

CHƯƠNG TRÌNH CHI TIẾT KHÓA ĐÀO TẠO KỸ NĂNG GIAO TIẾP HIỆN ĐẠI TRONG KINH DOANH (dùng cho cả giao tiếp Online và Offline)

Module 1: Phân biệt thông tin & giao tiếp

- Phân biệt thông tin là gì? Giao tiếp là gì? Giao tiếp kinh doanh và các loại hình giao tiếp khác.
- Các xu hướng giao tiếp Online và Offline hiện nay.
- Giao tiếp chuyên nghiệp và phi chuyên nghiệp.
- 4 cấp độ trong giao tiếp Online, Offline.
- Hiểu rõ Citizen, Netizen và BUMO trong giao tiếp kinh doanh Offline, Online

Module 2: Hướng dẫn các kỹ thuật, công cụ giao tiếp với khách hàng offline

- Phân tích hoạt động cơ bản của nghe, nói và tương tác khác.
- Các yếu tố gây nhiễu trong giao tiếp làm sai lệch mục tiêu giao tiếp ngay từ cơ bản và kỹ thuật khắc phục.
- Công cụ giao tiếp hiểu chính xác người khác bằng “Cửa sổ Johari”
- Kỹ thuật nghe, hiểu đúng cách, để hiểu ý của khách hàng.
- Kỹ thuật SUM-GRAND SUM và RE-FOCUS.
- Chọn lọc ứng dụng “Đắc Nhân Tâm” trong giao tiếp với khách hàng. Hành động nhỏ nhưng hiệu quả lớn.

Module 3: Hướng dẫn các kỹ thuật, công cụ giao tiếp với khách hàng online

- Cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng Online, giao tiếp liền mạch, giao tiếp tích hợp Online.
- Giao tiếp khách hàng đa kênh.
- 3 giai đoạn giao tiếp ảo trên nền tảng bán hàng số hóa.
- Lập bản đồ giao tiếp khách hàng đa điểm chạm.
- Hiểu giai đoạn “Messy Middle” của khách hàng và kỹ thuật giao tiếp thúc đẩy khách hàng ra quyết định.
- Giao tiếp bán chéo, bán thâm canh trong kinh doanh nền tảng số