

CHƯƠNG 3: TỔ CHỨC TIẾP KHÁCH



3.1

- Khái niệm, vai trò và nguyên tắc của việc tiếp khách

3.2

- Phân loại khách

3.3

- Các phương thức giao tiếp trong tiếp khách

3.4

- Tổ chức tiếp khách

3.1 Khái niệm, vai trò và nguyên tắc của việc tiếp khách



- ❧ **Tiếp khách là gì?**
- ❧ **Tiếp khách kinh doanh là gì?**
- ❧ **Tiếp khách có vai trò như thế nào?**

Những nguyên tắc cơ bản khi tiếp khách



- ☞ Tuân thủ các quy định, tập quán, thông lệ quốc tế
- ☞ Tôn trọng những quy định, tập quán, tập tục của từng quốc gia
- ☞ Tôn trọng những tập quán, phong tục của từng địa phương, vùng
- ☞ Thực hiện nguyên tắc bình đẳng, hợp tác cùng có lợi
- ☞ Lịch sự, nghiêm túc trong mọi khâu, tạo điều kiện thuận lợi cho khách

3.2 Phân loại khách



3.3 Các phương thức giao tiếp trong tiếp khách



- ☞ **Giao tiếp bằng ngôn ngữ**
- ☞ **Giao tiếp cận ngôn ngữ**
- ☞ **Giao tiếp phi ngôn ngữ**

Giao tiếp bằng ngôn ngữ



Giao tiếp bằng ngôn ngữ



- ☞ Chức năng của ngôn ngữ: Thông báo, tác động, diễn cảm
- ☞ Cấu trúc của ngôn ngữ:
 - Cấu trúc bề mặt
 - Cấu trúc ngữ nghĩa
- ☞ Đặc trưng cơ bản của ngôn ngữ

Giao tiếp phi ngôn ngữ



- ◆ **Khái niệm:** Giao tiếp phi ngôn ngữ còn gọi là ngôn ngữ không lời, là tập hợp nhiều loại tín hiệu của cơ thể được biểu hiện ở các hoàn cảnh, tình huống khác nhau tùy theo cảm nghĩ, thái độ

Giao tiếp phi ngôn ngữ



◆ Các hình thức biểu hiện:

- Nét mặt
- Tín hiệu cơ thể (cử chỉ hay hành động)
- Dáng vẻ con người (tư thế)
- Trang phục
- Khoảng cách

3.4 Tổ chức tiếp khách



Tiếp khách trực tiếp

- ☞ Chuẩn bị lễ tân
- ☞ Đón tiếp khách
 - Chào hỏi khách
 - Những việc sau chào hỏi

Tiếp khách qua điện thoại

- ☞ Vai trò của điện thoại trong văn phòng
- ☞ Giọng nói qua điện thoại
- ☞ Sử dụng điện thoại để tiếp khách

Sử dụng điện thoại để tiếp khách



- ☞ Trả lời cuộc gọi đến
- ☞ Chuyển/duy trì cuộc gọi
- ☞ Thực hiện lời nhắn
- ☞ Thực hiện cuộc gọi đi

3.4 Tổ chức tiếp khách



- ◆ **Xử lý các tình huống trong tiếp khách:**
 - Ngắt quãng hay kết thúc cuộc nói chuyện
 - Tổ chức các cuộc hẹn gặp
 - Huỷ bỏ cuộc hẹn gặp
 - Xử lý phàn nàn của khách hàng

Xử lý phàn nàn của khách



- ❧ Tìm cách tách riêng khách
- ❧ Lắng nghe chăm chú lời phàn nàn của khách
- ❧ Tìm ra những nội dung chính và ghi lại
- ❧ bày tỏ sự thông cảm với khách
- ❧ Xin lỗi khách, không bào chữa và tránh tranh luận

Xử lý phàn nàn của khách



- ☞ Cảm ơn khách đã bày tỏ ý kiến
- ☞ Giải thích những việc có thể
- ☞ Báo cáo lại với những bên liên quan
- ☞ Theo dõi việc xử lý
- ☞ Kiểm tra lại sự hài lòng của khách

Kết thúc chương 3

