

THỰC HỌC vì DOANH TRÍ



Chương trình đào tạo

**CCCO**

CHIEF CUSTOMER OFFICER  
**GIÁM ĐỐC KINH DOANH**

*- Khởi đầu cho thế hệ CCO mới -*

Chương trình này được triển khai 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 Director” (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.

#### **CCO THỜI 4.0** **TỪ TÌM KIẾM KHÁCH HÀNG** **ĐẾN TẠO RA KHÁCH HÀNG**

*Trước cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 như hiện nay, CCO sẽ phải thực sự trở thành người “tạo ra khách hàng” chứ không chỉ là “đi tìm khách hàng”.*

*Vì vậy, CCO cần chuyển từ tâm thế bị động (chỉ trần trờ làm sao bán được sản phẩm hiện có, làm sao đạt được doanh số để ra) sang tâm thế chủ động (làm sao để cùng doanh nghiệp của mình đón đầu thị trường, nhìn thấy trước nhu cầu, chủ động dẫn dắt khách hàng đến với sản phẩm dịch vụ của mình). Và để làm được điều đó, CCO cũng cần phải có những nền tảng kiến thức khoa học hơn về thị trường, về quản trị và chiến lược chứ không chỉ là những kĩ thuật, thủ thuật về bán hàng nữa.*

## THÔNG TIN CHƯƠNG TRÌNH

### ĐỐI TƯỢNG 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.



### 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).

## 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 tỵ, 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.



## HOÀN TẤT CHƯƠNG TRÌNH

- Cuối khóa, Học viên sẽ cần 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 CHƯƠNG TRÌNH**

CHUYÊN ĐỀ / SUBJECTS		THỜI LƯỢNG	
		Buổi	Giờ
1	<b>Chân dung CCO / Being a Professional CCO</b>	1	3
2	<b>Chiến lược Kinh doanh / Business Strategy</b>	4	12
3	<b>Bộ phận Kinh doanh / Sales &amp; Marketing Division</b>	2	6
4	<b>Quản trị Marketing / Marketing Management</b>	4	12
5	<b>Quản trị Bán hàng / Sales Management</b>	4	12
6	<b>Chăm sóc Khách hàng / Customer Care</b>	4	12
7	<b>Huấn luyện Bán hàng / Sales Coaching</b>	2	6
8	<b>Hệ thống Phân phối / Distribution Channels</b>	2	6
9	<b>Hỗ trợ Thương mại / Trade Marketing</b>	2	6
10	<b>Pháp luật Kinh doanh / Laws on Business</b>	2	6
11	<b>Quản lý Đội ngũ / Managing Team</b>	4	12
12	<b>Quản trị Cuộc đời / Life Management Program (LMP)</b>	2	6
13	<b>Thu hoạch Cuối khóa / Final Exam</b>	1	3
14	<b>Lễ Tốt Nghiệp / Graduation Ceremony</b>	1	3
<b>TỔNG CỘNG</b>		<b>35</b>	<b>105</b>

*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.*

# ĐÔI DÒNG VỀ PACE

**Trường Doanh Nhân PACE** (gọi tắt là “Trường PACE”) là “học viện quản lý” của Việt Nam có uy tín quốc tế, một ngôi trường đặc biệt của doanh giới Việt Nam, nơi ngày ngày chia sẻ và lan tỏa “*Tinh thần mới, con người mới cho nền kinh thương mới*”.

Với tôn chỉ “**Thực Học vì Doanh Trĩ**” ngay từ ngày thành lập, PACE đã tự đặt lên vai mình sứ mệnh: “*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, năng lực văn hóa và năng lực cạnh tranh cho các cá nhân, tổ chức và cộng đồng*”.

Theo đó, Trường PACE đã và đang nỗ lực triển khai các hoạt động trong 5 mảng chính là: (1) **Đào tạo Doanh nghiệp**; (2) **Tư vấn Quản lý**; (3) **Xuất bản sách**; (4) **Nghiên cứu Kinh tế & Quản trị**; và (5) **Hội thảo & Hội nghị**; Đồng thời cũng khai lập và quản lý một số **dự án giáo dục phi lợi nhuận** có ý nghĩa để có thể hiện thực hóa sứ mệnh của mình một cách tổng thể, đa chiều và đầy đủ nhất.

Cho đến nay, sau gần 20 năm hoạt động, Trường PACE đã và đang triển khai hơn 110 chương trình đào tạo với hàng ngàn khóa học, cho hơn hàng trăm ngàn doanh nhân và giám đốc của các tập đoàn, 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.

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 Năng lực Nghề nghiệp” được công nhận trên phạm vi quốc tế trong các lĩnh vực này.

Song song với hoạt động đào tạo doanh nghiệp, PACE cũng triển khai hoạt động *tư vấn* cho các doanh nghiệp. Các dịch vụ tư vấn chủ yếu của PACE gồm: Tư vấn tái tạo doanh nghiệp; Tư vấn hoạch định & triển khai chiến lược; Tư vấn xây dựng văn hóa doanh nghiệp; Tư vấn xây dựng hệ thống quản lý...

Cùng với hoạt động đào tạo và tư vấn, PACE còn triển khai hoạt động *nghiên cứu và xuất bản*, nhất là việc xây dựng “*Tủ Sách Doanh Trĩ*” và trực tiếp biên soạn nhiều cuốn sách có giá trị dành cho các nhà quản lý trong lĩnh vực công và tư; đồng thời tuyển chọn, biên dịch, xuất bản những cuốn sách quý của thế giới, những cuốn sách “*gối đầu giường*” của giới doanh thương toàn cầu cho doanh nhân Việt Nam.

Ngoài ra, PACE cũng 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), *Stephen M. R. Covey* (cha đẻ của “Speed of Trust”)...

Đặc biệt, PACE đã khai lập một số dự án giáo dục phi lợi nhuận để có thể hiện thực hóa sứ mệnh của mình một cách tổng thể và đa chiều nhất, trong đó đặc biệt là *Sáng kiến OpenEdu*. Ra đời vào tháng 11/2016, với phương châm “*Trường học khai phóng để Tự lực Khai phóng*”, Sáng kiến OpenEdu đã kế thừa và tích hợp toàn bộ bề dày lịch sử hơn 10 năm trước đó của các dự án giáo dục phi lợi nhuận do Trường PACE và Viện IRED điều hành, bao gồm: Chương trình Lãnh đạo Khai phóng IPL (tiền thân là Chương trình Hạt giống Lãnh đạo IPL, 100% học bổng dành cho những bạn trẻ ưu tú tuổi từ 20-27); Chương trình Quản trị Cuộc đời (LMP); Dự án khuyến đọc Sách Hay; Giải thưởng Sách Hay thường niên; Dự án tặng sách OneBook; và Diễn đàn Chia sẻ để Suy ngẫm Talk&Think.

Để biết thêm thông tin chi tiết về Trường PACE, xin Quý vị vui lòng tham khảo website: [www.PACE.edu.vn](http://www.PACE.edu.vn).

## ĐỐI TÁC TOÀN CẦU CỦA PACE

- **FranklinCovey (FC)** - Tổ chức toàn cầu chuyên sâu về *phát triển lãnh đạo và kiến tạo văn hóa*. FranklinCovey Việt Nam (một đơn vị thành viên của PACE) là đối tác độc quyền để triển khai các chương trình đào tạo đẳng cấp thế giới của FranklinCovey tại Việt Nam ([www.FranklinCovey.vn](http://www.FranklinCovey.vn)).
- **Balanced Scorecard Institute (BSI)** - Tổ chức dẫn đầu thế giới chuyên sâu về *quản trị chiến lược và xây dựng hệ thống quản lý*. Balanced Scorecard Việt Nam (một đơn vị thành viên của PACE) là đối tác độc quyền của BSI tại Việt Nam, Lào và Cam-pu-chia ([www.BalancedScorecard.vn](http://www.BalancedScorecard.vn)).
- **Ken Blanchard (KB)** - Tổ chức dẫn đầu thế giới chuyên sâu về *lãnh đạo tình huống*. PACE là đối tác đặc quyền để triển khai các chương trình đào tạo nổi tiếng thế giới về lãnh đạo tình huống và các giải pháp đào tạo đẳng cấp thế giới của KB tại Việt Nam ([www.KenBlanchard.com](http://www.KenBlanchard.com)).
- **Society for Human Resource Management (SHRM)** - Tổ chức lớn nhất và có ảnh hưởng nhất thế giới trong lĩnh vực *quản trị nhân sự*. PACE là đối tác độc quyền của SHRM để triển khai các chương trình đào tạo đẳng cấp thế giới về quản trị nhân sự của SHRM tại Việt Nam ([www.shrm.PACE.edu.vn](http://www.shrm.PACE.edu.vn)).

*“Chỉ có học thực, mới có thể làm thực;  
chỉ có làm thực, mới có thể sống thực;  
Tất cả, bắt đầu từ THỰC HỌC”*

- Trường PACE -

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

**VP Hà Nội:** International Center (Lầu 2)  
17 Ngô Quyền, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội  
Điện thoại: (024) 3646.2828

✉ [contact@PACE.edu.vn](mailto:contact@PACE.edu.vn)  
✉ [daotao@PACE.edu.vn](mailto:daotao@PACE.edu.vn)  
🌐 [www.PACE.edu.vn](http://www.PACE.edu.vn)