

Khóa học

# TUYỂN SINH & CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TRONG GIÁO DỤC

MANAGING CUSTOMER EXPERIENCES  
IN EDUCATION



Tuyển sinh và chăm sóc khách hàng luôn là một mắt xích then chốt trong các hệ thống giáo dục. Và đây cũng là mắt xích khiến nhiều các trường học “đau đầu” nhất: Vì sao tôi rất nỗ lực đầu tư cho chất lượng giáo dục nhưng hiệu quả tuyển sinh vẫn chưa tăng? Vì sao tôi rất tâm huyết nhưng phụ huynh vẫn không cảm nhận được? Vì sao những sự cố với phụ huynh không đáng có vẫn tiếp tục phát sinh? Làm gì đây để toàn đội ngũ của tôi chung sức, chung lòng hướng đến khách hàng hơn và hạnh phúc hơn với công việc chăm sóc phụ huynh, học sinh của mình?

**Tuyển Sinh Và Chăm Sóc Khách Hàng Trong Giáo Dục** là một câu chuyện lâu nay đã được đề cao ở các tổ chức hoạt động trong ngành dịch vụ. Tuy nhiên không nhiều người làm giáo dục hiểu rằng điều khiến khách hàng tìm đến và ở lại với mình không chỉ là chương trình hay hoặc giáo viên tốt, mà là tất cả những trải nghiệm họ cảm nhận được từ không gian giáo dục đó. Chương trình đào tạo “Tuyển Sinh & Chăm Sóc Khách Hàng Trong Giáo Dục” giúp các trường học biết cách xây dựng và quản lý các tương tác với khách hàng một cách có chủ đích, khiến cho những giá trị vô hình của giáo dục trở nên rõ ràng hơn với phụ huynh và học sinh, gia tăng sự hài lòng, củng cố “vốn niềm tin và bớt đi những sự cố làm rạn nứt mối quan hệ nhà trường – gia đình.

# MỤC TIÊU KHÓA HỌC

Sau khi hoàn tất lớp học, người học sẽ:

- Hiểu được tầm quan trọng của việc xây dựng trải nghiệm khách hàng/ phụ huynh trong một tổ chức giáo dục.
- Xác định được hành trình khách hàng/ phụ huynh đến với tổ chức của mình và đâu là những mắt xích cần cải thiện.
- Nhận biết những lỗi, những sự cố thường gặp trong quá trình giao tiếp với phụ huynh.
- Biết cách giao tiếp giải quyết các vấn đề/ sự cố của khách hàng/ phụ huynh dựa trên tư duy cùng thắng, thấu hiểu lẫn nhau.

## ĐỐI TƯỢNG THAM DỰ

Chương trình phù hợp với đối tượng sau đây trong tổ chức giáo dục:

- Lãnh đạo và các quản lý chủ chốt.
- Người phụ trách công tác tuyển sinh, chăm sóc phụ huynh.
- Người làm công tác marketing, quảng bá trường học.
- Người điều phối công tác giáo vụ, chăm sóc học sinh, giáo viên chủ chốt.

## PHƯƠNG PHÁP ĐÀO TẠO

- Thuyết giảng ngắn / Mini lecture.
- Thảo luận nhóm/ Group discussion.
- Thực hành đóng vai/ Role Play.
- Phân tích tình huống mẫu (record, videoclip) / Case study.



# NỘI DUNG KHÓA HỌC

Chuyên đề

01

## TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG (CUSTOMER EXPERIENCE /CX) TRONG TỔ CHỨC GIÁO DỤC

- “Trải nghiệm khách hàng” (Customer Experience/CX) là gì? Tầm quan trọng của xây dựng CX trong tổ chức giáo dục.
- Hành trình khách hàng trong tổ chức giáo dục. Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định của khách hàng & các lỗi thường gặp. (\*)
- “Bản đồ hành trình khách hàng” (Customer Journey Map) là gì?
- Thực hành vẽ Bản đồ hành trình khách hàng trong tổ chức giáo dục của mình & xác định các “điểm chạm” quan trọng cần cải tiến trong hành trình đó.

Chuyên đề

02

## “CỬA SỔ HÀNH VI” CỦA KHÁCH HÀNG

- Xây dựng “Vốn niềm tin” với khách hàng. Vai trò của các mắt xích thiết yếu (tuyển sinh, giáo viên...) trong củng cố vốn niềm tin với học sinh/ học viên/ phụ huynh. (\*)
- “Cửa sổ hành vi” là gì?

Chuyên đề

03

## LẮNG NGHE & PHẢN HỒI HIỆU QUẢ

- “Giải mã” thông điệp thực sự của khách hàng.
- Áp dụng Lắng nghe chủ động để giải toả bức xúc của khách hàng.
- Thực hành Lắng nghe chủ động trong các tình huống thường gặp với phụ huynh/ học sinh. (\*)
- “Đương đầu” hiệu quả với khách hàng mà không gây tổn thương.

Chuyên đề

04

## GIẢI QUYẾT XUNG ĐỘT VỚI KHÁCH HÀNG TRONG TỔ CHỨC GIÁO DỤC (\*)

- Nhận biết nguyên nhân gây xung đột.
- Chuyển đổi hành vi của khách hàng.
- Tìm kiếm phương án hoá giải xung đột trong các tình huống xung đột giữa nhà trường với người học/ phụ huynh.

**FAROS Education & Consulting**

Địa chỉ: SH 4-5-6 Saritown, đường số 5, KĐT Sala,  
Phường An Lợi Đông, TP. Thủ Đức, TP.HCM  
Hotline: 0906 616 526  
Email: [daotao@faros.edu.vn](mailto:daotao@faros.edu.vn)