KẾ HOẠCH GIAO TIẾP CHỦ ĐỘNG VỚI KHÁCH HÀNG

Trước khi giao tiếp

- Lên lịch làm việc cho phù hợp;
- Chuẩn bị chu đáo về nội dung;
- Có sự hỗ trợ chăm sóc đối với khách hàng quan trọng của Công ty;
- Chuẩn bị đoàn làm việc giao tiếp với khách hàng.

Xây dựng kế hoạch làm việc trong ngày

- Những người ta sắp sửa gặp:
  - khách hàng tiềm năng,
  - những nhân vật có ảnh hưởng,
  - khách hàng có báo trước,
  - khách hàng không báo trước,
  - khách hàng quan trọng, mối ruột,
  - khách hàng nước ngoài,v.v…
- Lý do, những lợi ích mang lại khi đến gặp họ;
- Chuẩn bị những nội dung cần trao đổi với khách hàng tiềm năng;

- Mục tiêu mà bạn muốn đạt được trong khi giao tiếp với khách hàng;
- Xem xét và xếp thứ tự các bước thực hiện;
- Dự trù thời gian thực hiện các bước giao tiếp;
- Hình dung trước những tình huống phát sinh;
- Điều chỉnh các bước theo tiến độ thực hiện;
- Những người kế tiếp bạn sẽ tiếp xúc sau khi gặp khách hàng này.

Trong khi giao tiếp

- Xử lý tình huống phát sinh trong quá trình giao tiếp
- Điều chỉnh quá trình giao tiếp thực sự

Sau khi giao tiếp

- Đánh giá kết quả giao tiếp
- Rút kinh nghiệm trong khi giao tiếp với khách hàng
- Học tập kỹ năng giải quyết vấn đề khi giao tiếp với khách hàng.

Tóm lại, khách hàng sẽ đánh giá doanh nghiệp qua cách ứng xử khi giao tiếp của nhân viên. Cái làm cho khách hàng nhớ đến công ty chúng ta là hình ảnh của những người mà họ đã gặp qua giao tiếp. Điều này thức sự cần thiết, nhất là khi chúng ta làm việc với người nước ngoài có nền văn hóa khác nhau với nhiều nhân tố không dễ gì thâm nhập một cách trọn vẹn.