

Lesson Overview

Improving customer services



Imagine that you have several ideas to improve your company's customer services and you want to discuss them with your colleague. What will you say with him/her?

Useful language

	Words and Expressions	Meaning
Customer services' aspects		
1	First, I think we need to work on [aspect].	Đầu tiên, tôi nghĩ chúng ta cần phải làm việc về [khía cạnh].
2	The second aspect is [aspect].	Khía cạnh thứ hai là [khía cạnh].
3	The third aspect is [aspect].	Khía cạnh thứ ba là [khía cạnh].
4	our response time	thời gian phản hồi của chúng ta
5	consistency and training	sự nhất quán và đào tạo
6	expanding our self-service options	mở rộng các lựa chọn tự phục vụ của chúng ta
7	customers' feedback	phản hồi của khách hàng
8	24/7 availability	sẵn sàng 24/7
9	the human's touch and empathy	sự tiếp xúc và đồng cảm của con người
Current status of aspects		
10	Some customers have mentioned that [current status].	Một số khách hàng đã đề cập đến [tình trạng].

Lesson Overview

	Words and Expressions	Meaning
11	Several customers have reported that [current status].	Một số khách hàng đã báo cáo rằng [tình trạng].
12	We've noticed that [current status].	Chúng tôi đã nhận thấy [tình trạng].
13	it takes a bit too long to get a reply when they reach out for assistance	phải mất quá nhiều thời gian để nhận được phản hồi khi họ liên hệ hỗ trợ
14	they receive inconsistent information from different support agents	họ nhận được thông tin không nhất quán từ các đại lý hỗ trợ khác nhau
15	some customers prefer finding answers on their own	một số khách hàng thích tự mình tìm câu trả lời
16	their suggestions and concerns often go unaddressed	những đề xuất và mối quan tâm của họ thường không được giải quyết
17	they can't get assistance outside of regular business hours	họ không thể nhận được hỗ trợ ngoài giờ làm việc thông thường
18	they were treated impersonally	họ đã bị đối xử một cách thiếu niềm nở, không thân thiện
Customers' expects		
19	Customers expect [expectation].	Khách hàng mong đợi [kỳ vọng].
20	Among the things customers anticipate is [expectation].	Trong số những điều khách hàng mong đợi là [kỳ vọng].
21	Customer expectations include [expectation].	Kỳ vọng của khách hàng bao gồm [kỳ vọng].
22	timely responses when they reach out for help	phản hồi kịp thời khi họ liên hệ để được giúp đỡ

Lesson Overview

	Words and Expressions	Meaning
23	consistent and reliable information when interacting with different support agents	thông tin nhất quán và đáng tin cậy khi tương tác với các đại lý hỗ trợ khác nhau
24	easy access to self-service resources on the company's website, enabling them to find answers independently, and resolve their queries conveniently	đễ dàng truy cập vào các tài nguyên tự phục vụ trên trang web của công ty, cho phép họ tìm câu trả lời một cách độc lập và giải quyết các truy vấn của mình một cách thuận tiện
25	a more responsive approach from our side	một cách tiếp cận nhanh nhạy hơn từ phía chúng tôi
26	receiving help when they need it, regardless of the time	nhận được sự giúp đỡ khi họ cần, bất kể thời gian
27	genuine empathy and a personalized approach in their interactions with our support team	sự đồng cảm thực sự và cách tiếp cận cá nhân hóa khi họ tương tác với nhóm hỗ trợ của chúng ta
Possible solutions		
28	One effective solution is to [solution].	Một giải pháp hiệu quả là [giải pháp].
29	The way forward could be to [solution].	Con đường phía trước có thể là [giải pháp].
30	A viable approach is to [solution].	Một cách tiếp cận khả thi là [giải pháp].
31	implement a ticketing system	triển khai hệ thống quản lý ticket
32	provide ongoing training sessions for our support team to ensure they have a solid understanding of our products and services	cung cấp các buổi đào tạo liên tục cho nhóm hỗ trợ của chúng ta để đảm bảo họ hiểu rõ về sản phẩm và dịch vụ của chúng ta

Lesson Overview

	Words and Expressions	Meaning
33	invest in creating high-quality self-service content and ensure it's easily accessible on our website	đầu tư vào việc tạo nội dung tự phục vụ chất lượng cao và đảm bảo nội dung đó có thể truy cập dễ dàng trên trang web của chúng ta
34	implement a feedback loop to inform customers of the actions taken based on their feedback	triển khai vòng phản hồi để thông báo cho khách hàng về các hành động được thực hiện dựa trên phản hồi của họ
35	implement 24/7 customer support for critical issues	triển khai hỗ trợ khách hàng 24/7 cho các vấn đề quan trọng
36	emphasize the importance of empathy and courtesy in our customer service training	nhấn mạnh tầm quan trọng của sự đồng cảm và lịch sự trong đào tạo dịch vụ khách hàng của chúng ta
Benefits of solutions		
37	It would allow us to [benefit].	Nó sẽ cho phép chúng ta [lợi ích].
38	This would enable us to [benefit].	Điều này sẽ cho phép chúng ta [lợi ích].
39	By doing so, we could [benefit].	Bằng cách đó, chúng ta có thể [lợi ích].
40	prioritize and manage customer inquiries more efficiently	ưu tiên và quản lý các yêu cầu của khách hàng hiệu quả hơn
41	deliver consistent and accurate support	cung cấp hỗ trợ nhất quán và chính xác
42	reduce the number of inquiries, expedite problem resolution, increase overall customer satisfaction	giảm số lượng câu hỏi, đẩy nhanh việc giải quyết vấn đề, tăng sự hài lòng chung của khách hàng

Lesson Overview

	Words and Expressions	Meaning
43	demonstrate our commitment to improvement and customer satisfaction	thể hiện cam kết của chúng ta trong việc cải thiện và làm hài lòng khách hàng
44	ensure that customers can reach out and get assistance whenever they encounter urgent problems	đảm bảo khách hàng có thể liên hệ và nhận được hỗ trợ bất cứ khi nào họ gặp phải vấn đề cấp bách
45	enhance the quality of our interactions and create a more positive and memorable experience for our customers	nâng cao chất lượng tương tác của chúng ta và tạo ra trải nghiệm tích cực và đáng nhớ hơn cho khách hàng của chúng ta