

Số: *1372*/KH-BHXH

Hà Nội, ngày 24 tháng 5 năm 2022

KẾ HOẠCH

Tổ chức Hội nghị tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác chăm sóc khách hàng ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam năm 2022

Thực hiện Quyết định số 434/QĐ-BHXH ngày 03/3/2022 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam về việc Ban hành Kế hoạch bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ năm 2022 của cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam ở Trung ương, trong đó có nội dung Tổ chức Hội nghị tập huấn bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác chăm sóc khách hàng (CSKH) tại BHXH các tỉnh, thành phố, cụ thể: Số lượng: 584 người, tổ chức thành 3 cụm, thực hiện trong quý II, quý III/2022, Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng (Trung tâm CSKH) xây dựng kế hoạch tổ chức Hội nghị tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác chăm sóc khách hàng Ngành BHXH Việt Nam năm 2022, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Quán triệt, phổ biến hướng dẫn thực hiện quy chế, quy trình nghiệp vụ trong hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, Bảo hiểm thất nghiệp (BHTN), Bảo hiểm y tế (BHYT).
2. Trang bị kỹ năng, nghiệp vụ CSKH cho đội ngũ cán bộ làm công tác CSKH ngành BHXH Việt Nam, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.
3. Tạo điều kiện để đội ngũ làm công tác CSKH thảo luận, trao đổi kinh nghiệm, giải pháp trong công tác CSKH.
4. Hội nghị được tổ chức đảm bảo chất lượng, hiệu quả, tiết kiệm. Thực hiện nghiêm các quy định phòng, chống dịch bệnh COVID-19 theo yêu cầu của Chính phủ và của Ngành.

II. NỘI DUNG HỘI NGHỊ

1. Tổng quan về CSKH, vai trò, chức năng của công tác CSKH đối với hoạt động của Ngành BHXH Việt Nam.
2. Quy trình thực hiện các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT của BHXH Việt Nam.

3. Một số kỹ năng trong công tác CSKH:

- Kỹ năng dịch vụ CSKH: Tư duy phục vụ, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng lắng nghe chủ động, kỹ năng giải quyết vấn đề.

- Kỹ năng bổ trợ khác: Kỹ năng quản lý thời gian, kỹ năng quản trị cảm xúc, kỹ năng quản trị mâu thuẫn, kỹ năng quản lý áp lực.

4. Quy trình dịch vụ chăm sóc khách hàng khi có phàn nàn.

5. Thảo luận, thực hành bài tập tình huống hỗ trợ, tư vấn, giải đáp cho tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT, BHTN.

III. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM TỔ CHỨC

1. Địa điểm: Hội nghị tập huấn, đào tạo được chia làm 03 cụm tại 3 miền Bắc – Trung – Nam, mỗi cụm 02 hội nghị:

- Miền Bắc: Tổ chức tại tỉnh Thanh Hóa.

- Miền Trung: Tổ chức tại tỉnh Đắk Lắk.

- Miền Nam: Tổ chức tại tỉnh Cà Mau.

2. Thời gian tổ chức:

- Cụm miền Bắc: 02 hội nghị, tổ chức tại tỉnh Thanh Hóa; mỗi hội nghị 02 ngày; dự kiến trong tuần thứ 3 của tháng 6/2022.

- Cụm miền Trung: 02 hội nghị, tổ chức tại tỉnh Đắk Lắk; mỗi hội nghị 02 ngày; dự kiến trong tuần thứ 2 của tháng 7/2022.

- Cụm miền Nam: 02 hội nghị, tổ chức tại tỉnh Cà Mau; mỗi hội nghị 02 ngày; dự kiến trong tuần thứ 3 của tháng 7/2022.

IV. THÀNH PHẦN THAM DỰ HỘI NGHỊ

Thành phần tham dự 06 hội nghị có tổng số là 584 người, thuộc thành phần phải tập huấn theo Quyết định 434/QĐ-BHXH, cụ thể như sau:

1. Cụm miền Bắc: tại tỉnh Thanh Hóa

1.1. Hội nghị 01: thành phần tham dự có 129 người, bao gồm:

1.1.1. Giảng viên: 04 người, gồm:

- Ngoài Ngành: Dự kiến 03 người là chuyên gia trong lĩnh vực CSKH.

- Trong Ngành: Dự kiến 01 người là lãnh đạo Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng (Trung tâm CSKH).

1.1.2. Trợ giảng: 04 người.

1.1.3. BHXH Việt Nam: 20 người, gồm:

- Lãnh đạo Ngành BHXH Việt Nam: 01 người.

- Các đơn vị: Vụ Tài chính - Kế toán; Ban Quản lý Thu - SỔ, thẻ; Ban Thực hiện chính sách BHXH; Ban Thực hiện chính sách BHYT; Trung tâm Công nghệ thông tin; Trung tâm Truyền thông; Tạp chí BHXH: 14 người (mỗi đơn vị 01 lãnh đạo và 01 chuyên viên).

- Trung tâm CSKH: 05 người (không kể 01 lãnh đạo Trung tâm CSKH đã tính tại thành phần giảng viên).

1.1.4. BHXH 13 tỉnh khu vực phía Bắc (Hà Nội, Lai Châu, Điện Biên, Sơn La, Lào Cai, Yên Bái, Hà Giang, Tuyên Quang, Phú Thọ, Hòa Bình, Cao Bằng, Bắc Kạn, Vĩnh Phúc): 78 người (13 tỉnh x 06 người), mỗi tỉnh gồm:

- Đại diện Lãnh đạo BHXH tỉnh: 01 người.

- Các phòng chức năng:

+ Văn phòng: Chánh Văn phòng và 01 chuyên viên bộ phận Một cửa.

+ Phòng Truyền thông và Phát triển đối tượng: 01 Trưởng phòng và 02 chuyên viên.

1.1.5. Ban tổ chức và phục vụ Hội nghị tập huấn: 23 người (Phục vụ Hội nghị, quản lý lớp, lái xe BHXH các tỉnh, phóng viên đưa tin, ...).

1.2. Hội nghị 02: thành phần tham dự có 112 người, bao gồm:

1.2.1. Giảng viên: 04 người, gồm:

- Ngoài Ngành: Dự kiến 03 người là chuyên gia trong lĩnh vực CSKH.

- Trong Ngành: Dự kiến 01 người là lãnh đạo Trung tâm CSKH.

1.2.2. Trợ giảng: 04 người.

1.2.3. BHXH Việt Nam: 06 người, gồm:

- Lãnh đạo Ngành BHXH Việt Nam: 01 người.

- Trung tâm CSKH: 05 người (không kể 01 lãnh đạo Trung tâm CSKH đã tính tại thành phần giảng viên).

1.2.4. BHXH 13 tỉnh khu vực phía Bắc (Hải Phòng, Lạng Sơn, Bắc Giang, Bắc Ninh, Quảng Ninh, Hưng Yên, Hà Nam, Ninh Bình, Nam Định, Thái Bình, Thái Nguyên, Hải Dương, Thanh Hóa): 78 người (13 tỉnh x 06 người), mỗi tỉnh gồm:

- Đại diện Lãnh đạo BHXH tỉnh: 01 người.

- Các phòng chức năng:

+ Văn phòng: Chánh Văn phòng và 01 chuyên viên bộ phận Một cửa.

+ Phòng Truyền thông và Phát triển đối tượng: 01 Trưởng phòng và 02 chuyên viên.

1.2.5. Ban tổ chức và phục vụ Hội nghị tập huấn: 20 người (Phục vụ Hội nghị, quản lý lớp, lái xe BHXH các tỉnh, ...).

2. Cụm miền Trung: tại tỉnh Đắk Lắk

2.1. Hội nghị 01: thành phần tham dự có 84 người, bao gồm:

2.1.1. Giảng viên: 04 người, gồm:

- Ngoài Ngành: Dự kiến 03 người là chuyên gia trong lĩnh vực CSKH.
- Trong Ngành: Dự kiến 01 người là lãnh đạo Trung tâm CSKH.

2.1.2. Trợ giảng: 04 người.

2.1.3. BHXH Việt Nam: 06 người, gồm:

- Lãnh đạo Ngành BHXH Việt Nam: 01 người.
- Trung tâm CSKH: 05 người (không kể 01 lãnh đạo Trung tâm CSKH đã tính tại thành phần giảng viên).

2.1.4. BHXH 09 tỉnh miền Trung (Bình Định, Nghệ An, Hà Tĩnh, Quảng Bình, Quảng Trị, Thừa Thiên Huế, Đà Nẵng, Quảng Nam, Quảng Ngãi): 54 người (09 tỉnh x 06 người), mỗi tỉnh gồm:

- Đại diện Lãnh đạo BHXH tỉnh: 01 người.
- Các phòng chức năng:
 - + Văn phòng: Chánh Văn phòng và 01 chuyên viên bộ phận Một cửa.
 - + Phòng Truyền thông và Phát triển đối tượng: 01 Trưởng phòng và 02 chuyên viên.

2.1.5. Ban tổ chức và phục vụ Hội nghị tập huấn: 16 người (Phục vụ Hội nghị, quản lý lớp, lái xe BHXH các tỉnh, ...).

2.2. Hội nghị 02: thành phần tham dự có 84 người, bao gồm:

2.2.1. Giảng viên: 04 người, gồm:

- Ngoài Ngành: Dự kiến 03 người là chuyên gia trong lĩnh vực CSKH.
- Trong Ngành: Dự kiến 01 người là lãnh đạo Trung tâm CSKH.

2.2.2. Trợ giảng: 04 người.

2.2.3. BHXH Việt Nam: 06 người, gồm:

- Lãnh đạo Ngành BHXH Việt Nam: 01 người.
- Trung tâm CSKH: 05 người (không kể 01 lãnh đạo Trung tâm CSKH đã tính tại thành phần giảng viên).

2.2.4. BHXH 09 tỉnh miền Trung (Phú Yên, Khánh Hòa, Ninh Thuận, Bình Thuận, Kon Tum, Gia Lai, Đắk Lắk, Đắk Nông, Lâm Đồng): 54 người (09 tỉnh x 06 người), mỗi tỉnh gồm:

- Đại diện Lãnh đạo BHXH tỉnh: 01 người.
- Các phòng chức năng:
- + Văn phòng: Chánh Văn phòng và 01 chuyên viên bộ phận Một cửa.
- + Phòng Truyền thông và Phát triển đối tượng: 01 Trưởng phòng và 02 chuyên viên.

2.2.5. Ban tổ chức và phục vụ Hội nghị tập huấn: 16 người (Phục vụ Hội nghị, quản lý lớp, lái xe BHXH các tỉnh, ...).

3. Cụm miền Nam: tại tỉnh Cà Mau

3.1. Hội nghị 01: thành phần tham dự có 91 người, bao gồm:

3.1.1. Giảng viên: 04 người, gồm:

- Ngoài Ngành: Dự kiến 03 người là chuyên gia trong lĩnh vực CSKH.
- Trong Ngành: Dự kiến 01 người là lãnh đạo Trung tâm CSKH.

3.1.2. Trợ giảng: 04 người.

3.1.3. BHXH Việt Nam: 06 người, gồm:

- Lãnh đạo Ngành BHXH Việt Nam: 01 người.
- Trung tâm CSKH: 05 người (không kể 01 lãnh đạo Trung tâm CSKH đã tính tại thành phần giảng viên).

3.1.4. BHXH 10 tỉnh khu vực phía Nam (Bình Phước, Tây Ninh, Bình Dương, Đồng Nai, Bà Rịa – Vũng Tàu, TP. Hồ Chí Minh, Long An, Tiền Giang, Bến Tre, Trà Vinh): 60 người (10 tỉnh x 06 người), mỗi tỉnh gồm:

- Đại diện Lãnh đạo BHXH tỉnh: 01 người.
- Các phòng chức năng:
- + Văn phòng: Chánh Văn phòng và 01 chuyên viên bộ phận Một cửa.
- + Phòng Truyền thông và Phát triển đối tượng: 01 Trưởng phòng và 02 chuyên viên.

3.1.5. Ban tổ chức và phục vụ Hội nghị tập huấn: 17 người (Phục vụ Hội nghị, quản lý lớp, lái xe BHXH các tỉnh, ...).

3.2. Hội nghị 02: thành phần tham dự có 84 người, bao gồm:

3.2.1. Giảng viên: 04 người, gồm:

- Ngoài Ngành: Dự kiến 03 người là chuyên gia trong lĩnh vực CSKH.

- Trong Ngành: Dự kiến 01 người là lãnh đạo Trung tâm CSKH.

3.2.2. Trợ giảng: 04 người.

3.2.3. BHXH Việt Nam: 06 người, gồm:

- Lãnh đạo Ngành BHXH Việt Nam: 01 người.
- Trung tâm CSKH: 05 người (không kể 01 lãnh đạo Trung tâm CSKH đã tính tại thành phần giảng viên).

3.2.4. BHXH 09 tỉnh khu vực phía Nam (Vĩnh Long, Đồng Tháp, An Giang, Kiên Giang, Cần Thơ, Hậu Giang, Sóc Trăng, Bạc Liêu, Cà Mau): 54 người (09 tỉnh x 06 người), mỗi tỉnh gồm:

- Đại diện Lãnh đạo BHXH tỉnh: 01 người.
- Các phòng chức năng:
- + Văn phòng: Chánh Văn phòng và 01 chuyên viên bộ phận Một cửa.
- + Phòng Truyền thông và Phát triển đối tượng: 01 Trưởng phòng và 02 chuyên viên.

3.2.5. Ban tổ chức và phục vụ Hội nghị tập huấn: 16 người (Phục vụ Hội nghị, quản lý lớp, lái xe BHXH các tỉnh, ...).

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Nguồn chi phí quản lý BHXH, BHTN, BHYT năm 2022 tại đơn vị được giao chủ trì, đăng cai tổ chức Hội nghị.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm CSKH

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan xây dựng chương trình, nội dung Hội nghị (dự thảo phát biểu của lãnh đạo Ngành; chương trình Hội nghị; tài liệu sử dụng trong Hội nghị; đầu mối xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình tổ chức Hội nghị, tổng hợp báo cáo kết quả Hội nghị, ...).

- Chuẩn bị nội dung và mời giảng viên trình bày nội dung tại Hội nghị.

- Lập danh sách giảng viên ngoài Ngành gửi Văn phòng BHXH Việt Nam phát hành Giấy mời.

- Xây dựng mẫu phiếu khảo sát, thu thập ý kiến học viên trước Hội nghị nhằm tìm hiểu nhu cầu, hiểu biết hiện có của học viên, từ đó có phương pháp tập huấn phù hợp (thực hiện qua hình thức gửi link online).

- Phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức hội nghị và thực hiện các công việc liên quan tại tỉnh Thanh Hóa, tỉnh Đắk Lắk, tỉnh Cà Mau.

2. Vụ Tài chính - Kế toán

- Cử cán bộ tham dự Hội nghị theo đúng thành phần quy định.
- Thẩm định dự toán kinh phí tổ chức Hội nghị, trình lãnh đạo Ngành phê duyệt và cấp kinh phí cho các đơn vị chủ trì, đăng cai tổ chức Hội nghị.

3. Các đơn vị: Ban Thực hiện chính sách BHXH; Ban Thực hiện chính sách BHYT; Ban Quản lý Thu - Sở, thẻ; Trung tâm Công nghệ thông tin; Trung tâm Truyền thông; Tạp chí BHXH

- Cử cán bộ tham dự Hội nghị theo đúng thành phần quy định.
- Trung tâm Truyền thông, Tạp chí BHXH cử phóng viên đưa tin Hội nghị.

4. Văn phòng BHXH Việt Nam

- Soạn thảo, phát hành Giấy mời đến các giảng viên ngoài Ngành tham dự Hội nghị theo danh sách do Trung tâm CSKH đề nghị.
- Phát hành công văn triệu tập học viên tham dự Hội nghị.
- Bố trí phương tiện đi lại cho lãnh đạo Ngành và đại biểu thuộc các đơn vị hưởng lương tại Văn phòng.

5. Đại diện Văn phòng BHXH Việt Nam tại thành phố Hồ Chí Minh

- Đăng cai tổ chức Hội nghị tại tỉnh Cà Mau; Phối hợp với Trung tâm CSKH, BHXH Cà Mau tổ chức hội nghị tại tỉnh Cà Mau và thực hiện các công việc liên quan (Xây dựng dự toán tổ chức hội nghị tại tỉnh Cà Mau, mua vé máy bay cho giảng viên tham dự hội nghị, ...).

6. BHXH các tỉnh, thành phố

6.1. BHXH các tỉnh: Thanh Hóa, Đắk Lắk, Cà Mau

- Cử cán bộ tham dự Hội nghị theo đúng thành phần quy định.
- BHXH Thanh Hóa, BHXH Đắk Lắk phối hợp với Trung tâm CSKH đảm bảo điều kiện phục vụ Hội nghị, bố trí nơi ăn, nghỉ, đón tiếp đại biểu, phương tiện đi lại cho giảng viên và đoàn công tác BHXH Việt Nam.
- BHXH Cà Mau phối hợp với Đại diện Văn phòng BHXH Việt Nam tại thành phố Hồ Chí Minh tổ chức Hội nghị tại tỉnh Cà Mau, đảm bảo điều kiện phục vụ Hội nghị, bố trí nơi ăn, nghỉ, đón tiếp đại biểu, phương tiện đi lại cho giảng viên và đoàn công tác BHXH Việt Nam.

6.2. BHXH các tỉnh, thành phố còn lại

- Cử cán bộ tham dự Hội nghị theo đúng thành phần quy định.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức Hội nghị tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ chăm sóc khách hàng Ngành BHXH Việt Nam năm 2022, đề nghị các đơn vị có liên quan nghiêm túc thực hiện Kế hoạch. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời phản ánh về BHXH Việt Nam (qua Trung tâm CSKH) để được xem xét, giải quyết. *re*

Nơi nhận:

- Tổng Giám đốc (đề b/c);
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Các đơn vị: TST, CSXH, CSYT, CNTT, VP, TCKT, TTTT, TCBH;
- BHXH các tỉnh, thành phố;
- Lưu: VT, CSKH. *re*

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Trần Đình Liệu



BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

HỘI NGHỊ

**TẬP HUẤN, BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ CHO CÁN BỘ
LÀM CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG
NGÀNH BHXH VIỆT NAM NĂM 2022**

Tỉnh, ngày tháng năm 2022

DỰ KIẾN NỘI DUNG HỘI NGHỊ TẬP HUẤN

1. Tổng quan về CSKH, vai trò, chức năng của công tác CSKH đối với hoạt động của ngành BHXH Việt Nam
 - 1.1. Tổng quan về CSKH
 - 1.2. Vai trò, chức năng của công tác CSKH tại BHXH Việt Nam
2. Quy trình thực hiện các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT của BHXH Việt Nam
 - 2.1. Tổng quan về Quy trình thực hiện các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT
 - 2.2. Các quy trình cụ thể
 - 2.2.1. Quy trình tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT
 - 2.2.2. Quy trình khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân
 - 2.2.3. Quy trình tổ chức hội nghị tư vấn, đối thoại
 - 2.2.4. Quy trình giám sát các hoạt động tư vấn, hỗ trợ
 - 2.2.5. Quy trình báo cáo, đánh giá về tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT
3. Một số kỹ năng trong công tác CSKH
 - 3.1. Kỹ năng dịch vụ khách hàng
 - 3.1.1. Tư duy dịch vụ khách hàng
 - 3.1.2. Giao tiếp trong dịch vụ khách hàng
 - 3.1.3. Kỹ năng lắng nghe chủ động
 - 3.1.4. Kỹ năng giải quyết vấn đề
 - 3.2. Các kỹ năng bổ trợ khác
 - 3.2.1. Kỹ năng quản lý thời gian
 - 3.2.2. Kỹ năng quản trị cảm xúc
 - 3.2.3. Kỹ năng quản trị mâu thuẫn
 - 3.2.4. Kỹ năng quản lý áp lực
4. Quy trình dịch vụ chăm sóc khách hàng khi có phản nàn
5. Thảo luận một số phản ánh, kiến nghị của khách hàng tại một số địa phương. Thực hành bài tập tình huống hỗ trợ, tư vấn, giải đáp cho khách hàng

DỰ KIẾN CHƯƠNG TRÌNH TẬP HUẤN

Thời gian	Nội dung	Thực hiện
NGÀY 1		
8h00 – 8h15	Tiếp đón	Ban tổ chức
8h15 – 8h20	Giới thiệu chương trình	Ban tổ chức
8h20 – 8h40	Phát biểu khai mạc	Lãnh đạo Ngành
8h40 – 9h00	Giới thiệu tổng quan về CSKH, vai trò, chức năng của CSKH trong hoạt động của Ngành	Đại diện lãnh đạo Trung tâm CSKH
9h00 – 11h30	Quy trình thực hiện các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT	Đại diện lãnh đạo Trung tâm CSKH
11h30 – 13h30	Nghỉ trưa	
13h30 – 17h00	Một số kỹ năng dịch vụ khách hàng: - Tư duy dịch vụ khách hàng - Giao tiếp trong dịch vụ khách hàng - Kỹ năng lắng nghe chủ động - Kỹ năng giải quyết vấn đề	Giảng viên mời
NGÀY 2		
8h00 – 11h30	Một số kỹ năng bổ trợ trong dịch vụ khách hàng: - Kỹ năng quản lý thời gian - Kỹ năng quản trị cảm xúc - Kỹ năng quản trị mâu thuẫn - Kỹ năng quản lý áp lực - Quy trình dịch vụ chăm sóc khách hàng khi có phàn nàn	Giảng viên mời
11h30 – 13h30	Nghỉ trưa	
13h30 – 17h00	- Thảo luận, thực hành bài tập tình huống - Tổng kết	Giảng viên mời

Nghỉ giải lao: 15' (Buổi sáng: Từ 10h00 đến 10h15;

Buổi chiều: Từ 15h15 đến 15h30).

PHIẾU KHẢO SÁT HỌC VIÊN

Trước Hội nghị tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác chăm sóc khách hàng Ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam năm 2022

Thực hiện kế hoạch số..... về Tổ chức Hội nghị tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác chăm sóc khách hàng Ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam năm 2022, nhằm thu thập các thông tin thực tế từ học viên, phiếu khảo sát này được sử dụng duy nhất vào mục đích nghiên cứu, xây dựng nội dung chương trình đào tạo tại Hội nghị.

Do đó, để Hội nghị đạt chất lượng và hiệu quả cao nhất, đề nghị quý học viên trả lời chi tiết các câu hỏi khảo sát dưới đây:

Họ và tên:

Chức vụ, nơi làm việc:

1. Anh/chị nắm được **vai trò, chức năng của công tác chăm sóc khách hàng** đối với hoạt động của Ngành BHXH Việt Nam ở mức độ nào?

Mức độ 1: Hoàn toàn không biết

Mức độ 2: Có biết nhưng ít quan tâm

Mức độ 3: Nắm khá rõ

Mức độ 4: Nắm rõ

Mức độ 5: Nắm rõ và tự giác củng cố, nâng cao thường xuyên

2. Anh/chị nắm được **Quy chế, quy trình thực hiện các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT của BHXH Việt Nam** (đang được áp dụng) ở mức độ nào?

Mức độ 1: Hoàn toàn không biết

Mức độ 2: Có biết nhưng ít quan tâm

Mức độ 3: Nắm khá rõ

Mức độ 4: Nắm rõ

Mức độ 5: Nắm rõ và tự giác củng cố, nâng cao thường xuyên

3. Anh/chị nắm được **vai trò** của mình trong công tác chăm sóc khách hàng (như tham gia tại bước nào, có trách nhiệm nào tại các bước trong quy trình nghiệp vụ) ở mức độ nào?

- Mức độ 1: Hoàn toàn không biết
- Mức độ 2: Có biết nhưng ít quan tâm
- Mức độ 3: Hiểu khá rõ
- Mức độ 4: Hiểu rõ
- Mức độ 5: Hiểu rõ và tự giác củng cố, nâng cao thường xuyên

4. Anh/chị nắm được các **Kỹ năng dịch vụ khách hàng** ở mức độ nào?

- Mức độ 1: Hoàn toàn không biết
- Mức độ 2: Có biết nhưng ít quan tâm
- Mức độ 3: Hiểu khá rõ
- Mức độ 4: Hiểu rõ
- Mức độ 5: Hiểu rõ và ứng dụng thành thục

5. Anh/ chị nắm được **Cách xử lý khi khách hàng có phàn nàn** ở mức độ nào?

- Mức độ 1: Hoàn toàn không biết
- Mức độ 2: Có biết nhưng ít quan tâm
- Mức độ 3: Hiểu khá rõ
- Mức độ 4: Hiểu rõ
- Mức độ 5: Hiểu rõ và ứng dụng thành thục

6. Mong muốn của anh/chị khi tham dự Hội nghị tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác chăm sóc khách hàng ngành BHXH Việt Nam năm 2022:

.....

.....

.....

7. Đề xuất của anh/chị giúp Hội nghị tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác chăm sóc khách hàng ngành BHXH Việt Nam năm 2022 đạt được hiệu quả cao nhất:

.....

.....

.....