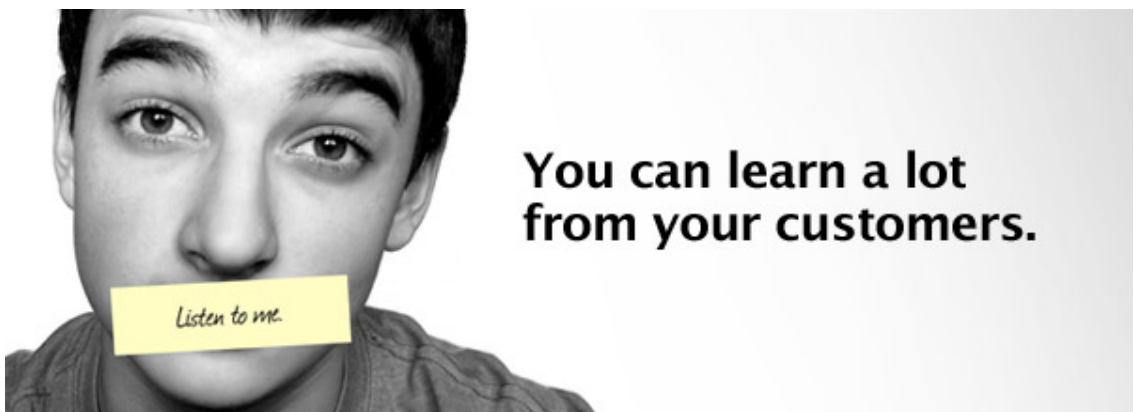


1 Dịch vụ khách hàng và
2 tâm quan trọng của nó
3 trong việc phát triển kinh
4 doanh

5 Ai cũng biết bán hàng là nghề vất vả, làm dâu trăm họ, bên cạnh đó “trăm
6 người bán, vạn người mua” thị trường cạnh tranh cũng rất khốc liệt, do vậy
7 các đơn vị kinh doanh muốn tồn tại được thì ngoài giá cả cạnh tranh, vấn đề
8 dịch vụ khách hàng tốt cũng không kém phần quan trọng.



9
10

11 **Dịch vụ khách hàng**

12 Khi là một cô SV mới ra trường, đặc biệt lại là SV Sư phạm, tôi chả biết gì về
13 kinh doanh, kinh tế, càng không hiểu dịch vụ khách hàng là gì... cho đến khi

1 tôi thi tuyển vào được 1 cty chuyên về sản phẩm điện tử nổi tiếng. Câu
2 chuyện bắt đầu từ...

3 **1. Ông chủ người Việt**

4 Khi mới ra trường tôi nộp hồ sơ và phỏng vấn trúng tuyển vào 1 cty Chuyên
5 phát nhanh, họ làm Đại lý cho 1 cty chuyên gửi hàng đi các nước, khi đó
6 người quản lý của tôi giao cho tôi nhiệm vụ hàng ngày tìm kiếm tên các cty
7 có vẻ sẽ gửi hàng đi nước ngoài (VD, các cty về thủ công mỹ nghệ, cty về đồ
8 thêu...) rồi tìm gặp người phụ trách hành chính gửi hàng để chào mời họ gửi
9 hàng bên mình.
10 Công việc của tôi là mời chào được càng nhiều càng tốt và nếu đối thủ chào
11 giá thấp thì mình phải thấp hơn nữa, rồi là cắt hoa hồng thật cao cho
12 họ.....Tôi làm tất cả mọi việc như 1 cái máy, móc cả trái tim nhiệt huyết của
13 người mới ra trường về quê không thể xin việc được, bắt buộc phải bám trụ ở
14 HN.

15 Nhưng cuối cùng với đồng lương quá ít ỏi tôi đành phải vừa làm vừa nghĩ đến
16 kiếm 1 công việc khác (sau này tôi mới hiểu lương của tôi và các nhân viên
17 của cty đó thấp là vì doanh thu của họ không đủ chi phí, vì họ luôn cạnh tranh
18 bằng việc giảm giá nên lãi rất mỏng, vì vậy các nhân viên tâm huyết đều phải
19 dút áo ra đi...)

20 **2. Ông chủ người Pháp**

21 May mắn tôi nộp hồ sơ và được nhận vào làm tại 1 cty có ông chủ là người
22 Pháp gốc Việt, trụ sở chính của cty trong Sài Gòn. Bắt đầu từ đây tôi được
23 đào tạo trong 1 môi trường cực kỳ khắc nghiệt nhưng bù lại lương rất cao đủ
24 để tôi sống ổn định và thoải mái thời kỳ đó. Đến bây giờ tôi vẫn thầm cảm ơn
25 cái thời kỳ khắc nghiệt đó đã cho mình vô vàn kinh nghiệm quý báu mà
26 không trường lớp nào có thể đào tạo được.
27 Đôi điều nói về ông chủ của tôi: Ông nguyên là 1 tiến sĩ toán học nhưng ham

1 mê kinh doanh nên đã bắt đầu từ 1 cửa hàng rất nhỏ tại Pháp rồi dần dần về
2 VN mở cty, và tạo dựng được một hệ thống khá mạnh thời đó.
3 Có rất nhiều giai thoại rất buồn cười về ông chủ của tôi mà khi tôi là 1 ma
4 mới và cty mọi người đã truyền tai nhau: Buổi sáng ông thường đến rất sớm
5 đứng dưới cái đồng hồ thật to tại cty (quy định là 8h làm việc nhưng đúng 8h
6 kém 10 nhân viên phải có mặt để thay ĐP và vệ sinh khu vực làm việc của
7 mình để đúng 8h đón khách). Không chấp nhận lý do đi muộn là tắc đường,
8 kẹt xe..... Ông đến bất cứ chi nhánh nào cũng sẽ vào WC để kiểm tra VS
9 trước, sau đó là đến các ngăn bàn làm việc của nhân viên Mọi cái đều yêu
10 cầu phải sạch sẽ, gọn gàng, như ông nói là “phải như khách sạn 5 sao“. Có lần
11 nửa đêm ông còn gọi cho 1 chị QL chỉ để yêu cầu là: làm sao giải quyết 1 con
12 ruồi nó bay vào showroom (1 khách sạn 5 sao không thể có ruồi được ạ)
13 Hồi đó hầu như nhân viên rất ghét ở lại muộn để họp cty, riêng tôi lại rất thích
14 những buổi họp đó vì đối với tôi mỗi buổi họp là 1 buổi được training về Dịch
15 vụ khách hàng do chính ông chủ của tôi làm Giảng viên, ông thuyết trình rất
16 hay và có nhưng ví dụ cụ thể sinh động kèm theo.
17 Qua những buổi họp và học bắt đầu dĩ đó, tôi dần dần vỡ vạc ra về Dịch vụ
18 khách hàng là gì và tầm quan trọng của nó ra sao.
19 **Dịch vụ khách hàng: là thái độ phục vụ, cách thức phục vụ của nhân viên**
20 **khi tiếp xúc với khách hàng, nó là động lực để thúc đẩy khách hàng có**
21 **quyết định mua hàng hay không....** Cụ thể hồi đó tôi được vào làm nhân
22 viên bán hàng của Showroom, tiêu chuẩn để được vào làm nhân viên bán
23 hàng là: ít nhất 2 bằng ĐH (1 ĐH chính quy và 1 ĐH TC hay gì đó, Tiếng
24 Anh, Vi tính thành thạo... những cái này có thể bây giờ thì quá thông thường,
25 nhưng cách đây 10 năm, thì với 1 nhân viên bán hàng mà yêu cầu như vậy là
26 hoi cao ạ). Với chất lượng nhân viên như vậy nên các bài học chuyên môn
27 tiếp thu cũng tương đối đồng đều. Chúng tôi được đào tạo Dịch vụ khách

1 hàng là phải để ý từ cái nhỏ nhất như:

2 **Thứ 1: Luôn sạch sẽ, gọn gàng:**

3 Cửa kính ra vào luôn phải sạch sẽ không có vết vân tay, sàn nhà sạch bong,
4 nếu bẩn phải lau ngay, ông chủ bước vào cty thấy có sợi rác là ông ấy sẵn
5 sàng cúi xuống nhặt cho vào thùng rác ngay.

6 Tất cả chỗ làm việc của nhân viên đều phải sạch sẽ gọn gàng.... Như vậy tiêu
7 chuẩn của dịch vụ khách hàng đầu tiên phải là: luôn sạch sẽ, gọn gàng. Shop
8 của bạn ngoài thực cũng thế, cần sạch sẽ, đẹp, gọn để tạo cảm giác thoải mái
9 cho khách bước vào xem hàng. Hay như gian hàng của bạn trên top: cũng cần
10 trình bày đẹp, phong cách,... để khách vào xem có ấn tượng tốt với Top của
11 mình.

12 **Thứ 2: Luôn tươi cười**

13 Ông chủ mình ra 1 quy định mà lúc đầu mình thấy hết sức kỳ quặc là: nhân
14 viên trong giờ làm việc lúc nào cũng phải tươi cười, quy trình như sau: khách
15 vào: nhân viên mở cửa tươi cười chào khách, mời khách vào, vào trong nhân
16 viên bán hàng tươi cười ra mời khách xem hàng, tư vấn.... rồi mời khách
17 ngồi, rồi tạp vụ mời khách uống nước, có cả mời hoa quả trái cây (thỉnh
18 thoảng thôi ạ). Tất cả những quá trình đó không ai được phép tỏ vẻ mệt mỏi,
19 buồn bã (nếu thế sẽ out ngay ạ – kỷ luật sắt mà)

20 Sau này tôi mới hiểu vì sao phải như vậy: thường khách hàng đầu tiên đến
21 buổi sáng, lúc đó tâm trạng người bán hàng đang vui vẻ thoải mái, khi đó sẵn
22 sàng cười tươi, tiếp đón niềm nở. Nhưng buổi chiều, 1 khách khác đến, khi đó
23 nhân viên bán hàng vừa đói, vừa mệt, làm sao tỏ ra vui vẻ thoải mái như khi
24 sáng được? Không, ông chủ của tôi không chấp nhận điều đó, ông bảo: khách
25 buổi sáng và buổi chiều họ đều trả số tiền như nhau cho 1 sản phẩm vì vậy họ
26 đều phải được đối xử như nhau, không cần biết thời điểm nào, chỉ biết cùng 1
27 giá mà thôi. Điều đó khẳng định dịch vụ khách hàng tốt. Nếu nhân viên nào

1 không làm được thì out....

2 Sau này tôi đi nhiều, có cơ hội làm thượng đế ở vài nơi tôi càng thấm thía
3 điều đó: khách hàng nào, thời điểm nào cũng đều phải được đối xử như nhau.

4 **Thứ 3: Luôn tạo không khí thoải mái cho khách hàng**

5 Phải có tiếng nhạc không lời nhẹ nhàng trong Showroom (ai trót mở nhạc có
6 lời sẽ bị kỷ luật ạ)

7 Trên đây mọi người đã hiểu cụ thể Dịch vụ khách hàng là thế nào, chắc hẳn
8 mọi người cũng thấy rõ tầm quan trọng của nó đến mức nào. Riêng cá nhân
9 tôi, tôi thấy nó đóng vai trò quyết định 80% việc bán hàng và tồn tại phát triển
10 của shop.

11 Như trường hợp ông chủ của tôi, khi mở ra showroom ông có mục đích là:
12 hàng của ông có bán ngoài rất nhiều, nhưng ông sẽ bán được giá cao nhất và
13 vẫn đông khách nhất. Vậy với số tiền thấp hơn lại mua cùng sản phẩm y
14 chang như nhau, tại sao khách lại đến chỗ giá cao hơn để mua là vì:

15 - Khách đến đó vì cảm thấy thoải mái và yên tâm

16 - Mỗi nhân viên bán hàng là 1 chuyên gia hết sức tin tưởng lúc nào cũng sẵn
17 sàng tư vấn hỗ trợ (có nhân viên chuyên đến tận nhà hoặc cơ quan của khách
18 để hướng dẫn sử dụng sản phẩm mới...)

19 - Đến mua hàng, đồng thời cũng là để thư giãn giải trí

20 - Cung cấp dịch vụ sau bán hàng tốt nhất có thể, để khách hoàn toàn yên tâm
21 sau khi đã mua hàng.

22 **Kết quả là: Ông thu được doanh thu cao, lợi nhuận cao, trả lương nhân
23 viên hậu hĩnh, khách hàng vẫn quay lại vì thích phong cách phục vụ...**

24 **Do vậy cả người bán lẫn người mua cùng có lợi và cùng nhau phát triển.**

25 • **Dịch vụ khách hàng: Sự quan trọng của việc lựa chọn từ ngữ**

1 Tôi làm cho cty của ông chủ người Pháp được 1 thời gian thì showroom mở
2 chương trình KM rất rầm rộ, những chương trình như thế này thì hiện nay ở
3 HN có rất nhiều, nhất là các Siêu thị điện máy, nhưng cách đây 10 năm thì
4 showroom của tôi có vẻ là khá mới mẻ nên cũng thu hút đông đảo khách hàng
5 quan tâm.

6 Tôi được chị QL chọn làm MC của chương trình quay số trúng thưởng.
7 Giải thưởng khi ấy là: giải nhất 1 điện thoại 8210, giải nhì điện thoại 3310,
8 giải ba: điện thoại 3210

9 Tôi có nhiệm vụ khuyến khích khách hàng tham gia chương trình đặc biệt
10 này...tôi nói: “xin mời quý khách tham dự chương trình quay số trúng
11 thưởng, giải thưởng là...” Tôi liệt kê giải nhất, nhì, ba như trên...

12 Hôm đó ông chủ cũng đến chi nhánh và xem tôi làm việc, sau đó giờ nghỉ ông
13 gọi tôi và bảo: “Em nên thêm các từ ngữ vào các giải thưởng nghe sẽ hấp dẫn
14 hơn như: Quý khách sẽ trúng giải đặc biệt là 1 chú dế dễ thương, đa chức
15 năng 8210 chẳng hạn..., hoặc em giới thiệu về các tính năng của nó, người ta
16 sẽ thích nghe hơn”

17 Hôm sau tôi vận dụng hướng dẫn đó, đúng là có hiệu quả rõ rệt, đông khách
18 tham dự hơn và khi tôi nói đến giải thưởng họ cũng tỏ ra thích thú hơn nhiều.

19 **Qua đây tôi rút ra bài học: việc lựa chọn từ ngữ cũng rất quan trọng**
20 **trong việc khơi dậy sự ham muốn của khách hàng. Cùng 1 món hàng**
21 **nhưng ta biết đặt cho nó những cái tên hấp dẫn, nói cho khách biết chi**
22 **tiết tính năng và giá trị sử dụng của nó, nguồn gốc của nó, sẽ càng thôi**
23 **thúc khách sở hữu món hàng đó hơn là ta chỉ giới thiệu đơn thuần.**

24 • **Dịch vụ khách hàng: Sự phân nản của khách và tầm quan trọng của**
25 **việc giải quyết phân nản**

26 Khi bạn bán hàng, bạn sẽ không tránh khỏi việc sau khi khách mua hàng sẽ có

1 những trường hợp khách hàng than phiền vì không ưng ý với món hàng vừa
2 mua. Tùy từng tính cách của khách và mức độ lỗi của sản phẩm mà khách sẽ
3 có những trạng thái và phản ứng không hài lòng khác nhau. Ở đây tôi muốn
4 chia sẻ với các bạn một số vấn đề xoay quanh việc khách hàng than phiền và
5 các phương thức giải quyết ra sao.

6 Một trong những phương thức để cung cấp cho khách hàng một dịch vụ tốt đó
7 là:

8 **1. Khuyến khích khách hàng phàn nàn:**

9 Sao lại khuyến khích khách phàn nàn??? khi mới được đi training về vấn đề
10 này, chuyên gia huấn luyện vừa nêu tiêu đề chúng tôi đã nhìn nhau vì thấy nó
11 nực cười quá. Rõ ràng ai cũng thấy rằng khi bán hàng người bán sẽ luôn
12 chứng minh về những ưu việt của sản phẩm của mình, sản phẩm của mình là
13 tốt và phù hợp với người mua. Không có 1 người bán nào lại nói về những
14 yếu điểm của sản phẩm cả, điều đó thật là phi lý, làm như vậy sẽ khiến khách
15 hàng chẳng muốn mua nữa chứ.

16 Quả là như vậy. Ai bán hàng cũng thuyết phục khách thấy những cái hay cái
17 tốt về hàng của mình. Tuy nhiên khuyến khích khách hàng phàn nàn (than
18 phiền) ở đây là nên bán hàng 1 cách trung thực và cầu thị. Khi bán hàng cần
19 khuyến khích khách hàng nêu nhận xét của họ về sản phẩm mà mình bán,
20 khuyến khích họ có bất cứ ý kiến phản hồi gì thì không ngần ngại liên lạc lại
21 với người bán hàng để có cách giải quyết tốt nhất cho họ, bởi sản phẩm dù
22 tốt, dù đẹp đến đâu cũng vẫn có xác suất không tránh khỏi bị lỗi hoặc có thể
23 phù hợp với người này, nhưng với người khác lại không hợp, vì mỗi người
24 đều có quan điểm và sự ưa thích cá nhân khác nhau. Do vậy khi bán hàng nên
25 chú ý chăm sóc khách của mình sau khi mua hàng, đó là cách tốt nhất để giữ
26 khách hàng trung thành với mình.

27 Khuyến khích khách hàng phàn nàn cũng giúp người bán ngày càng hoàn

1 thiện hơn sản phẩm cũng như phương thức phục vụ, và kết quả là khách hàng
2 tin tưởng hơn, thu hút được nhiều khách và chắc chắn doanh thu của người
3 bán cũng đạt kết quả cao hơn.

4 **2. Đáp ứng cao hơn sự mong đợi của khách hàng:**

5 Thế nào là đáp ứng cao hơn sự mong đợi của khách? Điều đó giúp ích gì cho
6 việc bán hàng?

7 Đáp ứng cao hơn sự mong đợi của khách hàng: là khi bạn cung cấp 1 dịch vụ
8 khiến khách bất ngờ và thực sự hài lòng. Ví dụ: bạn cung cấp dịch vụ ship
9 hàng miễn phí khi khách mua nhiều (số lượng từ bao nhiêu trở lên... đó là
10 bình thường với khách rồi, nhưng nếu bạn kèm theo 1 món quà nhỏ nữa
11 khách sẽ cảm thấy mình được quan tâm và quan trọng hơn nhiều – đó là bạn
12 đã đáp ứng cao hơn sự mong đợi của khách hàng...). Hoặc khi khách hàng
13 muốn đổi đồ sau khi mua hàng, bạn có thể ship miễn phí (mặc dù trong thỏa
14 thuận là có tính phí, nhưng tùy từng trường hợp bạn có thể cung cấp miễn
15 phí) – như vậy bạn cũng sẽ làm khách hàng hài lòng vì đã đáp ứng cao hơn sự
16 mong đợi của họ.

17 Điều quan trọng để mang lại dịch vụ khách hàng tốt chính là người bán phải
18 đưa ra 1 khung giá phù hợp, có 1 không gian lãi đủ để có thể cung cấp được
19 những dịch vụ tốt kia cho khách và tránh việc người bán đua nhau giảm giá
20 nhằm kéo khách nhưng vô hình chung là tự đìm nhau uống no nước như mấy
21 phần trên tôi đã chia sẻ.

22 **3. Khách hàng phàn nàn và phương thức giải quyết phàn nàn của khách**

23 **a. Phân loại khách hàng:**

24 - **Khách hàng nóng tính:** Là những khách sẽ phản ứng ngay khi không hài
25 lòng với sản phẩm và yêu cầu phải giải quyết ngay. Với những khách thể này,

1 chỉ cần bạn đưa ra hướng giải quyết hợp lý và giải quyết ngay là bạn đã làm
2 hài lòng họ và chắc chắn họ sẽ là khách hàng trung thành của bạn sau này.

3 - **Khách hàng trầm tính:** Khách không ưng ý với sản phẩm của bạn, nhưng
4 cũng không phản hồi ý kiến, mà họ âm thầm hoặc tặc lưỡi cho qua vì ngại
5 mất thời gian, ngại phiền, sau đó họ cũng sẽ không bao giờ quay lại với bạn
6 nữa, vì họ nghĩ rằng chỉ bị 1 lần mà thôi. Với đối tượng khách hàng này bạn
7 nên khuyến khích họ than phiền và giải quyết rõ ràng cho họ, đồng thời đưa
8 ra những ý kiến thiện chí cảm ơn họ đã đóng góp phản hồi cho bạn.

9 - **Khách hàng kiêu chuyên:** Khách cố tình kiêu chuyên vì có thể họ muốn
10 hạ thấp uy tín của bạn, hoặc họ bức xúc với thái độ bán hàng của nhân viên....
11 Hoặc họ có chuyện cá nhân khó chịu trong người cùng thời điểm bạn hoặc
12 nhân viên bán hàng làm phật ý họ.... Với những khách này bạn cần bình tĩnh,
13 kiên nhẫn, lắng nghe và có thái độ hết sức cầu thị với họ. Tuy nhiên trong 1
14 ngưỡng nào đó, nếu họ cố tình gây chuyện bạn nên lịch sự từ chối và bạn có
15 quyền lựa chọn khách hàng cho mình – vậy hãy giữ sự lòng tự trọng cá nhân
16 của bạn trong giới hạn cho phép.

17 **b. Phương pháp giải quyết phàn nàn của khách:**

18 Là một người bán hàng thì bạn luôn mong muốn khách hàng sẽ hài lòng với
19 sản phẩm và chất lượng dịch vụ của mình, đương nhiên bạn sẽ không mong
20 muốn bị khách than phiền. Thông thường là như vậy. Tuy nhiên như ở trên tôi
21 đã nói, có những đối tượng khách hàng mà người bán cần khuyến khích họ
22 than phiền để biết được những nhược điểm của mình, nhằm khắc phục những
23 nhược điểm đó để mang lại cho khách hàng sản phẩm cũng như dịch vụ tốt
24 hơn nữa.

25 Vậy khi khách hàng than phiền thì bạn nên làm gì, sau đây tôi xin được chia

1 sẽ các bước để tiếp nhận than phiền của khách và giải quyết những than phiền
2 đó để khách được hài lòng:

3 **Bước 1: Tiếp nhận phàn nàn:**

4 Bạn hãy bình tĩnh lắng nghe ý kiến của khách hàng, dù khách có nóng tính
5 đến đâu bạn hãy cố giữ phép lịch sự một cách tốt nhất. Hãy hít 1 hơi và điều
6 khiển ý nghĩ trong đầu mình, rằng khách đang complain (phàn nàn) về sản
7 phẩm của bạn chứ không phải khách đang chỉ trích chính cá nhân bạn.

8 Trong khi khách trình bày, bạn nên tỏ thái độ cầu thị, chú tâm nghe khách nói
9 để nắm bắt được ý muốn của khách hàng.

10 **Bước 2: Giải thích và quy định:**

11 Bạn hãy giải thích rõ ràng cho khách về trường hợp của khách. Nhắc lại
12 những quy định, hoặc những thỏa thuận nào đó giữa bạn và khách trong quá
13 trình mua bán trước kia (VD: khi bán hàng: bạn có quy định với khách những
14 trường hợp nào được đổi hàng, hoặc trả lại hàng với điều kiện hàng mới
15 nguyên mác, nhưng trường hợp của khách, hàng đã sử dụng, mất mát... để
16 khách hiểu, dù phàn nàn bất cứ điều gì cũng phải có 1 nguyên tắc và quy định
17 nhất định. Mà nguyên tắc và quy định đó đã được sự đồng ý của 2 bên khi
18 mua bán hàng rồi...)

19 **Bước 3: Đưa ra hướng giải quyết:**

20 Sau khi đã lắng nghe ý kiến và mong muốn của khách, đồng thời đã giải thích
21 về những thỏa thuận quy định trước kia thì bạn phải đưa ra hướng giải quyết
22 rõ ràng hợp lý cho khách.

23 Bạn đưa ra giống như thảo luận và trao đổi giữa 2 bên để khách và bạn cùng
24 tìm ra tiếng nói chung, cả 2 bên cùng đồng ý với hướng giải quyết đó. Trường
25 hợp không có tiếng nói chung thì bắt buộc phải nhờ 1 bên thứ 3 làm trung
26 gian để làm việc.

