|  |  |
| --- | --- |
| TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ  **TRUNG TÂM ĐÀO TẠO, NGHIÊN CỨU**  **VÀ TƯ VẤN KINH TẾ (CENTREC)** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

**KỸ NĂNG BÁN HÀNG VÀ PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG**

Nhằm giúp học viên nắm bắt đầy đủ kiến thức, quy trình bán hàng chuyên nghiệp, trang bị những phương pháp, kỹ năng bán hàng và phục vụ khách hàng chuyên nghiệp. Nâng cao khả năng giao tiếp, bán hàng với khách hàng một cách chuyên nghiệp. Phát triển, thiết lập mối quan hệ với khách hàng. Trung tâm Đào tạo, Nghiên cứu và Tư vấn Kinh tế (CENTREC), Trường Đại học Cần Thơ thông báo chiêu sinh lớp **“Kỹ năng bán hàng và phục vụ khách hàng”** cụ thể như sau:

**1. Đối tượng:**

Các cấp quản lý bán hàng của công ty

Đội ngũ bán hàng, tư vấn bán hàng và quản lý bán hàng. Phòng Marketing, Phòng/Ban/Bộ phận chăm sóc khách hàng, bộ phận bán hàng online

**2. Nội dung chương trình học tập:**

Giúp học viên lập kế hoạch bán hàng chuẩn và hiệu quả nhất. Giúp học viên biết cách lập kế hoạch marketing, cách sử dụng các công cụ marketing để mang lại hiệu quả và thành công cho công việc của mình, được trải nghiệm thực tế và được đào tạo các kỹ năng cần thiết để trở thành một chuyên viên Marketing chuyên nghiệp.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Nội dung** | **Số buổi** |
| **Chuyên đề 1** | Kỹ năng giao tiếp trong hoạt động bán hàng  - Nghệ thuật lắng nghe và kỹ năng lắng nghe chủ động  - Nghệ thuật và phương pháp đặt câu hỏi  - Nghệ thuật và phương pháp trả lời hiệu quả  - Các hình thức giao tiếp trong công việc bán hàng | 02 |
| **Chuyên đề 2** | Kỹ năng tìm kiếm khách hàng  - Tìm kiếm và khai thác khách hàng tiềm năng  - Phân loại khách hàng  - Tìm kiếm khách hàng thông qua các công cụ hỗ trợ  - Nâng cao kiến thức về sản phẩm cho khách hàng | 02 |
| **Chuyên đề 3** | Kỹ năng tư vấn bán hàng  - Phương pháp tiếp cận tư vấn khách hàng  - Phân tích nhận thức nhu cầu của khách hàng  - Giám sát dịch vụ sau bán  - Lưu trữ và đánh giá kết quả bán hàng | 02 |
| **Chuyên đề 4** | Quản lý chất lượng dịch vụ khách hàng  - Xử lý xung đột trong tư vấn  - Chương trình chăm sóc khách hàng  - Vai trò cả nhà quản lý trong bán hàng và chăm sóc khách hàng  - Vai trò của nhân viên trong bán hàng và chăm sóc khách hàng | 02 |
| ***Thời gian đào tạo: (A+B)*** | | **8** |

**3. Địa điểm mở lớp:** Trung tâm Đào tạo, Nghiên cứu và Tư vấn Kinh tế, Khu II, trường Đại học Cần Thơ, đường 3 tháng 2, P. Xuân Khánh, Quận Ninh Kiều, TPCT.

**4. Học phí:** 3.000.000 đồng/học viên (không bao gồm tài liệu)

**5. Thời gian học:** Học vào các buổi tối trong tuần hoặc thứ 7 và chủ nhật

**6. Cách thức đăng ký**

***Cách 1: Đăng ký trực tiếp tại Trung tâm***

***Cách 2: Đăng ký trực tuyến thông qua địa chỉ:***

**Hướng dẫn quét mã QR**

***Bước 1:***

+ Nếu sử dụng điện thoại chạy bằng Android vui lòng truy cập Zalo để quyết mã.

+ Nếu sử dụng điện thoại chạy bằng iOS vui lòng mở camera thường để quyết mã.

***Bước 2:***

Hướng camera của điện thoại về mã QR *(hình bên trái)*, ngay sau đó, màn hình điện thoại sẽ hiển thị thông tin link đăng ký, bạn chọn đồng ý.

Trung tâm Đào tạo, Nghiên cứu và Tư vấn Kinh tế (CENTREC) xin thông tin về lớp **“Kỹ năng bán hàng và phục vụ khách hàng”** đến quý học viên.

Mọi chi tiết xin liên hệ: Trung tâm Đào tạo, Nghiên cứu và Tư vấn Kinh tế

Địa chỉ: Khoa Kinh tế, Khu II, Đại học Cần Thơ, Đường 3/2, P. Xuân Khánh, Q. Ninh Kiều, TPCT.

Tel:  **0292 3840 254 – 0939 874 870 – 0974 078 511**

Email: **centrec@ctu.edu.vn**

Website: **<http://ce.ctu.edu.vn/>**

Facebook: **CENTREC.CTU/**

**GIÁM ĐỐC**

**Nơi nhận:**

* *Các đơn vị, cá nhân;*
* *Lưu VT.*