

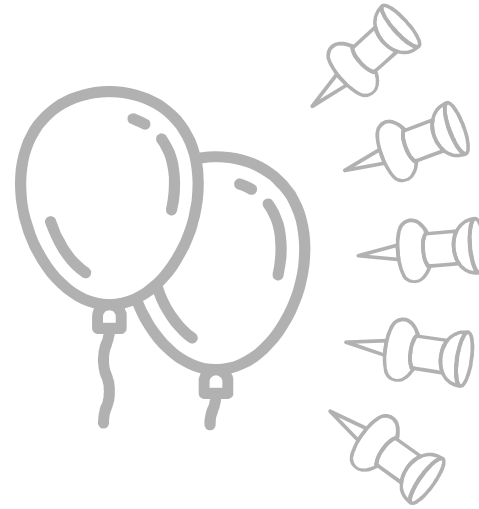
●

DỊCH VỤ NỘI BỘ TỪ TÂM

□



BÓNG BAY & GHIM



TẠI SAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NỘI BỘ QUAN TRỌNG?

01

Những công ty tập trung vào dịch vụ khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài thường là người chiến thắng.

02

Những công ty có dịch vụ nội bộ tuyệt vời nhưng dịch vụ khách hàng bên ngoài kém thì có nguy cơ bên bờ vực và rơi khỏi các công ty mạnh

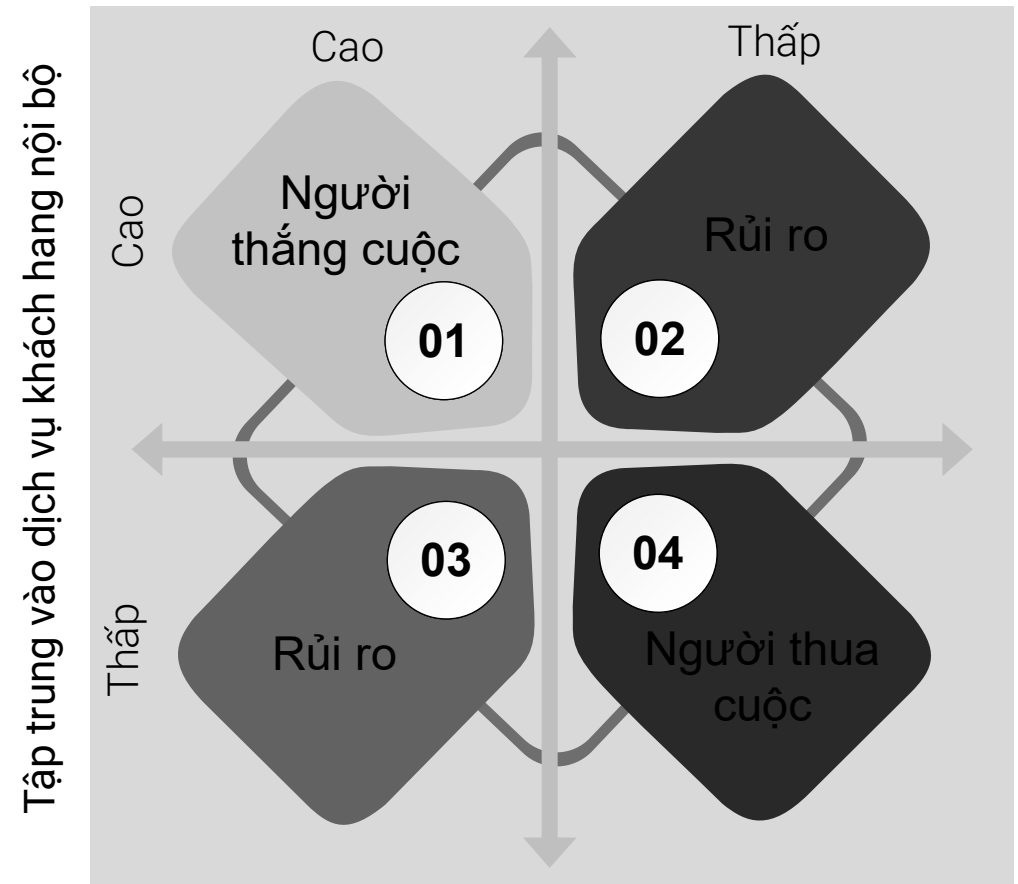
03

Những công ty có dịch vụ khách hàng tuyệt vời nhưng dịch vụ khách hàng nội bộ kém thì có nguy cơ bên bờ vực kinh doanh

04

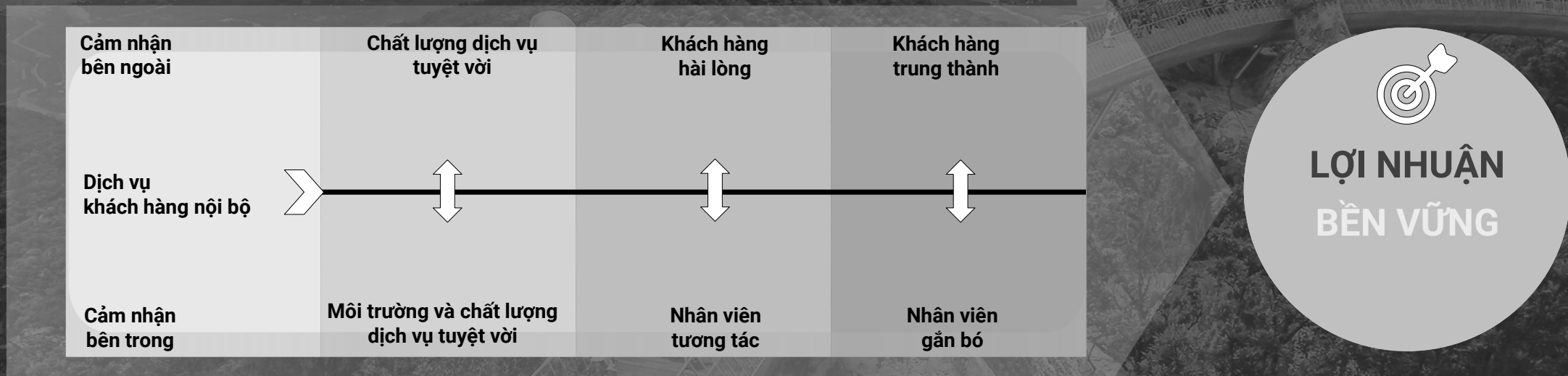
Những công ty có dịch vụ nội bộ và khách hàng bên ngoài kém thường là người thua cuộc

Tập trung vào dịch vụ khách bên ngoài



Ma trận dịch vụ khách hàng nội bộ & bên ngoài (Mary Azzolini và James Shillaber)

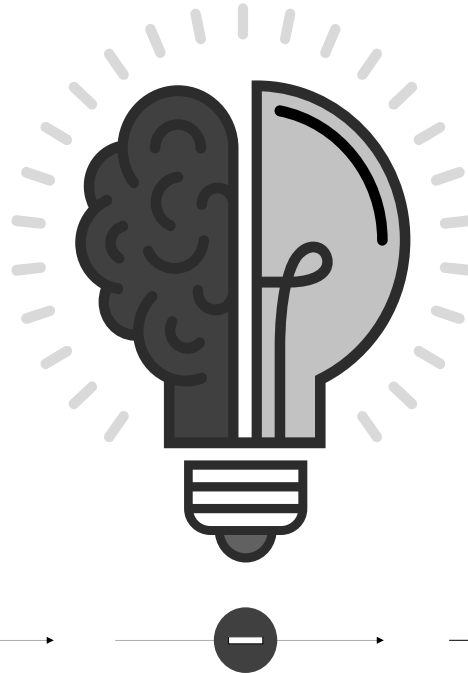
LỢI ÍCH CỦA VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NỘI BỘ



SỰ HÀI LÒNG & GẮN KẾT CỦA NHÂN VIÊN TÁC ĐỘNG MẠNH MẼ LÊN SỰ HÀI LÒNG VÀ TRUNG THÀNH CỦA KHÁCH HÀNG, TẠO LỢI NHUẬN BỀN VỮNG CHO TỔ CHỨC!

DỊCH VỤ NỘI BỘ LÀ ... ?

Khách hàng
nội bộ là ai?



Mong đợi
khách hàng nội bộ?

Dịch vụ nội bộ là tương
tác/phục vụ **QUA LẠI** giữa
các Cá nhân với nhau

Vai trò Khách hàng và Người cung cấp dịch
vụ được **HOÁN ĐỔI** theo chức năng nhiệm vụ
và mối liên hệ trong công việc

Khi cung cấp dịch vụ cho
nhau, **không những phải đáp
ứng kỳ vọng và đạt được sự
hài lòng của Khách hàng mà
còn cần phải hoàn thành chức
năng nhiệm vụ của mình**

●

DỊCH VỤ NỘI BỘ TỪ TÂM

□





MỤC TIÊU

CBNV Tập Đoàn Sun Group hiểu rõ tầm quan trọng và lợi ích của việc nâng cao **chất lượng dịch vụ nội bộ**. Vận dụng hiệu quả 5 trụ cột của DVNB: **Hệ thống – Quy trình – Công nghệ - Con người – Văn hóa** để cung cấp tới các Đồng nghiệp, Phòng ban, Vùng, Khối những **dịch vụ hiệu quả qua từng tương tác mỗi ngày**. Đồng lòng cam kết thiết lập các chuẩn mực chất lượng dịch vụ hướng tới **sự hài lòng, gắn kết đội ngũ**, tạo ra những trải nghiệm tuyệt vời đáng nhớ cho mỗi thành viên của đại gia đình SUN GROUP.



NỘI DUNG

- 1 ☐ Hoạt động H.E.A.R.T – phẩm chất cốt lõi dẫn đến thành công
- 2 ☐ Lan tỏa dịch vụ khách hàng nội bộ từ Tâm
- 3 ☐ Văn hóa dịch vụ khách hàng nội bộ từ Tâm bắt đầu từ Tôi



DỊCH VỤ NỘI BỘ TỪ TÂM HEART

Adaptability to change

THÍCH ỨNG VỚI THAY ĐỔI – Tìm tòi giải pháp, cách làm việc đơn giản cho bản thân, đồng nghiệp và khách hàng

Empathy

SỰ THẤU CẢM – Sự thấu hiểu và cảm nhận những gì mà người khác đang trải qua, đặt mình vào vị trí người đó để hiểu và giúp được họ nhiều hơn

Harmony

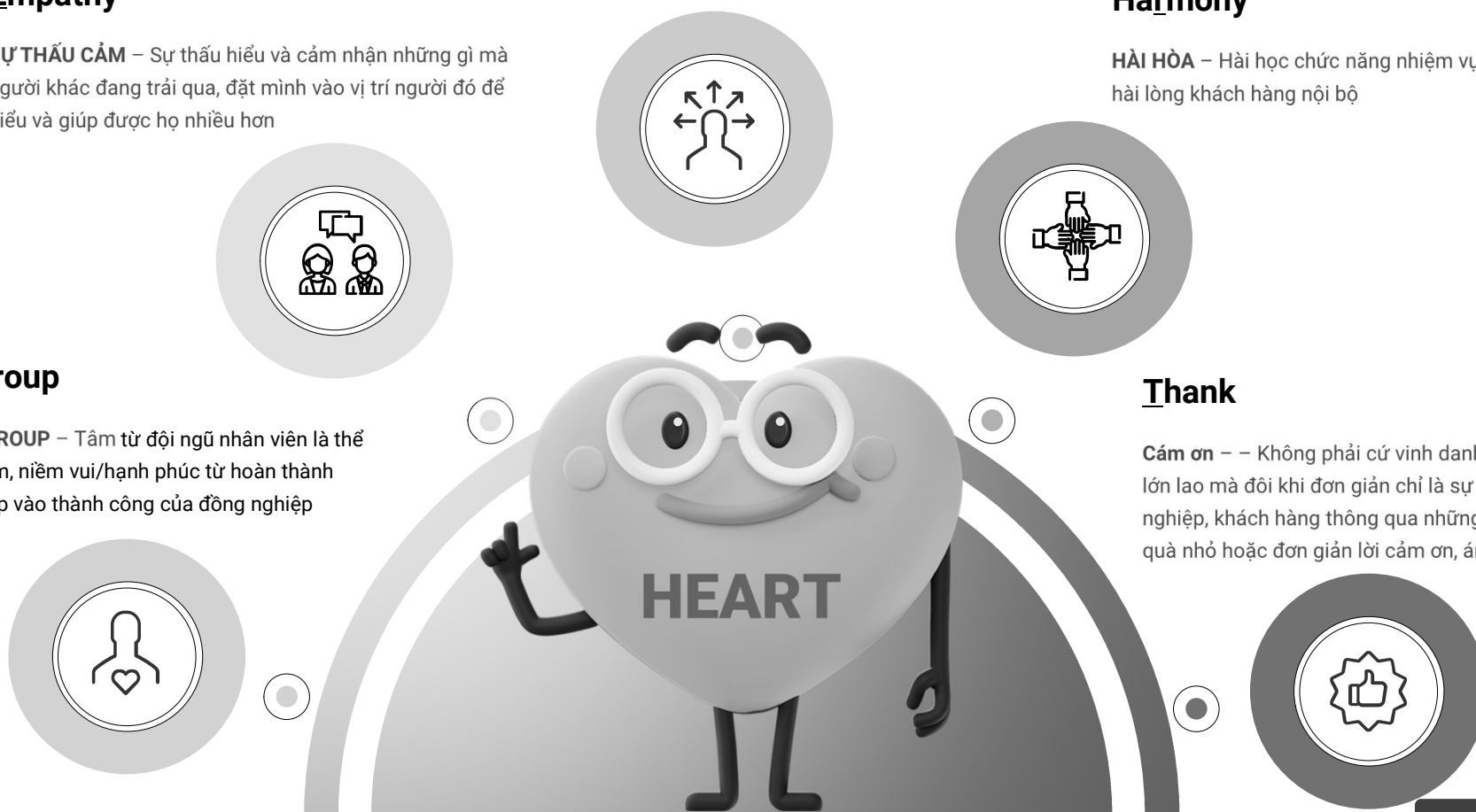
HÀI HÒA – Hài học chức năng nhiệm vụ và làm hài lòng khách hàng nội bộ

Heart Of Sun Group

TÂM CỦA NGƯỜI SUN GROUP – Tâm từ đội ngũ nhân viên là thể hiện sự nhiệt tâm, tận tâm, niềm vui/hạnh phúc từ hoàn thành công việc và/để đóng góp vào thành công của đồng nghiệp

Thank

Cám ơn – Không phải cứ vinh danh hay phần thưởng lớn lao mà đôi khi đơn giản chỉ là sự ghi nhận của đồng nghiệp, khách hàng thông qua những lời khen tặng, món quà nhỏ hoặc đơn giản lời cảm ơn, ánh mắt hay nụ cười



EMPATHY

SỰ THẤU CẢM?



THỬ THÁCH

THÔNG DIỆP

- Chia nhóm
- Mỗi nhóm sẽ nhận được 01 từ khóa bí ẩn

- **Nhiệm vụ mỗi nhóm:**

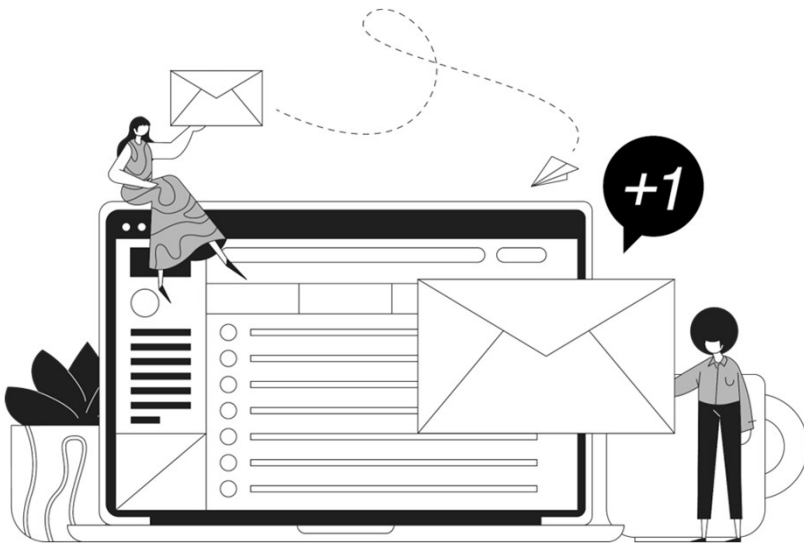
- Các A/C sẽ được xem 1 đoạn phim.
- Sau khi xem xong mỗi nhóm sẽ có 5 phút để thảo luận 3 câu hỏi ở slide tiếp theo

<https://www.youtube.com/watch?v=1E39jpNN9eQ>



THỬ THÁCH

THÔNG ĐIỆP



- Hãy chia sẻ cảm nhận về đoạn phim vừa xem
- Nếu nhìn vào từ khóa nhóm bạn đang có thì ý nghĩa của nó qua đoạn phim này nên hiểu thế nào?
- Nếu sử dụng từ khóa trên với chính đồng nghiệp và khách hàng nội bộ thì điều gì xảy ra?

SỰ THẤU CẢM

THẤU HIỂU

CẢM NHẬN

TIN TƯỞNG

TÔN TRỌNG

ĐỐI THOẠI

THỬ THÁCH

THÔNG điệp

➤ SỰ THẤU CẢM

THẤU HIỂU

Sự thấu hiểu những gì mà người khác đang trải qua.

CẢM NHẬN

Cảm nhận là đặt mình trong vị trí của người đó để hiểu họ nhiều hơn.

ĐỐI THOẠI

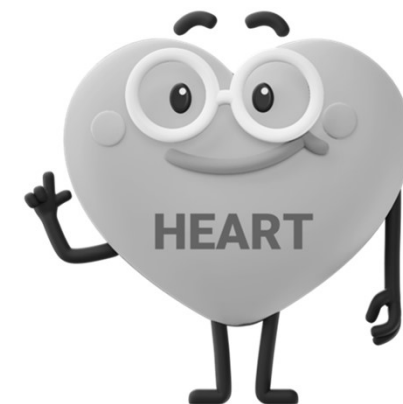
Mỗi chúng ta là một cá thể khác biệt, không giống nhau nhưng thông qua đối thoại sẽ thấu hiểu và đồng cảm với nhau nhiều hơn

TIN TƯỞNG

Tin vào lời nói hay hành động của người khác đến mức có thể gửi gắm. Niềm tin này bền vững theo thời gian.

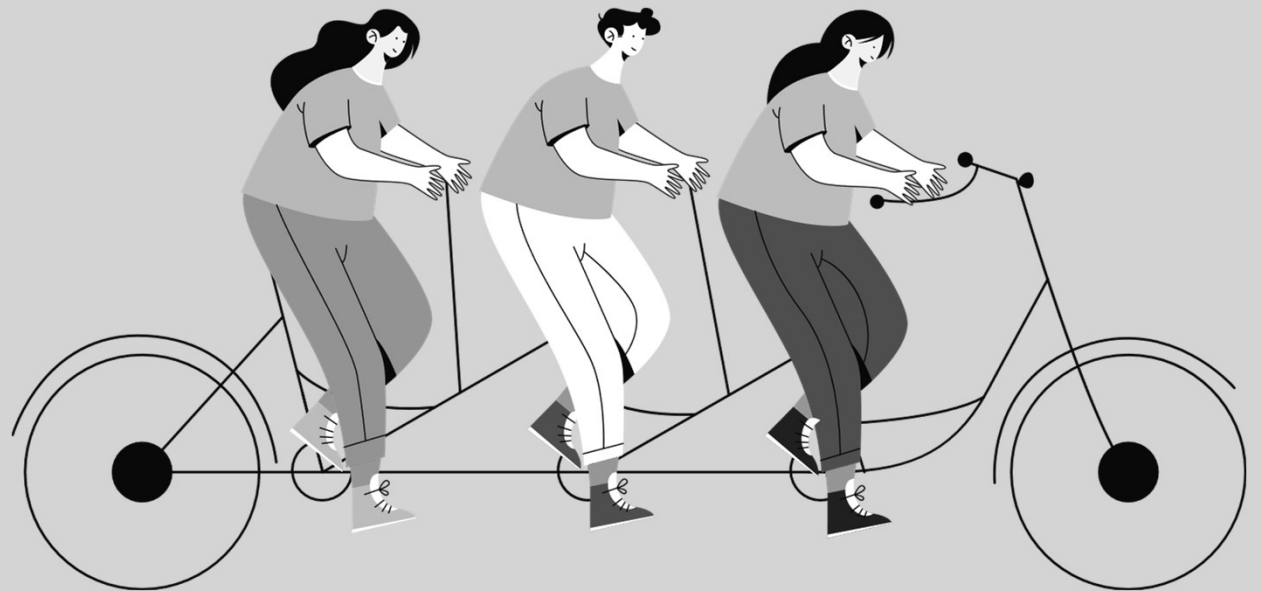
TÔN TRỌNG

Là lối sống và văn hóa của con người trong cộng đồng, cũng là sợi dây kết nối, tạo mối quan hệ gắn kết, tốt đẹp với người khác.



ADAPTABILITY OF CHANGE

THÍCH ỨNG VỚI THAY ĐỔI?



THỬ THÁCH

THÔNG DIỆP

- Chia nhóm
- Từng nhóm đứng thành vòng tròn, hai tay bắt chéo và nắm chắc tay người bên cạnh

- **Nhiệm vụ mỗi nhóm:**

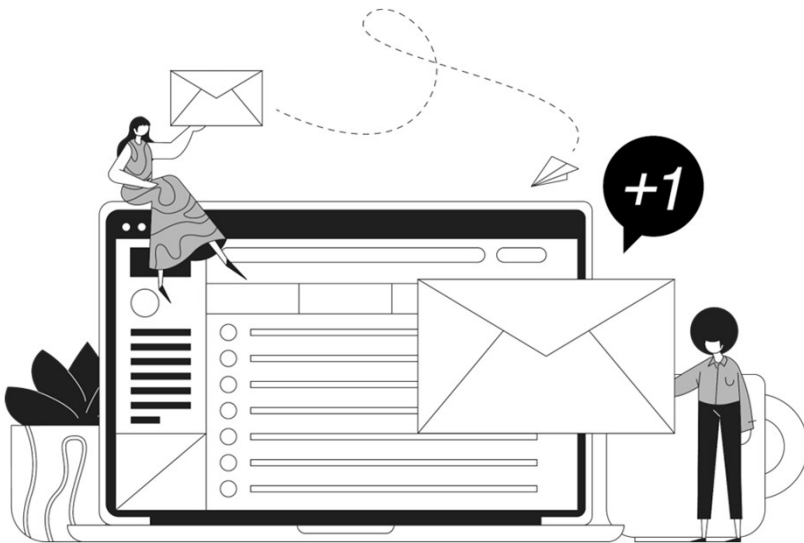
Trong vòng 3 phút, không được buông tay, bằng cách nào đó, phải tháo được khóa tay, trở về trạng thái bình thường

Lưu ý: A/C phải luôn nắm chắc tay nhau, không được buông.



THỬ THÁCH

THÔNG ĐIỆN



- Cảm nhận về trò chơi?
- Sự “thích ứng với thay đổi” thể hiện thế nào qua hoạt động của các nhóm?
- Bạn hiểu thế nào về từng từ khóa và thích ứng với thay đổi nói chung?

THÍCH ỨNG VỚI THAY ĐỔI

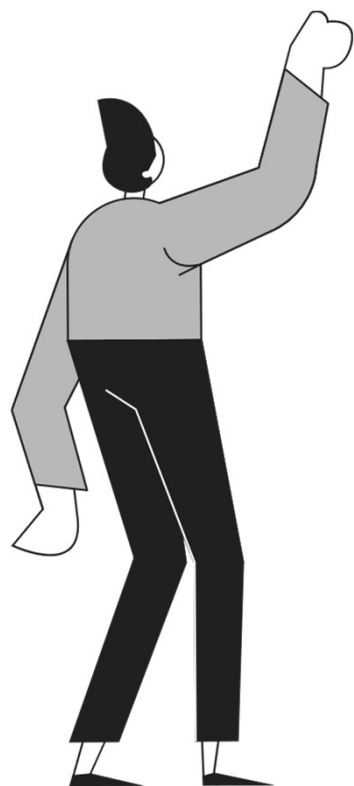
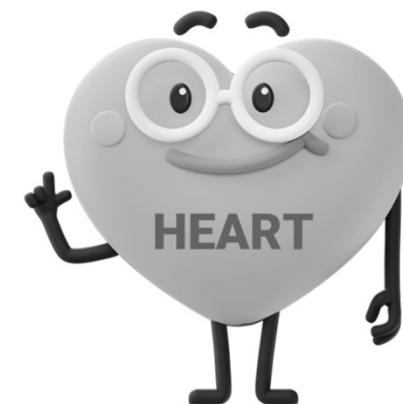
THÍCH ỨNG

LINH HOẠT

RA QUYẾT ĐỊNH THÔNG MINH

THỬ THÁCH

THÔNG ĐIỆP



➤ **THÍCH ỨNG VỚI THAY ĐỔI**

THÍCH ỨNG

Tìm tòi những giải pháp, cách làm việc đơn giản cho bản thân, đồng nghiệp và khách hàng

LINH HOẠT

Linh hoạt với thay đổi

QUYẾT ĐỊNH SỰ THAY ĐỔI

Ra quyết định một cách đơn giản hơn, thông minh hơn và nhanh hơn

HARMONY

HÀI HÒA?



THỬ THÁCH

THÔNG ĐIỆN

- Chia nhóm & cử ra 01 đại diện/ nhóm (ĐDN)
- **Nhiệm vụ ĐDN:** bước ra ngoài lớp học. Bên trong GV giải thích luật chơi
 1. GVNB sẽ đưa lần lượt 3 từ khóa in trên 3 tờ A4
 2. ĐDN đứng quay lưng với GV để đoán từng từ ở mục 2a với sự trợ giúp
 3. Của nhóm – nhưng chỉ thể hiện bằng động tác mà không có lời nói
 4. ĐDN nhóm nào đoán nhanh nhất là chiến thắng

LƯU Ý:

(03) từ khóa là: **1. Hải hòa chức năng và nhiệm vụ** **2. Hải lòng** **3. Đồng thuận**

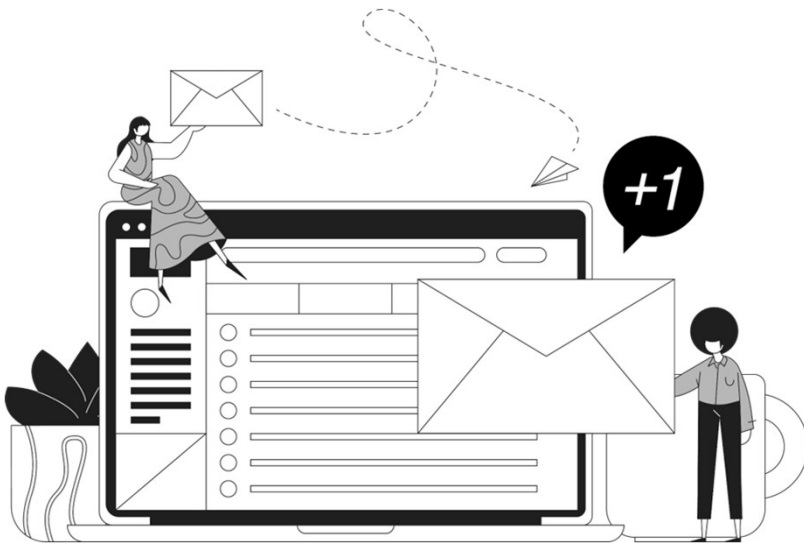
Nhóm có thể thảo luận trước về cách thể hiện với từng từ khóa

Các nhóm có thể thỏa thuận trao đổi thành viên nếu thấy cần



THỬ THÁCH

THÔNG ĐIỆN



- Cảm nhận về trò chơi?
- Tính “Hài hòa” thể hiện thế nào qua hoạt động của các nhóm?
- Bạn hiểu thế nào về từng từ khóa và sự hài hòa nói chung?

HÀI HÒA

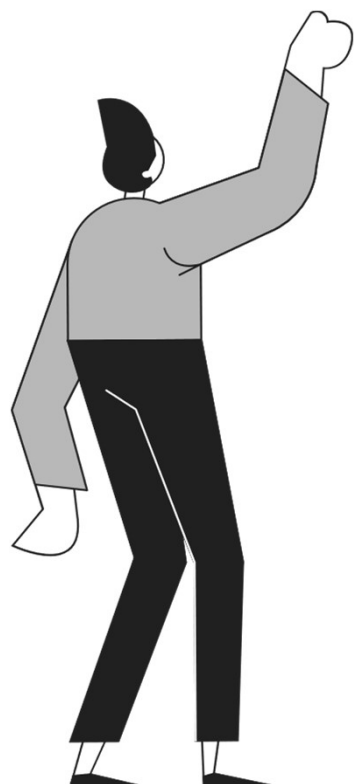
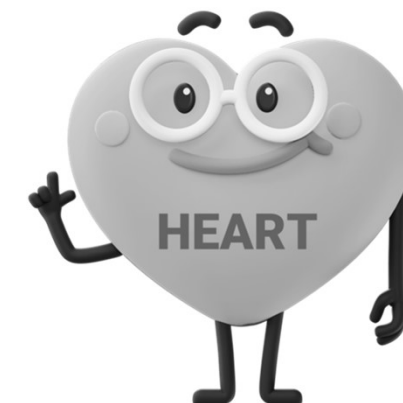
CAM KẾT

HÀI LÒNG

ĐỒNG THUẬN

THỬ THÁCH

THÔNG ĐIỆP



HÀI HÒA

CAM KẾT

Làm hết khả năng, thể hiện sự cam kết với công việc và tuân thủ các chính sách.

HÀI LÒNG

Tận tâm với khách hàng. Luôn phấn đấu để đáp ứng tốt nhất những nhu cầu của khách hàng, vượt trên mong đợi của khách hàng.

ĐỒNG THUẬN

Tất cả cùng tham gia vào hoạt động sáng tạo ý tưởng. Mỗi "gạch đầu dòng" là một ý mới để cuối cùng đồng thuận với nhau tạo nên big idea (ý tưởng lớn).

HEART OF SUN GROUP

TÂM CỦA NGƯỜI SUN GROUP



THỬ THÁCH

THÔNG ĐIỆP

○ Hoạt động nhóm

○ **Nhiệm vụ mỗi nhóm:**

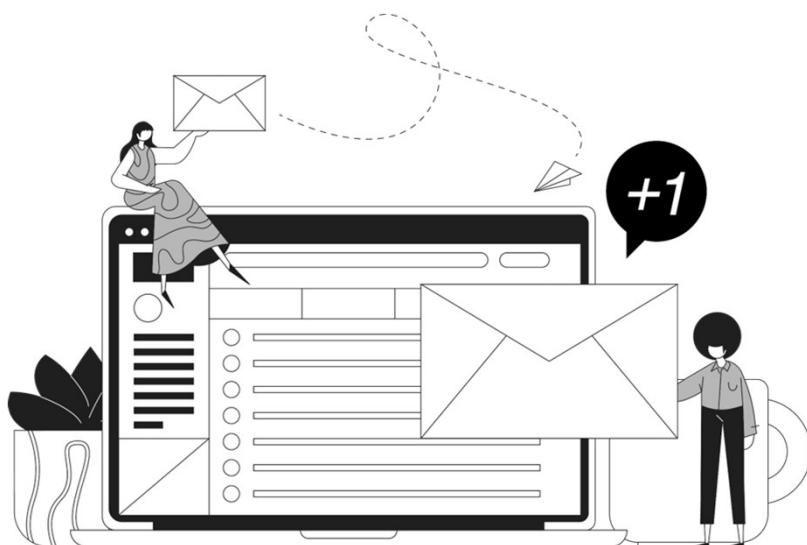
Trong thời gian nhanh nhất hãy liệt kê các hành vi Tâm của người Sun Group

Thời gian: Tối đa 5 phút



THỬ THÁCH

THÔNG ĐIỆP



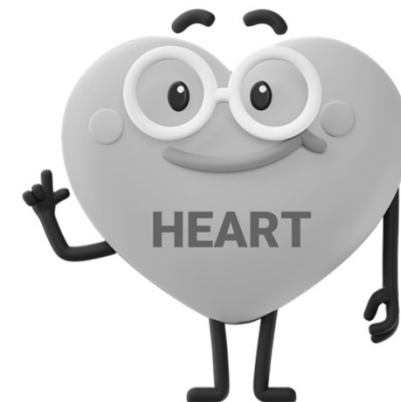
- Giải thích từng từ khóa và “Tâm của người Sun Group” nói chung?

**TÂM CỦA NGƯỜI
SUN GROUP**

THỬ THÁCH

THÔNG ĐIỆP

➤ **TÂM CỦA NGƯỜI SUN GROUP**



THANK

CẢM ƠN



THỬ THÁCH

THÔNG ĐIỆN

○ **Nhiệm vụ mỗi nhóm:**

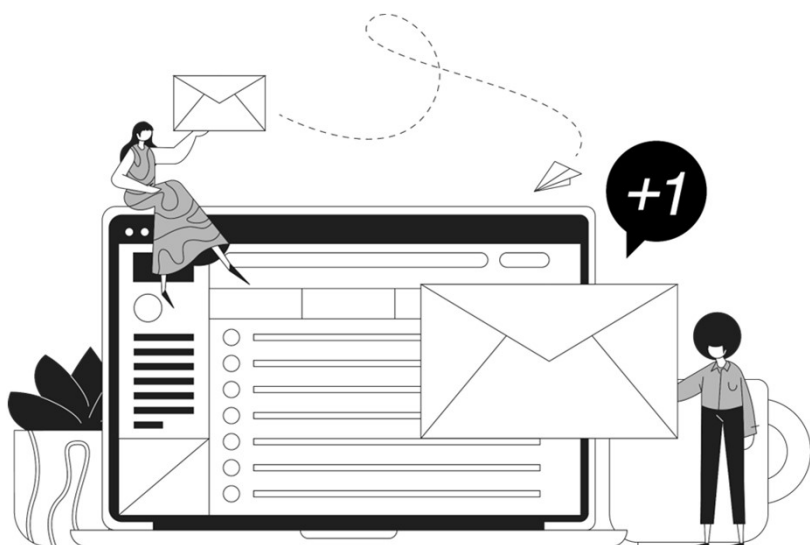
Viết lời cảm ơn cho từng đồng nghiệp trong nhóm.
Gấp lại và đặt ở vườn cảm ơn theo tên người nhận
Người nhận sẽ đọc lên lời cảm ơn

Thời gian: Tối đa 10 phút



THỬ THÁCH

THÔNG ĐIỆN



- Cảm nhận về trò chơi?
- Bạn có dễ dàng đưa ra lý do để cảm ơn đồng nghiệp của mình không?
- Bạn cảm thấy thế nào khi đọc những lời cảm ơn của đồng nghiệp gửi tặng mình?

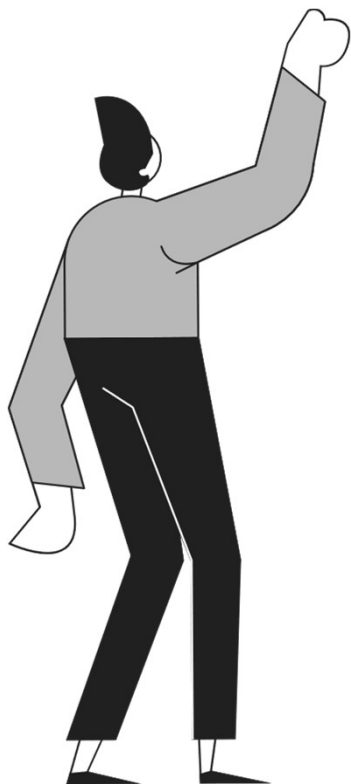
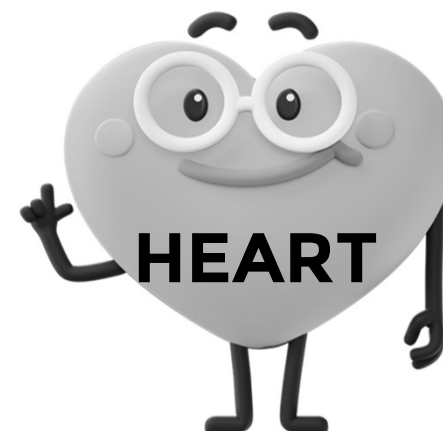
CẢM ƠN

SỰ GHI NHẬN

HẠNH PHÚC

THỬ THÁCH

THÔNG ĐIỆP



CẢM ƠN

SỰ GHI NHẬN

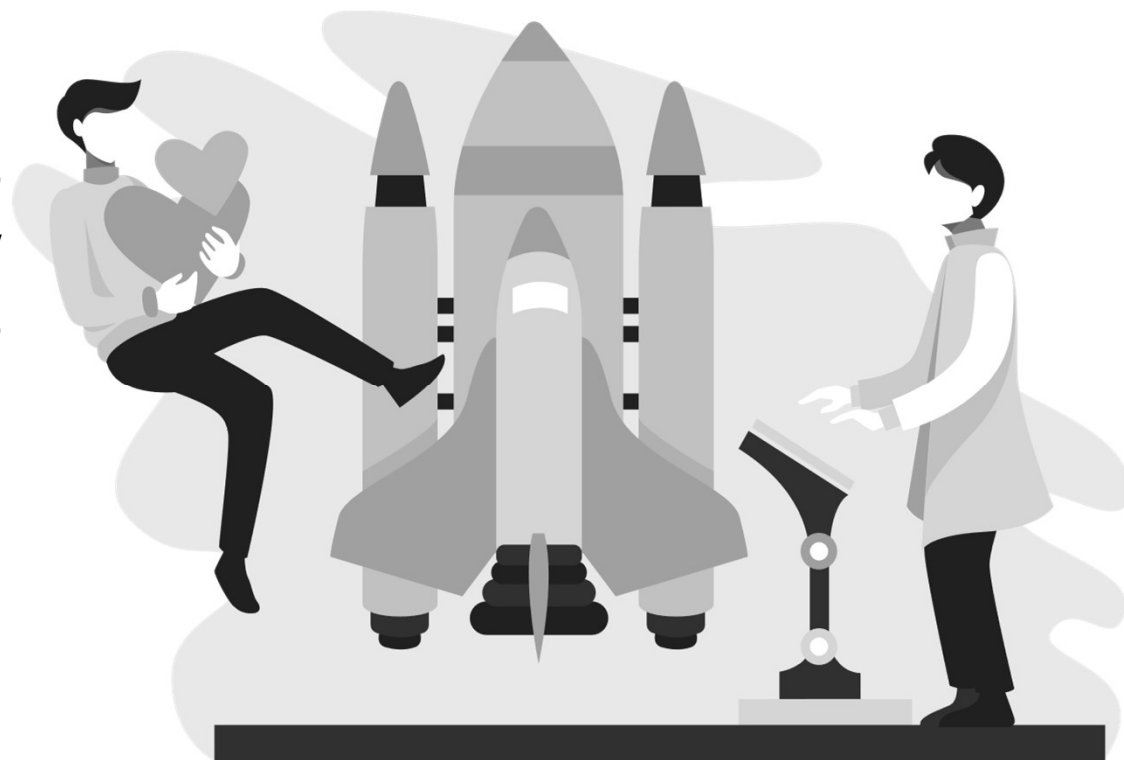
Là hành động ghi nhận, phản hồi tích cực, một cách công khai, rõ ràng đến từ những kết quả vượt trội và đồng thời hỗ trợ đồng nghiệp hoàn thành tốt công việc của họ.

HẠNH PHÚC

Tạo ra sự “tận tâm nội bộ” từ những trải nghiệm “vui sướng” trong công việc của các nhân viên

LAN TỎA HEART

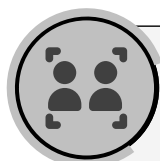
Tập hợp những giá trị và chuẩn mực về **niềm tin**, **hành vi**, cách **nhận thức** và phương pháp **tư duy** được mọi người trong tổ chức cùng **công nhận**, **suy nghĩ** và **hành động** như một **thói quen**.



THIẾT LẬP DỊCH VỤ NỘI BỘ TỪ HEART

XÁC ĐỊNH ĐIỂM CHẠM

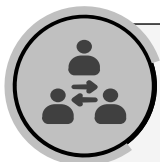
NHÂN VIÊN – KHÁCH HÀNG NỘI BỘ



01

Thái độ/ sự phục vụ của CBCNV

- Niềm nở, nhiệt tình, chủ động lắng nghe, tạo dựng được sự tin cậy/tín nhiệm cao.
- Ghi nhận sự hỗ trợ



02

Sản phẩm/ dịch vụ

- Hồ sơ/tài liệu đầy đủ
- Hỗ trợ khách hàng ra quyết định hiệu quả
- Chủ động đề xuất giải pháp tối ưu



03

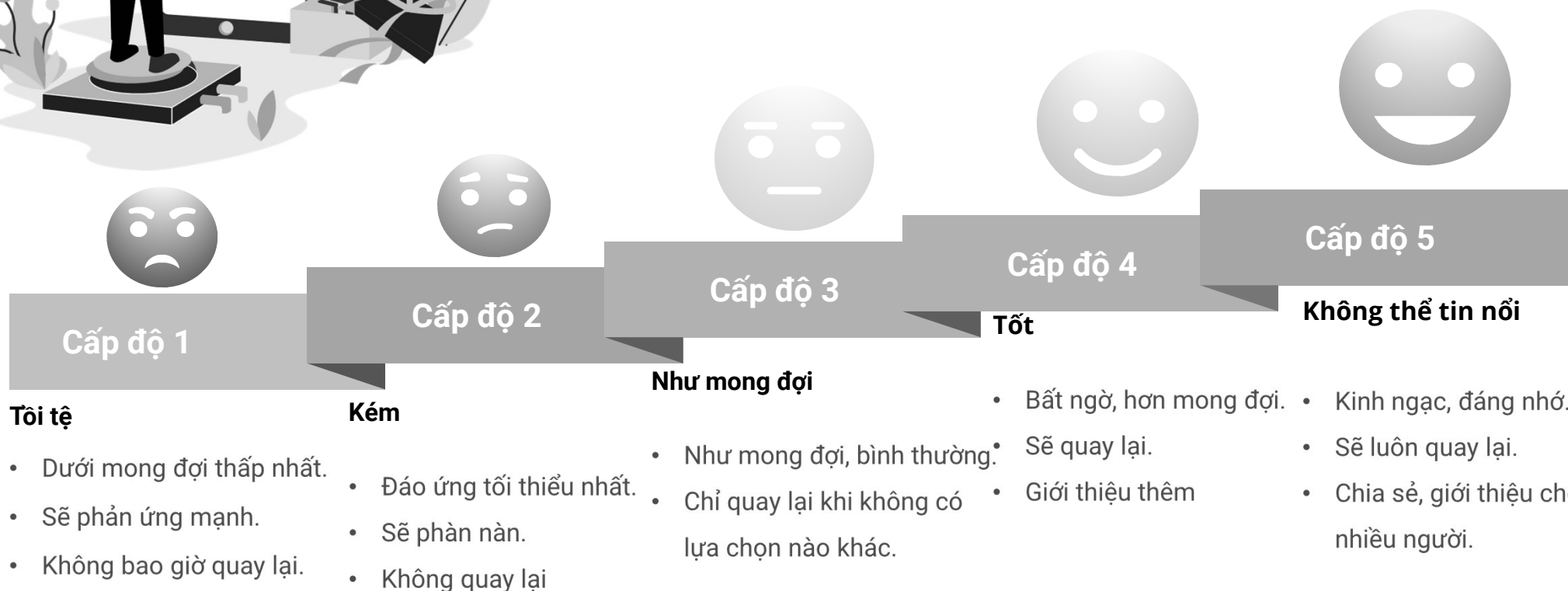
Kênh bán/ Tương tác

- Phản hồi ngay khi có yêu cầu sớm hơn 30% thời gian cam kết với chất lượng ở mức tốt





05 CẤP ĐỘ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG



HEART BẮT ĐẦU TỪ TÔI



HOẠT ĐỘNG BẢN THÂN...

CHÂN DUNG LÝ TƯỞNG – KHI THẤU CẢM DỊCH VỤ **HEART**

3 hoạt động của dịch vụ nội bộ từ tâm HEART mà bạn sẽ áp dụng cho bản thân

H.....

E.....

A.....

R.....

T.....

DỊCH VỤ NỘI BỘ TỪ TÂM HEART

Adaptability to change

THÍCH ỨNG VỚI THAY ĐỔI – Tìm tòi giải pháp, cách làm việc đơn giản cho bản thân, đồng nghiệp và khách hàng

Empathy

SỰ THẤU CẢM – Sự thấu hiểu và cảm nhận những gì mà người khác đang trải qua, đặt mình vào vị trí người đó để hiểu và giúp được họ nhiều hơn

Harmony

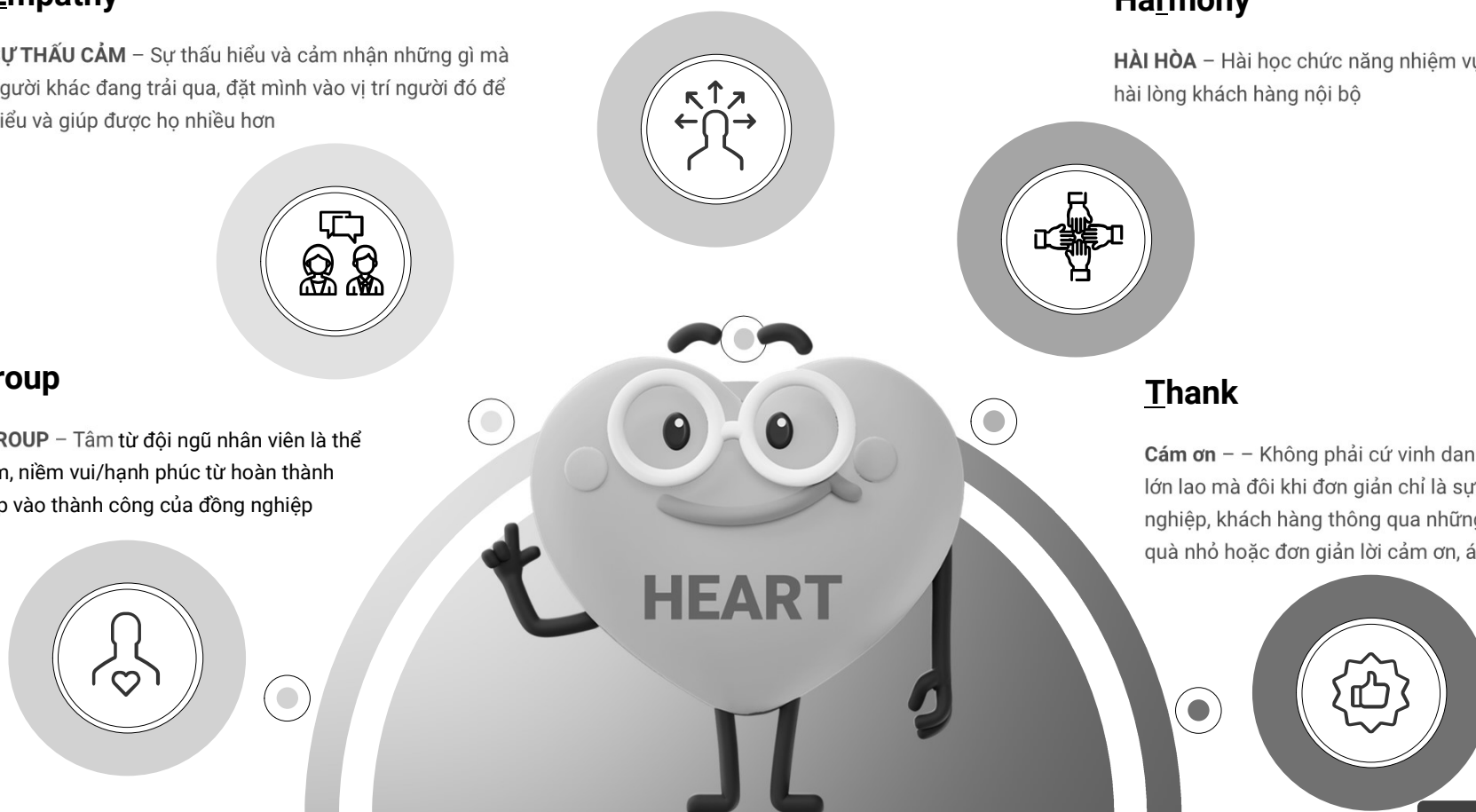
HÀI HÒA – Hài học chức năng nhiệm vụ và làm hài lòng khách hàng nội bộ

Heart Of Sun Group

TÂM CỦA NGƯỜI SUN GROUP – Tâm từ đội ngũ nhân viên là thể hiện sự nhiệt tâm, tận tâm, niềm vui/hạnh phúc từ hoàn thành công việc và/để đóng góp vào thành công của đồng nghiệp

Thank

Cám ơn – Không phải cứ vinh danh hay phần thưởng lớn lao mà đôi khi đơn giản chỉ là sự ghi nhận của đồng nghiệp, khách hàng thông qua những lời khen tặng, món quà nhỏ hoặc đơn giản lời cảm ơn, ánh mắt hay nụ cười



“

Không có nhân viên thì không có công ty. Bằng việc cung cấp các dịch vụ tốt cho đồng nghiệp, chúng ta trao quyền để họ chủ động mang lại các dịch vụ tuyệt vời cho khách hàng, và biến ĐIỀU KỲ DIỆU thành hiện thực”

Micah Solomon – Customer Service Consultant, Speaker, and Author
10 principles for a strong company culture
<https://valid.com/internal-customer-service>





Thank You

