



D ch v ch m sóc khách hàng

H p tác v i T p oàn Hoa Sao, nh ng khách hàng cao c p (VIP) c a doanh nghi p b n s th c s c th h ng nh ng d ch v ch m sóc c bi tv à tr i nghi m c m gi à là "ng i quan tr ng".

Khác v i v i c ch m sóc khách hàng ph thông c ng nh ho t ng c a Call/Contact Center, d ch v ch m sóc khách hàng VIP, ngoài v i c m b o công tác ch m sóc thông th ng thông qua Call Center m t cách gián ti p còn ph i có nh ng ph ng pháp ch m sóc tr c ti p, khách hàng c m th y mình có m tv th c bi tv và luôn hài lòng v i nh ng d ch v - s n ph m c cung c p cùng v i nh ng giá tr giat ng, mang ns tr i nghi m b t ng và c m xúc v i nh ng nét v n hóa u v i t c thù.

Chot i th i i m này, các doanh nghi p l n t i v i t Nam, sau khi ã dùng nhi u ph ng án khu y n m i, ti p th thu hút c m t l ng khách hàng và th ph n nh t nh ã b t u tính n v i c duy trì l ng khách hàng này và nâng cao doanh thu b ng v i c t ng dung l ng s d ng d ch v c am i khách hàng bên c nh v i c ti p

CAO C P

t c khai thác có ch n l c khách hàng m i. Và làm c i u ó, i u tiên mà các nhà cung c p d ch v h ng t i là n l c nâng cao m t và ph ng th c ch m sóc nhóm khách hàng truy n th ng, có thâm niên s d ng s n ph m - d ch v , nhóm khách hàng có h s s d ng d ch v cao và nhóm khách hàng t p th là t ch c - doanh nghi p (t m g i chung là nhóm khách hàng VIP) nh m t o cho khách hàng thi n c m cao và g n bóm t thi tv i s n ph m - d ch v .

Nh chúng ta ã bi t, i v i m i d ch v , s l ng khách hàng VIP th ng không nhi u, nh ng h là nhân v t chính trong nguyên t c kinh doanh 20 - 80, t c 20% khách hàng mang l i 80% doanh s và l i nh u n. M t khi ã có c ni m tin, ng i kinh doanh có th có c m i l c m nh, n nh và nhi u khi t ng v t t s khách này b i kh n ng chi tiêu c a h r t cao. H n n a, khi ã yêu m n, tin c y, h th ng r t trung thành v i không có nhi u th i gian cân nh c, th nghi m n i khác. ng th i, n u "có" c h , ng i kinh doanh s có th "có" thêm c nhi u khách hàng giàu có khác t b n bè, c ng ng c a h . Bên c nh ó, khách VIP c ng chính là

