

GIẤY MỜI

Tham dự khóa đào tạo “Marketing - Bán hàng - Chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp và phát huy lợi thế trong môi trường cạnh tranh”

Sự cạnh tranh khốc liệt trên thương trường hiện nay, doanh nghiệp cần phải chú trọng tạo ra các lợi thế cạnh tranh của mình. Vậy, làm thế nào để tiếp cận khách hàng tốt nhất trong kỷ nguyên số?

Nhằm giúp cho học viên nâng cao, cải thiện kỹ năng marketing, kỹ năng bán hàng và chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp, từng bước góp phần xây dựng, nâng cao hình ảnh, giá trị của doanh nghiệp; giúp doanh nghiệp nổi bật hơn trong môi trường cạnh tranh, Trung tâm Hỗ trợ Doanh nghiệp nhỏ và vừa tổ chức khóa đào tạo “Marketing - Bán hàng - Chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp và phát huy lợi thế trong môi trường cạnh tranh”, cụ thể như sau:

1. Đối tượng tham dự: Giám đốc, Phó Giám đốc, Trưởng, Phó phòng kinh doanh, Trưởng, Phó phòng marketing; Trưởng các bộ phận; Nhân viên trực tiếp làm việc, giao dịch với khách hàng và những ai quan tâm đến khóa đào tạo.

2. Thời gian: Từ ngày 21 - 23/7/2020.

3. Địa điểm: Hội trường Sở Kế hoạch và Đầu tư, số 290 Trần Hưng Đạo, TP. Phan Thiết, Bình Thuận.

4. Giảng viên: Thạc sĩ **Nguyễn Thái Thùy Hoa**, chuyên gia tư vấn và phát triển doanh nghiệp.

5. Học phí: 800.000 đồng/học viên/khóa;

- Ngân sách hỗ trợ DNNVV: 400.000 đồng/học viên/khóa;

- Học viên của DNNVV đóng: 400.000 đồng/học viên/khóa.

7. Thông tin về giảng viên, nội dung khóa đào tạo và Phiếu đăng ký tham dự: Vui lòng truy cập tại website www.xuctienbinhthuan.vn.

8. Đăng ký tham dự: Tại Trung tâm Hỗ trợ Doanh nghiệp nhỏ và vừa, số 290 Trần Hưng Đạo, thành phố Phan Thiết trước ngày **16/7/2020**.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Sở KH và ĐT (b/c);
- Các Hiệp hội doanh nghiệp (triển khai cho hội viên);
- Các tổ chức/Doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh (tham dự);
- Lưu: VT, NV, H.(400).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Khắc Huy

NỘI DUNG KHÓA ĐÀO TẠO
“Marketing - Bán hàng - Chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp và phát huy lợi thế trong môi trường cạnh tranh”

A. TIẾP THỊ VÀ CHIẾN LƯỢC TIẾP THỊ PHỐI HỢP (MARKETING)

1. Mối quan hệ giữa Marketing - Bán hàng - Chăm sóc khách hàng;
2. Khái niệm về thị trường và hoạt động tiếp thị;
3. Các chính sách marketing chính (tiếp thị, tiếp thị phối hợp 4P);
4. Khách hàng: Hành vi của người tiêu dùng trong điều kiện thị trường cạnh tranh.

B. KỸ NĂNG GIAO TIẾP VÀ BÁN HÀNG CHUYÊN NGHIỆP

1. Tổng quan về bán hàng:

- Mục tiêu phát triển của doanh nghiệp;
- Bán hàng là gì? Ai là khách hàng?
- Năng lực cần có? Bí quyết thành công nghề nghiệp theo công thức KASH (Thảo luận nhóm - Trình bày).

2. Nhu cầu của khách hàng:

- Động cơ mua hàng;
- Tận dụng những khoảnh khắc cơ hội để chinh phục khách hàng;
- Mô hình bán hàng;
- Phân tích sản phẩm của doanh nghiệp theo ma trận BCG (Boston Consulting Group).

3. Kỹ năng giao tiếp trong bán hàng

- Giao tiếp là gì?
- Kỹ năng đặt câu hỏi: Mở - đóng (Trò chơi tìm nhân vật bí ẩn);
- Kỹ năng lắng nghe (Trò chơi bạn nghe tốt như thế nào?);
- Ai là người bán hàng giỏi nhất?

4. Quy trình bán hàng

C. KỸ NĂNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

1. Xác định đối tượng khách hàng;
2. Định nghĩa về chăm sóc khách hàng: 3 yếu tố trụ cột để thỏa mãn khách hàng;
3. Thái độ và hành vi chăm sóc khách hàng tốt;
4. Quản lý để thỏa mãn khách hàng toàn diện: Vai trò của nhà quản lý;
5. Kỹ năng xử lý tình huống trong chăm sóc khách hàng.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHIẾU ĐĂNG KÝ THAM GIA KHÓA ĐÀO TẠO
“Marketing - Bán hàng - Chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp và phát huy lợi thế trong môi trường cạnh tranh”

1. Tên doanh nghiệp:
2. Chủ doanh nghiệp:
- Trong đó, Nữ: Nam: sở hữu từ 51% vốn điều lệ trở lên
3. Loại hình doanh nghiệp:
4. Số ĐKKD: do Cơ quan ĐKKD (Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh/thành phố hoặc UBND cấp huyện)..... cấp ngày tháng ... năm ...)
5. Tổng nguồn vốn của doanh nghiệp (năm gần nhất): (tỷ đồng)
6. Tổng doanh thu của đơn vị (năm gần nhất): (tỷ đồng)
7. Số lao động đóng bình quân trong năm (năm gần nhất): (người), trong đó lao động nữ là: người.
8. Trụ sở chính của doanh nghiệp:
9. Điện thoại liên lạc: Fax:
10. Ngành/lĩnh vực sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp:
- Nông, lâm nghiệp và thủy sản:
- Công nghiệp, xây dựng:
- Thương mại, dịch vụ:
- Khác:
11. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp dự kiến 6 tháng đầu năm 2020 và dự kiến 6 tháng cuối năm 2020:

Chỉ tiêu	Dự kiến 6 tháng đầu năm 2020		Dự kiến 6 tháng cuối năm 2020	
	So với cùng kỳ năm ngoái	% tăng hoặc giảm	So với cùng 6 tháng đầu năm	% tăng hoặc giảm
Doanh thu				
Lao động				
Lợi nhuận				
Chi phí SXKD				

12. Dự kiến của doanh nghiệp về tình hình hoạt động năm 2021:

Chỉ tiêu	Tăng	Giảm	Không thay đổi
Vốn đầu tư SXKD			
Doanh thu			
Lợi nhuận			
Chi phí SXKD			
Lao động			
Đơn đặt hàng trong nước			
Đơn đặt hàng xuất khẩu			
Đầu tư vào máy móc, thiết bị, công nghệ			

13. Danh sách đăng ký tham gia khóa đào tạo (ghi rõ khởi sự KD, quản trị KD):

STT	Họ và tên	Giới tính	Năm sinh	Địa chỉ nơi công tác	Điện thoại liên lạc cá nhân	Chức danh, vị trí	Tên chuyên đề đào tạo
							Quản trị kinh doanh

14. Khó khăn, vướng mắc chính của doanh nghiệp hiện nay (nêu tóm tắt):

.....

15. Đề xuất, kiến nghị:

.....

Bình Thuận, ngày ... tháng ... năm 2020

Xác nhận của doanh nghiệp

(Ký, họ tên, chức danh và đóng dấu)

Ghi chú: - Doanh nghiệp có nhu cầu vui lòng gửi **Phiếu đăng ký** và **đóng học phí** trước ngày **16/7/2020** tại **Trung tâm Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa tỉnh Bình Thuận**, số 290 Trần Hưng Đạo, Phan Thiết, Bình Thuận. ĐT: 0252.3823016;

- Số lượng học viên tối đa là 40 người, do đó Phiếu đăng ký chỉ được ghi nhận khi đã đóng học phí tham dự;

- Mọi chi tiết vui lòng liên hệ anh Hoàng 0908.447.659 hoặc chị Nương 0918.653.639, Email: thtdnbt@gmail.com.