

EAS VIETNAM

International Higher Human Resource Institute



CSC

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN THỰC HÀNH CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG QUỐC TẾ G23.0

(Mã số: VSSS 93734)

HÃY CHUNG TAY VÌ MỘT VIỆT NAM NGANG TẦM THẾ GIỚI VÀ BÌNH ĐẲNG HỌC THUẬT!

Việt Anh, B. P. (1997)



EAS VIETNAM
HIGHER HUMAN RESOURCE

TỔNG GIÁM ĐỐC EAS VIỆT NAM



Tổng giám đốc, **Bùi Phương Việt Anh (Michael Bui)**, tốt nghiệp Đại học Victoria – Úc, nghiên cứu Tiến sĩ Quản trị Chiến lược tại Đại học Horizons – Pháp. Là cha đẻ của học thuyết Kinh tế tổng thể và chuẩn Nhân lực EAS IHHRM G23.0 Toàn cầu. Nhà quản trị thực tế, bộ óc quản trị cách mạng hàng đầu. Anh đã giảng dạy và cố vấn cho nhiều Đại học và các tổ chức trong nước và quốc tế.

*Gia đình đã sinh ra các bạn, Nhà trường và Xã hội làm cho các bạn phổ biến,
Còn chúng tôi – EAS Việt Nam sẽ nâng tầm cho các bạn!*

Việt Anh B. P. (2008)

EAS Vietnam IHHR Institute độc quyền đào tạo nhân lực cấp cao trình độ đại học và sau đại học quốc tế theo chuẩn EAS IHHRM G23.0 Toàn cầu.

BÀI TOÁN HỘI NHẬP VÀ CSC HỘI NHẬP TOÀN CẦU

Khi thế giới trở nên phẳng hơn, hội nhập sâu rộng đã phá bỏ mọi biên giới Quốc gia. Kéo theo đó là muôn vàn thách thức cho nguồn nhân lực: Việc làm bị mất, cơ hội kiếm việc làm chất lượng ngày càng khó hơn, yêu cầu trong tuyển dụng càng lúc càng chặt chẽ,... Tất cả đòi hỏi nhân lực đa nhiệm, xuyên môn hóa thay vì chuyên môn hóa; đặc biệt là những công việc có thu nhập cao, vị trí làm việc chủ chốt.

Trong khi hiện nay, gần như không có trường Đại học ngoài khối quân sự nào ở Việt Nam đào tạo được những nhân sự từ kiến thức về thiên văn đến cách bắt tay, uống rượu vẫn tinh tảo cho đến những sinh hoạt thường ngày như ăn, ở, ngủ,...cho đến tranh luận các tác phẩm văn học hay các chủ đề chính trị,...

Toàn cầu cũng làm cho thế hệ trẻ gặp rất nhiều khó khăn đặc biệt là phải sống độc lập hơn, làm việc trong môi trường áp lực hơn,... Nền giáo dục của Việt Nam và Quốc tế hầu như không đảm đương được yêu cầu trên.

Từ mong muốn đó và thôi thúc của thời đại đã khiến EAS Việt Nam lựa chọn **“Chăm sóc Khách hàng Quốc tế G23.0”**

với chuẩn EAS IHHRM G23.0 Toàn cầu làm nền tảng để đào tạo các “Công dân toàn cầu”. Các chương trình đào tạo kỹ năng không chỉ dừng lại ở việc chuẩn hoá các kỹ năng ở tầm quốc tế mà còn kiến tạo ra một hệ sinh thái hành vi để bạn thích ứng toàn cầu và thành công.

Chương trình đào tạo **“Chăm sóc Khách hàng Quốc tế G23.0 - CSC”** được xây dựng với mục tiêu đào tạo ra những Chuyên gia Chăm sóc Khách hàng chuyên nghiệp và đẳng cấp.

Chương trình đào tạo CSC Quốc tế này giúp cho người học thay đổi hiệu quả ngay cho dù xuất phát điểm của họ là gì!

Cách mạng công nghiệp 4.0 và chất lượng nguồn Nhân lực Lãnh đạo và Quản trị chuẩn EAS IHHRM G23.0 Toàn cầu đang vẽ lại “chân dung” của các Chuyên gia Chăm sóc Khách hàng thế hệ mới theo cách mà bạn cần phải đạt đến!

Chọn EAS Việt Nam để rèn luyện năng lực Chăm sóc Khách hàng là một sự lựa chọn thông minh và hiệu quả.

Hãy là một Chuyên gia Chăm sóc Khách hàng Quốc tế thông thái đúng với kỳ vọng của chính bạn bởi Thái độ - Khát vọng - Sự hành động - Chiến lược của bạn ngay từ hôm nay.

ĐỐI TƯỢNG ĐĂNG KÝ THAM GIA ĐÀO TẠO

Với năng lực của mình, EAS Việt Nam tự tin cung cấp và đào tạo thành công cả hai nhóm đối tượng tham gia chương trình đào tạo Chăm sóc Khách hàng Quốc tế G23.0:

A. Người học đã có kinh nghiệm điều hành tổ chức. Nhóm người học là các thành viên Ban Lãnh đạo các tổ chức, ban Giám đốc, Giám đốc bộ phận, các cấp quản lý, nhân viên chăm sóc khách hàng, dịch vụ khách hàng, bán hàng, quan hệ khách hàng.

B. Người học chưa có kinh nghiệm những người học mới bắt đầu làm Giám đốc bộ phận Chăm sóc Khách hàng, Chuyên viên Chăm sóc khách hàng, người có mong muốn trở thành Giám đốc bộ phận, chuyên viên, nhân viên chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp.

THỜI LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Tổng thời lượng đào tạo ứng với mỗi cấp học (theo khung chuẩn quốc tế của Châu Âu hoặc Mỹ):

- a. Quản trị sau đại học (IPS): 40 - 70 tín chỉ
- b. Quản trị đại học (IUO): 110 - 150 tín chỉ
- c. Quản trị cao cấp (Top Manager): 40 - 70 tín chỉ
- d. Quản trị trung cấp (Middle Manager): 30 - 70 tín chỉ
- e. Quản trị sơ cấp (First-line Manager): 10 - 25 tín chỉ

Người học cũng có thể đưa ra thời lượng theo yêu cầu theo hệ thống tín chỉ Quốc tế tại EAS Việt Nam.

HÌNH THỨC ĐÀO TẠO

Người học tự chọn hình thức đào tạo cho phù hợp với mục tiêu và điều kiện của cá nhân. Chất lượng của các hình thức đào tạo tại EAS Việt Nam cam kết là như nhau.

- A. Học trực tiếp tại lớp (Face to Face).
- B. Học trực tiếp qua giảng đường điện tử Realtime hiện đại nhất châu Á.

NGÔN NGỮ ĐÀO TẠO

Người học có thể lựa chọn tiếng Việt hoặc tiếng Anh tùy theo năng lực của mình.

NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

1. Tư duy về khách hàng và hệ thống chăm sóc khách hàng: Kinh doanh và vai trò của chăm sóc khách hàng, tìm kiếm và đáp ứng nhu cầu khách hàng. Chức năng chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp.

2. Chiến lược chăm sóc khách hàng hiệu quả G23.0: Nắm rõ về khách hàng, phát hiện nhu cầu của khách hàng, khơi gợi nhu cầu, đánh giá thái độ khách hàng, hình dung khách hàng thực sự là ai? Nguyên tắc và kỹ năng, quy trình chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp, xây dựng chiến dịch chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp.

3. Văn hoá dịch vụ và mô hình chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp hiệu quả; Kỹ năng bán hàng và kỹ năng chăm sóc khách hàng (hình thức - thái độ - kỹ năng), những tiêu chuẩn chăm sóc bán hàng, chăm sóc khách hàng.

Năng lực hình thành hệ thống giá trị tiếp cận khách hàng, lớp khách hàng hiện đại.

4. Dự án tốt nghiệp: Nhằm đánh giá thực chất năng lực ứng dụng và chuyển hóa chuyên môn của Chuyên gia Chăm sóc Khách hàng Quốc tế G23.0 gắn với mô hình mục tiêu mà người học hướng tới.

KHAI GIẢNG

EAS Việt Nam tổ chức khai giảng chương trình đào tạo Chăm sóc Khách hàng Quốc tế G23.0 tại các thành phố của Việt Nam (Hà Nội, Đà Nẵng, Hồ Chí Minh) và phạm vi toàn cầu vào các ngày 15 hàng tháng trong năm. Ngoài ra, lịch khai giảng có thể điều chỉnh theo đơn đặt hàng.

HỌC PHÍ CHƯƠNG TRÌNH

Mức học phí của học viên phụ thuộc vào mức học bổng được cấp bởi EAS Việt Nam. Căn cứ vào hồ sơ và thái độ của ứng viên. Nhằm tạo sự bình đẳng của các học viên khi tham gia các chương trình đào tạo tại EAS Việt Nam.



GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ ĐÀO TẠO

EAS Việt Nam cung cấp dịch vụ giáo dục đa ngành Quốc tế với mô hình quản trị chất lượng học thuật tương đương các Đại học Quốc tế, cung cấp các chương trình đào tạo **Quản trị đại học & sau đại học Quốc tế**, CEO Quốc tế, IHRM Quốc tế, **tư vấn và đào tạo Lãnh đạo toàn cầu**, các chương trình **Tim kiếm và Đào tạo Tài năng trẻ Quốc tế (YLP)**, Đào tạo thực hành nghề Quốc tế (**TAFE EAS Vietnam**), đào tạo **Đặc nhiệm Quản trị**, **đào tạo theo đơn đặt hàng**.

Với chuẩn nhân lực cấp cao **EAS IHRM G23.0** Toàn cầu **độc quyền** đã tạo nên một môi trường **đào tạo tín chỉ Quốc tế** “cách mạng” trong tư duy Đào tạo, Chiến lược và Giải pháp học thuật hiệu quả nhằm tạo ra những nhà quản trị có **“dáng vóc của một người mẫu, sức khỏe của một vận động viên Olympic, trí tuệ của một học giả, tài ăn nói như một thuyết gia, cư xử như một chuyên gia tâm lý”**. Đồng thời đem đến các chuẩn mực học tập tiến bộ nhất của thế giới cho công dân Việt Nam và toàn cầu ngay tại Việt Nam.


EAS Việt Nam có đội ngũ giảng viên, chuyên gia được đào tạo từ các nước tiên tiến như: Úc, Pháp, Đức, có trình độ NCS Tiến sĩ, Thạc sĩ... đã xây dựng thành công hệ thống **chương trình đào tạo tiên tiến** và **phương pháp học thuật tích hợp môn học** đúng nghĩa giúp học viên lĩnh hội kiến thức nhanh hơn, bền vững hơn và phát triển năng lực hiệu quả hơn so với các nhóm nhân lực cùng chuyên ngành của các cơ sở đào tạo khác.

Với danh tiếng hơn 24 năm xây dựng và phát triển, EAS Việt Nam hiện đang cung cấp hơn 154 khóa học với nhiều cấp độ đào tạo khác nhau được giảng dạy bằng cả tiếng Việt hoặc Tiếng Anh tại Việt Nam và khu vực được ví như chương trình “du học tại chỗ” với thời gian và chi phí chỉ bằng 30% so với Quốc tế và các cơ sở khác.

Bước sang thế kỷ 21, với việc ban hành **chuẩn nhân lực EAS IHRM G23.0 Toàn cầu**, EAS Việt Nam luôn nỗ lực **vi một Việt Nam ngang tầm thế giới và bình đẳng học thuật** cũng như đưa nguồn nhân lực Việt Nam và khu vực hội nhập thành công, góp phần phát triển khu vực và Việt Nam. Bên cạnh đó đưa EAS Việt Nam trở thành một người bạn mà ai cũng muốn đồng hành cùng về tương lai.

Phương châm của EAS Việt Nam:

HỌC THẬT - LÀM THẬT - RÈN LUYỆN - PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG - HẠNH PHÚC



**HÃY LÀ MỘT
CHUYÊN GIA CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG QUỐC TẾ G23.0
TIÊN PHONG VÀ ĐẲNG CẤP KHÔNG CHỈ TẠI VIỆT NAM MÀ TRÊN
TOÀN THẾ GIỚI BẰNG CHUẨN EAS IHHRM G23.0 TOÀN CẦU**

DON'T WALK IF YOU CAN RUN!

Việt Anh, B. P. (2010)

EAS VIETNAM INTERNATIONAL HIGHER HUMAN RESOURCE INSTITUTE

EAS Vietnam TP. Hà Nội

Số 417 Nguyễn Khang,
Yên Hòa, Cầu Giấy, HN

EAS Vietnam TP. HCM

Số 60 Nguyễn Đình Chiểu,
P. Đakao, Q.1, TP. HCM

EAS Vietnam Vĩnh Phúc

Số 56 Phạm Văn Đồng,
Xuân Hòa, Phúc Yên, VP

EAS Vietnam International

Hanoi, Vietnam

Email: info@easvietnam.edu.vn

Website: www.easvietnam.edu.vn

Facebook: www.facebook.com/EasVietnamUni

Hotline: (+84) 24 6656 9157 / (+84) 944 408 725