

BÀI TẬP THỰC HÀNH

Bài 7: Slide Đào Tạo Nội Bộ

☐ **Học viên đọc tình huống thực tế và thực hành theo yêu cầu:**

👉 **Tình huống thực tế:** Bạn phải hướng dẫn nhân viên mới về quy trình làm việc. Nếu đưa 1 đoạn văn dài, họ sẽ không nhớ. Bạn cần biến nó thành sơ đồ.

"Quy trình xử lý khiếu nại khách hàng **gồm 4 bước**."

Bước 1 là tiếp nhận thông tin qua hotline hoặc email.

Bước 2 là phân loại mức độ khẩn cấp của vấn đề.

Bước 3 là chuyển bộ phận liên quan xử lý.

Bước 4 là phản hồi kết quả cho khách hàng.

Lưu ý bắt buộc: Mọi khiếu nại phải được phản hồi trong vòng 2 giờ."

Yêu cầu học viên làm trên 1 Slide duy nhất:

1. **Tiêu đề:** QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG.
2. **Chuyển đổi:** Không được copy-paste đoạn văn trên. Bắt buộc dùng **SmartArt** (dạng Process hoặc Cycle) để vẽ 4 bước.
3. **Điểm nhấn:** Thêm 1 hình khối (Shape) màu đỏ hoặc icon cảnh báo ⚠ bên cạnh, ghi rõ: "Phản hồi trong vòng 2 giờ".

☐ **Học viên có thể tự thiết kế thêm để trình chiếu trở nên chuyên nghiệp hơn.**