



KHÓA HỌC

QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG - CRM

MỤC TIÊU

- ▶ Cung cấp những kiến thức, kỹ năng cơ bản và toàn diện về Quản trị Quan hệ Khách hàng (Customer Relation Management – CRM)
- ▶ Kiến thức thu được từ khóa học này sẽ được các nhà quản trị vận dụng để xây dựng và vận hành một “**Hệ thống Quản trị Quan hệ Khách hàng hiệu quả**” giúp doanh nghiệp có thể thu hút, duy trì và phát triển lực lượng khách hàng “trung thành” cho doanh nghiệp.
- ▶ Sau khi hoàn thành khóa học, học viên sẽ:
 - ✓ Hiểu được khái niệm CRM và tầm quan trọng của CRM với doanh nghiệp
 - ✓ Hiểu được các yếu tố chính cấu thành CRM
 - ✓ Thiết kế được các chương trình CRM
 - ✓ Xây dựng hệ thống CRM của doanh nghiệp
 - ✓ Đánh giá hiệu quả của hệ thống CRM

ĐỐI TƯỢNG

- ▶ Cấp lãnh đạo doanh nghiệp: Giám Đốc, Phó Giám Đốc, Hội đồng Quản trị
- ▶ Đội ngũ quản trị cấp trung: Giám đốc Chức năng, Trưởng-Phó Phòng/Ban/Bộ phận Kinh doanh, Marketing, Bán hàng và Chăm sóc khách hàng
- ▶ Các đối tượng khác có quan tâm

NỘI DUNG

Chuyên đề 1: Tổng quan về Quản trị Quan hệ Khách hàng

1. Kinh doanh trong môi trường hiện đại
2. Khái niệm và lợi ích của CRM
3. Các yếu tố cấu thành CRM: con người, công nghệ và “quá trình”

Chuyên đề 2: Xây dựng hệ thống CRM

1. Xây dựng mục tiêu và chiến lược khách hàng
2. Thiết kế các chương trình CRM
3. Xây dựng hệ thống CRM

Chuyên đề 3: Đánh giá và điều chỉnh hệ thống CRM

1. Đo lường kết quả hoạt động CRM
2. Đánh giá hiệu quả hoạt động của hệ thống CRM
3. Điều chỉnh hệ thống CRM

GIỚI THIỆU VỀ CBAS

Trung tâm Nghiên cứu Quản trị Kinh doanh (CBAS) thuộc Trường Đại học Kinh tế (UEB), Đại học Quốc Gia Hà Nội (VNU) hoạt động trong các lĩnh vực:

- ▶ Nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ về quản trị kinh doanh
- ▶ Cung cấp các khóa đào tạo tập trung (Public Training) và các khóa đào tạo tại chỗ theo nhu cầu của đơn vị (In-house Training)
- ▶ Cung cấp dịch vụ tư vấn và chuyển giao công nghệ quản trị kinh doanh
- ▶ Trực tiếp và tham gia tổ chức các hội nghị, hội thảo khoa học trong nước và quốc tế





KHÓA HỌC

QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG - CRM

HỌC LIỆU

Nội dung khóa học được thiết kế theo chương trình “*Harvard ManageMentor*” thuộc *Trường Quản trị Kinh doanh Harvard Business School*

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY

Áp dụng phương pháp giảng dạy *Hollywood Lesson Plan* – là sự kết hợp nhiều hình thức, tình huống thực tiễn, hoạt động...trong quá trình giảng dạy cùng phương thức truyền đạt truyền thống để tạo ra sự say mê, hứng khởi cho học viên:

- ▶ Giảng dạy lý thuyết (Theory Presentation)
- ▶ Học bằng việc thực hành (Learning by Doing)
 - ✓ Thảo luận tình huống theo nhóm (Group Discussion)
 - ✓ Thuyết trình theo nhóm (Group Presentation)
 - ✓ Chia sẻ kinh nghiệm thực tế (Experience Sharing)
- ▶ Trò chơi kinh doanh (Business Games)
- ▶ Bài tập tình huống (Case Studies)

GIẢNG VIÊN

- ▶ Là các chuyên gia được đào tạo chuyên sâu về Quản trị Kinh doanh từ những trường danh tiếng tại Việt Nam và trên thế giới
- ▶ Có kinh nghiệm thực hành Quản trị Kinh doanh tại doanh nghiệp
- ▶ Có kinh nghiệm nhiều năm giảng dạy, tư vấn Quản trị Marketing cho các tổ chức, doanh nghiệp

TỔ CHỨC LỚP HỌC

- ▶ Thời lượng khóa học: 12 giờ
 - ✓ Lớp ban ngày: 2 ngày x 6 giờ/ngày, hoặc
 - ✓ Lớp buổi tối: 4 buổi x 3 giờ/buổi
- ▶ Chứng chỉ: Do Trường Đại học Kinh tế (UEB) – Đại học Quốc Gia Hà Nội (VNU) cấp

THÔNG TIN LIÊN HỆ

- ▶ Phòng 301, E4, Số 144, Xuân Thủy, Cầu Giấy, Hà Nội
- ▶ Điện thoại: (+84)04 3754 7506-301 - Fax: (+84)04 3754 6765
- ▶ Email: cbas_ueb@vnu.edu.vn
- ▶ Website: <http://cbas.ueb.edu.vn/>

KHÁCH HÀNG VÀ ĐỐI TÁC



THE UNIVERSITY OF
SYDNEY