



KINH DOANH THƯƠNG MẠI

Thời lượng : 300 tiết
Khóa : 6 tháng
Đối tượng : Học viên có nhu cầu (Trình độ văn hoá 9/12 trở lên)
Giờ học : 18g30 - 20g30
Ngày học : Thứ 2,4,6
Học phí : 2.400.000 đ / khóa (đóng 1 lần khi đăng ký)

Khai giảng ngày: 11/03/2019

Lưu ý: - Học viên tốt nghiệp sẽ được cấp chứng chỉ sơ cấp nghề

I. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

1. Kiến thức:

- Giải thích được các khái niệm cơ bản về ngành hàng tiêu dùng; hoạt động bán hàng online
- Trình bày được kiến thức cơ bản về tâm lý khách hàng, kỹ năng giao tiếp, quan hệ và chăm sóc khách hàng
- Trình bày được quy trình tiếp xúc khách hàng, quy trình nhận và giải quyết thông tin khách hàng, ghi nhận đầy đủ phản hồi của khách hàng

2. Kỹ năng:

- Thiết lập những mối quan hệ kinh doanh bằng việc lập kế hoạch và tổ chức thực hiện lịch công tác hàng ngày, tuần, tháng, năm đối với khách hàng
- Nhận và xử lý các khiếu nại của khách hàng liên quan đến sản phẩm, dịch vụ
- Thực hiện các hoạt động kinh doanh sản phẩm, bán hàng online

II. PHÂN PHỐI CHƯƠNG TRÌNH:

NỘI DUNG	SỐ TIẾT		
	LT	TH	TS
<u>Mô-đun 1: Tâm lý học quản trị kinh doanh</u>	15	30	45
<u>Mô-đun 2: Lập kế hoạch bán hàng</u>	15	30	45
<u>Mô-đun 3: Tư vấn bán hàng</u>	30	30	60
<u>Mô-đun 4: Kinh doanh sản phẩm</u>	30	30	60
<u>Mô-đun 5: Bán hàng online</u>	15	30	45
<u>Mô-đun 6: Quản lý quan hệ khách hàng</u>	15	30	45
TỔNG CỘNG	120	180	300

Liên hệ: Phòng A022 - Trung tâm Đào Tạo Nguồn Nhân Lực & Hợp tác Doanh nghiệp
- Số 53 Võ Văn Ngân, P. Linh Chiểu, Q. Thủ Đức, Tp HCM
- Điện thoại : (028) 3897 2339
- Website : <http://tdn.tdc.edu.vn>