



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO VÀ TƯ VẤN

(Đào tạo và tư vấn doanh nghiệp vận hành công cụ “thực chiến”)

HỆ THỐNG QUẢN TRỊ KHÁCH HÀNG

CÔNG TY TNHH GIẢI PHÁP QUẢN TRỊ VÀ ĐÀO TẠO - SIC VIỆT NAM

Tầng 1, Tòa V2, KĐT Đặng Xá, Gia Lâm, Hà Nội, Việt Nam

0913 703 586

Infor@sicvietnam.vn

sicvietnam.com.vn

GIỚI THIỆU VỀ DỊCH VỤ

TƯ VẤN XÂY DỰNG HỆ THỐNG QUẢN TRỊ KHÁCH HÀNG

Giải pháp giúp doanh nghiệp phát triển khách hàng bền vững và gia tăng giá trị kinh doanh

HỆ THỐNG QUẢN TRỊ KHÁCH HÀNG LÀ GÌ?

- Hệ thống quản trị khách hàng là tập hợp các phương pháp, quy trình và công cụ quản lý quan hệ khách hàng, giúp doanh nghiệp xây dựng, duy trì và phát triển mối quan hệ lâu dài với khách hàng.
- Thay vì chỉ tập trung vào hoạt động bán hàng, hệ thống quản trị khách hàng giúp doanh nghiệp quản lý toàn bộ vòng đời khách hàng, từ việc tìm kiếm khách hàng tiềm năng, phát triển quan hệ hợp tác đến duy trì và gia tăng giá trị khách hàng trong dài hạn.
- Một hệ thống quản trị khách hàng hiệu quả giúp doanh nghiệp hiểu rõ nhu cầu của khách hàng, nâng cao trải nghiệm dịch vụ và xây dựng mối quan hệ hợp tác bền vững, từ đó tạo nền tảng cho sự tăng trưởng ổn định của doanh nghiệp.



NHỮNG VẤN ĐỀ DOANH NGHIỆP THƯỜNG GẶP

Trong thực tế, nhiều doanh nghiệp gặp phải các khó khăn trong việc quản trị khách hàng như:

Thông tin khách hàng không được quản lý và lưu trữ một cách hệ thống

Hoạt động chăm sóc khách hàng phụ thuộc vào từng cá nhân kinh doanh

Doanh nghiệp khó theo dõi lịch sử giao dịch và nhu cầu của khách hàng

Chưa có phương pháp duy trì và phát triển khách hàng lâu dài

Khách hàng dễ dàng chuyển sang đối thủ cạnh tranh

Doanh nghiệp chưa khai thác hết giá trị từ khách hàng hiện có

Những vấn đề này làm giảm hiệu quả kinh doanh và khiến doanh nghiệp phải tốn nhiều chi phí để tìm kiếm khách hàng mới.

Ý NGHĨA CỦA HỆ THỐNG QUẢN TRỊ KHÁCH HÀNG

Khi hệ thống quản trị khách hàng được xây dựng và vận hành hiệu quả, doanh nghiệp sẽ:



Quản lý dữ liệu khách hàng một cách khoa học và hệ thống



Hiểu rõ nhu cầu và hành vi của khách hàng



Nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng



Tăng khả năng duy trì và phát triển khách hàng lâu dài



Gia tăng doanh thu từ khách hàng hiện hữu



Tạo lợi thế cạnh tranh bền vững trên thị trường

CÁC THÀNH PHẦN TRONG HỆ THỐNG QUẢN TRỊ KHÁCH HÀNG

Một hệ thống quản trị khách hàng hiệu quả thường bao gồm các thành phần chính sau:

1 Hệ thống quản lý dữ liệu khách hàng

Thiết lập phương pháp thu thập, lưu trữ và quản lý thông tin khách hàng.

2 Hệ thống phân loại và phân tích khách hàng

Phân tích khách hàng theo giá trị, nhu cầu và tiềm năng phát triển.

3 Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng

Xây dựng phương pháp duy trì và phát triển mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

4 Hệ thống chăm sóc và hỗ trợ khách hàng

Thiết lập quy trình chăm sóc khách hàng trước, trong và sau bán hàng.

5 Hệ thống theo dõi và đánh giá trải nghiệm khách hàng

Đánh giá mức độ hài lòng và trải nghiệm của khách hàng nhằm cải thiện dịch vụ.

6 Hệ thống phát triển khách hàng chiến lược

Xây dựng phương pháp phát triển các khách hàng quan trọng và mở rộng thị trường.

KẾT QUẢ DOANH NGHIỆP NHẬN ĐƯỢC

Sau khi hệ thống quản trị khách hàng được xây dựng và triển khai, doanh nghiệp sẽ đạt được những kết quả rõ ràng:

- Thông tin khách hàng được quản lý khoa học và hiệu quả hơn
- Doanh nghiệp hiểu rõ nhu cầu và hành vi của khách hàng
- Chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng được nâng cao
- Tỷ lệ duy trì khách hàng và giá trị hợp tác được gia tăng
- Doanh nghiệp khai thác tốt hơn giá trị từ tệp khách hàng hiện có
- Nâng cao uy tín và vị thế của doanh nghiệp trên thị trường

SIC VIỆT NAM – ĐỒNG HÀNH CÙNG SỰ PHÁT TRIỂN CỦA DOANH NGHIỆP

Để tìm hiểu thêm thông tin về dịch vụ, Quý khách vui lòng liên hệ với SIC Việt Nam để được tư vấn chi tiết.

Chúng tôi luôn sẵn sàng đồng hành cùng sự phát triển của Quý doanh nghiệp.