



CẨM NANG TUYỂN DỤNG VỊ TRÍ CHUYÊN VIÊN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG



MỤC LỤC

Tại sao bạn cần quan tâm tới bài viết này	3
Một nhân viên chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp cần có những gì?	4
Xây dựng bảng mô tả công việc	5
Thư giới thiệu	7
Sơ yếu lý lịch	9
Phỏng vấn qua điện thoại	11
Phỏng vấn Phần 1: Trò chuyện	13
Phỏng vấn Phần 2: Thực hành	15
Đưa ra quyết định	17
Kết luận	19

“Trong một số trường hợp, chuyên viên chăm sóc khách hàng còn là đại diện cho cả thương hiệu. Họ là người tương tác chính và thường xuyên nhất với khách hàng, vì vậy bạn cần có những quân át chủ bài trong đội của mình.”

1

Tại sao bạn cần quan tâm tới bài viết này

Dịch vụ khách hàng là một trong những yếu tố tiên quyết ảnh hưởng trực tiếp tới thương hiệu của một công ty, tổ chức trong mắt công chúng.

Trước đây, việc tuyển dụng một chuyên viên chăm sóc khách hàng chủ yếu phụ thuộc vào ngân sách của công ty. Những ứng viên tốt nhất thường bị cho qua, còn lại phần lớn những người có ít trải nghiệm và sự vận động trong công việc, nhưng bù lại họ sẵn sàng làm việc với mức thù lao thấp hơn. Điều quan trọng nhất đối với một dịch vụ chăm sóc khách hàng chính là việc bạn luôn mang lại được những trải nghiệm tuyệt vời cho khách hàng trong quá trình tương tác và hỗ trợ.

Trong một số trường hợp, chuyên viên chăm sóc khách hàng còn là đại diện cho cả thương hiệu. Họ là người tương tác chính và thường xuyên nhất với khách hàng, vì vậy bạn cần có những quân át chủ bài trong đội của mình. Đó phải là người đáp ứng tốt nhất yêu cầu tuyển dụng và đặc biệt có đam mê trong lĩnh vực này. Tuy nhiên phần lớn những nhà tuyển dụng đều cho rằng thực tế hành động khó hơn là lý thuyết.

Trong bài viết này, Subiz sẽ giúp bạn hiểu thêm về những phẩm chất làm nên một nhân viên hỗ trợ khách hàng tuyệt vời và cách bạn đưa nhân tài về cho doanh nghiệp mình.

2

Một nhân viên chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp cần có những gì?

Ngoài những am hiểu về kiến thức nghề nghiệp, một nhân viên chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp cần hiểu biết về văn hóa ứng xử giao tiếp, ngoại ngữ, cách sử dụng công nghệ thông tin/những công cụ tin học cơ bản...

- Kỹ năng - Email, Mạng xã hội, Chuyên môn về 1 lĩnh vực nào đó, thành thạo về máy tính.
- Kinh nghiệm trong lĩnh vực dịch vụ khách hàng, phục vụ bàn, trả lời điện thoại
- Chăm chỉ, tính cách vui vẻ, hòa đồng, đề cao tinh thần trách nhiệm, kiên trì và biết lắng nghe.
- Đặc biệt là phải phù hợp, hòa hợp với đội của bạn.



3

Xây dựng bảng mô tả công việc

Đôi lúc việc chuẩn bị một bảng mô tả công việc để tuyển dụng có cảm giác như một công việc thật hoành tráng. Hãy tưởng tượng, bạn sẽ phải tạo ra một tập thể xuất sắc với những con người hoàn hảo, chuyên nghiệp. Đó thực sự là một áp lực không hề nhỏ.

Một bản mô tả công việc chi tiết sẽ giúp bạn thu hút và chọn lọc được những ứng viên phù hợp với yêu cầu tuyển dụng. Bạn sẽ bắt tay vào tạo nên một đội ngũ nhân viên giỏi và trở thành sự lựa chọn đúng đắn nhất sau này.

Có rất nhiều áp lực khi viết một bảng mô tả công việc hiệu quả tuy nhiên bạn hãy cố gắng khiến nó trở nên đơn giản hơn và không nhất thiết phải sáng tạo lại tất cả nội dung mỗi khi bạn bắt tay vào viết một thông báo tuyển dụng.

Hãy lướt qua những bảng mô tả công việc trước đây mà bạn hay nhà tuyển dụng nào đó từng viết để tham khảo và sử dụng lại bất cứ nội dung nào có sự liên quan, đặc biệt là những bảng mô tả đã chứng minh được sự hiệu quả trước đó. Bạn thậm chí có thể thay đổi một vài ý nhỏ, điều này giúp giảm tải lượng công việc nhiều hơn việc bắt đầu viết lại từ bản nháp. Khi bạn đã có những phần khung chính cho nội dung thì tất cả trở nên vô cùng đơn giản. Ngoài ra bạn nên tra cứu thêm một số mẫu tuyển dụng trên internet đặc biệt là về những vị trí tương đồng từ đó chắt lọc và làm phong phú hơn cho bảng mô tả của mình.



Một ý tưởng tuyệt vời nữa đó là tham khảo ý kiến từ những người làm cùng vị trí với công việc đang cần tuyển dụng, chắc chắn bạn sẽ có được những tư liệu quý giá từ họ. Cùng trao đổi và lên một dàn ý sơ lược. Sau đó chia làm 2 phần, một phần sẽ viết những yêu cầu tối thiểu của công việc, phần còn lại là những kỹ năng và yếu tố bổ sung cho vị trí đó.

Giờ là lúc bạn nhìn lại toàn bộ danh sách những yêu cầu bạn đưa ra, hãy xem liệu bạn có yêu cầu quá nhiều hay không. Nếu đúng, bạn nên điều chỉnh một chút ở phía cột yếu tố bổ sung. Cứ tiếp tục cho tới khi bạn cảm thấy nội dung có sự cân bằng, hợp lý nhất.

Thao tác này sẽ giúp làm rõ hơn về nhiệm vụ của vị trí cần tuyển dụng cũng như kì vọng của bạn. Đây là cơ hội để đánh giá toàn diện về công việc ví dụ như vai trò của người đó trong công ty, những việc chính hàng ngày, tiềm năng phát triển...

Bên cạnh đó, nếu như bạn muốn thu hút những con người tốt, phù hợp bạn cũng cần xây dựng một ý tưởng cụ thể cho văn hóa của doanh nghiệp để tạo nên sự đặc trưng, cá tính riêng cho đơn vị mình và áp dụng nó vào tất cả những bảng mô tả công việc khi đăng tuyển.

Cuối cùng, khi đã có sự thống nhất và đồng ý từ những người phụ trách liên quan, bước tiếp theo là tìm một nơi để đăng tuyển. “Quý hồ tinh, bất quý hồ đa” hãy nhớ đây là phương châm của bạn khi tuyển dụng nhân sự. Mục đích là cần tìm người phù hợp nhất, tốt nhất về với đội của mình. Vì thế hãy đưa nổi bật lên trang nghề nghiệp (career page) trên website của công ty hoặc đăng ở những trang tin tuyển dụng mà đồng nghiệp cùng vị trí trong công ty của bạn đã từng sử dụng.

4

Thư giới thiệu

Hiện nay, hầu hết các nhà tuyển dụng dành nhiều thời gian để đọc sơ yếu lý lịch (tiểu sử) thay vì đọc thư giới thiệu của các ứng viên. Mặc dù CV khá quan trọng nhưng không mang lại nhiều thông tin cần thiết. Trong khi đó, thư xin việc cho nhà tuyển dụng thấy tại sao bạn muốn làm công việc này và nhấn mạnh sự phù hợp của bạn với công việc đó.

Đọc những bức thư giới thiệu của ứng viên là cách để người quản trị nhân sự có được chiếc cầu nối đi sâu hơn vào những thông tin được đưa ra ở hồ sơ nghề nghiệp.

- Tiểu sử chỉ đưa ra được những thông tin về kinh nghiệm làm việc nhưng lại thiếu đi những thành tích cụ thể. Thư giới thiệu có thể kiểm chứng được việc này bao gồm cả khả năng làm việc độc lập và phối hợp nhóm của ứng viên liệu có thực sự hiệu quả hay không.
- Những vị trí công việc trước đây cũng không nói lên nhiều điều. Thậm chí nếu như không được đề cập trong tiểu sử thì liệu bạn có biết ứng viên này từng là trưởng nhóm hay trưởng dự án hay không.
- Liệu ứng viên có được đào tạo trong lĩnh vực liên quan hay không? Một vài gạch đầu dòng trong CV không thể nào làm rõ được điều này.

Tóm lại, một bức thư giới thiệu sẽ mở ra cơ hội hiểu rõ hơn về ứng viên, từ đó giúp bạn quyết định ai có thể trở thành gương mặt đại diện cho doanh nghiệp của bạn trong quá trình tương tác với khách hàng.

Dưới đây là một vài những điểm quan trọng để bạn đánh giá một bức thư giới thiệu có thực sự thành công hay không.

Kĩ năng viết - Bức thư cần có sự chĩn chu, rõ ràng, chính xác và không có lỗi chính tả. Việc trình bày tốt một bức thư thể hiện ứng viên đó thực sự quan tâm và dành sự tôn trọng cho vị trí họ ứng tuyển. Thêm vào đó, nó cũng cho thấy khả năng viết rất cần thiết trong quá trình phản hồi khách hàng qua các yêu cầu hỗ trợ (ticket), email, chat.

Sự nhiệt huyết, chân thành - Liệu người ứng tuyển đơn giản chỉ để có một việc làm hay là người đó thực sự có đam mê với vị trí tuyển dụng. Chẳng có gì sai với những người đang muốn tìm một công việc cho mình. Tuy nhiên giữa ứng viên có trình độ nhưng thái độ thờ ơ, thiếu chân thành và một người trình độ thấp hơn nhưng rất háo hức với việc được gia nhập đội ngũ chăm sóc khách hàng, bạn đã thấy được sự lựa chọn của mình rồi phải không?

Nhưng làm thế nào để bạn phân biệt được 2 đối tượng trên? Hãy đưa ra những câu hỏi về công ty cũng như công việc liên quan tới vị trí ứng tuyển, mọi thứ sẽ được thể hiện thông qua những câu trả lời như một chứng minh cho sự chân thành, trân trọng đối với doanh nghiệp cũng như công việc mà người đó ứng tuyển

Luôn sẵn sàng hỗ trợ nhiệt tình - Nếu để ý kỹ, bạn sẽ thấy một bức thư giới thiệu tốt sẽ tô vẽ nên một bức tranh về một người luôn tìm thấy sự hứng khởi khi giúp đỡ người khác. Hãy tìm kiếm một ứng viên đã từng giúp bà của mình gửi thư điện tử hay là dành thời gian tham gia các hoạt động xã hội ở địa phương bên cạnh thời gian học tập. Đó chính là người bạn cần.

Một miếng ghép hoàn hảo - Nếu ứng viên dành nhiều thời gian cho một bức thư giới thiệu, phần nào đó cũng chứng tỏ tính cách, con người họ. Vì dù bạn có tuyển dụng ai thì cũng sẽ trở thành nhân viên trong công ty của bạn một khoảng thời gian nhất định. Sự hòa hợp với các thành viên khác là điều cực kì quan trọng. Hãy tìm và đưa về một miếng ghép hoàn hảo cho đội của mình.

Hồ sơ nên có thêm thông tin về sở thích, năng lực cá nhân trong lĩnh vực ứng tuyển.

5

Sơ yếu lý lịch



Theo bạn điều gì làm nên một tóm tắt lý lịch nghề nghiệp tốt và gây ấn tượng? Hãy xem chi tiết được trình bày dưới đây nhé

- Đầu đầu tiên khi nhìn vào một bản sơ yếu lý lịch đó là câu chữ phải chính xác, không có lỗi đánh máy hay chính tả. Bạn sẽ chẳng bao giờ tin tưởng để trao số phận của khách hàng cũng như danh tiếng, thương hiệu của công ty cho một người mà đến ngay cả bài giới thiệu cá nhân cũng không chịu dành thời gian rà soát, sửa lỗi để có một hồ sơ thật chuyên nghiệp.
- Hồ sơ nên có thêm thông tin về sở thích, năng lực cá nhân trong lĩnh vực ứng tuyển. Nếu công ty của bạn làm trong lĩnh vực công nghệ, ứng viên có thể không biết lập trình nhưng ít nhất họ cũng nên là một tín đồ hoặc là người thường xuyên sử dụng những thiết bị công nghệ trong cuộc sống hoặc công việc.
- Một bản hồ sơ chuyên nghiệp nên bao gồm đầy đủ những kĩ năng cụ thể theo một danh sách riêng hoặc đi kèm trong mục miêu tả công việc và giới thi bản thân.

Ưu tiên kĩ năng viết, thành thạo tin học hoặc khả năng lắng nghe, nắm bắt tâm lý cá nhân cũng rất quan trọng. Tóm lại, cách trình bày và nội dung sẽ là yếu tố chính ảnh hưởng tới quyết định tuyển dụng

- Đừng gò bó theo một quy tắc trình bày nào cả. Có nhiều người nghĩ việc liệt kê những bằng cấp chuyên môn nên được đưa lên đầu bản hồ sơ nghề nghiệp, nhiều người lại nghĩ ngược lại. Tuy nhiên, điều quan trọng nhất lại không nằm ở việc này, hãy tập trung vào sự sáng tạo và độc đáo. Đó mới là điểm nhấn trong hồ sơ nghề nghiệp.
- Tất cả những thông tin cần thiết liên quan tới bản thân ứng viên nên được thể hiện đầy đủ trong hồ sơ cá nhân, thậm chí có thể đưa cả sở thích nếu có liên quan tới vị trí ứng tuyển.

Đá bóng có thể không liên quan tới dịch vụ khách hàng nhưng dành thời gian rảnh cuối tuần để dạy và hướng dẫn bóng đá cho trẻ em ở khu dân cư là một câu chuyện đáng xem xét.

6

Phỏng vấn qua điện thoại

Để đánh giá chính xác về một người thông qua cuộc gọi kéo dài 1520 phút là rất khó. Tuy vậy, với trách nhiệm tìm kiếm những nhân tố mới cho đội hỗ trợ khách hàng của doanh nghiệp, bạn cần áp dụng đa dạng các hình thức để tìm hiểu và lựa chọn được ứng viên tốt và phù hợp.

Với hình thức tương tác này, nhiệm vụ của bạn đó là đưa ra những câu hỏi thật ngắn gọn nhưng hợp lý, khéo léo. Sau đó, chú ý lắng nghe câu trả lời của ứng viên để tìm ra sự lựa chọn hoàn hảo cho vị trí cần tuyển cũng như cho doanh nghiệp. Đây thực sự là một nhiệm vụ khó khăn.

Với một vài công ty, việc cung cấp dịch vụ khách hàng tuyệt vời là điều sống còn, vì thế việc tìm ra những con người tốt nhất cho vị trí chuyên viên chăm sóc khách hàng càng trở nên quan trọng. Với những màn sát hạch qua điện thoại như thế này, ứng viên càng thể hiện được sự nhiệt tình và cá tính của bản thân càng chiếm tỷ lệ cao hơn trong quyết định của bạn.

Bên cạnh đó, những ứng viên cho thấy được sự am hiểu về doanh nghiệp và hào hứng với vị trí tuyển dụng cũng sẽ là những lựa chọn đúng đắn cho đội hỗ trợ của bạn.

Tóm lại phỏng vấn qua điện thoại sẽ giúp bạn hiểu sâu hơn về cả con người cũng như là sự thích nghi với văn hóa doanh nghiệp của ứng viên tiềm năng. Nếu như tạo được niềm tin cũng như ấn tượng thú vị cho nhà tuyển dụng, họ xứng đáng có một vị trí trong đội chăm sóc khách hàng của công ty.

Dưới đây là 5 phẩm chất mà một ứng viên cho vị trí hỗ trợ khách hàng cần có khi phỏng vấn qua điện thoại:

- Sự nhiệt tình, chân thành
- Cá tính, cách nói chuyện hấp dẫn, lôi cuốn
- Văn hóa ứng xử, giao tiếp chuyên nghiệp. Biết khi nào nên nói và khi nào nên lắng nghe
- Đưa ra câu trả lời phù hợp. Tùy vào câu hỏi để đưa ra những câu ngắn gọn, đầy đủ, đi thẳng vào vấn đề.
- Đam mê họ luôn sẵn sàng, hào hứng với việc hỗ trợ, giúp đỡ mọi người.

7

Phỏng vấn

Phần 1: Trò chuyện

Phỏng vấn trực tiếp sẽ giúp hiểu thêm về khả năng cũng như cá tính của các ứng viên. Bên cạnh đó, cũng đem lại cái nhìn chính xác nhất về sự thích nghi của người đó với doanh nghiệp, đây cũng là điều tương đối cần thiết nếu không muốn nói là quan trọng hơn cả những bằng cấp, chứng chỉ của ứng viên đó.



Thông qua vòng phỏng vấn, hãy xem xét kĩ lưỡng xem liệu người đó có thỏa mãn một trong những tiêu chí sau hay không ?

- Tốc độ hòa nhập với môi trường làm việc mới
- Điềm tĩnh, cá tính
- Có niềm đam mê với vị trí tuyển dụng
- Luôn tập trung và trả lời đầy đủ các câu hỏi được đưa ra
- Sẵn sàng đưa ra những ví dụ thực tế, dễ hiểu
- Cách hành xử chuyên nghiệp luôn nhìn vào người đối diện, không ngắt lời, bắt tay...

Cũng giống như các ứng viên, bạn muốn để lại ấn tượng tốt trong buổi phỏng vấn và thể hiện mình là đại diện cho cả doanh nghiệp

Hãy tạo ra sự khác biệt bằng những câu hỏi khéo léo để ứng viên thể hiện được hết khả năng cũng như phẩm chất của mình. Câu hỏi càng đem lại hiệu quả cao thì bạn càng có thêm nhiều cơ sở để đưa ra quyết định một cách chính xác mà không lãng phí thời gian

Luôn tạo cảm giác thoải mái, tự nhiên nhất cho ứng viên. Nếu có thể, hãy chia sẻ thêm một chút về bản thân mình hoặc đưa ra một vài ý kiến nhận xét, cuộc phỏng vấn sẽ diễn ra sinh động, nhẹ nhàng hơn. Nó sẽ trở thành một cuộc đối thoại thông thường chứ không phải là cuộc nói chuyện một chiều. Điều này sẽ giúp cho ứng viên cảm thấy tự tin và thoải mái hơn trong việc thể hiện bản thân và chia sẻ thêm nhiều thông tin hữu ích cho bạn.

Tránh đưa ra những câu hỏi nặng về lý thuyết. Bạn nên lấy những ví dụ thực tế để xem cách ứng viên xử lý như thế nào, khi đó bạn sẽ dễ dàng đánh giá được về sự sáng tạo, hiệu quả trong cách phản hồi cũng như giải quyết vấn đề của người đó một trong những yếu tố quyết định đối với vị trí chuyên viên hỗ trợ khách hàng

Hãy tìm hiểu xem ứng viên đã bao giờ đăng ký dùng thử hay có tương tác nào với doanh nghiệp hay sản phẩm của bạn chưa ? Nếu có, chứng tỏ người đó cũng khá quan tâm và hào hứng với viễn cảnh làm việc trong đội ngũ hỗ trợ của công ty bạn đó.

Cuối cùng, xem xét kỹ lưỡng để chọn ra một người sẽ thực hiện cuộc phỏng vấn với các ứng viên. Ngoài một số vị trí quản lý ra, bạn thậm chí có thể lựa chọn một số ứng viên tiềm năng cùng tham gia cuộc phỏng vấn như một cách để đánh giá mức độ ăn ý, hiểu nhau trong công việc của họ sau này.

8

Phỏng vấn

Phần 2: Thực hành

Thông qua hồ sơ cá nhân bạn đã phần nào đánh giá được năng lực của ứng viên cũng như sự phù hợp của người đó với vị trí tuyển dụng. Nhưng tất cả mới chỉ là nhận định ban đầu. Giờ mới là lúc đánh giá chính xác khả năng làm việc thực tế của các ứng viên.

Cách làm hiệu quả nhất đó là **thi thực hành**. Hãy đưa ra 2 ticket (Yêu cầu hỗ trợ). Đây phải là những ticket thực tế được gửi từ chính những khách hàng mà đội của bạn đã từng xử lý.

Đừng chọn ticket một cách tùy tiện. Nên đưa ra 2 kiểu một là những ticket mà nhận được phản hồi tốt từ phía khách hàng và một loại mang tới điều ngược lại. Nhớ xóa tên, ngày tháng... Sau đó yêu cầu ứng viên phản hồi lại các ticket này.

Trước đó bạn nên đưa ra một số hướng dẫn cụ thể, đặt ra khoảng thời gian vừa phải để họ hoàn tất bài kiểm tra. Sau khi có kết quả, nhà tuyển dụng có thể cho ứng viên một vài lời khuyên, nhận xét ngắn gọn, tích cực.

Lý do bạn đưa ra 2 kiểu ticket như trên là để tạo ra thử thách cho các ứng viên. Có thể phần lớn sẽ nhận ra những ticket được xử lý không tốt vì nó được thể hiện khá rõ qua cách phản hồi của hỗ trợ viên, tuy nhiên với những yêu cầu được đánh giá tốt hoặc còn mập mờ chưa thực sự rõ lại yêu cầu sự suy nghĩ, phân tích nhiều hơn.

Sau khi hoàn thành những bài test với 2 loại ticket, bạn sẽ phải thực hiện bước quan trọng nhất trong phần thực hành này đó là đưa ra đánh giá cho các ứng viên.

Hãy để ý xem họ có cảm thấy thoải mái khi nghe những nhận xét của bạn? Họ ứng xử như thế nào khi bạn đánh giá về phần kiểm tra của mình?

Nếu như ứng viên chăm chú lắng nghe và bạn thấy được ở người đó sự cầu thị, ham học hỏi và luôn tìm kiếm cơ hội để cải thiện và phát triển bản thân, đó thực sự là một lựa chọn tiềm năng. Nếu ngược lại, những nhận xét của bạn làm ứng viên khó chịu, không hài lòng thì người đó chắc chắn không phải là miếng ghép phù hợp cho vị trí mà bạn đang tìm kiếm.

9

Đưa ra quyết định

Giờ là lúc bạn đưa ra quyết định cuối cùng, hãy cùng với ban phỏng vấn điếm lại một vài đánh giá qua từng câu hỏi dưới đây:

- Họ có đam mê với công việc này?
- Liệu họ có sở thích phong phú hay quan tâm tới nhiều thứ khác nữa hay không?
- Họ có cảm thấy thích thú với việc giúp đỡ mọi người?
- Họ có thực sự muốn làm việc cho công ty của bạn?
- Liệu họ có nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc?
- Họ có phù hợp và là mảnh ghép hoàn hảo cho đội hỗ trợ hay không?
- Họ có hào hứng với viễn cảnh trở thành người đại diện cho hình ảnh, giá trị và sứ mệnh của cả doanh nghiệp trước khách hàng mà họ hỗ trợ?

Nếu như ứng viên nào hội tụ và đáp ứng được hầu hết những tiêu chí ở trên nhưng bạn vẫn không chắc chắn 100% sẽ đồng ý ký hợp đồng với người đó, câu trả lời là “không, hãy từ chối”. Điều này nghe có vẻ khá vô lý nhưng đừng bao giờ đưa ra quyết định tuyển dụng dù chỉ có 1% không chắc chắn

Kết luận, quyết định của bạn sẽ nằm ở 1 trong 4 khả năng sau:

✓ Đồng ý - tuyển dụng

✗ Không đồng ý - từ chối

Không đồng ý, nhưng nhắm ứng viên vào một vị trí khác -

Nếu người đó thực sự phù hợp với doanh nghiệp nhưng lại không đáp ứng được một vị trí cụ thể nào, những kĩ năng của họ có thể hữu ích cho một số vị trí mở trong công ty. Hãy xem xét phương án phù hợp cho họ.

Đồng ý, nhưng không phải bây giờ - Bất cứ đợt tuyển dụng nào đều chọn ra được những ứng viên tiềm năng nhất định, hãy coi đó như một cơ hội. Đưa ra lời đề nghị hấp dẫn cho những ứng viên được đánh giá cao hơn, những người còn lại bạn có thể lưu trữ hồ sơ coi như một nguồn dự trữ nhân lực cho công ty trong tương lai. Bạn sẽ không phải thực hiện lại toàn bộ quá trình tuyển dụng mà vẫn có được những con người phù hợp trong hoàn cảnh doanh nghiệp có nhu cầu gia tăng nhân sự ngắn hạn ví dụ như phục vụ trong dịp nghỉ lễ, mùa kinh doanh...

10

Kết luận

Đội hỗ trợ của bạn luôn có sự vận động không ngừng: nó sẽ phát triển, trưởng thành và thích nghi với những thử thách mới. Chúng tôi hi vọng rằng qua bài viết này, bạn sẽ có được những thông tin hữu ích trong quá trình tuyển chọn và mang về những cá nhân xuất sắc để tạo nên một đội ngũ chuyên viên tuyệt vời sẵn sàng đại diện cho giá trị, hình ảnh của doanh nghiệp và luôn biết cách tạo ra sự đặc biệt cho khách hàng của mình.