

Tài liệu 20: Giao tiếp sau bán – giữ quan hệ với khách hàng

1

Từ vựng trọng tâm

TỪ VỰNG	PHIÊN ÂM	NGHĨA
订单	dìngdān	Đơn hàng
货物	huòwù	Hàng hóa
发货	fāhuò	Giao hàng
进度	jìndù	Tiến độ
交货时间	jiāohuò shíjiān	Thời gian giao hàng
确认	quèrèn	Xác nhận
售后服务	shòuhòu fúwù	Dịch vụ sau bán hàng
反馈	fǎnkuì	Phản hồi
满意	mǎnyì	Hài lòng
不满意	bù mǎnyì	Không hài lòng
问题	wèntí	Vấn đề
解决	jiějué	Giải quyết
赔偿	péicháng	Bồi thường
感谢	gǎnxiè	Cảm ơn
支持	zhīchí	Hỗ trợ
联系	liánxi	Liên hệ
长期合作	chángqī hézuò	Hợp tác lâu dài

建议	jiànyì	Gợi ý
评价	píngjià	Đánh giá
道歉	dàoqiàn	Lời xin lỗi
祝贺	zhùhè	Chúc mừng
活动	huódòng	Sự kiện
质量	zhìliàng	Chất lượng
产品	chǎnpǐn	Sản phẩm
服务	fúwù	Dịch vụ
改进	gǎijìn	Cải thiện

2

Cấu trúc/Mẫu câu thông dụng

Theo dõi đơn hàng và cập nhật tiến độ

- 您的订单已经[trạng thái].
Nín de dìngdān yǐjīng [trạng thái].
Đơn hàng của bạn đã được gửi đi
- 货物将在 [thời gian] 送达。
Huòwù jiāng zài [thời gian] sòngdá.
Hàng sẽ giao vào thứ Hai tới.
- 如果有什么问题，请联系我。
Rúguǒ yǒu shénme wèntí, qǐng liánxì wǒ.
Vui lòng liên hệ nếu có vấn đề gì.
- 您收到货物了吗？
Nín shōudào huòwù le ma?
Bạn đã nhận được hàng chưa?

Cảm ơn và duy trì quan hệ

- 感谢您选择我们的 [sản phẩm/dịch vụ].
Gǎnxiè nín xuǎnzé wǒmen de [sản phẩm/dịch vụ].
Cảm ơn bạn đã chọn sản phẩm của chúng tôi.
- 期待与您继续合作。
Qīdài yǔ nín jìxù hézuò.
Mong tiếp tục hợp tác với bạn.
- 祝您 [sự kiện/lễ]愉快！
Zhù nín [sự kiện/lễ] yúkuài!
Chúc bạn năm mới vui vẻ!

Hỏi thăm mức độ hài lòng

- 您对我们的 [sản phẩm/dịch vụ] 满意吗?
Nín duì wǒmen de [sản phẩm/dịch vụ] mǎnyì ma?
Bạn có hài lòng với sản phẩm không?
- 您有什么建议可以帮助我们改进?
Nín yǒu shénme jiànyì kěyǐ bāngzhù wǒmen gǎijìn?
Bạn có gợi ý gì để chúng tôi cải thiện?
- 您的意见对我们非常重要。
Nín de yìjiàn duì wǒmen fēicháng zhòngyào.
Ý kiến của bạn rất quan trọng với chúng tôi.

Xử lý phản hồi tiêu cực hoặc khiếu nại

- 对不起，给您带来不便。
Duìbùqǐ, gěi nín dàilái bùbiàn.
Xin lỗi vì sự bất tiện này.
- 我们会立即解决这个问题。
Wǒmen huì lìjí jiějué zhège wèntí.
Chúng tôi sẽ giải quyết vấn đề này ngay.
- 我们可以通过 [phương án] 进行赔偿。
Wǒmen kěyǐ tōngguò [phương án] jìnxíng péicháng.
Chúng tôi có thể bồi thường bằng sản phẩm mới.
- 感谢您告知我们这个问题。
Gǎnxiè nín gàozhī wǒmen zhège wèntí.
Cảm ơn bạn đã thông báo vấn đề này.

3

Hội thoại thực chiến

Tình huống 1

- TIẾP ĐÓN KHÁCH TẠI VĂN PHÒNG -



请坐！您想喝点什么？

Qǐng zuò! Nín xiǎng hē diǎn shénme

Mời ngồi! Bạn muốn uống gì không?

谢谢，一杯水就可以了。

Xièxie, yì bēi shuǐ jiù kěyǐ le.

Cảm ơn, một ly nước là được rồi.



好的。感谢您的拜访！我们开始讨论吧？

Hǎo de. Gǎnxiè nín de bài fǎng! Wǒmen kāishǐ tāolùn ba?

Được thôi. Cảm ơn bạn đã đến thăm! Chúng ta bắt đầu thảo luận nhé?

好的。

Hǎo de.

Được.





4

Mẹo văn hóa giao tiếp

Tôn trọng danh thiếp: Khi nhận danh thiếp, hãy cầm bằng hai tay, đọc kỹ và cất cẩn thận, tránh bỏ ngay vào túi.

Giữ thái độ lịch sự: Luôn sử dụng kính ngữ (您 – nín) khi nói chuyện với đối tác hoặc khách hàng.

Chủ động cảm ơn: Người Trung Quốc đánh giá cao sự cảm ơn và lời chúc tốt đẹp, vì vậy hãy sử dụng “谢谢” và “祝您...” thường xuyên.

Tránh từ chối trực tiếp: Nếu cần từ chối, hãy nói gián tiếp, ví dụ: “我们会再考虑一下” (Chúng tôi sẽ xem xét thêm).

Giới thiệu chức vụ rõ ràng: Khi giới thiệu, hãy nêu rõ chức vụ để thể hiện sự chuyên nghiệp và tạo sự tin tưởng với đối tác.

