

TRƯỜNG ĐH TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG HÀ NỘI
KHOA TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG
BỘ MÔN NGÂN HÀNG

-----***-----

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
KỸ NĂNG BÁN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG VÀ QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG
Ngành: Tài chính - Ngân hàng
Chuyên ngành đào tạo: Ngân hàng

1. Thông tin chung về học phần

Tên học phần: KỸ NĂNG BÁN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG VÀ QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG

Tiếng Việt: KỸ NĂNG BÁN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG VÀ QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG

Tiếng Anh: Selling skills and Customer Relation Management

Mã học phần: DTN.01.12

Số tín chỉ: 03

Phân bổ giờ tín chỉ đối với các hoạt động Tổng số giờ: 138 tiết

+ Lý thuyết, bài tập:	37
+ Thảo luận:	6
+ Kiểm tra:	5
+ Tự học:	90

Bộ môn phụ trách học phần: Bộ môn Ngân hàng, Khoa Tài chính-Ngân hàng

Giảng viên phụ trách học phần (dự kiến):

1) Họ và tên: ThS. Vũ Thị Thúy Hương

Chức danh: Trưởng bộ môn

Thông tin liên hệ: ĐT: 0982070766; Email: huongvtt@fbu.edu.vn

2) Họ và tên: Thạc sỹ Nguyễn Thị Thanh Huyền

Chức danh: Phó bộ môn

Thông tin liên hệ: ĐT: 0904.040782; Email: huyenntt@fbu.edu.vn

3) Họ và tên: ThS. Hà Giang

Chức danh: Giảng viên thỉnh giảng

Thông tin liên hệ: ĐT: 0934 208 289; Email: hagiang268@gmail.com

2. Học phần tiên quyết:

Nghiệp vụ Ngân hàng Thương mại 1, Nghiệp vụ Ngân hàng Thương mại 2.

3. Mục tiêu của học phần:

3.1 Mục tiêu chung:

Trang bị kiến thức và các kỹ năng cơ bản về việc bán sản phẩm của NHTM, quy trình bán sản phẩm ngân hàng, phong cách phục vụ khách hàng, quản lý mối quan hệ khách hàng và chăm sóc KH. Có năng lực tự chủ, tư duy sáng tạo, tư duy phản biện, có trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của các Ngân hàng và nền kinh tế.

3.2 Mục tiêu cụ thể

Trang bị kiến thức cần thiết cho người học về: đặc tính sản phẩm NHTM, xác lập mục tiêu bán hàng, lập kế hoạch bán hàng, quy trình bán sản phẩm, phục vụ khách hàng và quản lý quan hệ khách hàng

Giúp cho người học có kỹ năng tìm kiếm khách hàng, lập kế hoạch bán hàng, chuẩn bị cho gặp khách hàng, kỹ năng tìm hiểu nhu cầu của khách hàng, tư vấn sản phẩm NHTM và quản lý quan hệ khách hàng

Rèn luyện cho người học kỹ năng làm việc độc lập, làm việc nhóm; kỹ năng thuyết trình.

Người học thể hiện năng lực tự chủ, tự định hướng, kỹ năng tự học, tự nghiên cứu; thể hiện nguyện vọng và ý chí không ngừng học hỏi vươn lên

4. Chuẩn đầu ra của học phần - CLO (Course Learning Outcomes)

4.1. Nội dung chuẩn đầu ra học phần:

Sau khi học xong học phần, sinh viên có khả năng:

CLO1: Giải thích được các kiến thức cơ bản về sản phẩm và bán sản phẩm, quản lý quan hệ khách hàng và chăm sóc khách hàng của NHTM, phân biệt được các phong cách bán hàng của NHTM.

CLO2: Vận dụng được các kiến thức về sản phẩm, xác lập mục tiêu, lập kế hoạch bán hàng, quy trình bán hàng, phục vụ KH, quản lý QHKKH vào việc bán dịch vụ NH và quản lý QHKKH tại các vị trí: Cán bộ QHKKH và Giao dịch viên của các NHTM

CLO3: Thực hiện kỹ năng tìm kiếm khách hàng, gọi điện thoại, tìm hiểu nhu cầu khách hàng, tư vấn sản phẩm, xử lý các phàn nàn khiếu nại của khách hàng của NHTM

CLO4: Thể hiện kỹ năng giao tiếp, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng làm việc độc lập, làm việc nhóm

CLO5: Phát triển được năng lực tự chủ, tự định hướng, bảo vệ được quan điểm, có khả năng tự học, tự nghiên cứu, thích nghi với sự thay đổi của môi trường làm việc

4.2. Ma trận nhất quán giữa chuẩn đầu ra học phần (CLO) với chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLO):

	PLO	PLO	PLO	PLO	PLO	PLO	PLO	PLO	PLO	PLO
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

CLO 1			M						
CLO 2			M						
CLO 3					H				
CLO 4							H	H	
CLO 5									M
TỔNG HỢP TOÀN BỘ HỌC PHẦN			M		H		H	H	M

Trong đó:

Mức độ đóng góp của CLO và PLO được xác định cụ thể như sau:

L (Low) – CLO có đóng góp ít vào PLO

M (Medium) – CLO có đóng góp vừa vào PLO

H (High) – CLO có đóng góp nhiều vào PLO

4.3. Ma trận nhất quán giữa phương pháp dạy học với chuẩn đầu ra học phần (CLO)

	CLO 1	CLO 2	CLO 3	CLO 4	CLO 5
Thuyết giảng	M	M	M	L	L
Học theo nhóm	M	M	M	H	H
Lớp học đảo ngược	H	H	H	M	M
Thảo luận	H	H	M	H	L
Tình huống	M	H	H	M	L
Hướng dẫn tự học, tự nghiên cứu	H	M		M	L
Phát vấn (hỏi đáp)	M	H	H	M	M
Học theo Video, hình ảnh	M	H	H	M	

Trong đó:

Mức độ đóng góp của CLO và PLO được xác định cụ thể như sau:

L (Low) – CLO có đóng góp ít vào PLO

M (Medium) – CLO có đóng góp vừa vào PLO

H (High) – CLO có đóng góp nhiều vào PLO

4.4. Ma trận nhất quán giữa phương pháp, hình thức kiểm tra, đánh giá với chuẩn đầu ra học phần (CLO)

Hình thức đánh giá	CLO 1	CLO 2	CLO 3	CLO 4	CLO 5
Chuyên cần (tham gia đủ 100% số buổi)					H
Hoạt động cá nhân tại lớp (phát biểu, thảo luận, trả lời câu hỏi của GV)				M	H

Hoạt động cá nhân tại nhà (tự học ở nhà theo y/c của gv, tìm kiếm tài liệu, làm bài tập về nhà, viết chuyên đề)	L	L	L	M	H
Hoạt động nhóm (chuẩn bị bài thuyết trình, trình bày bài thuyết trình, phát biểu bảo vệ ý kiến của nhóm tại lớp)	M	M	M	H	H
Thực hành (tập diễn tình huống)	H	H	H		
Kiểm tra giữa kỳ (tự luận / trắc nghiệm)	H	H	H		
Kiểm tra cuối kỳ (tự luận / trắc nghiệm)					H

Trong đó:

Mức độ đóng góp của CLO và PLO được xác định cụ thể như sau:

L (Low) – CLO có đóng góp ít vào PLO

M (Medium) – CLO có đóng góp vừa vào PLO

H (High) – CLO có đóng góp nhiều vào PLO

5. Nhiệm vụ của sinh viên:

- Nghiên cứu trước giáo trình, tài liệu theo chương, bài
- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp.
- Tham gia thảo luận tại lớp
- Chuẩn bị bài tập thảo luận cá nhân, nhóm được giao.
- Tham gia hai bài kiểm tra giữa kỳ
- Tham gia thi kết thúc học phần.

6. Học liệu:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

- [1]. Giáo trình Quản trị bán hàng- PGS.TS Vũ Minh Đức & PGS.TS Vũ Huy Thông (ĐH Kinh tế quốc dân) -NXB ĐH KTQD năm 2018

6.2. Tài liệu tham khảo:

- [1] Nghệ thuật bán hàng bậc cao- Zig Ziglar- NXB Tổng hợp thành phố HCM-2016
- [2] Nghệ thuật quản trị bán hàng- Robert-J.Cartn
- [3] Nghệ thuật bán hàng- NXB Lao động xã hội
- [4] Kỹ năng bán hàng hiệu quả- Tác giả: Grant Caroone-NXB Thế Giới
- [5] Quản trị nhân viên bán hàng- Lê Quân-Mai Thanh Lan-NXB Đại học Quốc gia Hà Nội 2014
- [6] Webside của các Ngân hàng thương mại.

Các văn bản quy chế của NHNN ban hành liên quan đến Kế toán NHTM.

7. Mô tả tóm tắt nội dung học phần

Học phần trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về việc bán dịch vụ Ngân hàng và quản lý quan hệ khách hàng của NHTM: Đặc tính về sản phẩm Ngân hàng, các quan điểm về bán hàng, các phong cách bán hàng, các nguyên tắc vàng trong bán hàng tư vấn, những yếu tố cần thiết để trở thành một người bán hàng chuyên nghiệp. Trang bị cho SV những kiến thức cơ bản về lập kế hoạch bán hàng, quy trình bán hàng, các phong cách giao dịch với khách hàng, quản lý quan hệ khách hàng, đồng thời trang bị cho sinh viên các kỹ năng cơ bản như kỹ năng tìm kiếm khách hàng, gọi điện thoại, hẹn gặp khách hàng, kỹ năng giao tiếp và xử lý các từ chối, phàn nàn, khiếu nại của khách hàng trong quá trình cung cấp dịch vụ của NHTM.

8. Kế hoạch giảng dạy:

Buổi dạy	Nội dung giảng dạy	Số giờ				CLOs	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		(LT / BT,	T. luận	Tự học	K. tra			
Bài 1	<p>Giới thiệu Học phần, chia nhóm</p> <p>Chương 1: Tổng quan về bán hàng của NHTM</p> <p>1.1 Khái niệm và các quan điểm về bán hàng.</p> <p>1.1.1 Khái niệm bán hàng</p> <p>1.1.2 Các quan điểm về bán hàng</p>	3	0	6		<p>CLO1</p> <p>CLO5</p>	<p>-GV giới thiệu môn học: mục tiêu, vị trí vai trò của môn học, CDR, phương pháp dạy và học, PP KTĐG, nhiệm vụ của SV và các quy định khác của môn học</p> <p>- Chia nhóm SV</p> <p>- Giảng bài kết hợp với trình chiếu Slide bài giảng</p> <p>- Gọi SV chia sẻ về trải nghiệm mua sắm và các quan điểm về bán hàng</p> <p>* Cuối buổi: Đưa các nội dung tự học bằng các câu hỏi định hướng và hướng dẫn SV tự</p>	<p>*Học trên lớp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nghe giảng -Thực hiện việc chia nhóm -Trả lời các câu hỏi của GV -Đặt các câu hỏi các vấn đề liên quan <p>* Học ở nhà</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ôn lại nội dung đã học trên lớp - Đọc giáo trình: Chương 1, Chương 2 <p>Và các tài liệu tham khảo khác để trả lời các câu hỏi GV đã đưa</p> <ul style="list-style-type: none"> -Viết câu trả lời ra giấy để nộp cho GV buổi học sau.

Buổi dạy	Nội dung giảng dạy	Số giờ				CLOs	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		(LT / BT,	T. luận	Tự học	K. tra			
							học và làm bài tập nhóm	- Các nhóm làm bài tập nhóm theo câu hỏi đã giao
Bài 2	Chương 1: Tổng quan về bán hàng của NHTM (Tiếp) 1.2 Các phong cách bán hàng 1.3 Nguyên tắc bán hàng	3	0	8	CLO1 CLO4 CLO5	- SV và các nhóm trình bày nội dung đã chuẩn bị - Các nhóm thảo luận nội dung trình bày - Đặt các câu hỏi SV trả lời - Kết luận cho những câu trả lời của SV và nội dung trình bày của các nhóm - Giảng bài kết hợp với trình chiếu Slide bài giảng * Cuối buổi: Đưa các nội dung tự học : Các câu hỏi định hướng Hướng dẫn SV tự học và làm bài tập nhóm	*Học trên lớp: - Nghe giảng - Trả lời các câu hỏi của GV - Đặt các câu hỏi các vấn đề liên quan * Học ở nhà - Ôn lại nội dung đã học trên lớp - Đọc tài liệu tham khảo khác để trả lời các câu hỏi GV đã đưa - Các nhóm làm bài tập nhóm theo câu hỏi đã giao: soạn Slide nộp cho GV trước buổi học. - Chuẩn bị cho thuyết trình - BT cá nhân: Viết câu trả lời ra giấy để nộp cho GV buổi học sau.	
Bài 3	Chương 1: Tổng quan về bán hàng của NHTM	2	1	8	CLO1	-GV kiểm tra bài cũ - Gọi SV trình bày nội dung các câu	*Học trên lớp: - Trả lời câu hỏi bài cũ	

Buổi dạy	Nội dung giảng dạy	Số giờ				CLOs	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		(LT / BT,	T. luận	Tự học	K. tra			
	(tiếp) 1.4 Chân dung người bán hàng chuyên nghiệp Tổng kết chương 1					CLO2 CLO3 CLO4 CLO5	<p>hỏi đã chuẩn bị ở nhà</p> <p>- Thảo luận : Các yếu tố trở thành người bán hàng chuyên nghiệp, người làm việc thành công.</p> <p>- Đánh giá, nhận xét nội dung trình bày và kỹ năng trình bày của các nhóm</p> <p>- Giảng bài kết hợp với trình chiếu Slide bài giảng</p> <p>* Cuối buổi: Đưa các nội dung tự học</p> <p>Các câu hỏi định hướng</p> <p>Hướng dẫn SV tự học và làm bài tập nhóm</p>	<p>- Trả lời câu hỏi GV , thảo luận vấn đề GV đưa ra</p> <p>- Thuyết trình</p> <p>- Nghe giảng</p> <p>-Đặt các câu hỏi các vấn đề liên quan</p> <p>* Học ở nhà</p> <p>- Ôn lại nội dung đã học trên lớp</p> <p>- Đọc giáo trình- Chương 3 và đọc tài liệu tham khảo khác để trả lời các câu hỏi GV đã đưa</p> <p>- Các nhóm chuẩn bị bài tập nhóm theo câu hỏi đã giao</p>
Bài 4	Chương 2: Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH 2.1 Xây dựng chỉ tiêu bán hàng và lập kế hoạch cá nhân	3	0	7		CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5	<p>- Kiểm tra bài cũ của SV</p> <p>- Đặt câu hỏi cho SV về lập kế hoạch bán hàng</p> <p>- Giảng bài kết hợp với trình chiếu Slide bài giảng</p> <p>* Cuối buổi: Đưa các nội dung tự học</p>	<p>*Học trên lớp:</p> <p>- Trả lời câu hỏi bài cũ</p> <p>- Nghe giảng</p> <p>-Đặt các câu hỏi các vấn đề liên quan</p> <p>* Học ở nhà</p> <p>- Ôn lại nội dung đã học trên lớp</p>

Buổi dạy	Nội dung giảng dạy	Số giờ				CLOs	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		(LT / BT,	T. luận	Tự học	K. tra			
							<ul style="list-style-type: none"> : Các câu hỏi định hướng Hướng dẫn SV tự học và làm bài tập nhóm - Hướng dẫn các nhóm làm BT dự án 	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc giáo trình: Chương 4- và tài liệu khác để trả lời các câu hỏi GV đã đưa - Các nhóm làm bài tập nhóm theo câu hỏi đã giao: soạn Slide nộp cho GV trước buổi học. - Chuẩn bị cho thuyết trình
Bài 5	<p>Chương 2. Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH (tiếp)</p> <p>2.2 Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH</p> <p>2.2.1 Tìm kiếm khách hàng tiềm năng</p>	2	1	7		<ul style="list-style-type: none"> CLO1 GV kiểm tra bài cũ - Tổ chức thảo luận: Quy trình bán hàng SV thuyết trình và phản biện giữa các nhóm CLO2 - Đánh giá, nhận xét nội dung trình bày và kỹ năng trình bày của các nhóm CLO3 - Giảng bài kết hợp với trình chiếu Slide bài giảng CLO4 - Trò chơi vận động CLO5 * Cuối buổi: Đưa các nội dung tự học <p>: Các câu hỏi định hướng</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Học trên lớp: - Trả lời câu hỏi bài cũ - Trả lời câu hỏi GV về nội dung bài đã chuẩn bị - Nghe giảng -Đặt các câu hỏi các vấn đề liên quan -Tham gia trò chơi vận động * Học ở nhà - Ôn lại nội dung đã học trên lớp - Đọc giáo trình: Chương 5 để trả lời các câu hỏi GV đã đưa - Khảo sát thực tế các đơn vị NHTM 	

Buổi dạy	Nội dung giảng dạy	Số giờ				CLOs	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		(LT / BT,	T. luận	Tự học	K. tra			
							Hướng dẫn SV tự học và làm bài tập nhóm	để làm bài tập dự án - Xem trước video GV gửi
Bài 6	<p>Chương 2. Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH (tiếp)</p> <p>2.2.1 Tìm kiếm khách hàng tiềm năng (tiếp)</p> <p>2.2.2 Tạo sự tin tưởng với khách hàng</p>	3	0	7		<p>CLO1 -GV kiểm tra bài cũ</p> <p>CLO2 - Chiếu Video cho SV xem</p> <p>CLO3 - Gọi SV trình bày nội dung các câu hỏi đã chuẩn bị ở nhà</p> <p>CLO4 - Thảo luận : Các yếu tố khiến khách hàng tin tưởng vào NH và NV bán hàng</p> <p>CLO5 - Giảng bài kết hợp với trình chiếu Slide bài giảng</p>	<p>*Học trên lớp:</p> <p>- Trả lời câu hỏi bài cũ</p> <p>- Trả lời câu hỏi GV</p> <p>- Nghe giảng</p> <p>-Đặt các câu hỏi các vấn đề liên quan</p> <p>* Học ở nhà</p> <p>- Ôn lại nội dung đã học trên lớp</p> <p>- Đọc giáo trình: Chương 3: mục 2.3</p> <p>- Xem trước video GV gửi.</p>	
Bài 7	<p>Chương 2: Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH (tiếp)</p> <p>2.2.3 Tìm hiểu nhu cầu khách hàng</p>	3	0	7		<p>CLO1 -GV kiểm tra bài cũ</p> <p>CLO2 - Các nhóm trình bày bài chuẩn bị nhóm</p> <p>CLO3 - Trò chơi Tháp nhu cầu Maslow</p> <p>CLO4 - Chiếu Video cho SV xem</p> <p>CLO5</p> <p>- Giảng bài kết hợp với trình chiếu Slide bài giảng</p>	<p>*Học trên lớp:</p> <p>- Trả lời câu hỏi bài cũ</p> <p>- Trả lời câu hỏi GV về nội dung bài đã chuẩn bị</p> <p>- Nghe giảng</p> <p>* Học ở nhà</p> <p>- Ôn lại nội dung đã học trên lớp</p> <p>- Đọc tài liệu</p> <p>- Tiếp tục khảo sát</p>	

Buổi dạy	Nội dung giảng dạy	Số giờ				CLOs	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		(LT / BT,	T. luận	Tự học	K. tra			
							<p>* Cuối buổi: Đưa các nội dung tự học :</p> <p>Các câu hỏi định hướng</p> <p>Hướng dẫn SV tự học và làm bài tập nhóm</p>	<p>thực tế các đơn vị NHTM để bổ sung thêm thông tin</p> <p>-Các nhóm làm bài tập nhóm</p>
Bài 8	Chương 2: Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH (tiếp) 2.2.3 Tìm hiểu nhu cầu khách hàng	2	1	8		<p>CLO1</p> <p>CLO2</p> <p>CLO3</p> <p>CLO4</p> <p>CLO5</p>	<p>- Kiểm tra bài cũ</p> <p>- Các nhóm bốc thăm thực hành tình huống: đóng vai CBNH và KH tìm hiểu nhu cầu KH</p> <p>- Đánh giá phần thực hành câu các nhóm</p> <p>- Giảng bài kết hợp với trình chiếu Slide bài giảng</p> <p>* Cuối buổi: Đưa các nội dung tự học :</p> <p>Các câu hỏi định hướng</p> <p>Hướng dẫn SV tự học và làm bài tập nhóm</p>	<p>*Học trên lớp:</p> <p>- Trả lời câu hỏi bài cũ</p> <p>- Tham gia thực hành bài tập tình huống đóng vai</p> <p>-Thực hành kỹ năng bắt tay, kỹ năng trao danh thiếp, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng lắng nghe và quan sát.</p> <p>- Nghe giảng</p> <p>* Học ở nhà</p> <p>- Ôn lại nội dung đã học trên lớp</p>
Bài 9	Chương 2: Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH (tiếp) 2.2.4 Tư vấn sản phẩm	2	1	8		<p>CLO1</p> <p>CLO2</p>	<p>- Kiểm tra bài cũ</p> <p>- Gọi đại diện 1-2 nhóm đóng vai CBNH thuyết trình</p>	<p>*Học trên lớp:</p> <p>- Trả lời câu hỏi bài cũ</p> <p>Các nhóm đóng vai</p>

Buổi dạy	Nội dung giảng dạy	Số giờ				CLOs	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		(LT / BT,	T. luận	Tự học	K. tra			
						CLO3 CLO4 CLO5	tư vấn sản phẩm - Đánh giá phần thực hành của các nhóm - Thuyết giảng trên cơ sở tình huống thuyết trình tư vấn SP của nhóm - Giảng bài kết hợp với trình chiếu Slide bài giảng * Cuối buổi: Đưa các nội dung tự học : Các câu hỏi định hướng Hướng dẫn SV tự học và làm bài tập nhóm	CBNH thuyết trình tư vấn sản phẩm - Nghe giảng * Học ở nhà - Ôn lại nội dung đã học trên lớp - Các nhóm làm bài tập dự án -- Tiếp tục khảo sát thực tế các đơn vị NHTM để bổ sung thêm thông tin - Các nhóm và cá nhân thực hành bài tập tư vấn thuyết trình sản phẩm (Các nhóm tổ chức quay video bài tư vấn thuyết trình SP cho từng TV)
Bài 10	Chương 2: Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH (tiếp) 2.2.4 Tư vấn sản phẩm 2.2.5 Thương thuyết	2	1	6		CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5	- Gọi đại diện các nhóm còn lại thuyết trình tư vấn sản phẩm - Đánh giá phần thực hành của các nhóm - Thuyết giảng trên cơ sở tình huống thuyết trình tư vấn SP của nhóm - Giảng bài kết hợp	* Học trên lớp: - Trả lời câu hỏi bài cũ Các nhóm đóng vai CBNH thuyết trình tư vấn sản phẩm -Các nhóm châm điềm lẫn nhau - Nghe giảng * Học ở nhà - Ôn lại nội dung đã học trên lớp

Buổi dạy	Nội dung giảng dạy	Số giờ				CLOs	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		(LT / BT,	T. luận	Tự học	K. tra			
							với trình chiếu Slide bài giảng * Cuối buổi: Đưa các nội dung tự học : Các câu hỏi định hướng Hướng dẫn SV tự học và làm bài tập nhóm	- Tiếp tục khảo sát thực tế các đơn vị NHTM để bổ sung thêm thông tin - Các nhóm làm tập tập nhóm được giao về xử lý tình huống
Bài 11	Chương 2: Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH (tiếp) 2.2.5 Thương thuyết 2.2.6 Xử lý các từ chối	3	0	5		-GV kiểm tra bài cũ - Các nhóm viết các tình huống và xử lý các tình huống KH phàn nàn, khiếu nại - Các nhóm chuyển tình huống cho nhau và đóng vai ngược lại (vai CBNH để xử lý các tình huống) - Cho SV làm bài kiểm tra	*Học trên lớp: - Trả lời câu hỏi GV - Đóng vai thực hành xử lý tình huống - Nghe giảng - Làm bài kiểm tra * Học ở nhà - Ôn lại bài cũ Làm bài tập nhóm	
Bài 12	Chương 2: Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH (tiếp) 2.2.6 Xử lý các từ chối	3	0	5	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	-GV kiểm tra bài cũ - Các nhóm viết các tình huống và xử lý các tình huống KH phàn nàn, khiếu nại - Các nhóm chuyển tình huống cho nhau và đóng vai ngược lại (vai	*Học trên lớp: - Trả lời câu hỏi GV - Đóng vai thực hành xử lý tình huống - Nghe giảng * Học ở nhà -Các nhóm hoàn	

Buổi dạy	Nội dung giảng dạy	Số giờ				CLOs	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		(LT / BT,	T. luận	Tự học	K. tra			
						CLO5	CBNH để xử lý các tình huống) - Cho SV làm bài kiểm tra	thành bài tập dự án để nộp, chuẩn bị Slide báo cáo bài tập dự án
Bài 13	Chương 2: Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH (tiếp) 2.2.7 Cam kết Tổng kết chương 2 Bài kiểm tra 1 tiết	2	0	5	1	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5	-Cho SV Làm bài kiểm tra - Đặt các câu hỏi cho các nhóm -Tổng kết phần trình bày của các nhóm * Cuối buổi: Đưa các nội dung tự học -Giao câu hỏi các nhóm về nhà chuẩn bị cho buổi học sau.	*Trên lớp: - Nghe giảng - Trao đổi, phát biểu - Làm bài kiểm tra * Học ở nhà Chuẩn bị bài cá nhân theo các câu hỏi của GV - Các nhóm chuẩn bị bài tập nhóm, chuẩn bị slide cho buổi học sau
Bài 14	Chương 3: Phong cách phục vụ khách hàng và Quản lý quan hệ khách hàng 3.1 Phong cách phục vụ khách hàng theo mô hình ALOHA 3.1.1 Giới thiệu mô hình ALOHA 3.1.2 Năm thái độ phục vụ vượt trội	3	0	5		CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5	- Gọi SV trình bày nội dung các câu hỏi đã chuẩn bị ở nhà - Thảo luận mô hình ALOHA về phục vụ khách hàng - Giảng bài kết hợp với trình chiếu Slide bài giảng	*Học trên lớp: - Trả lời câu hỏi bài cũ - Trả lời câu hỏi GV về nội dung bài đã chuẩn bị - Nghe giảng -Đặt các câu hỏi các vấn đề liên quan * Học ở nhà - Ôn lại nội dung đã học trên lớp - Đọc tài liệu để trả lời các câu hỏi GV đã đưa

Buổi dạy	Nội dung giảng dạy	Số giờ				CLOs	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		(LT / BT,	T. luận	Tự học	K. tra			
Bài 15	<p>Chương 3: Phong cách phục vụ khách hàng và Quản lý quan hệ khách hàng (tiếp)</p> <p>3.1.3 Kỹ năng giao tiếp trực diện</p> <p>3.1.4 Xử lý các khiếu nại của khách hàng</p> <p>Bài kiểm tra số 2</p>	1	1	5	1	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5	-GV kiểm tra bài cũ - Các nhóm thực hành xử lý các tình huống KH khiếu nại - Thuyết giảng các nội dung kết hợp trình chiếu Slide - Cho SV làm bài kiểm tra	<p>*Học trên lớp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trả lời câu hỏi GV - Đóng vai thực hành xử lý tình huống - Nghe giảng - Làm bài kiểm tra <p>* Học ở nhà</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ôn lại nội dung đã học trên lớp - Đọc tài liệu để trả lời các câu hỏi GV đã đưa -Các nhóm chuẩn bị bài tập nhóm
Bài 16	<p>Chương 3: Phong cách phục vụ khách hàng và Quản lý quan hệ khách hàng (tiếp)</p> <p>3.2 Quản lý quan hệ khách hàng</p> <p>3.3 Chăm sóc khách hàng</p>	3	0	6		CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5	- Gọi các nhóm trình bày các nội dung đã chuẩn bị - Thuyết giảng các nội dung kết hợp trình chiếu Slide Đặt các câu hỏi cho SV Tổng kết nội dung học phần cho SV	<p>*Học trên lớp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trả lời câu hỏi GV - Tham gia thuyết trình bài chuẩn bị, trao đổi các nội dung - Nghe giảng - Làm bài kiểm tra <p>* Học ở nhà</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ôn lại nội dung đã học trên lớp
	Tổng số giờ học	38	6	90	4	138 tiết		
	Tổng số giờ chuẩn	38	3		4	45 tiết		

9. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy:

- Tên giảng đường:

- Danh mục trang thiết bị (bao gồm cả phương tiện công nghệ): máy chiếu, laptop, bút dạ viết bảng, phấn, bút chỉ slide.

10. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập:

10.1. Phương pháp, hình thức kiểm tra, đánh giá:

10.1. Kiểm tra – đánh giá thường xuyên:

Kiểm tra – đánh giá thường xuyên và kiểm tra – đánh giá định kỳ.

10.2. Kiểm tra - đánh giá định kỳ

Hình thức đánh giá	Phần trăm	Yêu cầu chung, mục đích, cơ sở lý luận, minh chứng
1. Chuyên cần (kiểm tra đánh giá thường xuyên trên lớp: 01 điểm)	10%	Yêu cầu chung: <ul style="list-style-type: none">• Sinh viên có mặt, tham gia đầy đủ 100% buổi học, giờ học.• Sinh viên tích cực phát biểu. Mục đích: <ul style="list-style-type: none">• Đánh giá thái độ học tập: sự chăm chỉ, nghiêm túc, kỷ luật, sự hào hứng, say mê học tập.
2. Viết bài theo chủ đề (kiểm tra định kỳ: 1-2 bài)	10 %	Yêu cầu: <ul style="list-style-type: none">• Sinh viên làm việc độc lập.• Sinh viên sẽ viết các bài theo các chủ đề đã học (khoảng 3-4 chủ đề). Điểm của sinh viên sẽ được đánh giá là điểm trung bình cộng của các bài viết. Mục đích: <ul style="list-style-type: none">• Giúp sinh viên hệ thống lại kiến thức, phát triển kỹ năng phân tích, kỹ năng trình bày vấn đề bằng văn bản, kỹ năng lập luận.
3. Kiểm tra giữa kỳ (trắc nghiệm, tự luận, vấn đáp)	20%	Yêu cầu: <ul style="list-style-type: none">• Sinh viên thực hiện bài kiểm tra trong khoảng thời gian nhất định. Mục đích: <ul style="list-style-type: none">• Ghi nhớ kiến thức đã học.• Có biện pháp cải tiến phương pháp học tập để đạt kết quả tốt hơn vào cuối kỳ.

4. Thi hết học phần (tự luận)	60%	<p>Yêu cầu chung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sinh viên nghiên cứu kỹ các mục tiêu của bài tập cần đạt. • Đọc, ghi nhớ tài liệu để có cơ sở lý thuyết cho bài tập phân tích tình huống. <p>Mục đích:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Khuyến khích sinh viên chủ động tìm tòi, nghiên cứu. • Tăng cường khả năng quan sát, tư duy và lập luận logic và phê phán.
--------------------------------------	-----	---

10.2. Miêu tả chi tiết các bài tập và bộ tiêu chí đánh giá:

Tiêu chí đánh giá (Rubrics định tính cho bài thi hết học phần tự luận)

Mức chất lượng	Điểm	Mô tả mức chất lượng	Ghi chú
Xuất sắc	9-10	<p>Nội dung đầy đủ, trả lời đúng 100% câu hỏi.</p> <p>Có phân tích mở rộng (phân tích đúng hướng và đủ ý).</p> <p>Trình bày rõ ràng, diễn đạt ngắn gọn, xúc tích, logic.</p> <p>Không có lỗi về thuật ngữ chuyên môn.</p> <p>Không có lỗi chính tả.</p>	
Khá – Giỏi	7-8	<p>Trả lời đúng 70-80% câu hỏi.</p> <p>Có mở rộng, phân tích đúng hướng nhưng chưa đủ ý.</p> <p>Trình bày rõ ràng, diễn đạt logic.</p> <p>Còn lỗi chính tả.</p>	
Trung bình	5-6	<p>Trả lời đúng 50-60% câu hỏi.</p> <p>Không phân tích.</p> <p>Trình bày không rõ ý, chưa logic.</p> <p>Còn lỗi chính tả.</p>	
Yếu	3-4	<p>Trả lời sai, lạc đề, hoặc phần trả lời đúng dưới mức 50% câu hỏi.</p> <p>Không làm hết câu hỏi, bỏ nội dung hơn 50%.</p> <p>Không hiểu câu hỏi.</p> <p>Mắc nhiều lỗi về thuật ngữ chuyên môn (5-6 lỗi).</p> <p>Nhiều lỗi chính tả.</p>	

Kém	0-2	Trả lời sai, lạc đề, phần trả lời đúng dưới mức 20%. Không làm hết câu hỏi, bỏ đến 80% nội dung. Không hiểu câu hỏi. Không hiểu các thuật ngữ chuyên môn cơ bản, mắc nhiều lỗi về thuật ngữ chuyên môn (trên 6 lỗi). Diễn đạt không rõ ý. Nhiều lỗi chính tả.	
------------	-----	--	--

Hà Nội, ngày 10 tháng 11 năm 2019

Trưởng khoa

Trưởng bộ môn

Người soạn đề cương





PGS.TS. Nguyễn Thị Liên

Th.S. Vũ Thị Thúy Hương

Th.S. Vũ Thị Thúy Hương