



# HOW TO BUILD A CUSTOMER SERVICES SYSTEM

Nguyen Quang Toan, CEO, Zycoo.vn

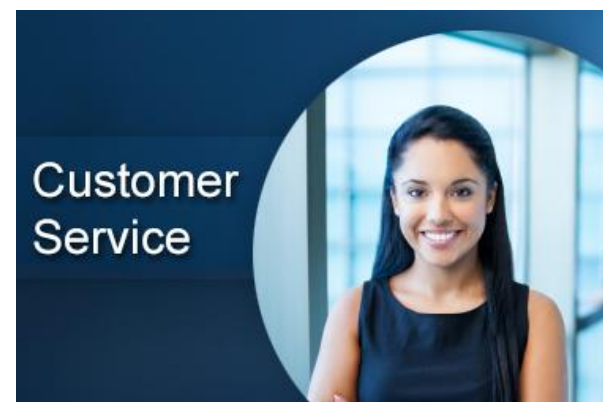
# ĐỊNH NGHĨA DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

- Quy trình đảm bảo sự thỏa mãn khách hàng về sản phẩm, dịch vụ của công ty/ tổ chức. Thông thường, dịch vụ khách hàng diễn ra trong khi thực hiện giao dịch cho khách hàng, chẳng hạn như việc bán hàng hoặc trả hàng.
- Dịch vụ khách hàng có thể mang hình thức tương tác gặp mặt, gọi điện thoại, hệ thống tự phục vụ, hoặc bằng các phương tiện khác.



# TẠI SAO PHẢI CÓ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

- Dịch vụ khách hàng là một phần cực kỳ quan trọng của việc duy trì các mối quan hệ khách hàng đang diễn ra đó là chìa khóa để tiếp tục có doanh thu. Vì lý do này, nhiều công ty đã làm việc chăm chỉ để tăng mức độ hài lòng của khách hàng của họ.
- Thường thì có rất nhiều người làm việc phía sau hậu trường tại một công ty hơn là có những đại diện dịch vụ khách hàng, nhưng nó chủ yếu là những nhân sự tương tác trực tiếp với khách hàng rằng và thông qua họ, khách hàng thấy được toàn bộ hoạt động của công ty



# BƯỚC 1:

- Thảo luận và thống nhất trong công ty những lĩnh vực chính khi thực hiện dịch vụ khách hàng. Ví dụ, một nhà bán lẻ trực tuyến có thể có hai lĩnh vực vấn đề: thanh toán khi mua hàng và hỗ trợ kỹ thuật sau bán hàng. Các loại hình kinh doanh khác có thể cần cơ chế hỗ trợ hoàn toàn riêng biệt:

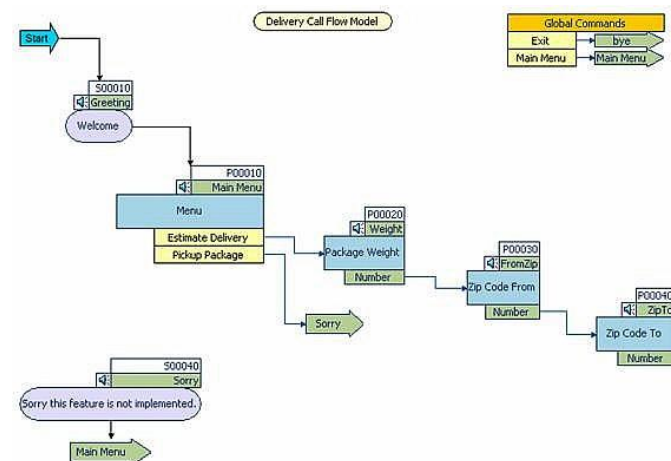
một cho cài đặt, một cho tích hợp các sản phẩm và dịch vụ và kế đến là việc bảo trì và nâng cấp, tùy thuộc vào sự phức tạp của các sản phẩm và dịch vụ.



## BUỚC 2:

- Xác định các phương pháp bạn mong đợi khách hàng của bạn sẽ sử dụng để khởi tạo một yêu cầu hỗ trợ khách hàng. Ở mức tối thiểu, điều này nên bao gồm việc tiếp nhận các cuộc gọi điện thoại, tin nhắn, e-mail, nhưng cũng có thể bao gồm các hình thức khác như web trực tuyến, hệ thống điện thoại có tương tác lời thoại (IVR) hoặc/ và Callcenter. Mục tiêu của bạn là để giảm thiểu sự phân mảnh thông tin giữa khách hàng và dịch vụ khách hàng, triển khai có hệ thống (thông tin và quy trình)

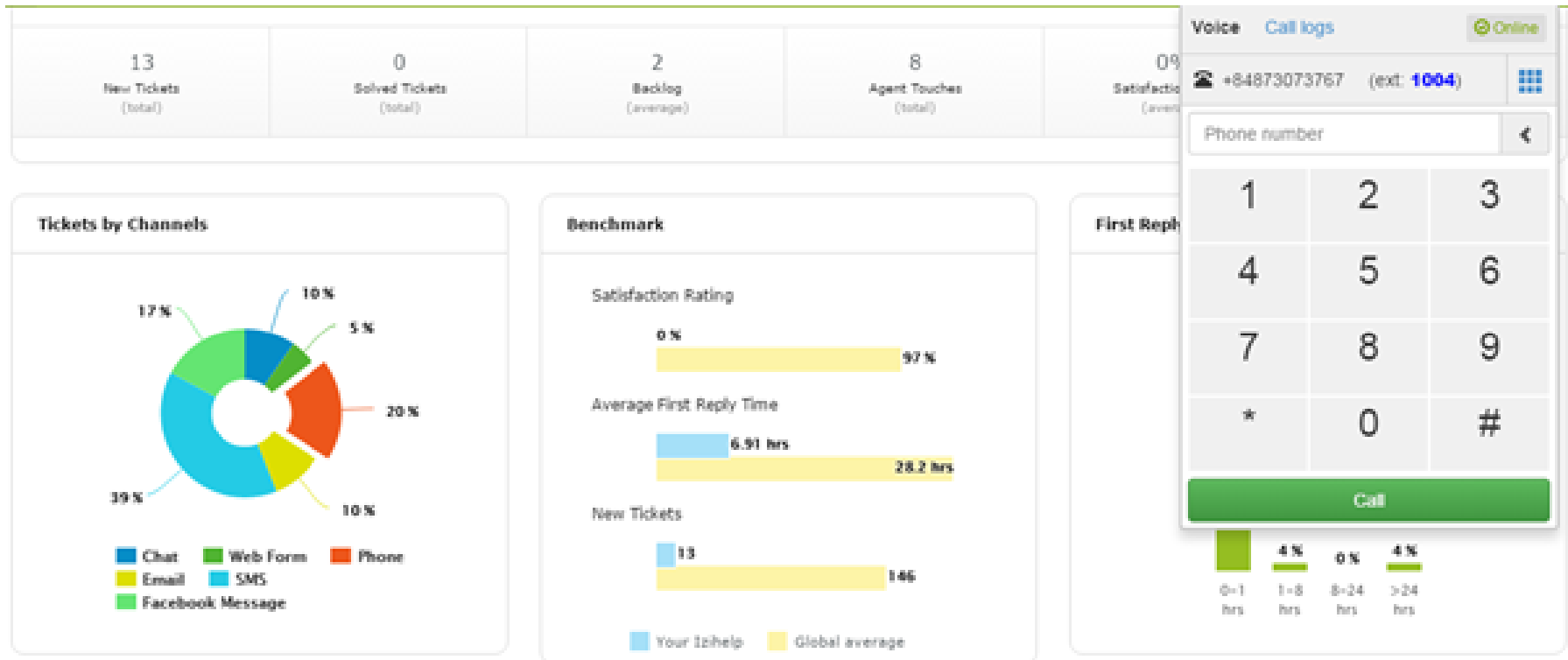
làm tăng sự hài lòng làm tăng sự hài lòng của khách hàng và tránh sự làm khó hay mất thời gian của khách hàng khi họ muốn tiếp cận với công ty và giải quyết vấn đề của khách hàng một cách tốt nhất.



## BUỚC 3:

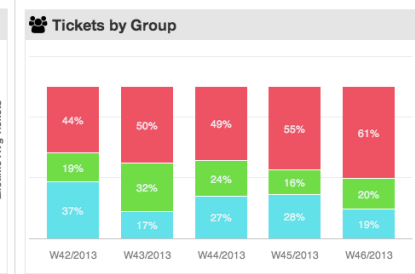
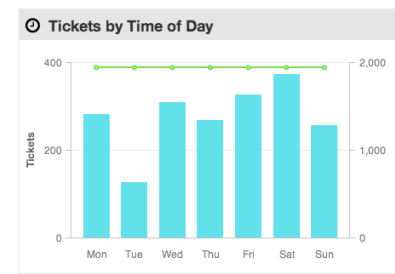
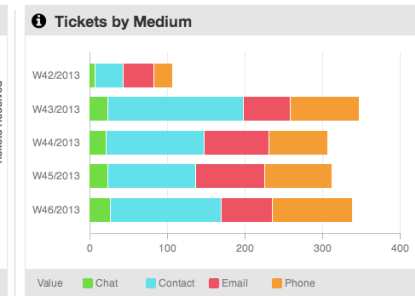
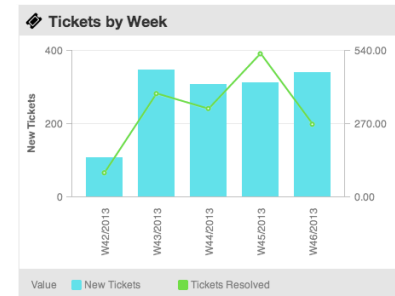
- Triển khai hệ thống “ticketing” để ghi nhận lại tất cả các yêu cầu khách hàng gửi đến, và xem xét nhân viên có theo và giải quyết vấn đề của khách hàng hay không.
- Nhiều doanh nghiệp làm điều này với một cơ sở dữ liệu dịch vụ khách hàng, giúp cho nhân viên dịch vụ khách hàng có thể truy cập thông tin khách hàng ngay khi tiếp nhận và xử lý các cuộc gọi điện thoại đến và e-mail.
- Ở mức tối thiểu, cơ sở dữ liệu theo dõi bao gồm thông tin liên lạc từ các khách hàng, thông tin về vấn đề này, các bước thực hiện để giải quyết vấn đề và một lưu ý về các vấn đề đã được giải quyết.
- Điều này cho phép nhân viên để xem xét khối lượng công việc của họ bằng cách nhìn thấy bao nhiêu vé mở vẫn còn, và cho phép quản lý để tạo ra số liệu thống kê trên vé giải quyết.

# BƯỚC 3:



# BƯỚC 4:

Phát triển các luồng công việc cho nhân viên dịch vụ khách hàng của bạn, và nó giúp cung cấp một danh sách kiểm tra cho các vấn đề thường lặp đi lặp lại. Danh sách này được phát triển tốt nhất bởi đội ngũ nhân viên thân hoặc người quản lý trực tiếp của họ, dựa trên nghiệp vụ dịch vụ khách hàng thực tế của họ; theo thời gian, họ tạo ra cơ sở để hướng dẫn sử dụng dịch vụ khách hàng nội bộ mà chia sẻ được kiến thức và cắt giảm thời gian hỗ trợ.





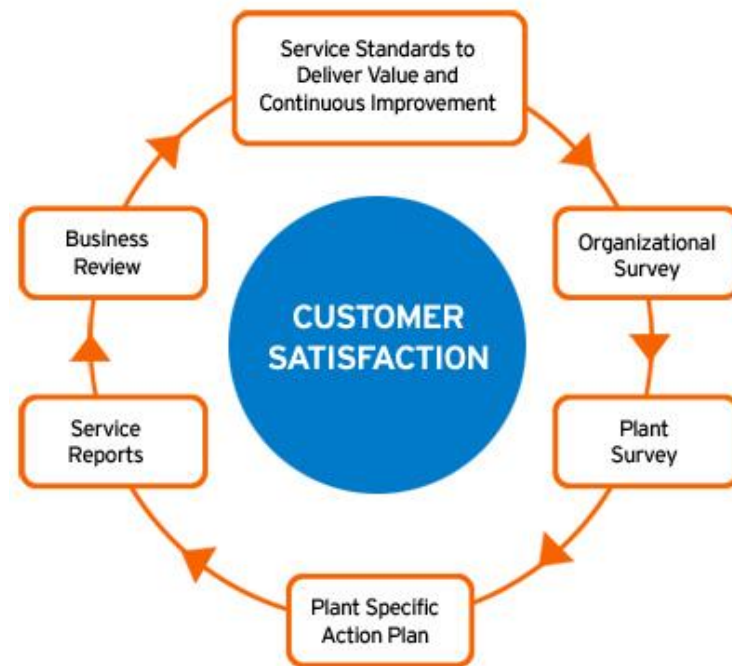
## BUỚC 5:

Giao dịch với một mẫu ngẫu nhiên khách hàng sau họ sử dụng dịch vụ qua hệ thống dịch vụ khách hàng mới xây dựng để xác định sự hài lòng của họ, kể cả với những vấn đề mà họ trải nghiệm với sản phẩm công ty. Kết hợp thông tin này vào hồ sơ khách hàng, và nhân cơ hội này để cải thiện trải nghiệm khách hàng.



## BƯỚC 6:

Đánh giá thường xuyên hệ thống dịch vụ khách hàng của bạn theo định kỳ để cải thiện và mở rộng. Một hệ thống dịch vụ hoàn chỉnh biến một vấn đề vế rắc rối thành cơ hội bán hàng, hoặc có thể tự động xuất bản tài liệu phục vụ khách hàng trên Internet để cho phép khách hàng tự tìm kiếm và giải quyết ngay các vấn đề riêng của họ. Xây dựng hệ thống ticketing ngay từ ngày đầu và càng đơn giản càng tốt, và liên tục cải tiến khi cơ hội luồng công việc trở nên sẵn sàng.





THANK YOU!

*We Can't Spell*

**S CCESS**

*Without... U*