

Cần Thơ, ngày 05 tháng 9 năm 2025

**Kính gửi: Ban Lãnh đạo Quý Doanh nghiệp**

Trong bối cảnh thị trường cạnh tranh khốc liệt hiện nay, việc sở hữu những kỹ năng tiếp thị và bán hàng thực tế, hiệu quả là yếu tố then chốt để phát triển bền vững và bứt phá doanh số. Nhằm trang bị cho doanh nghiệp những kiến thức và công cụ mới nhất, với những nội dung mang tính ứng dụng cao, bám sát thực tiễn kinh doanh hiện nay, Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam Chi nhánh Đồng bằng Sông Cửu Long (VCCI ĐBSCL) trân trọng kính mời Quý doanh nghiệp tham gia khóa tập huấn:

**KỸ NĂNG TIẾP THỊ, BÁN HÀNG VÀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG  
THỰC CHIẾN**

Khóa học giúp học viên:

- Nắm vững các kỹ năng và chiêu thức tiếp thị hiện đại, đặc biệt trong môi trường số, để thu hút khách hàng tiềm năng một cách hiệu quả và tối ưu chi phí.
- Nâng cao năng lực bán hàng chuyên nghiệp, từ việc thấu hiểu tâm lý khách hàng đến nghệ thuật thuyết phục và chốt đơn thành công, ngay cả trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt.
- Xây dựng và triển khai chiến lược chăm sóc khách hàng chủ động, tạo dựng trải nghiệm tích cực và biến khách hàng thành những người ủng hộ trung thành, từ đó tối ưu hóa giá trị vòng đời khách hàng.
- Tối ưu hóa nguồn lực và chi phí trong toàn bộ quy trình tiếp thị, bán hàng và chăm sóc khách hàng thông qua việc áp dụng các phương pháp và công cụ hiệu quả.
- Chủ động vượt qua các phản đối và xử lý tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp, biến thách thức thành cơ hội.

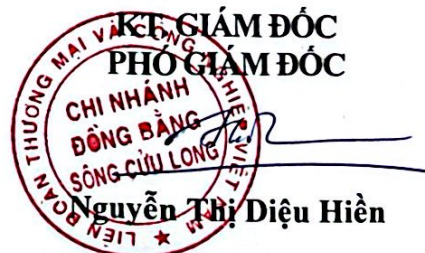
**Thông tin chi tiết:**

- **Thời gian:** 04 buổi, lịch khai giảng ngày 26-27/9/2025
- **Địa điểm:** Khách sạn Kim Thơ, số 1 Ngô Gia Tự, P. Ninh Kiều, Cần Thơ
- **Giảng viên:** Tiến sĩ Nguyễn Văn Sáng – Chuyên gia kinh tế và quản trị doanh nghiệp
- **Đối tượng tham gia:** Các cấp quản lý, trưởng nhóm có liên quan trực tiếp đến hoạt động kinh doanh, bán hàng, tiếp thị và chăm sóc khách hàng, cá nhân có quan tâm.
- ❖ **Học phí:** 1.900.000 đồng/học viên (đã bao gồm tài liệu, giải lao và giấy chứng nhận). Đặc biệt, chính sách ưu đãi học phí giảm 10% dành cho hội viên VCCI hoặc nhóm 03 học viên đăng ký trước ngày 24/9/2025.

Trân trọng./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Giám đốc (để b/c)
- Lưu VP.



**NỘI DUNG ĐÀO TẠO**  
**PHẦN I: KỸ NĂNG TIẾP THỊ VÀ BÁN HÀNG THỰC CHIẾN**

TT	NỘI DUNG	GHI CHÚ
<b>A</b>	<b>Tiếp thị hiệu quả trong bối cảnh cạnh tranh</b>	
1.1	<b>Thấu hiểu thị trường và khách hàng mục tiêu:</b> - Phân tích đối thủ cạnh tranh và vị thế của doanh nghiệp. - Nghiên cứu chuyên sâu về hành vi, nhu cầu và tâm lý khách hàng. - Xây dựng chân dung khách hàng (Buyer Persona) chi tiết.	Phân tích case study về thị trường cạnh tranh.
1.2	<b>Chiêu thức tiếp thị hiện đại &amp; tối ưu chi phí:</b> - Marketing du kích (Guerrilla Marketing) và các chiến lược tiếp thị sáng tạo. - Tiếp thị nội dung (Content Marketing) và xây dựng giá trị cho khách hàng. - Tối ưu hóa SEO/SEM và quảng cáo số (Google Ads, Facebook Ads) hiệu quả. - Tiếp thị qua email, Zalo, SMS và các kênh truyền thông khác. - Đo lường hiệu quả chiến dịch tiếp thị và tối ưu hóa ngân sách.	Giới thiệu các công cụ Digital Marketing cơ bản.
<b>B</b>	<b>Nghệ thuật bán hàng chuyên nghiệp &amp; chốt đơn hiệu quả</b>	
1.3	<b>Quy trình bán hàng 7 bước hiện đại &amp; linh hoạt:</b> - Tiếp cận khách hàng: tạo ấn tượng ban đầu và mở đầu cuộc trò chuyện. - Khai thác nhu cầu: kỹ thuật đặt câu hỏi và lắng nghe chủ động. - Giới thiệu sản phẩm/dịch vụ: tập trung vào lợi ích và giá trị cho khách hàng. - Thuyết phục và xử lý từ chối: biến phản đối thành cơ hội. - Nghệ thuật chốt đơn: các kỹ thuật chốt đơn hiệu quả và thời điểm vàng.	Thực hành nhập vai tình huống bán hàng.
1.4	<b>Tâm lý học trong bán hàng &amp; kỹ thuật thuyết phục đỉnh cao:</b> - Hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua hàng của khách hàng. - Kỹ thuật xây dựng lòng tin và tạo sự đồng cảm (rapport). - Sử dụng ngôn ngữ cơ thể và giọng điệu để tăng sức thuyết phục. - Bán hàng bằng câu chuyện (Storytelling) và ví dụ thực tế.	Phân tích các ví dụ về tâm lý khách hàng.

PHẦN II: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG CHỦ ĐỘNG & TỐI ƯU HÓA GIÁ TRỊ

TT	NỘI DUNG	GHI CHÚ
A	<p><b>Chăm sóc khách hàng chủ động &amp; xây dựng trải nghiệm tích cực</b></p> <p><b>Tầm quan trọng của chăm sóc khách hàng trong bối cảnh cạnh tranh:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sự khác biệt giữa bán hàng và chăm sóc khách hàng.</li> <li>- Các yếu tố tạo nên sự hài lòng, trung thành và ủng hộ của khách hàng.</li> </ul>	Thảo luận về lợi ích của khách hàng trung thành.
	<p>2.1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tư duy chăm sóc khách hàng hiện đại: từ giao dịch đến mối quan hệ.</li> <li>- Tối ưu hóa giá trị vòng đời khách hàng (Customer Lifetime Value - CLV).</li> </ul>	
2.2	<p><b>Dịch vụ khách hàng xuất sắc &amp; xây dựng trải nghiệm vượt trội:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gia tăng dịch vụ khách hàng vượt mong đợi.</li> <li>- Hành vi ứng xử chuyên nghiệp trong mọi tương tác.</li> <li>- Cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng: ứng dụng dữ liệu và công nghệ.</li> <li>- Xây dựng các điểm chạm (touchpoints) tích cực trong hành trình khách hàng.</li> <li>- Kỹ năng giao tiếp hiệu quả qua điện thoại, email, chat và trực tiếp.</li> </ul>	Phân tích các ví dụ về dịch vụ khách hàng xuất sắc.
B	<p><b>Xử lý tình huống &amp; tối ưu hóa hiệu quả</b></p>	
2.3	<p><b>Xử lý khiếu nại và tình huống phát sinh chuyên nghiệp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quy trình 5 bước xử lý khiếu nại hiệu quả.</li> <li>- Kỹ thuật xử lý các tình huống khó (khách hàng nóng giận, đòi hỏi cao).</li> <li>- Biến khiếu nại thành cơ hội để củng cố mối quan hệ.</li> <li>- Kỹ năng giữ bình tĩnh và kiểm soát cảm xúc trong mọi tình huống.</li> </ul>	Thực hành xử lý tình huống giả định.
2.4	<p><b>Tối ưu hóa hiệu quả &amp; lập kế hoạch thực chiến:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đo lường hiệu quả hoạt động tiếp thị, bán hàng và chăm sóc khách hàng (KPIs).</li> <li>- Ứng dụng công nghệ CRM (Customer Relationship Management) để quản lý khách hàng.</li> <li>- Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện bán hàng và chăm sóc khách hàng theo công thức “5W2H”.</li> <li>- Xây dựng đội ngũ bán hàng và chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp.</li> </ul>	Thực hành lập kế hoạch nhóm.

**Thông tin liên hệ:**

**PHÒNG ĐÀO TẠO, VCCI DBSCL**

Địa chỉ: Số 12 Hòa Bình, P. Ninh Kiều, TP. Cần Thơ

- Chị Kim Cương: 0909351055, email: kimcuong@vccimekong.com.vn
- Chị Thu Hà: 0919187707, email: thuhavcci.ct@gmail.com
- Chị Như Ý: 0949115969, email: phamy5969@gmail.com