

Chuỗi hội thảo
"Học hỏi kinh doanh Nhật Bản - **Lần 6**"

Công ty Brainworks Group tổ chức

HỘI THẢO HỌC HỎI BÍ QUYẾT ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG VÀ CUNG ỨNG DỊCH VỤ CỦA NHẬT, ĐẤT NƯỚC CỦA LÒNG HIẾU KHÁCH

Thời gian tổ chức

13:30 - 17:30 **thứ tư, ngày 18 tháng 3**

* Bắt đầu đón khách: từ 13:00~

Lòng hiếu khách của người Nhật được biết đến trên toàn thế giới. Nhiều người nước ngoài lần đầu tiên đến thăm đất nước này đều rất ấn tượng trước vẻ đẹp và sự bất thiệp của Nhật Bản. Bên cạnh đó, họ cũng rất ngạc nhiên trước những dịch vụ tuyệt vời cùng với lòng mến khách của người Nhật. Mặt khác, Nhật Bản là quốc gia đang bị lão hóa nghiêm trọng, vì thế lượng khách hàng sẽ dần giảm đi. Và cuộc chiến giành lấy khách hàng cũng trở nên ngày càng khốc liệt như một điều tất yếu. Để luôn có được khách hàng, các doanh nghiệp bằng nhiều cách khác nhau vẫn đang nỗ lực hướng về khách hàng. Do đó, người tiêu dùng Nhật Bản dần dần trở nên nhạy cảm với dịch vụ và không dễ dàng bỏ qua dù chỉ là những lỗi nhỏ nhặt. Hiện tại, chính sách ứng phó với những khiếu nại của khách hàng đã trở thành vấn đề quan trọng bậc nhất đối với các doanh nghiệp Nhật Bản.

Nâng cao năng lực ứng xử với khách hàng và năng lực cung ứng dịch vụ là những kỹ năng cần phải được liên tục đào tạo cho từng nhân viên trong công ty. Và các doanh nghiệp Nhật vẫn đang nỗ lực để thực hiện điều này mỗi ngày. Thật không quá lời khi nói rằng Nhật Bản đang đứng đầu thế giới trong xây dựng cơ chế nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, chia sẻ thông tin, đặc biệt là lịch sử giao dịch với khách hàng trong quá khứ, thông tin khiếu nại khách hàng. Việt Nam đang tăng trưởng mạnh và trong tương lai rất nhiều doanh nghiệp có chất lượng dịch vụ cao sẽ đẩy mạnh đầu tư vào đây. Từ đó, các khách hàng Việt Nam sẽ dần xem dịch vụ chất lượng cao là một nhu cầu tất yếu.

Việc chuẩn bị nâng cao năng lực cung ứng dịch vụ sẽ là con đường ngắn giúp doanh nghiệp thắng thế trong cuộc cạnh tranh ngày càng khốc liệt với các doanh nghiệp khác.

* Trong hội thảo có phiên dịch tiếng Việt

Thông tin hội thảo

<Thời gian> 13:30 - 17:30 thứ tư, ngày 18 tháng 3

<Hội Trường> **Phòng hội thảo, công ty Brainworks Aisa**

Lầu 10 tòa nhà BS1, Lô CR3-3, Nguyễn Khắc Viện, Phường Tân Phú, Quận 7, Tp.HCM

*Xin hãy xem bản đồ trên website của Brainworks Asia

<Phí tham dự> **800.000VND / 1 người**

<Đối tượng> Doanh nhân, nhà quản lý, lãnh đạo doanh nghiệp.

<Số lượng khách tham dự> **Giới hạn 30 khách!**

✕Chúng tôi sẽ chốt danh sách khi đã nhận đủ số lượng đăng ký.
Vì vậy, xin quý khách vui lòng đăng ký sớm.



Lòng hiếu khách

Giới thiệu diễn giả

■ Ông Kondo Noboru, CEO, công ty Brainworks Asia

Sinh ở tỉnh Tokushima vào năm 1962. CEO công ty Brainworks.

Tốt nghiệp Đại học Kobe, khoa kỹ thuật công nghiệp, ngành kiến trúc. Ông là kiến trúc sư bậc nhất, có chứng chỉ kỹ sư xử lý thông tin bậc cao. Ông tập trung vào lĩnh vực hỗ trợ doanh nghiệp toàn diện, bao gồm cung cấp các dịch vụ hỗ trợ đào tạo nhân lực, bảo mật thông tin, hỗ trợ hoạt động IT outsourcing, hỗ trợ xây dựng thương hiệu,... Ông cung cấp dịch vụ cho cả doanh nghiệp Nhật Bản và doanh nghiệp địa phương ở khu vực sông Mekong và tiến hành nhiều hoạt động liên quan đến đào tạo nhân lực tại địa phương.

Với phong cách tiếp cận thực tiễn, ông đã giúp nhiều doanh nghiệp trong việc cải tiến hoạt động kinh doanh, như đào tạo hình mẫu nhân viên cũng như doanh nghiệp biết tự lập, cách tiếp quản và mở rộng doanh nghiệp, cách giải quyết thấu đáo vấn đề,... Ngoài ra ông cũng rất tích cực trong việc tổ chức các khóa học, các buổi nói chuyện dành cho các doanh nhân, và nhận được nhiều đánh giá tốt trong vai trò người hiểu rõ tình hình kinh doanh tại địa phương.



■ Ông Tabuchi Hiroyasu, Trưởng phòng Hỗ trợ kinh doanh châu Á, công ty Brain Works

Ông tham gia hỗ trợ doanh nghiệp, đặc biệt là đào tạo cung ứng dịch vụ, đào tạo bảo mật thông tin, có nhiều kinh nghiệm trong tư vấn cho các doanh nghiệp Nhật Bản và trong đào tạo huấn luyện. Hiện tại, với vai trò quản lý trung tâm Triển lãm Nhật Bản, ông phụ trách các hoạt động kinh doanh, tổ chức sự kiện cho trung tâm tại TP.HCM.

Qua đó, ông đang giới thiệu và lan tỏa Lòng hiếu khách của người Nhật tại Việt Nam.



Các chủ đề của buổi nói chuyện

- Lòng hiếu khách Nhật Bản
- Sự khác nhau giữa dịch vụ khách hàng tại Nhật và các nước khác trong khu vực châu Á.
- Những điểm chính yếu trong nâng cao năng lực xử lý khiếu nại của khách hàng.
- Làm việc nhóm là gì?
- Cách quản lý thông tin cá nhân.
- Cơ chế và biện pháp tại hiện trường.
- Nghe điện thoại trong công ty
- Những ví dụ thực tế về tiếp viên hàng không, call center, nhà hàng, khách sạn, sân golf, bệnh viện, cửa hàng bán lẻ
- Cơ bản trong dịch vụ khách hàng của Nhật.
- Thế nào là nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.
- Hệ thống hóa việc chia sẻ thông tin là gì?
- Sự quan trọng của chế độ đánh giá nhân sự.
- Khả năng quản lý là không thể thiếu trong việc củng cố năng lực ứng xử với khách hàng.
- Khác biệt giữa Việt Nam và Nhật Bản.

Địa điểm

Brainworks Asia Hochiminh Business Center

Address: Lot CR3-3, 10th Fl, Beautiful Saigon1 Nguyen Khac Vien St, Tan Phu Ward, Dist7, HCMC

T E L : 08-5413-5884

F A X : 08-5413-5887

M A P : http://www.bwg.co.jp/bwasiajp/company/map_hcmc.html



Các hội thảo đã tổ chức

Hội thảo trong
văn phòng công ty
Brainworks Asia



Hội thảo 29/1/2015

Hội thảo tại
khách sạn trong
Tp.HCM



Hội thảo 16/9/2014

Phiếu đăng ký

★ Tên công ty:

★ Lĩnh vực hoạt động:

★ Họ tên:

Bộ phận:

Chức vụ:

★ TEL:

★ Email: