



Dịch vụ chăm sóc khách hàng

Hợp tác với Tập đoàn Hoa Sao, những khách hàng cao cấp (VIP) của doanh nghiệp bạn sẽ thực sự được thụ hưởng những dịch vụ chăm sóc đặc biệt và trải nghiệm cảm giác là "người quan trọng".

Khác với việc chăm sóc khách hàng phổ thông cũng như hoạt động của Call/Contact Center, dịch vụ chăm sóc khách hàng VIP, ngoài việc đảm bảo công tác chăm sóc thông thường thông qua Call Center một cách gián tiếp còn phải có những phương pháp chăm sóc trực tiếp, để khách hàng cảm thấy mình có một vị thế đặc biệt và luôn hài lòng với những dịch vụ - sản phẩm được cung cấp cùng với những giá trị gia tăng, mang đến sự trải nghiệm bất ngờ và cảm xúc với những nét văn hóa ưu việt đặc thù.

Cho tới thời điểm này, các doanh nghiệp lớn tại Việt Nam, sau khi đã dùng nhiều phương án khuyến mại, tiếp thị để thu hút được một lượng khách hàng và thị phần nhất định đã bắt đầu tính đến việc duy trì lượng khách hàng này và nâng cao doanh thu bằng việc tăng dung lượng sử dụng dịch vụ của mỗi khách hàng bên cạnh việc tiếp

CAO CẤP

tục khai thác có chọn lọc khách hàng mới. Và để làm được điều đó, điều đầu tiên mà các nhà cung cấp dịch vụ hướng tới là nỗ lực nâng cao mật độ và phương thức chăm sóc nhóm khách hàng truyền thống, có thâm niên sử dụng sản phẩm - dịch vụ, nhóm khách hàng có hệ số sử dụng dịch vụ cao và nhóm khách hàng tập thể là tổ chức - doanh nghiệp (tạm gọi chung là nhóm khách hàng VIP) nhằm tạo cho khách hàng thiện cảm cao và gắn bó mật thiết với sản phẩm - dịch vụ.

Như chúng ta đã biết, đối với mỗi dịch vụ, số lượng khách hàng VIP thường không nhiều, nhưng họ là nhân vật chính trong nguyên tắc kinh doanh 20 - 80, tức 20% khách hàng mang lại 80% doanh số và lợi nhuận. Một khi đã có được niềm tin, người kinh doanh có thể có được mãi lực mạnh, ổn định và nhiều khi tăng vọt từ số khách này bởi khả năng chi tiêu của họ rất cao. Hơn nữa, khi đã yêu mến, tin cậy, họ thường rất trung thành vì không có nhiều thời gian để cân nhắc, thử nghiệm nơi khác. Đồng thời, nếu "có" được họ, người kinh doanh sẽ có thể "có" thêm được nhiều khách hàng giàu có khác từ bạn bè, cộng đồng của họ. Bên cạnh đó, khách VIP cũng chính là



Dịch vụ CAO CẤP chăm sóc khách hàng

những sứ giả đắt giá quảng bá miễn phí cho thương hiệu doanh nghiệp trong quá trình tiêu dùng.... Chính vì những lý do này mà việc các nhà sản xuất, cung cấp sản phẩm, dịch vụ lớn tại Việt Nam đang dồn tâm lực và ưu tiên vào việc chăm sóc khách VIP là điều hoàn toàn dễ hiểu.

Tuy nhiên, để chăm sóc tốt đối tượng khách hàng này là điều không hề đơn giản. Thực tế đã chứng minh, các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông lớn của Việt Nam thời gian qua đã tổ chức nhiều chương trình chăm sóc cả trực tiếp và gián tiếp lớn, tốn kém nhưng lại không đạt được hiệu quả thực cao, không đem lại sự hài lòng cơ bản của khách hàng.

Công tác chăm sóc khách hàng VIP tại Việt Nam hiện nay gần như vẫn chưa xuất hiện dịch vụ. Hầu hết, các doanh nghiệp đều phải tự mình thực hiện công tác này, nhưng do đặc thù về tổ chức, những khó khăn liên quan đến chuyên môn CSKH... nên công tác này gần như không đạt yêu cầu nên đây đang là nỗi băn khoăn lớn của các doanh nghiệp tại Việt Nam nói chung và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông nói riêng.

Sớm nắm bắt được điều này, Hoa Sao đã đưa ra gói dịch vụ CSKH VIP với những phương thức sáng tạo, chu đáo đảm

bảo về sự hài lòng cho khách hàng cũng như gia tăng được các quyền lợi cho khách hàng, mở rộng lượng khách hàng, đồng thời bảo vệ và quảng bá được uy tín thương hiệu cho doanh nghiệp.

Tại Hoa Sao, gói dịch vụ CSKH VIP được chúng tôi hết sức đề cao, quan tâm đầu tư, đặc biệt trong việc xây dựng hệ thống nhân sự giỏi, am hiểu về chuyên môn CSKH cũng như những ngành sản phẩm - dịch vụ tham gia chăm sóc. Cùng với đó là việc xây dựng hệ thống phương pháp và công nghệ CSKH đặc trưng cho từng đối tác trên cơ sở áp dụng sáng tạo phương pháp CSKH quốc tế với những cải biến phù hợp với tâm lý và thị trường Việt Nam.

Vì vậy, hay giao phó việc CSKH cao cấp của bạn cho chúng tôi. Hoa Sao cam kết sẽ thay bạn chăm sóc những khách hàng cao cấp của doanh nghiệp bạn, giúp họ thực sự được thụ hưởng những dịch vụ chăm sóc đặc biệt và trải nghiệm cảm giác là "người quan trọng".

TẬP ĐOÀN HOA SAO

Địa chỉ: 70 Vương Thừa Vũ - Thanh Xuân - Hà Nội

Điện thoại: 04. 3565 9596 - Fax: 04. 3565 9598

Email: info@hoasao.vn - www.hoasao.com.vn