

**Quản lý quan hệ khách**  
**hàng: truyền thống và**  
**hiện đại (Phần 1)**

Đứng ở góc độ quản lý doanh nghiệp, bất kỳ một phương pháp quản lý nào cũng có ưu/nhược điểm; khó khăn/ thuận lợi của nó. Nhưng quan trọng nhất vẫn là **TÍNH PHÙ HỢP** trong việc lựa chọn và ứng dụng giải pháp, và không ai khác làm chuyện này đó là các nhà quản trị hiện tại của doanh nghiệp.

Bài viết dưới đây cung cấp một số quan điểm về việc ứng dụng giải pháp quản lý quan hệ khách hàng hiện đại có gì tốt hơn phương pháp truyền thống (không đồng nghĩa với kết luận: giải pháp hiện đại là tốt hơn hẳn so với phương pháp truyền thống). Và, chúng tôi dựa vào giải pháp genCRM & Excel truyền thống để làm cơ sở cho lập luận dưới đây:



**Khi dùng giải pháp genCRM có gì khác biệt với việc sử dụng Excel truyền thống trong công tác quản lý quan hệ khách hàng (CRM – Customer Relationship Management) ?**

***genCRM quản lý toàn bộ dữ liệu khách hàng công ty thống nhất và kiểm soát chi tiết theo từng nhân viên:***

- Cho dù quy mô công ty có lớn và chia cắt ra nhiều địa bàn hoạt động, phòng ban, nhưng khi sử dụng genCRM dữ liệu khách hàng toàn công ty sẽ được hợp nhất theo hệ thống công ty.
- Chức năng “kiểm tra trùng khách hàng” trên phần mềm genCRM sẽ giúp dữ liệu Doanh nghiệp tuy tập trung nhưng lại sạch và kiểm soát chặt

hơn. Nhân viên trong cùng công ty biết được thông tin thống nhất (nhưng bảo mật) hơn.

- Trên genCRM mỗi khách hàng sẽ có thông tin nhân viên công ty quản lý, chăm sóc. Công ty có thể kiểm soát khách hàng theo từng nhân viên, hoạt động chăm sóc bán hàng, doanh số khách hàng theo từng nhân viên, phòng ban.
- Trên genCRM, công ty có thể theo dõi được các công việc của nhân viên chi tiết theo khách hàng, cơ hội, hợp đồng và công việc với khách hàng.
- Trên genCRM, mỗi nhân viên (hoặc sếp) có thể chia sẻ thay đổi thông tin quản lý khách hàng.
- ....

### **Dữ liệu khách hàng là “Vàng” đối với Doanh nghiệp?!**

- Nếu không có genCRM dữ liệu khách hàng của Doanh nghiệp sẽ không được chính tu, sắp xếp. Và qua thời gian làm việc Dữ liệu này không hẳn là “Vàng” của Doanh nghiệp.
- Qua thời gian làm việc chủ Doanh nghiệp không thể kiểm soát được tất cả công việc ghi chép với khách hàng của nhân viên mình. Nếu có hệ thống genCRM dữ liệu được cập nhật hàng ngày theo quy định công ty. Dữ liệu này là tài sản công ty và không bị thất thoát theo nhân viên.
- Nếu dùng excel thì dữ liệu khách hàng công ty dễ dàng bị đánh cắp toàn bộ theo nhân viên khi nhân viên thay đổi công ty đối thủ, hoặc trường hợp xấu dữ liệu công ty mất hoàn toàn!
- Nguồn lực khách hàng là có hạn, nếu sử dụng genCRM có thể giúp Doanh nghiệp chăm sóc và tận dụng tốt hơn nguồn lực có giới hạn này.
- ....

### ***Khắc phục nhược điểm của excel :***

- Truy cập, sử dụng mọi lúc mọi nơi theo quyền hạn truy cập được giao từ công ty.
- Có sự tham gia cộng tác của nhiều người trên cùng một hệ thống (theo hệ thống phân quyền chặt chẽ của phần mềm)
- Triển khai genCRM cũng đồng nghĩa với việc công ty bạn đang chuẩn hóa lại quy định phân loại, quản lý khách hàng thống nhất cho toàn công ty
- Hạn chế rủi ro thất thoát dữ liệu khách hàng của công ty.
- Thay đổi một phần văn hóa công ty, đề cao tính chất công bằng làm việc, cộng tác của toàn bộ nhân sự trong doanh nghiệp.
- Kết quả công việc được ghi chép rõ ràng, chi tiết theo từng nhân viên làm việc
- Hệ thống báo cáo sẵn có từ phần mềm genCRM giúp cho Doanh nghiệp bớt đi tổn phí nguồn lực phục vụ làm báo cáo, đồng thời báo cáo phân tích trên hệ thống chi tiết hơn, nhiều chiều hơn, so với việc phân tích trên excel.
- ...

### ***Hướng tới Khách hàng hơn***

- Dữ liệu khách hàng được ghi chép và phân loại chi tiết hơn => giúp cho Doanh nghiệp nhận định và chăm sóc khách hàng có phân khúc và hiệu quả hơn.
- Quản lý công việc theo dự án (nội bộ) tốt hơn theo từng khách hàng => nâng cao năng lực cạnh tranh cho Doanh nghiệp hơn trong việc thực hiện công việc cho khách hàng.

- Từng chi tiết với từng khách hàng sẽ không dễ dàng bị doanh nghiệp lãng quên, bỏ quên => Được sự đề cao từ khách hàng.
- Công ty quản lý khách hàng có tổ chức hơn (cho nhiều người tham gia) => Nâng cao tính chuyên nghiệp của công ty.
- Phương thức quản lý & làm việc được quy định rõ ràng và được đo lường thông qua hệ thống genCRM giúp cho nội bộ Doanh nghiệp ngày càng vững mạnh hơn, văn hóa Doanh nghiệp hướng theo mục tiêu “win & win”.