



Kỹ năng

ĐIỆN THOẠI

Tâm Việt Group



Ta là đại sứ của công ty

**Hãy nhiệt tình khi
trả lời điện thoại.**

Mục tiêu

- ✓ Thực hiện các cuộc điện thoại chứng tỏ được:
 - Tính chuyên nghiệp
 - Tinh thần sẵn sàng phục vụ
- ✓ Có được thông tin rõ, chính xác từ cuộc gọi
- ✓ Cung cấp rõ thông tin liên quan cho người gọi
- ✓ Xử lý thành công các cuộc gọi khó
- ✓ Đáp ứng tốt hơn mong đợi của khách hàng



Kỹ năng điện thoại

- ✓ Tầm quan trọng
- ✓ Thực hiện cuộc gọi
- ✓ Nhận cuộc gọi
- ✓ Xử lý các cuộc gọi khó



Kỹ năng điện thoại

- ✓ Tâm quan trọng
- ✓ Thực hiện cuộc gọi
- ✓ Nhận cuộc gọi
- ✓ Xử lý các cuộc gọi khó



**Lời nói chẳng mất
tiền mua**

**Lựa lời mà nói cho
vừa lòng nhau**



Tâm quan trọng

- ✓ Thời gian giao dịch điện thoại ngày càng tăng
- ✓ Dùng điện thoại tiết kiệm hơn gặp trực tiếp
- ✓ Tạo ấn tượng ban đầu của KH với công ty
- ✓ Kỹ năng không thể thiếu trong cuộc sống



Tâm quan trọng

- ✓ Kỹ năng điện thoại tốt của nhân viên
 - Làm đẹp hình ảnh doanh nghiệp
 - Giải quyết vấn đề nhanh chóng hơn
 - Tiết kiệm tiền
 - Tiết kiệm công sức, thời gian của nhiều người

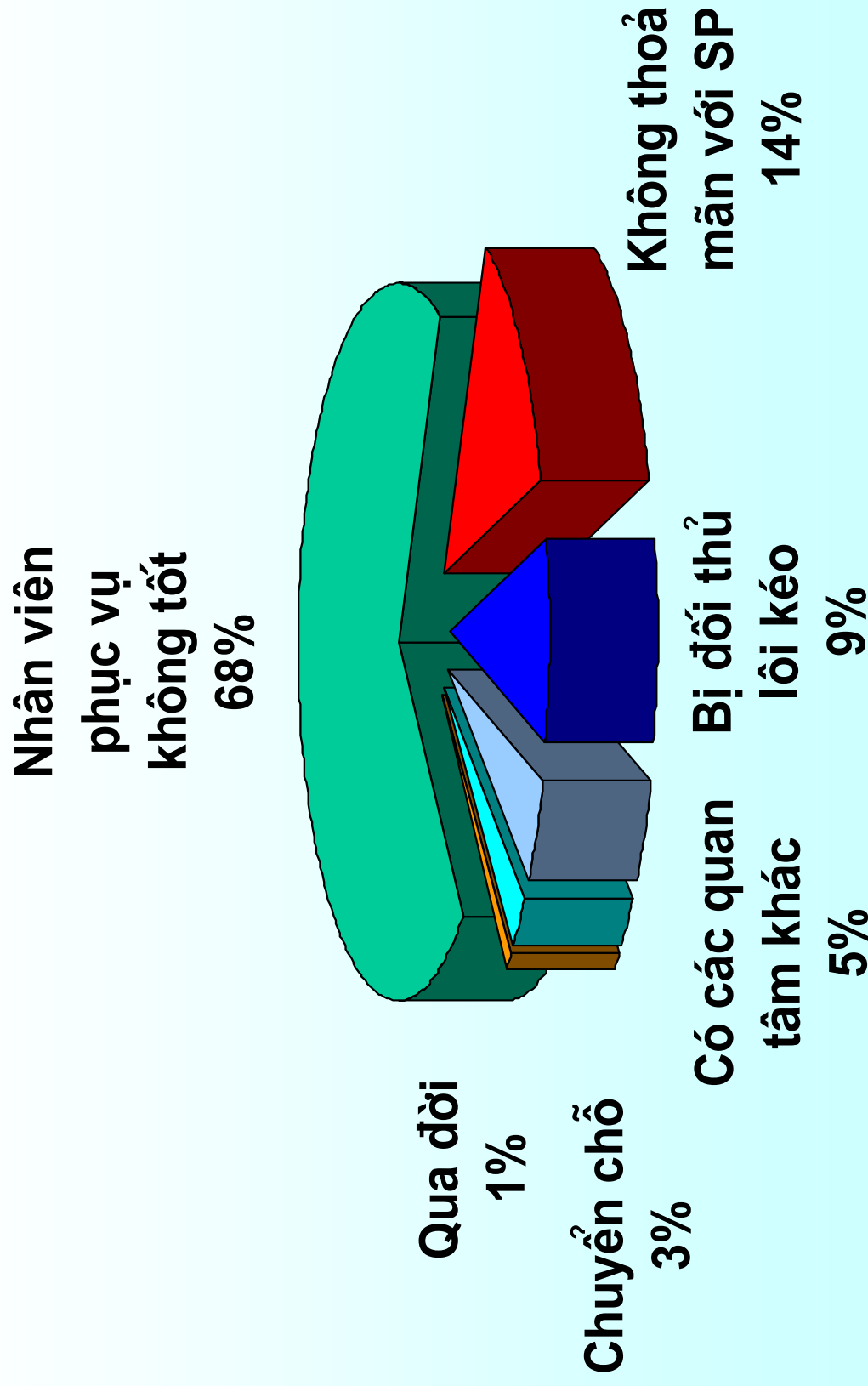


**Tiêu chuẩn hàng đầu của
người dịch vụ khách hàng là
thái độ tốt, rồi mới đến kinh
nghiệm, trình độ, diện mạo.**

**Các tiêu chuẩn sau đều
có thể nâng cao nếu có
thái độ tốt.**



Tại sao khách hàng bỏ ta





**Mỗi khi để mất một khách hàng,
bạn sẽ đánh mất thêm 250
khách hàng tiềm năng khác nữa.**



**Đến với nhau chỉ là sự khởi đầu
Làm việc cùng nhau là sự tiến bộ
Giữ được nhau mới là thành công**

Henry Ford



Đặc điểm giao tiếp điện thoại

- ✓ Không có hình ảnh trực diện với KH
- ✓ Khó đoán được phản ứng
- ✓ Khách hàng “đến” không báo trước
- ✓ Gián đoạn bất cứ lúc nào



**Điện thoại có thể
làm cho một tổ chức
nhỏ trở thành lớn và
ngược lại**

Điện thoại

- ✓ 75% không đạt mục đích trong lần đầu tiên
- ✓ 67% cắt ngang những việc quan trọng hơn
- ✓ 50% số cuộc gọi là thông tin một chiều



Trong mắt khách hàng:

Chất lượng dịch vụ

tỷ lệ nghịch với

số lần đổ chuông



Kỹ năng điện thoại

- ✓ Tầm quan trọng
- ✓ Thực hiện cuộc gọi
- ✓ Nhận cuộc gọi
- ✓ Xử lý các cuộc gọi khó



Lên KH và tổ chức cuộc gọi

✓ Lập danh sách cuộc gọi

- Tên
- Địa chỉ
- Điện thoại,...

✓ Thời gian gọi phù hợp

- Ngày
- Giờ

Thời gian gọi

- ✓ Kế toán viên: tránh 01 đến 05 hàng tháng
- ✓ Nhân viên ngân hàng: trước 10h sau 17h
- ✓ Hoá học gia, kỹ sư: 13h đến 15h
- ✓ Giáo sư: thứ Hai đến thứ Sáu
- ✓ Nhà thầu xây dựng: trước 9h, sau 17h



Thời gian gọi

- ✓ Nha sỹ: Trước 10h
- ✓ Nhà thuốc, tiệm tạp hoá: 13h đến 15h
- ✓ Đại diện thương mại, thương gia, quản lý cửa hàng, trưởng các bộ phận: sau 10h30
- ✓ Luật gia: 11h đến 14h

Thời gian gọi

- ✓ Y sĩ, phẫu thuật gia: 8h30-10h, sau 16h
- ✓ Giáo sư và giáo viên: 7h đến 8h
- ✓ Biên tập viên, nhà in: sau 15h
- ✓ Nhân viên ăn lương: ở nhà, vào buổi tối

Gọi điện thoại

- ✓ Ghi nội dung cuộc gọi một cách rõ ràng:
 - Những điều cần thực hiện
 - Thu thập và chuẩn bị các dữ kiện liên quan
 - Tự tóm tắt và ghi nhớ
- ✓ Chuẩn bị hơi thở và giọng nói để:
 - Nói chuyện một cách tự tin và nồng nhiệt



Gọi điện thoại

- ✓ Chào, giới thiệu bản thân và tên công ty
- ✓ Lịch sự nói rõ tên và chức vụ người cần gặp
- ✓ Chuẩn bị câu hỏi và lắng nghe chủ động
- ✓ Ghi chép trong khi đàm thoại



Gọi điện thoại

- ✓ Đặt câu hỏi "mở" để có câu trả lời chi tiết
- ✓ Nhắc lại từ chính chứng tỏ thật sự lắng nghe
- ✓ Kết thúc một cách tích cực

Để cuộc gọi hiệu quả

✓ Trong khi gọi

- Phán đoán thái độ
- Tập trung vào mục đích cuộc gọi
- Thông tin ngắn gọn và có ý nghĩa



Để cuộc gọi hiệu quả

- ✓ Sau khi gọi
 - Ghi lại thông tin
 - Phác thảo kế hoạch hành động tiếp theo

Hộp thư thoại

- ✓ Chào, giới thiệu bản thân, công ty
- ✓ Để lại lời nhắn chi tiết
- ✓ Đề xuất thời gian để họ/ bạn gọi lại
- ✓ Luôn đưa ra các lựa chọn để nói trực tiếp



Giọng nói vui vẻ

- ✓ Giọng nói luôn thể hiện nụ cười
- ✓ Giọng nói thể hiện tính cách
- ✓ Giọng nói thể hiện sự thân thiện và nhiệt tình



Không biết cười, đừng bán hàng.



Thái độ và sinh lực

- ✓ Dịu dàng, vui vẻ, đầy nghị lực
- ✓ Tin tưởng, nồng nhiệt, thân thiện
- ✓ Âm sắc khỏe khoắn và quả quyết khi cần



Ngữ điệu và điểm nhấn

- ✓ Luyện láy chữ để câu nói có ý nghĩa rõ ràng
- ✓ Để biểu lộ cảm xúc của người nói

Giọng nói

- ✓ Âm lượng
- ✓ Phát âm
- ✓ Độ cao
- ✓ Chất lượng

Giọng nói

- ✓ Tốc độ
- ✓ Điểm dừng
- ✓ Nhấn mạnh
- ✓ Phân nhip

Tập thở

- ✓ Đặt một tay lên ngực và tay kia lên bụng
- ✓ Hít vào thật chậm và thật sâu qua đường mũi
- ✓ Thở ra từ từ bằng miệng
- ✓ Hãy lặp lại khoảng hơn 6 lần

6 quy tắc vàng

1. Thay đổi tốc độ nói, lắng nghe, đặt câu hỏi
2. Thay đổi độ cao phù hợp với người nghe
3. Nói thẳng vào mic, để mic cách miệng 4 cm
4. Thể hiện như nói trực tiếp với người nghe
5. Truyền đạt lợi ích sáng tạo, phát âm rõ ràng
6. Nói đơn giản, tránh thuật ngữ, từ lóng



Kỹ năng điện thoại

- ✓ Tầm quan trọng
- ✓ Thực hiện cuộc gọi
- ✓ **Nhận cuộc gọi**
- ✓ Xử lý các cuộc gọi khó



**Hãy làm cho
khách hàng
cảm nhận được
đón tiếp thật sự**



Vạn sự khởi đầu nan

Nhận cuộc gọi

- ✓ Nhanh chóng trả lời điện thoại:
 - Phải trả lời trước tiếng chuông thứ 3
 - Hơi thở và giọng nói vui vẻ.



Lời chào cao hơn mâm cỗ

Nhận cuộc gọi

- ✓ Đưa ra đề nghị giúp đỡ
- ✓ Cố gắng hỏi tên khách hàng sớm
- ✓ Trả lời rõ ràng và ân cần
- ✓ Nhắc lại yêu cầu của khách hàng

Nhận cuộc gọi

- ✓ Tập trung vào những gì KH hỏi hoặc kể
- ✓ Biểu lộ sự đồng cảm với:
 - Quan điểm của khách hàng
 - Yêu cầu về dịch vụ
- ✓ Đưa ra giải pháp, hoặc giới thiệu một SP/ DV
- ✓ Cẩn thận kiểm tra rằng KH đã hiểu giải pháp



Khách hàng không

mua sản phẩm, dịch

vụ mà mua giải pháp

và cảm giác cho vấn

đề của họ.



Nhận cuộc gọi

✓ Chào tạm biệt lịch sự

- Cảm ơn anh/ chị.... Rất vui được...
- Cảm ơn anh/chị.... đã cho biết
- Nói chuyện với ... vui thật. Cảm ơn
- Mong có dịp được phục vụ anh chị...

Nhận cuộc gọi

✓ Không bao giờ trả lời ĐT bằng những câu:

- Cái gì?
- Ai đó?
- Ông/ bà muốn gì?
- Alô?



Mua danh 3 vạ

Bán danh 3 đồng

Nhận cuộc gọi

- ✓ Trả lời ngay và xưng danh, chức vụ
- ✓ Hỏi tên nếu người gọi không xưng danh
- ✓ Ghi lại lời nhắn một cách chính xác
- ✓ Đừng để người gọi chờ đợi
- ✓ Chuyển đúng người cần gọi



Chuyển một cuộc gọi

- ✓ Giải thích tại sao bạn phải để họ đợi máy
- ✓ Xin phép trước khi để họ đợi máy
- ✓ Chờ trả lời
- ✓ Hãy nói “Cám ơn anh/ chị đã chờ máy”
- ✓ Cho KH biết cuộc gọi đang diễn tiến thế nào
- ✓ Không nên nói “Xin lỗi đã bắt anh phải đợi...”



Giải quyết nhiều cuộc gọi

- ✓ Giữ bình tĩnh
- ✓ Để người gọi đầu tiên chờ máy
- ✓ Chào người gọi thứ hai và để người này chờ
- ✓ Nhanh chóng quay lại người gọi thứ nhất
- ✓ Quay lại người gọi thứ hai càng sớm càng tốt



Để nghe điện thoại hiệu quả

- ✓ Dừng tất cả các việc khác lại
- ✓ Nói rõ ràng vào ống nghe
- ✓ Lạc quan, vui vẻ



Lắng nghe chủ động

- ✓ Luôn thể hiện cho người nói biết bạn hiểu họ:
 - Nói “vâng”, “dạ” bằng giọng nhỏ nhẹ
 - Nhắc lại cụm từ chính với giọng đồng cảm
- ✓ Đừng ngắt lời người nói bằng ý kiến riêng
- ✓ Luôn để người nói chấm dứt điều họ định nói
- ✓ Đừng giữ im lặng quá lâu



Lắng nghe chủ động

- ✓ Nếu một người đang nói điều gì phức tạp
 - Hãy đảm bảo là bạn hiểu
 - Thể hiện hiểu rõ bằng lặp lại từng điểm một
- ✓ Tập trung vào vấn đề khi thấy cảm xúc ở giọng nói



Lắng nghe chủ động

- ✓ Tránh bất kỳ giả định nào về điều KH định nói
- ✓ Bày tỏ sự ủng hộ, thông cảm với cảm xúc KH
- ✓ Dùng để lộ ý kiến của chính bạn
- ✓ Hãy tiếp nhận ý kiến của khách hàng



Phát huy khả năng điện thoại

- ✓ Nói rõ ràng và trực tiếp
- ✓ Thay đổi ngữ điệu phong phú
- ✓ Thư giãn và mỉm cười
- ✓ Lắng nghe và ghi chú
- ✓ Bổ sung và làm rõ thông tin
- ✓ Sử dụng các ví dụ



Phát huy khả năng điện thoại

- ✓ Ngồi thẳng và thoải mái
- ✓ Suy nghĩ giống như khách hàng
- ✓ Đặt những câu hỏi
- ✓ Lắng nghe các ý kiến
- ✓ Thể hiện sự chân thành



Những điều nên tránh

- ✓ Nói làm bầm
- ✓ Sử dụng tiếng lóng hay những chữ đặc biệt
- ✓ Ngắt lời người nói
- ✓ Phản ứng với tư cách cá nhân
- ✓ Cải lý thằm trong đầu

Những điều nên tránh

- ✓ Giả định
- ✓ Vội phê phán
- ✓ Hạn chế các cơ hội
- ✓ Đoán mò
- ✓ Chần chừ



Đáp ứng hơn mong đợi

- ✓ Thực hiện các cam kết với khách hàng
- ✓ Giới thiệu với khách hàng về dịch vụ mới
- ✓ Luôn cố nghĩ trước điều KH có thể quan tâm
- ✓ Nếu KH có hện, chắc chắn phải thực hiện
- ✓ Luôn có thông tin trong tầm tay



Đáp ứng hơn mong đợi

- ✓ Thể hiện quan tâm thực sự đến yêu cầu KH
- ✓ Thể hiện quan tâm thực sự đến cảm xúc KH
- ✓ Gửi tin nhắn chúc mừng sinh nhật KH
- ✓ Chú đến các ý kiến, kinh nghiệm đồng nghiệp
- ✓ Cập nhật để gia tăng giá trị của bạn với KH
- ✓ Cập nhật để có các giải pháp tốt hơn cho KH



Nhấn mạnh điểm tích cực

- ✓ Luôn nhìn về phía ánh sáng của cuộc đời
- ✓ Hãy nói "Tôi có thể giúp gì cho ông" hơn là nói "Ông có vấn đề phải không?"
- ✓ Nếu người gọi đang chờ máy, hãy liên tục cập nhật cho họ biết là cuộc gọi của họ đang diễn tiến như thế nào



Nhấn mạnh điểm tích cực

- ✓ Bày tỏ sự thông cảm với vấn đề của KH
- ✓ Động viên KH bằng những lời bảo đảm
- ✓ Nhanh chóng tìm người có thể giải quyết
- ✓ Luôn thông báo cho KH biết rõ về tiến trình



Kỹ năng điện thoại

- ✓ Tầm quan trọng
- ✓ Thực hiện cuộc gọi
- ✓ Nhận cuộc gọi
- ✓ Xử lý các cuộc gọi khó



Luật dịch vụ khách hàng

- ✓ Điều 1:
Khách hàng luôn luôn đúng
- ✓ Điều 2:
**Nếu có ý nghĩ khác,
hãy xem lại điều một**



Tức thân

Người gọi gián dữ

- ✓ Dành thời gian cho họ xả giận
- ✓ Để ông nghe xa tai để vừa đủ nghe
- ✓ Ghi lại những lời phàn nàn, chửi rủa
- ✓ Nói tên, xác nhận sự quan trọng của vấn đề
- ✓ Chuyển cuộc gọi đến người có thể giải quyết
- ✓ Uống một cốc nước trước khi làm việc khác



KH than phiền muốn:

- ✓ Được lắng nghe và có hành động nghiêm túc
- ✓ Làm cho người khác hiểu nguyên nhân
- ✓ Nhận được đền bù và bồi thường
- ✓ Được xử lý vấn đề nhanh chóng

KH than phiền muốn:

- ✓ Tránh được những bất tiện về sau
- ✓ Được đối xử tôn trọng
- ✓ Có người phải bị xử lý vì gây ra vấn đề
- ✓ Được đảm bảo vấn đề sẽ không xảy ra nữa



Xử lý lời than phiền của KH

Nên

- ✓ Lắng nghe
- ✓ Tỏ ra thông cảm
- ✓ Tập trung nỗ lực để tìm cách giải quyết vấn đề

Không nên

- ✓ Bào chữa
- ✓ Tranh cãi
- ✓ Cố gắng xoa dịu sự tức giận của khách hàng



Xử lý các cuộc gọi khó

- ✓ Giữ bình tĩnh và kiểm chế xúc động
- ✓ Luôn tôn trọng các ý kiến của khách hàng
- ✓ Biểu lộ hối tiếc khi KH cảm thấy bức tức
- ✓ Dùng lời lẽ làm dịu bức xúc của khách hàng
- ✓ Xin lỗi khách hàng
- ✓ Khuyến khích khách hàng kể toàn bộ sự việc



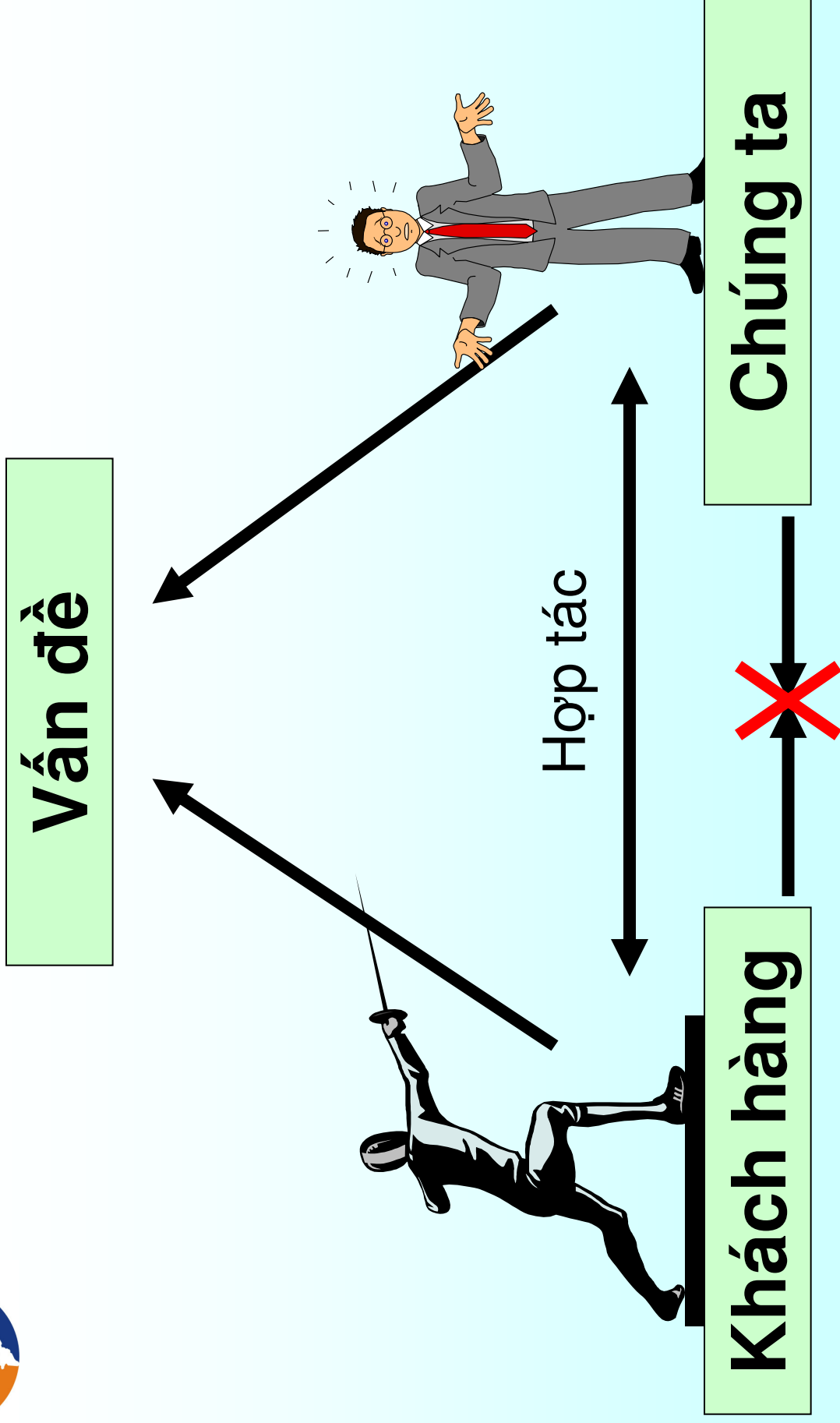
Xử lý các cuộc gọi khó

- ✓ Cẩn thận lắng nghe và bày tỏ sự cảm thông
- ✓ Nhắc lại vấn đề của KH để đảm bảo là hiểu rõ
- ✓ Không ngắt lời
- ✓ Tổ thái độ chân thành, không xem thường
- ✓ Bảo đảm có chi tiết liên hệ (tên, điện thoại)
- ✓ Thể hiện biết ơn vì cho biết tức giận, thất vọng



Xử lý các cuộc gọi khó

- ✓ Đưa ra lựa chọn, hoặc hỏi họ muốn ta làm gì
- ✓ Báo cho KH thời gian giải quyết vấn đề
- ✓ Lập tức liên lạc khi vấn đề đã được giải quyết
- ✓ Tổng kết bất kỳ hành động nào được thực hiện
- ✓ Kết thúc một cách dễ chịu







Tách vắn đề ra khỏi cá nhân



Một bổ cái lý không bằng một tí cái tình



Kỹ năng điện thoại

- ✓ Tầm quan trọng
- ✓ Thực hiện cuộc gọi
- ✓ Nhận cuộc gọi
- ✓ Xử lý các cuộc gọi khó



**Chăm sóc khách hàng phải bắt rễ
trong văn hóa và niềm tin của công ty.**

**Ta không thể áp dụng chăm sóc
khách hàng như một giải pháp tình thế.**

Andrew Brown (1989)