



PROFESSIONAL MANNER ACADEMY

PROFESSIONAL MANNER ACADEMY



CS Consulting

PEOPLE ARE FUTURE

[WWW.PMACADEMY.VN](http://www.pmacademy.vn)



HUMAN Development Training Academy

<http://pmacademy.vn>



CS Training Program

<http://pmacademy.vn>



GIỚI THIỆU VỀ Net2E



Net2E cung cấp cho khách hàng các dịch vụ đào tạo trực tuyến và trực tiếp với nội dung đa dạng bao gồm: đào tạo ngôn ngữ, đào tạo kỹ năng, đào tạo định hướng...Chúng tôi không ngừng nghiên cứu, xây dựng các chương trình với nội dung học có tính ứng dụng cao trong thực tiễn, giúp đối tác và khách hàng gia tăng giá trị trọng hoạt động bởi dưỡng phát triển nhân viên

THÁNG 09 - 2005 : Thành lập VDC-Net2E (Hà Nội)

THÁNG 12 - 2006 : Cung cấp dịch vụ "SilkRoad Online" (Game 3D MMORPG đầu tiên ở Việt Nam)

THÁNG 08 - 2007 : Cung cấp dịch vụ Card Game Portal (OnGame) đầu tiên ở Việt Nam

THÁNG 09 - 2012 : Ký Hợp tác chiến lược với Công ty Elearning Hàn Quốc 'RMP'

THÁNG 01 - 2013 : Cung cấp dịch vụ E-learning (OnEdu)

THÁNG 07 - 2015 : Cung cấp "Dịch vụ Mobile" E-learning

THÁNG 09 - 2017 : Cung cấp dịch vụ đào tạo cho các doanh nghiệp Việt Nam và Hàn Quốc tại Việt Nam (Samsung, CJ, LG, Vinfast, FPT, Vietcombank ...)

THÁNG 06 - 2019 : Thành lập Học Viện Đào tạo Kỹ Năng Dịch vụ Chuyên Nghiệp PMA



TÓM LƯỢC VỀ PMA

Nhân viên là tài nguyên của mỗi công ty, và bồi dưỡng cho tài nguyên đó ngày càng phát triển hơn hoàn thiện hơn là nhiệm vụ nên làm của các doanh nghiệp

PMA - Professional Maner Academy cung cấp các dịch vụ đào tạo phát triển kỹ năng trong công việc cũng như cuộc sống của mỗi nhân viên, giúp họ trở nên chuyên nghiệp hơn và nâng cao giá trị bản thân. Qua đó, đóng góp vào sự phát triển của Doanh nghiệp một cách mạnh mẽ và hiệu quả



GIÁM ĐỐC ĐÀO TẠO PMA



GIÁO SƯ, GIÁM ĐỐC SÁNG TẠO

MYEONG SEOK LEE

2011 - 2013 : Tổng giám sát vũ đạo TVN, SBS, MTV

2013 - 2019 : Tổng giám sát & đào tạo Cuộc thi Hoa hậu Hàn Quốc Gyeonggi

2016 : Tổng giám sát & đào tạo Cuộc thi Miss International Korea

2017 : Khách mời tham dự chương trình "Bữa trưa vui vẻ" (Happy Lunch) của VTV6

2018 : Tổng giám sát đào tạo và giám khảo cuộc thi VNAM Beauty Contest của Trường Quốc tế Âm nhạc Việt Nam

Giám khảo Festival KPOP STAR Việt Nam – Hàn Quốc

Giám đốc nghệ thuật cuộc thi International Junior Fashion Week Việt Nam

2019 : Giáo sư Trường Đại học Quốc tế Hàn Quốc – Khoa Người mẫu

Giáo sư Trường International College of Arts(ICA) – Khoa Entertainment

OTHER HISTORY Trình diễn theo lời mời từ Intercontinental / Lotte Hotel

Chỉ đạo Diễn xuất Bộ phận Giải trí CJ E & M / KB Bank

Đại sứ danh dự Hiệp hội Văn hóa người khuyết tật Hàn Quốc



KHÓA HỌC CS PROGRAM

NỘI DUNG KHOÁ HỌC

- ◆ Tư duy lãnh đạo trong định hướng phát triển ngành dịch vụ
- ◆ Nguyên tắc chung trong môi trường công sở - Đào tạo về chuẩn mực phong cách trong công việc
- ◆ Đào tạo về kỹ năng giao tiếp
- ◆ Kỹ năng xây dựng hình ảnh
- ◆ Kỹ năng tương tác với khách hàng (tình huống và hướng xử lý)
- ◆ Kỹ năng xử lý phản hồi của khách hàng / Hướng giải quyết
- ◆ Kỹ năng tự quản lý cảm xúc, giảm căng thẳng trong công việc
- ◆ Đào tạo phát huy tính thống nhất và tổng hoà của công việc



ĐÀO TẠO VỀ

TƯ DUY LÃNH ĐẠO CHO NGÀNH DỊCH VỤ

MỤC ĐÍCH

- ◆ Hiểu căn bản về dịch vụ và học các tác phong cơ bản và tư duy để làm tăng sự hài lòng của khách hàng

NỘI DUNG

- ◆ Am hiểu về Dịch vụ
- ◆ Đào tạo Cơ bản về Tư duy và Phong cách
- ◆ Hiểu về tư duy hướng đến Dịch vụ
- ◆ Tâm quan trọng và nhu cầu cần có Tư duy về Dịch vụ

KẾT QUẢ

- ◆ Chuẩn bị khái niệm, tư duy và kỹ năng cần thiết liên quan đến dịch vụ

ĐỐI TƯỢNG

- ◆ Nhân viên mới và người chuyên trách đào tạo về dịch vụ của doanh nghiệp

ĐÀO TẠO VỀ

CHUẨN MỰC PHONG CÁCH TRONG CÔNG VIỆC

MỤC ĐÍCH

- ◆ Hiểu và học lễ nghi cơ bản và tác phong cơ bản trong công việc

NỘI DUNG

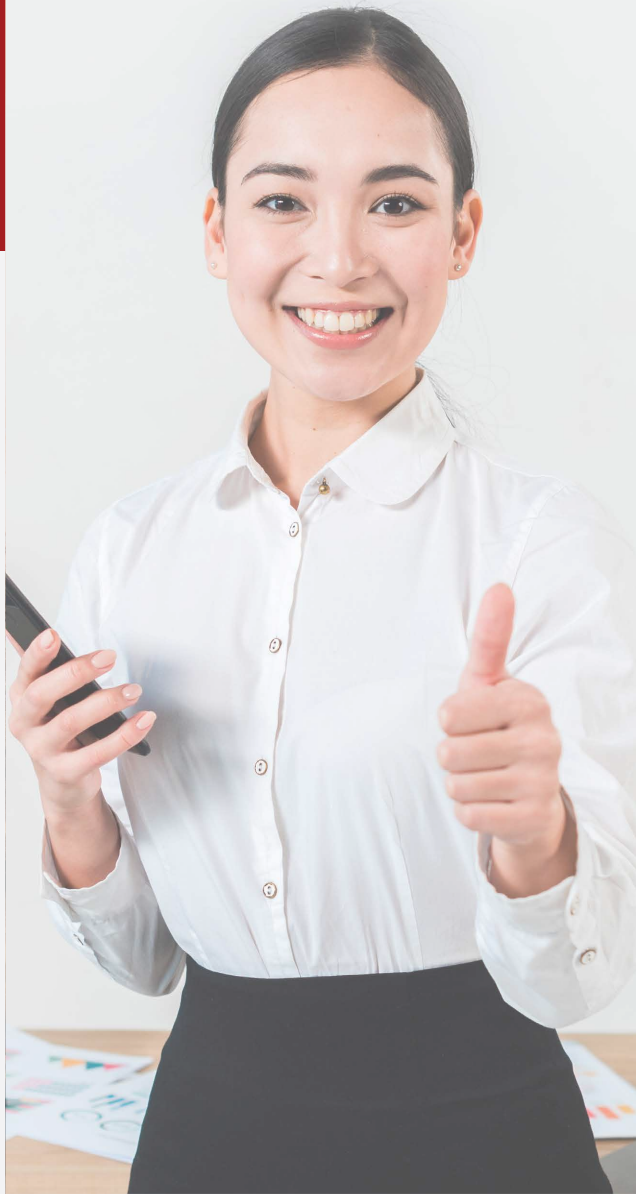
- ◆ Hiểu 3 tiêu chí (Kiến thức, Kỹ năng, thái độ) các thành tố tạo nên lễ nghi nơi công sở
- ◆ Đào tạo nội bộ về lễ nghi công sở
- ◆ Đào tạo tác phong trong công việc theo T.P.O (Thời gian, Địa điểm, Ngữ cảnh...)

KẾT QUẢ

- ◆ Học về tác phong theo doanh nghiệp và công việc có thể giúp đạt được lợi ích và nâng cao mối quan hệ trong nội bộ cộng đồng doanh nghiệp

ĐỐI TƯỢNG

- ◆ Nhân viên mới và các lãnh đạo





ĐÀO TẠO VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP

MỤC ĐÍCH

- ◆ Học thái độ cần thiết và lễ nghi trong đàm thoại khi bạn gặp những người trong và ngoài công ty

NỘI DUNG

- ◆ Thay đổi quan điểm về dịch vụ, lời nói và hành vi sẽ tăng sự tin cậy và sự an tâm
- ◆ Hướng dẫn về văn phong và giọng nói
- ◆ Hướng dẫn về các thể thức trong văn phòng

KẾT QUẢ

- ◆ Học các khả năng căn bản cần thiết về tương tác với khách hàng thông qua dạy về kỹ năng giao tiếp giúp tăng lợi nhuận và hình ảnh doanh nghiệp

ĐỐI TƯỢNG

- ◆ Nhân viên mới và Lãnh đạo

ĐÀO TẠO VỀ XÂY DỰNG HÌNH ẢNH

MỤC ĐÍCH

- ◆ Phân tích bản thân và tìm ra cách cải thiện bản thân. Nhận ra các yếu tố tạo nên hình ảnh và điều cần thiết để tạo ra hình ảnh phù hợp với chiến lược và mục đích

NỘI DUNG

- ◆ Đào tạo căn bản về Kỹ năng tạo Hình ảnh (Tóc/ trang điểm/ Trang phục/ Đi đứng)
- ◆ Đào tạo xây dựng hình ảnh phù hợp cho mục đích công việc
- ◆ Tìm ra màu sắc riêng của từng học viên (1:1 Màu sắc cá nhân)

KẾT QUẢ

- ◆ Hình ảnh chiến lược cần thiết có thể được tạo ra cho thời đại mà hình ảnh hấp dẫn có thể là một yếu tố cạnh tranh. Nguyên lý ở đây là hình ảnh của tôi là hình ảnh của công ty có thể đóng góp cho công ty

ĐỐI TƯỢNG

- ◆ Nhân viên mới và Giám đốc điều hành





ĐÀO TẠO KỸ NĂNG TƯƠNG TÁC VỚI KHÁCH HÀNG

MỤC ĐÍCH

- ◆ Nhằm thỏa mãn khách hàng thông qua kỹ năng phản hồi theo từng kiểu khách hàng
- ◆ Học phương pháp trả lời trực diện và không trực diện (như cuộc gọi dịch vụ khách hàng)

NỘI DUNG

- ◆ Đào tạo về kỹ năng khi tương tác với khách hàng
- ◆ Ghi nhận phản hồi của khách hàng, phân loại hành vi khách hàng theo DISC
- ◆ Giao tiếp trực tiếp và gián tiếp không trực tiếp

KẾT QUẢ

- ◆ Hiểu khách hàng tốt hơn và nắm bắt loại khách hàng thông qua đào tạo về kỹ năng tương tác với khách hàng có thể giúp làm giảm việc khiếu nại của khách hàng

ĐỐI TƯỢNG

- ◆ Nhân viên và Quản lý mới

ĐÀO TẠO KỸ NĂNG

XỬ LÝ CÁC PHẢN HỒI & PHÀN NÀN/HƯỚNG DẪN GIẢI PHÁP

MỤC ĐÍCH

- ◆ Để hiểu và biết cách xử lý từng loại khiếu nại của khách hàng. Để nắm rõ sự khác biệt giữa phàn nàn và yêu cầu và giải đáp mà khách hàng đưa ra

NỘI DUNG

- ◆ Đào tạo, phân loại về các dạng phản hồi khiếu nại của khách hàng
- ◆ Đào tạo về kỹ năng phản hồi với phàn nàn trong từng trường hợp cụ thể

KẾT QUẢ

- ◆ Hiểu được sự khác biệt giữa phàn nàn và khiếu nại từ đó tìm hiểu phương pháp phản hồi cho đối tượng khách hàng không hài lòng, làm giảm đi tổn thất cho công ty và cho khách hàng.

ĐỐI TƯỢNG

- ◆ Nhân viên và Quản lý mới



ĐÀO TẠO KỸ NĂNG

TỰ QUẢN LÝ & ĐÀO TẠO CÁCH THỨC GIẢM CĂNG THẲNG TRONG CÔNG VIỆC

MỤC ĐÍCH

- ◆ Để nhận ra và lên kế hoạch cho tầm quan trọng của việc cân bằng giữa công việc và cuộc sống cá nhân

NỘI DUNG

- ◆ Kỹ năng lập kế hoạch cho công việc
- ◆ Đào tạo lộ trình “Kế hoạch-Thực hành-Duy trì”
- ◆ Giáo dục WLB (Cân bằng cuộc sống-công việc)
- ◆ Tầm quan trọng của đào tạo kiểm soát hoàn cảnh thực tại và cảm xúc

KẾT QUẢ

- ◆ Thông qua sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống cá nhân bằng cách hướng dẫn kiểm soát căng thẳng
- ◆ Khả năng hòa hợp trong cuộc sống xã hội và chuẩn bị khả năng tự quản lý

ĐỐI TƯỢNG

- ◆ Mọi đối tượng trong công ty

ĐÀO TẠO PHÁT HUY

TÍNH THỐNG NHẤT & TỔNG HÒA CỦA DOANH NGHIỆP

NỘI DUNG

- ◆ Đào tạo về tầm quan trọng của giao tiếp và sự thống nhất
- ◆ Sức sống của nhóm thông qua giáo dục nhóm và giáo dục trí tuệ tập thể

MỤC ĐÍCH

- ◆ Để nắm rõ về tầm quan trọng và sự cần thiết của giao tiếp cũng như sự thống nhất trong công việc

KẾT QUẢ

- ◆ Yếu tố giao tiếp và đoàn kết giữa các nhân viên trong công ty có thể là yếu tố quan trọng nhất liên quan trực tiếp đến lợi nhuận của công ty
- ◆ Thông qua giao tiếp trong công việc và sự đoàn kết của các nhân viên, môi trường làm việc và các mối quan hệ được cải thiện, hướng đến sự hài hòa nhằm tối đa hóa lợi nhuận

ĐỐI TƯỢNG

- ◆ Nhân viên mới và Giám đốc điều hành

LỢI ÍCH HỢP TÁC

01 PHÁT TRIỂN VĂN HÓA DOANH NGHIỆP
Phát triển văn hóa doanh nghiệp thông qua đào tạo về lãnh đạo dịch vụ cho nhân viên

02 QUẢN LÝ ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG
Nâng cao giá trị CS của công ty nhờ các dịch vụ chăm sóc khách hàng tiên tiến

03 NÂNG CAO HÌNH ẢNH DOANH NGHIỆP
Trở thành công ty dẫn đầu về dịch vụ chăm sóc khách hàng nhờ sự phát triển về văn hóa doanh nghiệp và khả năng quản lý độ hài lòng của khách hàng



CÙNG ĐỒNG HÀNH TỪ ĐIỂM KHỞI ĐẦU VỀ ĐÀO TẠO CS!

Với hơn 10 năm kinh nghiệm đào tạo cho doanh nghiệp ở Việt Nam, PMA tin tưởng khả năng trở thành đối tác đáng tin cậy và đáp ứng đúng các nhu cầu của Quý Doanh nghiệp!

Trân trọng cảm ơn!



LIÊN HỆ:



098.907.1919 (KR) - 082.511.2216 (VN)



Pmacademy



Promannera@gmail.com



www.facebook.com/pmacademy1/



www.pmacademy.vn



Tầng 7 Detech Tower, 8C Tôn Thất Thuyết, Mỹ Đình, Nam Từ Liêm, Hà Nội

KHÁCH HÀNG CỦA CHÚNG TÔI



