

Số: 1654/TB-TTKSBT

Quảng Ninh, ngày 08 tháng 08 năm 2023

**THÔNG BÁO MỜI BÁO GIÁ DỊCH VỤ
LỚP ĐÀO TẠO NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG CỦA
TRUNG TÂM KIỂM SOÁT BỆNH TẬT QUẢNG NINH**

Kính gửi: Các đơn vị Đào tạo

Căn cứ Kế hoạch số 1630A/ KH – TTKSBT ngày 04 tháng 8 năm 2023 về việc tổ chức lớp đào tạo nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng của Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh Quảng Ninh;

Căn cứ nhu cầu của Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh Quảng Ninh;

Trung tâm Kiểm soát bệnh tật Quảng Ninh:

Kính mời các đơn vị đào tạo, có đủ tư cách pháp nhân và năng lực cung cấp dịch vụ báo giá “Lớp đào tạo nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng”.

Thời gian: 02 ngày (Từ ngày 19/8/2023-20/8/2023)

Địa điểm: Hội trường tầng 3 Trung tâm Kiểm soát bệnh tật Quảng Ninh

Số lượng học viên: 211 học viên

(Nội dung chương trình đào tạo chi tiết theo phụ lục đính kèm).

Đơn vị gửi báo giá “Lớp đào tạo nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng” kèm theo hồ sơ năng lực của đơn vị, bao gồm giấy phép kinh doanh, hồ sơ nhân sự giảng dạy,... về Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh Quảng Ninh theo các thông tin sau:

Hình thức nhận báo giá: Bằng văn bản giấy có ký xác nhận của đại diện đơn vị và đóng dấu. Mong quý đơn vị đào tạo có thể gửi trước bản Scan bảng báo giá qua Email:

cdc.syt@quangninh.gov.vn

Thời gian nhận báo giá: Từ ngày 08/8/2023 đến trước 15 giờ 00 ngày 11/8/2023.

Địa điểm nhận báo giá: Phòng Kế hoạch nghiệp vụ, Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh Quảng Ninh. Địa chỉ: 651 Lê Thánh Tông - Phường Bạch Đằng – Thành phố Hạ Long – Tỉnh Quảng Ninh, Điện thoại: 02033.825449 - Fax: 02033.556620. Người nhận: Nguyễn Thị Yến – Điện thoại: 0376 298 355

Trân trọng thông báo!

Nơi nhận:

-Như trên;

-Lưu VT, KHN.V.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Thị Dung

Phụ lục
Chương trình lớp đào tạo
(Kèm theo Thông báo số 1654 /TB – TTKSBT ngày 08 tháng 8 năm 2023)

Thời gian	Nội dung
19/8/2023(Thứ 7)	
	* Vai trò của nhân viên CDC Quảng Ninh về việc nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng - Vai trò của nhân viên CDC Quảng Ninh.
	- Các yếu tố cấu thành nên chất lượng dịch vụ: tính hữu hình; sự sẵn sàng đáp ứng; sự đảm bảo; sự đồng cảm; sự tin cậy
	- Sự hài lòng khách hàng: Sự hài lòng; Khi nào hài lòng; Kỳ vọng khách hàng...
	* Sự hài lòng và gắn bó của khách hàng và năng lực của nhân viên CDC Quảng Ninh - Trải nghiệm khách hàng về dịch vụ cung cấp
	- Các yếu tố tạo trải nghiệm tốt cho khách hàng: Dịch vụ, Con người, Quy trình.
	- Năng lực cần có của để chăm sóc khách hàng: Kiến thức; Thái độ; Các kỹ năng (kỹ năng chuyên môn, kỹ năng mềm,...); Thói quen,...
20/8/2023 (CN)	
	* Cách thức xác định kỳ vọng của khách hàng và làm hài lòng khách hàng - Lắng nghe và đồng cảm với khách hàng - Hiểu đối tượng giao tiếp - Nói/Truyền đạt vấn đề hiệu quả - Kết nối cảm xúc
	- Cử chỉ ngôn ngữ phù hợp - Thái độ cư xử chuẩn mực - Kiểm soát cảm xúc bản thân trong giao tiếp - Ghi nhận và phản hồi hiệu quả.
	* Phát triển kỹ năng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng - Lắng nghe hiệu quả - Đặt câu hỏi nâng cao chất lượng dịch vụ - Trình bày hiệu quả
	- Xây dựng thiện cảm trong giao tiếp - Kiểm soát cảm xúc bản thân – khách hàng trong quá trình giao tiếp - Xử lý bất khoản, từ chối và giải quyết xung đột với khách hàng Các hoạt động hỗ trợ đào tạo: thảo luận, làm việc nhóm, nhập vai...