

Logo

KẾ HOẠCH THỬ VIỆC	THỜI GIAN	KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC
Hội nhập	1 Day	<ul style="list-style-type: none">Hiểu rõ công ty QPTầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi, Mục tiêu 2021 của công tyNắm rõ sơ đồ tổ chức công tyNắm rõ Nội quy và quy định làm việc QPKế hoạch thử việc 60 ngày
Định hướng	2 Days	<ul style="list-style-type: none">Nắm rõ: Mô tả công việc của mìnhBiết lộ trình công danh: SalesSupport
		<ul style="list-style-type: none">Học và Tìm hiểu thông tin về sản phẩm
		<ul style="list-style-type: none">Học thị trường, khu vực, khách hàng, đối thủ
		<ul style="list-style-type: none">Học: Chính sách bán hàng, Chính sách Bảo hành, chính sách giao nhậnHọc các CT KM đang có
		<ul style="list-style-type: none">Học về các quy trình bán hàng, quy trình CSKH (FQA, SLA...) để phục vụ bán hàng
		<ul style="list-style-type: none">Tiếp nhận DS khách hàng, thông tin Khách hàng từ PKDĐối chiếu, cập nhật thông tin KH và tình trạng KH
		<ul style="list-style-type: none">Học cách quản lý danh sách KH

Học việc	3 Days	<ul style="list-style-type: none"> - Cập nhật dữ liệu Khách hàng (Khách hàng đặc biệt, đặc điểm riêng của Khách hàng đặc biệt nếu có) - Tìm hiểu Khách hàng, thị trường trong khu vực phụ trách - Lên kế hoạch để thăm hỏi khách hàng (call, email) - Lập kế hoạch tặng quà cho khách trong các dịp lễ, tết, ngày khai trương, ngày thành lập của khách hàng (phối hợp với từng kênh bán hàng để tổ chức thực hiện)
		<ul style="list-style-type: none"> - Hỗ trợ nhân viên kinh doanh giải quyết khiếu nại KH trong phạm vi cho phép
		<ul style="list-style-type: none"> - Thực hành CSKH theo kế hoạch (email, call, tặng quà)
		<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận và xử lý các cuộc gọi từ hotline, web, email để đảm bảo phản hồi, xử lý thông tin, CSKH kịp thời
		<ul style="list-style-type: none"> - Lên Kế hoạch khảo sát dịch vụ định kỳ cho từng nhóm, loại KH
		<p>Thuyết trình và trả lời các câu hỏi về dữ liệu khách hàng, tình trạng CSKH, giao nhận hàng hóa, chất lượng hàng hóa, dịch vụ</p>
Thực tập	3 weeks/ tháng thứ 1	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hành tiếp nhận các cuộc gọi từ Hotline, tiếp nhận inbox Khách hàng trên các trang TMĐT, Web, Fanpage, zalo...
		<ul style="list-style-type: none"> - Thực hành việc gửi email marketing CSKH (giới thiệu chương trình mới, chính sách, SP DV mới) - Thực hành việc gửi thư/ quà tặng chúc mừng đến KH trong các dịp lễ, sự kiện, Sinh nhật
		<ul style="list-style-type: none"> - Liên hệ khách hàng: chào , chăm sóc và tư vấn (*) <p>Thực hành việc liên hệ với khách hàng và CSKH: hỏi thăm về chất lượng sản phẩm và dịch vụ</p>
		<p>Báo cáo công việc ngày, tuần</p>
		<p>Duy trì khách hàng</p> <ul style="list-style-type: none"> - Số hài lòng của khách hàng - Khiếu nại của khách hàng

		Thuyết trình và trả lời các câu hỏi tình huống Đề xuất các chương trình đào tạo, chính sách bán hàng phù hợp
CSKH	4 weeks/ tháng thứ 2	- Thực hành tiếp nhận các cuộc gọi từ Hotline, tiếp nhận inbox Khách hàng trên các trang TMĐT, Web, Fanpage, zalo...
		- Thực hành việc gửi email marketing CSKH (giới thiệu chương trình mới, chính sách, SP DV mới) - Thực hành việc gửi thư/ quà tặng chúc mừng đến KH trong các dịp lễ, sự kiện, Sinh nhật
		- Liên hệ khách hàng: chào , chăm sóc và tư vấn (*) Thực hành việc liên hệ với khách hàng và CSKH: hỏi thăm về chất lượng sản phẩm và dịch vụ
		Báo cáo công việc ngày, tuần
		Duy trì khách hàng - Số hài lòng của khách hàng - Khiếu nại của khách hàng
Đánh giá	1 buổi	Đề xuất các chương trình đào tạo, chính sách bán hàng phù hợp