



P & Q SOLUTIONS CO., LTD.

Unit 902, Building 45 Nguyen Son, Long Bien, Hanoi, Vietnam

T. (04) 3 793 06 96 F. (04) 3 793 06 95 W. <http://www.pnq.com.vn>

Leading Solutions, Leading People !

Khóa ào t o : THEO DÕI VÀ O L NG TH A MÃN KHÁCH HÀNG

Th i l ng : ào t o 02 ngày

i t ng : Cán b qu n lý kinh doanh, Cán b qu n lý ch t l ng

M c tiêu : Gi i thi u và h ng d n các h c viên áp d ng các mô hình, ph ng pháp, công c và các k n ng c n thi t xác nh, theo dõi và o l ng s th a mẫ c a khách hàng nh m m c ích xác nh, n m b t, th c hi n các c h i nh m c i ti n ho t ng qu n lý ch t l ng nói chung và nâng cao s th a mẫ c a khách hàng nói riêng.

TT	N I DUNG	TH I GIAN
NGÀY TH NH T		
1	T ng quan v qu n lý ch t l ng <ul style="list-style-type: none">• Khái ni m v ch t l ng,• Nguyên t c “H ng vào Khách hàng” trong qu n lý ch t l ng.• Các yêu c u c a ISO 9001:2008 liên quan n th a mẫ c a Khách hàng.• <u>Th o lu n 1: Câu h i tr c nghi m</u>	08:30-10:00
2	Các mô hình th a mẫ khách hàng <ul style="list-style-type: none">• Mô hình ch s th a mẫ khách hàng c a M ,• Mô hình ch s th a mẫ khách hàng c a Châu Âu,• Mô hình ch s th a mẫ khách hàng tích h p,• Mô hình 5 kho ng cách ch t l ng trong d ch v .• <u>Th o lu n 2: Câu h i tr c nghi m</u>	10:15-11:00
3	S c n thi t c a theo dõi o l ng nhu c u và th a mẫ khách hàng <ul style="list-style-type: none">• Vai trò và ý ngh a c a vi c theo dõi, o l ng nhu c u c a khách hàng,• Vai trò và ý ngh a c a vi c theo dõi, o l ng th a mẫ khách hàng.• <u>Th o lu n 3: Phân tích tình hu ng</u>	11:00-12:00
4	Ph ng pháp thu th p thông tin v nhu c u và th a mẫ khách hàng <ul style="list-style-type: none">• Các b c ti n hành thu th p thông tin,• Ph ng pháp thu th p thông tin v nhu c u khách hàng,• Ph ng pháp thu th p thông tin v th a mẫ khách hàng,• Thi t k th c o dùng thu th p thông tin,• <u>Th o lu n 4: Xây d ng b ng câu h i ph c v cho thu th p thông tin</u>	13:30-15:00 15:15-17:00
NGÀY TH HAI		
6	Mô hình ánh giá và ra quy t nh <ul style="list-style-type: none">• Mô hình ánh giá th a mẫ khách hàng và ra quy t nh trên c s “t m quan tr ng” và “m c th a mẫ”,• Ch s c i ti n th a mẫ khách hàng.• <u>Th o lu n 5: Phân tích tình hu ng</u>	08:30-10:00

TT	NỘI DUNG	THỜI GIAN
7	<p>Mô hình chất lượng dịch vụ -SERVQUAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Mô hình chất lượng dịch vụ trong dịch vụ , Khoảng cách chất lượng trong dịch vụ , Bảng câu hỏi chất lượng dịch vụ : Mức chất lượng mong đợi và mức chất lượng cảm nhận, <u>Thảo luận 5: Phân tích tình huống</u> 	10:15-12:00
8	<p>Mô hình chất lượng hai chiều của Noriaki Kano</p> <ul style="list-style-type: none"> Mô hình chất lượng của Noriaki, Áp dụng mô hình chất lượng của Noriaki Kano trong thực tiễn, <u>Thảo luận 6: Phân tích tình huống</u> 	13:30-15:00
	<ul style="list-style-type: none"> Bài tập tình huống 	15:15-16:30
9	Tổng kết khóa học, trả lời câu hỏi & đánh giá khóa học	16:30-17:00

Ghi chú:

- Thời gian nghỉ trưa từ 12:00-13:30, nghỉ giờ lao động 10:00-10:15 và 15:00-15:15,
- Tài liệu cho khóa học do P & Q Solutions cung cấp bao gồm tài liệu bài giảng, tài liệu thảo luận và các tài liệu tham khảo cho các chủ đề thảo luận.