

Ôn tập kết thúc học phần

Kết cấu đề thi (thời gian 90')

- Phần 1: Trả lời đúng/sai (không phải giải thích): 16 câu (40 điểm)
- Phần 2: Chọn câu trả lời đúng nhất: 14 câu (35 điểm)
- Phần 3: Tự luận: (25 điểm)
 - 1 câu 2 ý (10 điểm)
 - 1 câu 1 ý (10 điểm)
 - 1 câu 1 ý (05 điểm)

NỘI DUNG MÔN HỌC

Hành vi
NTD

Tổng quan về HVNTD

Các nhân tố ảnh hưởng đến HVNTD

Quá trình ra QĐM của NTD

Nỗ lực và thu hút và giữ chân KH

Xây dựng mối quan hệ với KH

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HVNTD

1. Khái niệm, vai trò và phân loại khách hàng
2. Phân tích tổ chất khách hàng
3. Đánh giá mức độ tin cậy của khách hàng
4. Đối tượng, nội dung nghiên cứu HVNTD
5. Đặc điểm và phương pháp NC HVNTD

NỘI DUNG CHƯƠNG 2

- 2.1. Các yếu tố văn hóa ảnh hưởng đến HVNTD
- 2.2. Ảnh hưởng của nhóm tham khảo đến HVNTD
- 2.3. Ảnh hưởng của gia đình đến HVNTD
- 2.4. Nhận thức của NTD
- 2.5. Cá tính của NTD
- 2.6. Thái độ của NTD

CHƯƠNG 3



3.1. HVNTD trước khi mua sắm



3.2. HVNTD khi mua sắm



3.3. HVNTD sau khi mua sắm

Nội dung chương 4

- 4.1. Các phương pháp thu hút khách hàng
 - 4.1.1. Gửi thư trực tiếp
 - 4.1.2. Đặt lịch hẹn trước qua điện thoại
 - 4.1.3. Tìm kiếm khách hàng tiềm năng
 - 4.1.4. Tìm ra lợi ích mà khách hàng quan tâm
 - 4.1.5. Năm bắt đúng tâm lý của khách hàng
- 4.2. Nỗ lực giữ khách hàng
 - 4.2.1. Lắng nghe ý kiến của khách hàng cũ
 - 4.2.2. Cố gắng đáp ứng sự mong muốn về tâm lý của khách hàng quen
 - 4.2.3. Thiết lập mối quan hệ lâu dài với khách hàng quen
 - 4.2.4. Giành lại lượng khách hàng cũ đã mất đi
 - 4.2.5. Hoàn thiện chất lượng phục vụ để nâng cao độ hài lòng khách hàng

Nội dung chương

- 5.1. Giành được sự trung thành của khách hàng
- 5.2. Tạo mối quan hệ với khách hàng
- 5.3. Xử lý những phàn nàn của khách hàng