

Chuỗi hội thảo

“Học hỏi kinh doanh Nhật Bản - **Lần 14**”

Brain Works 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 - 16:00 **thứ năm, ngày 3/12/2015**

* Bắt đầu đón khách từ 13:00~

Lòng hiếu khách của Nhật Bản - OMOTENASHI 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 nhất. 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.

Thông tin hội thảo

<Thời gian> 13:30 - 16:00 thứ năm, ngày 3/12/2015

<Địa điểm> **Asia Business Center, trong trụ sở công ty Brainworks Asia.**
11B Nguyễn Đình Chiểu, Phường Đa Kao, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh
* Diễn giả tại Nhật Bản sẽ kết nối với Việt Nam thông qua hệ thống hội thảo trực tuyến.

<Phí tham dự> **400.000VND / 1 người**

<Đối tượng> Cán bộ cấp điều hành, cấp quản lý, trưởng bộ phận, nhân viên dịch vụ, chăm sóc khách hàng
* Trong hội thảo có phiên dịch tiếng Việt

<Số 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 Hiroyasu Tabuchi**
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 lĩnh vực tư vấn cho các doanh nghiệp Nhật Bản và lĩnh vực đào tạo, huấn luyện.

Hiện tại, với vai trò Trưởng phòng Hỗ trợ Kinh doanh châu Á, ông phụ trách các hoạt động kinh doanh, tổ chức sự kiện cho nhà hàng Nhật Bản “ENISHI - JAPAN STYLE Marche & Restaurant” tại Tp. Hồ Chí Minh, qua đó quảng bá tinh thần “Omotenashi” của Nhật Bản tại Việt Nam.



Nội dung thuyết trình

- Lòng hiếu khách Nhật Bản
- Cơ bản trong dịch vụ khách hàng của Nhật.
- Sự khác nhau giữa mức độ dịch vụ tại Nhật và khu vực châu Á.
- Thế nào là nâng cao mức độ thỏa mãn của khách hàng .
- Những điểm chính yếu trong nâng cao năng lực xử lý than phiền của khách hàng.
- Hệ thống hóa việc chia sẻ thông tin là gì?
- Làm việc nhóm là gì?
- Tầm quan trọng của chế độ đánh giá nhân sự.
- Cách quản lý thông tin cá nhân.
- Năng lực quản lý là không thể thiếu trong việc tăng cường năng lực ứng xử với khách hàng.
- Cơ chế và biện pháp tại hiện trường.
- Khác biệt giữa Nhật Bản và Việt nam
- Ứng xử qua điện thoại tại nơi làm việc: tiếp viên hàng không, call center, nhà hàng, khách sạn, sân golf, bệnh viện, cửa hàng bán lẻ ...

Địa điểm

Asia Business Center, trong trụ sở công ty Brainworks Asia.

Address: 11B Nguyễn Đình Chiểu, Phường Đa Kao, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh

TEL: 08-3910-3112 / 08-3910-3115

FAX: 08-5413-5887

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: