



Đào tạo Cung cấp nhân sự

Đào tạo - Cung cấp nhân sự

Sự khác biệt của hoạt động CSKH được bắt đầu từ yếu tố con người.

Tư vấn và CSKH đang trở thành một nhu cầu thiết yếu đối với nhiều doanh nghiệp hiện nay. Tuy nhiên không phải doanh nghiệp nào cũng có thể có được một trung tâm CSKH chuyên nghiệp thực sự. Một trong nhiều lý do xuất phát từ vấn đề con người - nguồn nhân lực. Với thế mạnh là một Tập đoàn cung cấp dịch vụ CSKH chuyên nghiệp, Hoa Sao hiện đang phát triển hoạt động đào tạo, cung cấp nguồn nhân lực cho các đối tác có nhu cầu.

Về hoạt động đào tạo

Chương trình Đào tạo CSKH của Hoa Sao sẽ giúp doanh nghiệp nâng cao chất lượng và kỹ năng làm việc của nhân viên làm công tác CSKH của mình. Với kinh nghiệm hoạt động chuyên nghiệp trong lĩnh vực Call Center, Hoa Sao có khả năng xây dựng những chương trình đào tạo phù hợp và hiệu quả nhất cho nhu cầu của doanh nghiệp. Với mỗi đối tác, Hoa Sao luôn có những khảo sát thực tế, cùng làm việc, tìm hiểu để nắm bắt những điểm yếu, điểm mạnh của từng đơn vị, từ đó xây dựng chương trình đào tạo giúp cho đối tác phát triển và hoàn thiện dịch vụ CSKH của mình.

Các chương trình đào tạo mà Hoa Sao cung cấp bao gồm: Đào tạo kỹ năng, nghiệp vụ CSKH; Kỹ năng giao tiếp và bán hàng chuyên nghiệp; Kỹ năng quản lý nhân sự nhân sự Call Center...

Để đạt được hiệu quả cao nhất, phương pháp đào tạo mà Hoa Sao đã áp dụng thành công là học qua trải nghiệm, lấy học viên làm trung tâm. Theo đó hơn 70% thời lượng chương trình dành cho các bài tập nhóm, thực hành các bài tập tình huống, bài tập đóng vai, thảo luận nhóm, trao đổi kinh nghiệm và giải quyết các vấn đề cụ thể của học viên. Học viên là trung tâm của mọi hoạt động đào tạo. Tất cả những hoạt động của lớp học sẽ được quay video, trình chiếu lại để cùng phân tích, rút kinh nghiệm. Với phương pháp này, những lý thuyết khô cứng lại được học viên nắm bắt một cách chính xác, dễ dàng hơn nhiều. Bài học cũng thú vị hơn nhờ những tình huống được xây dựng từ thực tế.

Bên cạnh đó Hoa Sao còn có đội ngũ giảng viên chuyên nghiệp, có kinh nghiệm trong công tác đào tạo, từng tham gia đào tạo cho nhiều công ty, doanh nghiệp về hoạt động CSKH, quản lý nhân sự... Giảng viên của Hoa Sao cũng thường xuyên được tham gia các khóa học về nghiệp vụ để bồi dưỡng kiến thức và nâng cao trình độ. Chính điều đó đã khẳng định chất lượng dịch vụ mà Hoa Sao mang đến cho các đối tác. Cùng với đó, tại Hoa Sao còn có hệ thống cơ sở vật chất phục vụ cho đào tạo cũng được trang bị hiện đại, bao gồm hệ thống phòng học, hệ thống máy chiếu, máy quay .v.v. tạo ra môi trường học và thực hành tốt nhất cho công tác đào tạo.

Về hoạt động cung cấp nhân sự

Các yếu tố tạo nên sự khác biệt cho dịch vụ đào tạo, cung



cấp nhân sự của Hoa Sao gồm: Kinh nghiệm tuyển dụng chuyên nghiệp; Đảm bảo chất lượng nhân sự; Đảm bảo nhân sự dự phòng; Kinh nghiệm quản lý và đào tạo.

Kinh nghiệm tuyển dụng chuyên nghiệp

Với hơn 4 năm đi tiên phong trong hoạt động CSKH, cùng đội ngũ nhân sự trực tiếp hết sức đông đảo, uy tín về chất lượng dịch vụ và môi trường làm việc tại Hoa Sao đã thực sự được khẳng định. Hàng năm, Hoa Sao đã tổ chức tuyển dụng trên toàn quốc hàng nghìn nhân sự để đào tạo, phục vụ cho hoạt động của mình cũng như cung cấp cho các doanh nghiệp khác có nhu cầu. Được hợp tác làm việc cùng Hoa Sao đã là mong ước của nhiều bạn trẻ yêu thích nghề CSKH trên toàn quốc. Chính vì vậy, thông qua Hoa Sao, doanh nghiệp hoàn toàn có thể tin tưởng về việc mình sẽ nhanh chóng được sử dụng nguồn nhân lực CSKH với chất lượng tốt nhất.

Đảm bảo chất lượng nhân sự

Con người với vai trò là trung tâm của mọi hoạt động được xem là nhân tố tạo nên thành công cho mọi tổ chức doanh nghiệp. Trong dịch vụ CSKH thì con người lại càng quan trọng hơn bất cứ yếu tố nào khác. Đối với khách hàng, mỗi nhân viên CSKH là một hình ảnh đại diện cho doanh nghiệp trực tiếp giải đáp, chăm sóc và tư vấn cho khách hàng. Chính vì thế, chất lượng nhân viên CSKH quyết định chất lượng của dịch vụ CSKH. Ý thức sâu sắc điều này, Hoa Sao xây dựng và đưa ra những tiêu chuẩn và quy trình chặt chẽ và khắt khe nhất nhằm đảm bảo chất lượng của nguồn nhân lực. Bắt đầu từ đầu vào là quy trình tuyển chọn, phỏng vấn cùng các tiêu chí, tiếp đến là quy trình đào tạo và thực hành trước khi vào làm việc, sau cùng là quá trình đánh giá, đào tạo và nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ trong suốt quá trình làm việc của Điện thoại viên.

Để đảm bảo về chất lượng, nhân sự CSKH khi làm việc sẽ chịu sự quản lý giám sát về trình độ bởi phòng Giám sát

chất lượng. Hàng tháng nhân viên được đánh giá, xếp hạng một cách chặt chẽ thông qua việc chấm điểm cuộc gọi, hoạt động giao tiếp, kỹ năng tư vấn, kiến thức dịch vụ....

Đảm bảo nhân sự dự phòng

Với đặc thù nghề nghiệp của hoạt động CSKH, Hoa Sao luôn có một lực lượng nhân sự dự phòng đã được đào tạo, số nhân sự này sẽ được sử dụng để thay thế khi có nhân sự nghỉ hoặc một số nhân sự yếu không đạt yêu cầu do đối tác yêu cầu chấm dứt hoặc do phòng Giám sát chất lượng của Hoa Sao đề nghị chấm dứt. Với tất cả những hỗ trợ tối đa, đảm bảo nguồn nhân lực đủ, ổn định, Hoa Sao có thể cam kết một chất lượng dịch vụ tốt nhất, ổn định nhất cho đối tác của mình.

Kinh nghiệm quản lý, đào tạo nhân sự CSKH

Con người là yếu tố quan trọng nhất của dịch vụ CSKH. Để duy trì và không ngừng nâng cao chất lượng nhân sự với con số hàng nghìn, đòi hỏi kinh nghiệm và năng lực quản lý nhân sự ở mức độ chuyên biệt, nhằm đáp ứng những yêu cầu đặc thù về tính chất công việc, tính chất nhân sự trong ngành dịch vụ CSKH - Call Center.

Bộ máy quản lý nhân sự Hoa Sao đã có kinh nghiệm triển khai những chương trình CSKH lớn cho các công ty viễn thông, tài chính, ngân hàng. Đây là yếu tố then chốt để khẳng định Dịch vụ CSKH do Hoa Sao cung cấp có thể đáp ứng những yêu cầu khắt khe nhất, đa dạng nhất về CSKH của các doanh nghiệp Việt Nam.

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