

Con người mới cho nền kinh thương mới

Chương trình đào tạo
GIÁM ĐỐC KINH DOANH

CCO
CHIEF CUSTOMER OFFICER

TRƯỜNG DOANH NHÂN PACE
PACE Institute of Management

PACE
KHÁT VỌNG DOANH TRÍ

Thưa Quý vị,

Trường Doanh Nhân PACE (gọi tắt là “**Trường PACE**”) là một “học viện lãnh đạo” hàng đầu tại Việt Nam hiện nay, một ngôi trường đặc biệt của doanh giới, nơi ngày ngày chia sẻ và lan tỏa “**Tinh thần mới, năng lực mới cho nền kinh thương mới**”.

Sứ mệnh của Trường PACE là: “Góp phần định hình một nền kinh thương mới tại Việt Nam thông qua việc phát triển năng lực lãnh đạo, năng lực chuyên môn và nền tảng văn hóa (nâng cao doanh trí) cho các cá nhân, tổ chức và cộng đồng”.

Theo đó, Trường PACE đã và đang nỗ lực triển khai các hoạt động trong các mảng chính là: (1) Đào tạo Doanh nghiệp; (2) Tư vấn Doanh nghiệp; (3) Hội thảo & Sự kiện, và (4) Nghiên cứu & Xuất bản; Đồng thời cũng khai lập và quản lý một số dự án giáo dục phi lợi nhuận để có thể hiện thực hóa sứ mệnh của mình một cách tổng thể, đa chiều và đầy đủ nhất.

Cho đến nay, Trường PACE đã và đang triển khai hơn 110 chương trình đào tạo với hàng ngàn khóa học, cho hơn 105.000 doanh nhân và giám đốc của các tập đoàn, các công ty trong và ngoài nước, các cán bộ lãnh đạo của các cơ quan quản lý nhà nước ở Trung ương và địa phương, cũng như lãnh đạo của các tổ chức/hiệp hội phi lợi nhuận, phi chính phủ đang hoạt động tại Việt Nam.

Song song với hoạt động đào tạo doanh nghiệp (Executive Education), PACE cũng triển khai hoạt động tư vấn cho các doanh nghiệp (Management Consulting). Các dịch vụ tư vấn chủ yếu của PACE gồm: Tư vấn cách thức tái tạo doanh nghiệp; Tư vấn xây dựng văn hóa doanh nghiệp; Tư vấn xây dựng hệ thống quản lý; Tư vấn triển khai chiến lược...

Bên cạnh đó, với mong muốn giúp “người Việt Nam trở thành chuyên gia đẳng cấp quốc tế” trong các chuyên ngành về quản trị như: nhân sự, marketing, tài chính, kế toán, dự án... Nhà Trường cũng phối hợp với các đối tác uy tín của thế giới để đào tạo và hướng dẫn học viên đạt được các chứng chỉ nghề nghiệp được công nhận trên phạm vi quốc tế trong các lĩnh vực này.

Cũng trong sứ mệnh nói trên, Trường PACE đã tổ chức thành công hàng loạt hội thảo khoa học (quốc gia và quốc tế) về kinh tế và kinh doanh, về quản lý và lãnh đạo, về văn hóa và giáo dục. Đồng thời, qua đó cũng góp phần kết nối Việt Nam với những “bộ óc” lớn của thế giới, nhất là trong lĩnh vực kinh tế và quản trị. Cụ thể, trong những năm qua, Trường PACE đã mời đến Việt Nam những nhà tư tưởng bậc thầy của giới kinh thương toàn cầu như: Philip Kotler (cha đẻ marketing hiện đại), Michael Porter (cha đẻ chiến lược hiện đại), Paul Krugman (Nobel kinh tế), Dave Ulrich (Bộ óc “số 1” về nhân sự)...

Ngoài ra, Nhà Trường còn xây dựng “Tủ Sách Doanh Trí” và trực tiếp biên soạn nhiều cuốn sách có giá trị dành cho doanh nhân, giám đốc và các nhà quản lý trong lĩnh vực công và tư; đồng thời tuyển chọn, biên dịch, xuất bản và giới thiệu những cuốn sách quý của thế giới, những cuốn sách “gối đầu giường” của giới doanh thương toàn cầu cho doanh nhân Việt Nam.

Đặc biệt, Trường PACE đã phối hợp với các tổ chức, cá nhân tâm huyết trong xã hội để cùng sáng lập và triển khai một số dự án giáo dục có ý nghĩa, không vì mục tiêu lợi nhuận. Cụ thể như: Chương trình Quản Trị Cuộc Đời (dự án do Viện IRED và Trường PACE cùng phối hợp khởi xướng và triển khai thực hiện); Dự án OpenEdu Initiative (một Sáng Kiến Giáo Dục phi lợi nhuận với phương châm “Tự lực khai phóng”. OpenEdu ra đời vào tháng 11/2016, kế thừa toàn bộ bề dày lịch sử hơn 10 năm của các dự án giáo dục phi lợi nhuận do Trường PACE và Viện IRED điều hành; bao gồm: Chương trình Hạt giống lãnh đạo IPL, Dự án Sách Hay, Giải thưởng Sách Hay thường niên, Dự án OneBook, Dự án Đứng Việc và một số dự án giáo dục khác).

Đồng hành cùng “**Khát Vọng Doanh Trí**” chung của cộng đồng doanh nghiệp, trong tài liệu/ brochure này, chúng tôi hân hạnh giới thiệu đến Quý vị một trong số các chương trình đào tạo đặc biệt của Nhà Trường, đó là chương trình đào tạo “**Giám Đốc Kinh Doanh**” (gọi tắt là chương trình “**CCO**”).

Để biết thêm chi tiết, Quý vị vui lòng truy cập website www.PACE.edu.vn hoặc liên hệ văn phòng Nhà Trường.

Trân trọng,

Ban Giám Hiệu

TRƯỜNG PACE



Chương trình đào tạo
GIÁM ĐỐC KINH DOANH



- Khởi đầu cho thế hệ CCO mới -

Chương trình này được triển khai là nhằm
“Góp phần xây dựng một lực lượng phát triển
kinh doanh chuyên nghiệp cho cộng đồng
doanh nghiệp đang hoạt động tại Việt Nam”.

Doanh nghiệp không bán sản phẩm, mà bán giải pháp;
Doanh nghiệp không sản xuất sản phẩm, mà sản xuất khách hàng...



Sản phẩm cuối cùng của một doanh nghiệp là gì? Theo Peter Drucker - “cha đẻ” của quản trị kinh doanh hiện đại, sản phẩm cuối cùng của một doanh nghiệp chính là “khách hàng”. Nói cách khác, nếu một doanh nghiệp không thể “sản xuất” ra khách hàng, doanh nghiệp đó không thể tồn tại được. Và một nhân vật quan trọng thuộc loại bậc nhất trong quá trình “sản xuất khách hàng” của doanh nghiệp, đó chính là “**Giám đốc Kinh doanh**”.

Từ lâu, Giám đốc Kinh doanh thường được gọi là “Sales & Marketing Directors” (SMD) hay “Sales & Marketing Manager” (SMM). Còn ngày nay, nếu như Giám Đốc Điều Hành được gọi là Chief Executive Officer (CEO), Giám Đốc Tài Chính được gọi là Chief Financial Officer (CFO), Giám Đốc Nhân Sự được gọi là Chief Human Resources Officer (CHRO)... thì Giám Đốc Kinh Doanh được gọi là Chief Customer Officer (CCO).

Công việc của CCO là quản lý và điều phối mọi công việc và toàn bộ guồng máy liên quan đến khách hàng và hoạt động tiêu thụ sản phẩm của công ty theo chiến lược kinh doanh của công ty và theo chỉ đạo trực tiếp từ Tổng Giám đốc/ Giám đốc Điều hành/ Giám đốc Công ty (CEO).

Hoạt động tiêu thụ sản phẩm thường bao gồm: Tiếp thị (Marketing), Bán hàng & Hệ thống Phân phối (Sales & Distribution), Hậu mãi (After-sales Services), và Hỗ trợ Thương mại (Trade Marketing),...

Với sự nhận thức sâu sắc về những thay đổi của

lĩnh vực marketing và ngành quản trị bán hàng trên thế giới, cùng với bối cảnh kinh doanh tại Việt Nam, các chuyên gia của PACE đã nghiên cứu, thiết kế và biên soạn chương trình đào tạo **Giám đốc Kinh doanh/ Chief Customer Officer (CCO)**.

CCO không chỉ là một “cái chức”, một cái chức rất to trong công ty (thường là nhân vật số 2 trong công ty, sau CEO), mà còn là một “cái nghề”, một cái nghề chuyên nghiệp trong xã hội, một nghề đòi hỏi phải được đào tạo một cách bài bản và có hệ thống thì mới có thể thành công.

Chương trình đào tạo “CCO” này và một chương trình khác nữa là chương trình đào tạo “Giám sát Bán hàng” (cấp dưới của CCO) được triển khai là nhằm “*Góp phần xây dựng một lực lượng phát triển kinh doanh chuyên nghiệp cho cộng đồng doanh nghiệp đang hoạt động tại Việt Nam*”.

Ban giảng huấn của chương trình là các chuyên gia dày dặn kinh nghiệm về phát triển kinh doanh, về tiếp thị và quản trị bán hàng, những người có am hiểu sâu sắc về môi trường kinh doanh quốc tế và bối cảnh kinh doanh tại Việt Nam hiện nay, những người mong muốn góp phần đưa hoạt động tiếp thị và ngành quản trị bán hàng của Việt Nam lên một tầm cao hơn, và góp phần xây dựng một nền văn minh thương mại chung cho toàn xã hội thông qua những hoạt động tiếp thị và quản trị bán hàng của các doanh nghiệp.

THÀNH PHẦN THAM DỰ

Chương trình đào tạo này phù hợp với các đối tượng tham dự sau:

- Giám đốc Kinh doanh hay Phó Tổng Giám đốc phụ trách kinh doanh, Trưởng/ Phó Phòng Kinh doanh, Trưởng/ Phó Phòng Tiếp thị & Bán hàng của các doanh nghiệp trong và ngoài nước;
- Các cấp quản lý bán hàng như: Giám đốc Bán hàng khu vực (ASM), Giám đốc Bán hàng vùng (RSM), Giám đốc Bán hàng toàn quốc (NSM) đang làm việc cho các doanh nghiệp trong và ngoài nước;
- Những người có hoài vọng trở thành một “Giám đốc Kinh doanh chuyên nghiệp” (CCO) trong tương lai.

ĐIỀU KIỆN THAM DỰ

Để tham dự chương trình đào tạo này một cách thành công, Học viên cần phải có ít nhất một trong số những điều kiện sau:

- Đã tốt nghiệp đại học hoặc cao đẳng (không phân biệt chuyên ngành);
- Đã từng hoặc đang nắm giữ vị trí quản lý quan trọng trong công ty;
- Đã có ít nhất 2 năm kinh nghiệm làm việc.

MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

Chương trình này sẽ trang bị, cung cấp cho Học viên:

- Những tư duy và nhận thức cốt lõi mà một CCO cần phải có để có thể làm việc thành công trong môi trường kinh doanh đang ngày một hội nhập sâu rộng với thế giới;
- Những kiến thức và kỹ năng cập nhật nhất của thế giới mà một CCO cần trang bị.



Thông tin chi tiết về Chương trình đào tạo

MỤC TIÊU HỌC TẬP

Sau khi hoàn tất chương trình học này, Học viên có thể:

- Hiểu được sự thay đổi về vai trò và vị thế của một Giám đốc Kinh doanh ngày nay;
- Hiểu được xu hướng mới trong ngành quản trị bán hàng của thế giới: một Giám đốc Kinh doanh không đơn thuần chỉ biết “quản trị việc bán hàng”, “quản trị đội ngũ nhân viên bán hàng” mà còn phải biết “quản trị khách hàng” của doanh nghiệp mình;
- Hiểu được xu hướng mới trong lĩnh vực marketing của thế giới: xây dựng thương hiệu không có nghĩa là đánh bóng tên tuổi sản phẩm, triển khai các hoạt động truyền thông tốn kém và xâm phạm, mà “thương hiệu chính là hệ quả của những gì mà doanh nghiệp ấy đã, đang và sẽ làm, đồng thời truyền thông tốt những điều đó cho xã hội”;
- Nắm được tư duy và kiến thức cốt lõi mà một CCO cần có như: biết cách xây dựng và triển khai chiến lược kinh doanh, thực hiện hoạt động tiếp thị, quản trị công tác bán hàng, xây dựng hệ thống phân phối, quản lý hoạt động hậu mãi, chăm sóc khách hàng và quản lý hoạt động hỗ trợ thương mại;
- Nâng cao năng lực lãnh đạo và quản lý đội ngũ tiếp thị & bán hàng một cách hiệu quả hơn nhằm đạt được mục tiêu chiến lược kinh doanh của Bộ phận Kinh doanh và của toàn doanh nghiệp.



THỜI LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH

- Tổng thời lượng khóa học là 105 giờ, thời gian học của mỗi khóa học có thể kéo dài 4 tháng (khóa ngày) hay 3 tháng (khóa tối).

HOÀN TẤT CHƯƠNG TRÌNH

- Cuối khóa, Học viên sẽ phải hoàn tất “Bài kiểm tra”. Kết quả bài kiểm tra là một trong những cơ sở để PACE quyết định cấp Chứng chỉ Tốt nghiệp cho những Học viên đạt yêu cầu.

Nội dung của chương trình CCO



#	CHUYÊN ĐỀ / SUBJECTS	THỜI LƯỢNG	
		Buổi	Giờ
1	Chân dung CCO/ On Becoming a CCO - Vị trí, vai trò, sứ mệnh, công việc của một CCO - Năng lực, tố chất, kiến thức, kinh nghiệm cần có của một CCO - Con đường và điều kiện cần có để trở thành một CCO chuyên nghiệp	1	3
2	Chiến lược Kinh doanh/ Business Strategy - Chiến lược công ty và Chiến lược kinh doanh - Hoạch định chiến lược kinh doanh - Triển khai thực hiện, kiểm soát và đánh giá chiến lược kinh doanh	6	18
3	Xây dựng Bộ phận Kinh doanh/ Developing a Department of Sales and Marketing - Xây dựng cơ cấu tổ chức bộ phận kinh doanh phù hợp với doanh nghiệp - Quy trình và các chính sách của bộ phận kinh doanh - KPI và Hệ thống báo cáo	2	6
4	Thương hiệu và Tiếp thị dành cho CCO/ Branding & Marketing for a CCO - Marketing và quản trị marketing - Thương hiệu và quản trị thương hiệu - Mối quan hệ giữa Marketing và bán hàng	4	12
5	Dự báo Thị trường và Kế hoạch bán hàng/ Sales Forecasting & Planning - Thị phần và những giả định - Dự báo thị trường và doanh số bán hàng - Xây dựng kế hoạch bán hàng - Quản trị kế hoạch bán hàng	4	12
6	Chăm sóc khách hàng/ Customer Care - Khách hàng - bạn hàng - đối tác - Văn hóa bán hàng và chăm sóc khách hàng - Chính sách hậu mãi	2	6
7	Nguyên tắc Xây dựng Hệ thống phân phối/ Building a Distribution System - Hiểu về hệ thống phân phối (ngành hàng tiêu dùng, ngành hàng công nghiệp và dịch vụ) - Những nguyên tắc thiết yếu trong việc xây dựng hệ thống phân phối	2	6
8	Hỗ trợ Thương mại/ Trade Marketing - Những nguyên tắc cốt lõi trong hỗ trợ thương mại - Xây dựng chính sách hỗ trợ thương mại	2	6
9	Quản lý Đội ngũ/ Team Management - “Con người Sales” và đội ngũ Sales - Kỹ năng quản lý và lãnh đạo đội ngũ Sales	4	12
10	Huấn luyện và Đào tạo Bán hàng/ Coaching & Training a Sales Team - Huấn luyện và đào tạo nhân viên trong môi trường kinh doanh hiện nay - Quy trình và những nguyên tắc quan trọng thực tế huấn luyện đào tạo nhân viên bán hàng - Đánh giá, phản hồi kết quả huấn luyện và đào tạo	2	6
11	Chuyên đề hội thảo/ Seminars for CCOs Đối thoại và chia sẻ kinh nghiệm với các chuyên gia kinh doanh & Marketing hàng đầu trong nước và quốc tế	2	6
12	Quản trị cuộc đời/ Life Management & Self-Leadership (Chỉ dành cho Học viên chương trình CCO và các chương trình Giám đốc)	2	6
13	Thi tốt nghiệp chương trình/ Final Exam	1	3
14	Lễ trao “Chứng Chỉ Tốt Nghiệp”/ Graduation Ceremony	1	3
*	TỔNG CỘNG	35	105

Danh sách Giảng viên các khóa của chương trình luôn được Nhà Trường thông báo tại thời điểm chiêu sinh.
Danh mục môn học cũng như nội dung của chương trình sẽ được Nhà Trường cập nhật và điều chỉnh định kỳ 6 tháng.



*“Chỉ có học thực, mới có năng lực thực;
chỉ có năng lực thực, mới có thể làm thực;
chỉ có làm thực, mới có thể tạo ra giá trị thực;
chỉ có tạo ra giá trị thực, mới có thể sống thực.
Tất cả, bắt đầu từ thực học” (PACE)*

Trụ sở chính: Tòa nhà PACE
341 Nguyễn Trãi, Quận 1, TP.HCM
Điện thoại: (028) 3837.0208

Văn phòng Hà Nội: International Center
17 Ngô Quyền, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội
Điện thoại: (024) 3646.2828

Email: contact@PACE.edu.vn
Website: www.PACE.edu.vn