sự tự tin khi bạn phản hồi nhanh chóng và giải quyết vấn đề của họ mãi mãi, và sau đó có nhiều khả năng họ sẽ giúp tạo ra nhiều mối quan hệ mới với thương hiệu của bạn.

Vì vậy, cung cấp cho các nhân viên CSKH của bạn các công cụ họ cần để hỗ trợ khách hàng hiệu quả nhất có thể. Nhờ đó, giảm thời gian cần thiết để hỗ trợ khách hàng trực tiếp cũng giảm thời gian khách hàng khác phải chờ đợi. Đồng thời, hãy chắc chắn thúc đẩy các nhân viên CSKH để giải quyết hoàn toàn từng vấn đề; tốc độ là quan trọng, nhưng thời gian giải quyết không làm khách hàng hài lòng hoàn toàn.



# #8 CẢI THIỆN KHI GẶP SỰ CỐ

Nhìn thấy cùng một vấn đề cần giải quyết hết lần này đến lần khác? Điều đó thể hiện rằng có thể có vấn đề với sản phẩm hoặc dịch vụ của bạn và bạn cần thông báo cho các đội khác để khắc phục. Hoặc nó có thể là một vấn đề với hướng dẫn sử dụng hoặc nội dung hỗ trợ của bạn. Đi sâu vào những gì không rõ ràng và cập nhật cơ sở kiến thức hoặc câu hỏi hường gặp của bạn. Làm rõ những vấn đề đó, bạn có thể giảm các liên hệ cho nhiều vấn đề lặp đi lặp lại và cải thiện sự hài lòng của khách hàng.

**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](http://www.cloudpbx.vn) | Email: [info@cloudpbx.vn](mailto: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.