

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**  
**QUẢN TRỊ CUNG CẤP DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

**Hệ đào tạo: Đại học chính quy**

**Ngành: Tài chính - Ngân hàng**

**Chuyên ngành: Ngân hàng**

**1. Thông tin chung về học phần**

- Tên học phần: **QUẢN TRỊ CUNG CẤP DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**
  - + Tiếng Việt: **Quản trị cung cấp dịch vụ của NHTM**
  - + Tiếng Anh: **(Service Provision Management of Commercial Bank)**
  - Mã học phần: DTN.01.20
- Đối tượng học: Sinh viên chuyên ngành Ngân hàng
- Số tín chỉ: 03
- Vị trí của học phần trong CTĐT

Kiến thức giáo dục đại cương		Kiến thức giáo dục chuyên nghiệp			
		Kiến thức cơ sở ngành		Kiến thức ngành	
<input type="checkbox"/> Bắt buộc	<input type="checkbox"/> Tự chọn	<input type="checkbox"/> Bắt buộc	<input type="checkbox"/> Tự chọn	<input checked="" type="checkbox"/> Bắt buộc	<input type="checkbox"/> Tự chọn

- Học phần tiên quyết: Nghiệp vụ NHTM1, Nghiệp vụ NHTM 2

- Học phần học trước: Marketing căn bản

- Học phần song hành: Không

**- Phân bổ giờ tín chỉ đối với các hoạt động: 150 tiết**

- + Nghe giảng lý thuyết, bài tập: 36 tiết
- + Thảo luận: 6 tiết
- + Kiểm tra: 6 tiết

+ Hoạt động khác (tự học, nghiên cứu, trải nghiệm): 102 tiết

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

- **Giảng viên phụ trách học phần (dự kiến):**

STT	Họ và tên GV	SĐT-Email	Đơn vị công tác
1	ThS. Vũ Thị Thúy Hương	ĐT: 0982070766; <b>Email:</b> huongvtt@fbu.edu.vn	Viện TC-NH
2	Thạc sỹ Nguyễn Thị Thanh Huyền	ĐT: 0904.040782; Email: huyenntt@fbu.edu.vn	Viện TC-NH
3	ThS. Hà Giang	ĐT: 0934 208 289 Email: hagiang268@gmail.com	Vietinbank School

## 2. Mô tả 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.

## 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

Mục tiêu học phần	Mô tả mục tiêu học phần
CSO 1.1	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
CSO 2.1	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
CSO 2.2	Rèn luyện cho người học kỹ năng làm việc độc lập, làm việc nhóm; kỹ năng thuyết trình.
CSO 3.1	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)

Mục tiêu học phần	CĐR học phần	Mô tả chuẩn đầu ra học phần	CĐR của CTĐT	Mức độ đóng góp cho CTĐT	Cấp độ theo thang Bloom
-------------------	--------------	-----------------------------	--------------	--------------------------	-------------------------

<i>CDR về kiến thức:</i>					
CSO1.1	CLO1.1	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.	<b>PLO 1.3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
	CLO1.2	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.	<b>PLO 1.4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<i>CDR về kỹ năng:</i>					
CSO2.1	CLO2.1	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	<b>PLO 2.1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
CSO2.2	CLO 2.2	Thể hiện kỹ năng giao tiếp, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng làm việc độc lập, làm việc nhóm.	<b>PLO2.4</b> <b>PLO2.5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<i>CDR về năng lực tự chủ và trách nhiệm:</i>					
CSO3.1	CLO3.1	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	<b>PLO 3.2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

**Mức độ đóng góp:**

**Mức đóng góp: nhiều (3); trung bình (2); ít (1); không (-)**

## 5. Học liệu

### 5.1. Tài liệu chính:

[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

### 5.2. 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

[6] *Webside của các Ngân hàng thương mại.*,

## 6. Các phương pháp dạy và học áp dụng cho học phần

STT	Phương pháp dạy học	CLOs				
		CLO1.1	CLO1.2	CLO2.1	CLO2.2	CLO3.1
1	Thuyết giảng	x	x	x	x	
2	Học theo nhóm	x	x	x	x	x
3	Lớp học đảo ngược	x	x	x	x	x
4	Thảo luận	x	x	x	x	x
5	Bài tập dự án	x	x	x	x	x
6	Hướng dẫn tự học, tự nghiên cứu	x	x		x	x
7	Phát vấn ( hỏi đáp)	x	x		x	x

## 7. Kế hoạch giảng dạy:

### 7.1 Nội dung của học phần:

Nội dung học phần	Số giờ				CLOs
	Lý thuyết/Bài tập	Thảo luận/thực hành	Tự học	Kiểm tra	
Chương 1: Tổng quan về cung cấp dịch vụ của NHTM	8	1	24		CLO1.1, CLO2.2, CLO3.1
Chương 2: Quy trình bán hàng dành cho cán bộ QHKKH	20	4	51		CLO1.1, CLO1.2 CLO2.1, CLO2.2 CLO3.1
Chương 3: Phong cách phục vụ khách hàng và Quản lý quan hệ khách hàng	7	1	15		CLO1.1, CLO1.2 CLO2.1, CLO2.2 CLO3.1
Chương 4: Lãnh đạo bán hàng	3	0	9		CLO1.1, CLO1.2 CLO2.1, CLO2.2 CLO3.1
Bài Kiểm tra				4	CLO1.1; CLO1.2 CLO2.1

<b>Tổng số giờ học</b>	<b>38</b>	<b>6</b>	<b>102</b>	<b>5</b>	
<b>Tổng số giờ chuẩn</b>	<b>38</b>	<b>3</b>		<b>5</b>	

## 7.2 Kế hoạch dạy học:

Buổi dạy	Nội dung giảng dạy	Số giờ ( tiết)				CLOs	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		(LT / BT,	T. luận	Tự học	K. tra			
Bài 1	<p><b>Giới thiệu Học phần, chia nhóm</b></p> <p><b>Chương 1: Tổng quan quản trị cung cấp dịch vụ của Ngân hàng thương mại</b></p> <p>1.1 Quản trị 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	3		<p>CLO1.1</p> <p>CLO3.1</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><b>* Cuối buổi:</b> Đưa các nội dung tự học bằng các câu hỏi định hướng và hướng dẫn SV tự học và làm bài tập nhóm</p>	<p><b>*Học trên lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nghe giảng</li> <li>-Thực hiện việc chia nhóm</li> <li>-Trả lời các câu hỏi của GV</li> <li>-Đặt các câu hỏi các vấn đề liên quan</li> </ul> <p><b>* Học ở nhà</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ôn lại nội dung đã học trên lớp</li> <li>- Đọc giáo trình: Chương 1, Chương 2</li> <li>Và các tài liệu tham khảo khác để trả lời các câu hỏi GV đã đưa</li> <li>-Viết câu trả lời ra giấy để nộp cho GV buổi học sau.</li> <li>- Các nhóm làm bài tập nhóm theo câu hỏi đã giao</li> </ul>
Bài 2	<p><b>Chương 1: Tổng quan quản trị cung cấp dịch vụ</b></p>	3	0	8		<p>CLO1.1</p> <p>CLO2.2</p>	<p>- SV và các nhóm trình bày nội dung đã chuẩn bị</p>	<p><b>*Học trên lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nghe giảng</li> </ul>

Buổi dạy	Nội dung giảng dạy	Số giờ ( tiết)				CLOs	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		(LT / BT,	T. luận	Tự học	K. tra			
	<p><b>của Ngân hàng thương mại (Tiếp)</b></p> <p>1.2 Các phong cách bán hàng</p>					CLO3.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các nhóm thảo luận nội dung trình bày</li> <li>- Đặt các câu hỏi SV trả lời</li> <li>-Kết luận cho những câu trả lời của SV và nội dung trình bày của các nhóm</li> <li>- Giảng bài kết hợp với trình chiếu Slide bài giảng</li> <li><b>* Cuối buổi:</b> Đưa các nội dung tự học</li> <li>Các câu hỏi định hướng</li> <li>Hướng dẫn SV tự học và làm bài tập nhóm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trả lời các câu hỏi của GV</li> <li>-Đặt các câu hỏi các vấn đề liên quan</li> <li><b>* Học ở nhà</b></li> <li>- Ôn lại nội dung đã học trên lớp</li> <li>- Đọc tài liệu tham khảo khác để trả lời các câu hỏi GV đã đưa</li> <li>- Các nhóm làm bài tập nhóm theo câu hỏi đã giao: soạn Slide nộp cho GV trước buổi học.</li> <li>- Chuẩn bị cho thuyết trình</li> <li>-BT cá nhân: Viết câu trả lời ra giấy để nộp cho GV buổi học sau.</li> </ul>
<b>Bài 3</b>	<p><b>Chương 1. Tổng quan quản trị cung cấp dịch vụ của Ngân hàng thương mại ( tiếp)</b></p> <p>1.3 Nguyên tắc bán hàng</p> <p>1.4 Chân dung người bán hàng chuyên nghiệp</p> <p>Tổng kết chương 1</p>	2	1	8		<p>CLO1.1</p> <p>CLO1.2</p> <p>CLO2.1</p> <p>CLO2.2</p> <p>CLO3.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-GV kiểm tra bài cũ</li> <li>- Gọi SV trình bày nội dung các câu hỏi đã chuẩn bị ở nhà</li> <li>- Thảo luận : Các yếu tố trở thành người bán hàng chuyên nghiệp, người làm việc thành công.</li> </ul>	<p><b>*Học trên lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trả lời câu hỏi bài cũ</li> <li>- Trả lời câu hỏi GV , thảo luận vấn đề GV đưa ra</li> <li>- Thuyết trình</li> <li>- Nghe giảng</li> <li>-Đặt các câu hỏi các vấn đề liên quan</li> <li><b>* Học ở nhà</b></li> </ul>

Buổi dạy	Nội dung giảng dạy	Số giờ ( tiết)				CLOs	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		(LT / BT,	T. luận	Tự học	K. tra			
							<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đánh giá, nhận xét nội dung trình bày và kỹ năng trình bày của các nhóm</li> <li>- Giảng bài kết hợp với trình chiếu Slide bài giảng</li> <li>* <b>Cuối buổi:</b> Đưa các nội dung tự học: Các câu hỏi định hướng</li> <li>Hướng dẫn SV tự học và làm bài tập nhóm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ôn lại nội dung đã học trên lớp</li> <li>- Đọc giáo trình- Chương 3 và đọc tài liệu tham khảo khác để trả lời các câu hỏi GV đã đưa</li> <li>- Các nhóm chuẩn bị bài tập nhóm theo câu hỏi đã giao</li> </ul>
<b>Bài 4</b>	<p><b>Chương 2: Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH</b></p> <p>2.1 Xây dựng chỉ tiêu bán hàng và lập kế hoạch cá nhân</p>	3	0	5		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra bài cũ của SV</li> <li>- Đặt câu hỏi cho SV về lập kế hoạch bán hàng</li> <li>- Giảng bài kết hợp với trình chiếu Slide bài giảng</li> <li>* <b>Cuối buổi:</b> Đưa các nội dung tự học: Các câu hỏi định hướng</li> <li>Hướng dẫn SV tự học và làm bài tập nhóm</li> </ul>	<p><b>*Học trên lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Trả lời câu hỏi bài cũ</b></li> <li>- Nghe giảng</li> <li>-Đặt các câu hỏi các vấn đề liên quan</li> <li>* <b>Học ở nhà</b></li> <li>- Ôn lại nội dung đã học trên lớp</li> <li>- Đọc giáo trình: Chương 4- và tài liệu khác để trả lời các câu hỏi GV đã đưa</li> <li>- Các nhóm làm bài tập nhóm theo câu hỏi đã giao: soạn Slide nộp cho GV trước buổi học.</li> </ul>	

Buổi dạy	Nội dung giảng dạy	Số giờ ( tiết)				CLOs	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		(LT / BT,	T. luận	Tự học	K. tra			
								- Chuẩn bị cho thuyết trình
<b>Bài 5</b>	<b>Chương 2. Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH ( tiếp)</b> 2.2 Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH 2.2.1 Tìm kiếm khách hàng tiềm năng	2	1	6		CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1	GV kiểm tra bài cũ - Tổ chức thảo luận: Quy trình bán hàng SV thuyết trình và phản biện giữa các nhóm - Đánh giá, nhận xét nội dung trình bày và kỹ năng trình bày của các nhóm - Giảng bài kết hợp với trình chiếu Slide bài giảng - Trò chơi vận động <b>* Cuối buổi:</b> Đưa các nội dung tự học : Các câu hỏi định hướng Hướng dẫn SV tự học và làm bài tập nhóm	<b>*Học trên lớp:</b> - 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 <b>* Học ở nhà</b> - 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 để làm bài tập dự án - Xem trước video GV gửi
<b>Bài 6</b>	<b>Chương 2. Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH ( tiếp)</b> 2.2.1 Tìm kiếm khách hàng tiềm năng ( tiếp)	3	0	6		CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1	-GV kiểm tra bài cũ - Chiếu Video cho SV xem - Gọi SV trình bày nội dung các câu hỏi đã chuẩn bị ở nhà	<b>*Học trên lớp:</b> - Trả lời câu hỏi bài cũ - Trả lời câu hỏi GV - Nghe giảng



Buổi dạy	Nội dung giảng dạy	Số giờ ( tiết)				CLOs	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		(LT / BT,	T. luận	Tự học	K. tra			
	<b>2.2.2 Tạo sự tin tưởng với khách hàng</b>					CLO2.2 CLO3.1	- Thảo luận : Các yếu tố khiến khách hàng tin tưởng vào NH và NV bán hàng - Giảng bài kết hợp với trình chiếu Slide bài giảng	-Đặt các câu hỏi các vấn đề liên quan <b>* Học ở nhà</b> - Ôn lại nội dung đã học trên lớp - Đọc giáo trình: Chương 3: mục 2.3 - Xem trước video GV gửi.
<b>Bài 7</b>	<b>Chương 2. Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH ( tiếp)</b> 2.2.2 Tạo sự tin tưởng với khách hàng Bài kiểm tra (hỗ trợ)	2	0	7	1	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1	- Đặt câu hỏi cho các nhóm Giảng bài kết hợp với trình chiếu Slide bài giảng Cho SV làm bài kiểm tra ( test lại kiến thức) <b>* Cuối buổi:</b> Đưa các nội dung tự học: Các câu hỏi định hướng Hướng dẫn SV tự học và làm bài tập nhóm	<b>*Học trên lớp:</b> - Trả lời câu hỏi bài cũ - Trả lời câu hỏi GV về nội dung bài đã chuẩn bị - Nghe giảng - Làm bài kiểm tra <b>* Học ở nhà</b> - Ôn lại nội dung đã học trên lớp - Đọc tài liệu - Tiếp tục khảo sát thực tế các đơn vị NHTM để bổ sung thêm thông tin.
<b>Bài 8</b>	<b>Chương 2: Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH ( tiếp)</b> 2.2.3 Tìm hiểu nhu cầu khách hàng	3	0	6		CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1	-GV kiểm tra bài cũ - Các nhóm trình bày bài chuẩn bị nhóm - Trò chơi Tháp nhu cầu Maslow	<b>*Học trên lớp:</b> - Trả lời câu hỏi bài cũ - Trả lời câu hỏi GV về nội dung bài đã chuẩn bị

Buổi dạy	Nội dung giảng dạy	Số giờ ( tiết)				CLOs	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		(LT / BT,	T. luận	Tự học	K. tra			
						CLO2.2 CLO3.1	- Chiếu Video cho SV xem. - Giảng bài kết hợp với trình chiếu Slide bài giảng <b>* Cuối buổi:</b> Đưa các nội dung tự học: Các câu hỏi định hướng Hướng dẫn SV tự học và làm bài tập nhóm	- Nghe giảng <b>* Học ở nhà</b> - Ôn lại nội dung đã học trên lớp - Đọc tài liệu - Tiếp tục khảo sát thực tế các đơn vị NHTM để bổ sung thêm thông tin cho bài tập nhóm.
<b>Bài 9</b>	<b>Chương 2: Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH ( tiếp) 2.2.3 Tìm hiểu nhu cầu khách hàng</b>	2	1	7		CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1	- Kiểm tra bài cũ - Các nhóm bốc thăm thực hành tình huống: đóng vai CBNH và KH tìm hiểu nhu cầu KH - Đánh giá phần thực hành của các nhóm - Giảng bài kết hợp với trình chiếu Slide bài giảng <b>* Cuối buổi:</b> Đưa các nội dung tự học: Các câu hỏi định hướng Hướng dẫn SV tự học và làm bài tập nhóm	<b>* Học trên lớp:</b> - Trả lời câu hỏi bài cũ - Tham gia thực hành bài tập tình huống đóng vai - Thực hành kỹ năng bắt tay, kỹ năng trao danh thiếp, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng lắng nghe và quan sát. - Nghe giảng <b>* Học ở nhà</b> - Ôn lại nội dung đã học trên lớp

Buổi dạy	Nội dung giảng dạy	Số giờ ( tiết)				CLOs	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		(LT / BT,	T. luận	Tự học	K. tra			
Bài 10	Chương 2: Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH ( tiếp) Bài kiểm tra 2.2.4 Tư vấn sản phẩm	2	1	7	1	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1	- Kiểm tra bài cũ - Gọi đại diện 1-2 nhóm đóng vai CBNH 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 với trình chiếu Slide bài giảng <b>* Cuối buổi:</b> Đưa các nội dung tự học: Các câu hỏi định hướng Hướng dẫn SV tự học và làm bài tập nhóm	<b>*Học trên lớp:</b> - Trả lời câu hỏi bài cũ Các nhóm đóng vai CBNH thuyết trình tư vấn sản phẩm - Nghe giảng <b>* Học ở nhà</b> - 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 11	Chương 2: Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH ( tiếp) 2.2.4 Tư vấn sản phẩm 2.2.5 Thương thuyết	2	1	7		CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2	- Gọi đại diện các nhóm còn lại thuyết trình tư vấn sản phẩm - Đánh giá phần thực hành của các nhóm	<b>*Học trên lớp:</b> - Trả lời câu hỏi bài cũ Các nhóm đóng vai CBNH thuyết trình tư vấn sản phẩm - Các nhóm chăm điểm lẫn nhau

Buổi dạy	Nội dung giảng dạy	Số giờ ( tiết)				CLOs	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		(LT / BT,	T. luận	Tự học	K. tra			
						CLO3.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thuyết giảng trên cơ sở tình huống thuyết trình tư vấn SP của nhóm</li> <li>- Giảng bài kết hợp với trình chiếu Slide bài giảng</li> <li>* <b>Cuối buổi:</b> Đưa các nội dung tự học :</li> <li>Các câu hỏi định hướng</li> <li>Hướng dẫn SV tự học và làm bài tập nhóm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nghe giảng</li> <li>* <b>Học ở nhà</b></li> <li>- Ôn lại nội dung đã học trên lớp</li> <li>- Các nhóm làm bài tập dự án</li> <li>-- Tiếp tục khảo sát thực tế các đơn vị NHTM để bổ sung thêm thông tin</li> <li>- Các nhóm làm tập tập nhóm được giao về xử lý tình huống</li> </ul>
<b>Bài 12</b>	<p><b>Chương 2: Quy trình bán hàng dành cho CBQHKH ( tiếp)</b></p> <p>2.2.6 Xử lý các từ chối</p> <p>2.2.7 Cam kết</p> <p>Tổng kết chương 2</p> <p><b>Bài kiểm tra 1 tiết ( bài số 1)</b></p>	3	0	7		<p>CLO1.1</p> <p>CLO1.2</p> <p>CLO2.1</p> <p>CLO2.2</p> <p>CLO3.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-GV kiểm tra bài cũ</li> <li>- Các nhóm viết các tình huống và xử lý các tình huống KH phàn nàn, khiếu nại</li> <li>- Các nhóm chuyển tình huống cho nhau và đóng vai ngược lại ( vai CBNH để xử lý các tình huống)</li> <li>- Cho SV làm bài kiểm tra</li> </ul>	<p><b>*Học trên lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trả lời câu hỏi GV</li> <li>- Đóng vai thực hành xử lý tình huống</li> <li>- Nghe giảng</li> <li>- Làm bài kiểm tra</li> </ul> <p><b>* Học ở nhà</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Các nhóm chuẩn bị Slide báo cáo bài tập nhóm</li> </ul>
<b>Bài 13</b>	<p><b>Chương 3: Phong cách phục vụ khách hàng và Quản lý quan hệ khách hàng</b></p>	3	0	5		<p>CLO1.1</p> <p>CLO1.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gọi SV trình bày nội dung các câu hỏi đã chuẩn bị ở nhà</li> </ul>	<p><b>*Học trên lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trả lời câu hỏi bài cũ</li> </ul>

Buổi dạy	Nội dung giảng dạy	Số giờ ( tiết)				CLOs	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		(LT / BT,	T. luận	Tự học	K. tra			
	3.1 Phong cách phục vụ khách hàng theo mô hình ALOHA 3.1.1 Giới thiệu mô hình ALOHA <b>3.1.2 Năm thái độ phục vụ vượt trội</b>					CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1	- Thảo luận mô hình ALOHA về phục vụ khách hàng - Giảng bài kết hợp với trình chiếu Slide bài giảng	- Trả lời câu hỏi GV về nội dung bài đã chuẩn bị - Nghe giảng -Đặt các câu hỏi các vấn đề liên quan <b>* Học ở nhà</b> - Ôn lại nội dung đã học trên lớp - Đọc tài liệu để trả lời các câu hỏi GV đã đưa
<b>Bài 14</b>	<b>Chương 3: Phong cách phục vụ khách hàng và Quản lý quan hệ khách hàng ( tiếp)</b> 3.1.3 Kỹ năng giao tiếp trực diện 3.1.4 Xử lý các khiếu nại của khách hàng <b>Bài kiểm tra số 2</b>	1	1	5	1	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1	-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 <b>- Cho SV làm bài kiểm tra</b>	<b>*Học trên lớp:</b> - Trả lời câu hỏi GV - Đóng vai thực hành xử lý tình huống - Nghe giảng - Làm bài kiểm tra <b>* Học ở nhà</b> - 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
<b>Bài 15</b>	<b>Chương 3: Phong cách phục vụ khách hàng và Quản lý quan hệ khách hàng ( tiếp)</b>	2	0	5	1	CLO1.1 CLO1.2	-GV kiểm tra bài cũ - Thuyết giảng các nội dung kết hợp trình chiếu Slide	<b>*Học trên lớp:</b> - Trả lời câu hỏi GV - Nghe giảng - Làm bài kiểm tra

Buổi dạy	Nội dung giảng dạy	Số giờ ( tiết)				CLOs	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		(LT / BT,	T. luận	Tự học	K. tra			
	3.2 Quản lý quan hệ khách hàng 3.3 Chăm sóc khách hàng Tổng kết chương 3.					CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1	Đặt các câu hỏi cho SV Cho SV làm bài kiểm tra	* <b>Học ở nhà</b> - Ôn lại nội dung đã học trên lớp - Đọc giáo trình: Chương 5, chương 8 - Các nhóm chuẩn bị bài tập nhóm
Bài 16	Chương 4: Lãnh đạo bán hàng 4.1 Lập kế hoạch bán hàng 4.2 Lãnh đạo nhân viên bán hàng Tổng kết học phần Thông báo điểm cho SV	3	0	7		CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1	- 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	* <b>Học trên lớp:</b> - Trả lời câu hỏi GV - Tham gia thuyết trình bài chuẩn bị, trao đổi các nội dung - Nghe giảng - Làm bài kiểm tra * <b>Học ở nhà</b> - Ôn lại nội dung đã học trên lớp
	<b>Tổng số giờ học</b>	<b>38</b>	<b>6</b>	<b>102</b>	<b>4</b>	<b>150 tiết</b>		
	<b>Tổng số giờ chuẩn</b>	<b>38</b>	<b>3</b>		<b>4</b>	<b>45 tiết</b>		

### 8. Nhiệm vụ của người học

- Tham dự giờ lên lớp: Tối thiểu 80% số tiết học trên lớp, trong phòng thực hành có sự giảng dạy, hướng dẫn trực tiếp của giáo viên;
- Bài tập, thảo luận:
  - + Đọc tài liệu, chuẩn bị và tham gia thảo luận theo hướng dẫn của giáo viên;
  - + Thực hiện đầy đủ các bài tập được giao;
- Làm bài kiểm tra định kỳ;
- Tham gia thi kết thúc học phần.

**\* Yêu cầu về thái độ của sinh viên:**

- Học phần được thực hiện trên nguyên tắc tôn trọng người học và người dạy. Mọi hành vi làm ảnh hưởng đến quá trình dạy và học đều bị nghiêm cấm
- Sinh viên phải đi học đúng giờ quy định.
- SV không được ăn uống, sử dụng các thiết bị như điện thoại, máy nghe nhạc trong giờ học (trừ trường hợp GV yêu cầu sử dụng điện thoại cho nội dung học)

**9. Đánh giá kết quả học tập và cho điểm**

*9.1. Thang điểm đánh giá*

Đánh giá theo thang điểm 10, sau đó được quy đổi sang thang điểm chữ và thang điểm 4 theo Quy chế đào tạo hiện hành.

*9.2. Phương thức đánh giá*

Bài đánh giá	Hình thức đánh giá, MC lưu hồ sơ	Công cụ đánh giá	CLOs	Trọng số (%)
<b>A1: Đánh giá thường xuyên</b>				<b>10%</b>
A1	Đánh giá ý thức học tập, chuẩn bị bài, làm việc nhóm; tham gia hoạt động học tập, GV đánh giá và lưu hồ sơ	Rubric	<b>CLO2.2</b> <b>CLO 3.1</b>	
<b>A2: Đánh giá định kỳ</b>				<b>30%</b>
A2.1	Các bài kiểm tra (trắc nghiệm, tự luận) ngắn 15 phút; GV đánh giá và lưu hồ sơ	Đáp án, thang điểm	<b>CLO1.1</b>	
A2.2	Các bài kiểm tra viết: tự luận ;GV đánh giá và lưu hồ sơ	Đáp án, thang điểm	<b>CLO1.1,</b> <b>CLO1.2,</b> <b>CLO2.1</b>	
A2.3	Bài tập nhóm.	Rubric	<b>CLO1.1</b> <b>CLO1.2</b> <b>CLO2.1</b> <b>CLO2.2</b> <b>CLO3.1</b>	
<b>A3: Đánh giá hết học phần</b>				<b>60%</b>
A3	Bài thi tự luận (90ph); BM và Phòng QLĐT tổ chức thi và lưu hồ sơ	Đáp án, thang điểm	<b>CLO1.1</b> <b>CLO1.2</b> <b>CLO2.1</b>	
	Công thức tính điểm tổng kết: Điểm học phần= (A1+3A2+6A3)/10			

## Bộ tiêu chí đánh giá: Sử dụng một số Rubric

- *Rubric đánh giá chuyên cần*

Tiêu chí	Tỷ lệ (%)	Mức chất lượng					Điểm
		Rất tốt	Tốt	Đạt yêu cầu	Đạt, song cần cải thiện	Không đạt	
		10-8,5	8,4-7,0	6,9-5,5	5,4-4,0	4,0-0,0	
Mức độ tham dự theo TKB	50	Tham dự trên lớp đạt trên 90% số tiết học	Tham dự trên lớp đạt 85-90% số tiết học	Tham dự trên lớp đạt 80-85% số tiết học	Tham dự trên lớp đạt 80% số tiết học	Tham dự trên lớp dưới 80% số tiết học	
Mức độ tham gia các hoạt động học tập	50	Nhiệt tình trao đổi, phát biểu, trả lời từ 2 câu hỏi, chữa ít nhất 1 bài tập	Có trao đổi, phát biểu, trả lời từ 2 câu hỏi	Có trao đổi, phát biểu, trả lời 1 câu hỏi	Không trao đổi, phát biểu, trả lời câu hỏi, chữa bài tập	Không trao đổi, phát biểu, trả lời câu hỏi, chữa bài tập	

- *Rubric đánh giá bài tập nhóm*

Tiêu chí đánh giá	Trọng số	Mô tả mức chất lượng				
		Giỏi	Khá	Trung bình	TB yếu	Kém
		8,5 – 10	7 – 8,4	5,5 – 6,9	4,0 – 5,4	< 4,0
1. Hình thức báo cáo	10%	Bố cục hợp lý, đúng quy cách trình chiếu, logic	Bố cục khá hợp lý, rõ, đúng quy cách trình chiếu, khá logic	Bố cục khá hợp lý, rõ, chưa đúng quy cách trình chiếu	Bố cục thiếu hợp lý, chữ nhỏ	Trình bày cầu thả, đơn điệu



2. Nội dung báo cáo	30%	Trình bày $\geq$ 85% nội dung yêu cầu về chủ đề, có thêm các nội dung liên quan đóng góp vào việc mở rộng kiến thức	Trình bày khá đầy đủ nội dung yêu cầu về chủ đề, 70% - < 85 % tổng số nội dung yêu cầu	Trình bày 55 % - < 70 % tổng số nội dung yêu cầu về chủ đề	Trình bày trên 40 % - < 55 % tổng số nội dung yêu cầu về chủ đề	Trình bày nội dung không liên quan hay nội dung quá sơ sài, không cung cấp được thông tin cần thiết
3. Kỹ năng trình bày	20%	Nói rõ, tự tin, thuyết phục, giao lưu người nghe	Nói rõ, tự tin, thuyết phục nhưng ít giao lưu người nghe	Nói rõ, khá tự tin, có giao lưu người nghe nhưng ít thuyết phục	Nói nhỏ, khá tự tin, có giao lưu người nghe nhưng không thuyết phục	Không thuyết phục, không giao lưu với người nghe
4. Trả lời câu hỏi	10%	Trả lời được $\geq$ 85 % các câu hỏi	Trả lời khá đầy đủ, 70 % đến < 85 % câu hỏi	Trả lời được trên 55 % đến < 70 % câu hỏi	Trả lời được 40 % - < 55 % câu hỏi	Không trả lời được câu hỏi nào
5. Làm việc nhóm (sự đóng góp của các thành viên)	30%	Có phân chia nhiệm vụ rõ ràng và phân chia các phần báo cáo giữa các thành viên. Thể hiện sự cộng tác giữa các thành viên trong nhóm rõ ràng.	Có một số thành viên báo cáo và phân công rõ đóng góp của từng thành viên	Có một số thành viên báo cáo và chưa phân công rõ đóng góp của từng thành viên	Có sự phân công công việc chuẩn bị khá rõ cho báo cáo nhưng chỉ có một thành viên báo cáo	Chỉ một thành viên báo cáo

### 9. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy:

- Hội trường
- Danh mục trang thiết bị: Projector, Micro; giấy Ao, Flip Chart, bút dạ

*Hà Nội, ngày tháng năm 2022*

**Viện trưởng**

**Trưởng bộ môn**

**Người soạn đề cương**

**PGS,TS. Nguyễn Thị Liên**

**ThS. Vũ Thị Thúy Hằng**

**ThS. Vũ Thị Thúy Hằng**