

TỔ CHỨC WORLD VISION INTERNATIONAL TẠI VIỆT NAM CHƯƠNG TRÌNH TÀI CHÍNH VI MÔ (MFU)

BẢN THAM CHIẾU CÔNG VIỆC

Tư vấn đào tạo khóa tập huấn “Chăm sóc khách hàng tài chính vi mô hiệu quả”

I. GIỚI THIỆU CHUNG:

Tổ chức World Vision International tại Việt Nam (WVI-V) đã thành lập Chương trình tài chính vi mô (TCVM) từ năm 2006 nhằm góp phần cải thiện sinh kế cho các hộ nghèo, cận nghèo, hộ thu nhập thấp và cộng đồng dự án đạt được sự bền vững về kinh tế, qua đó nâng cao tác động tích cực đến an sinh trẻ em đồng thời nâng cao giá trị và vị thế của người phụ nữ, và kế thừa thành tựu của các Chương trình Vùng.

Chương trình TCVM do tổ chức WVI-V triển khai các tỉnh, Thanh Hóa, Hưng Yên, Quảng Trị, Quảng Nam được thực hiện theo giấy chứng nhận đăng ký số 03/CNDK-TCVM ban hành ngày 16/9/2019, theo Quyết định số 20/2017/QĐ-TTg ngày 12/6/2017 của Thủ tướng Chính phủ quy định về hoạt động của chương trình, dự án tài chính vi mô của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức phi chính phủ, Nghị định số 58/2022/NĐ-CP ngày 31/8/2022 của Chính phủ về đăng ký và quản lý hoạt động của các tổ chức phi chính phủ nước ngoài tại Việt Nam và các quy định khác có liên quan.

Tâm nhìn: “Vì một cuộc sống trọn vẹn ý nghĩa cho mọi trẻ em; Và những tấm lòng thiện chí biến mong ước đó thành hiện thực”.

Hoạt động chính của chương trình:

- Cho vay đối với khách hàng tài chính vi mô theo quy định tại điều 13, quyết định số 20/2017/QĐ-TTg
- Nhận tiền gửi tiết kiệm bắt buộc theo khoản vay
- Đại lý cung cấp các sản phẩm bảo hiểm đối với khách hàng tài chính vi mô theo quy định của pháp luật
- Cung cấp các dịch vụ đào tạo về giáo dục tài chính, kỹ năng phát triển kinh doanh, kỹ năng quản lý tài chính hộ gia đình, kỹ thuật chăn nuôi, trồng trọt cho khách hàng.

Nhằm trang bị cho cán bộ tín dụng tại chi nhánh kỹ năng chăm sóc khách hàng (CSKH) hiệu quả: biết thiết lập và phát triển mối quan hệ, nắm bắt tâm lý, tự tin tư vấn và thương lượng, chủ động xử lý khiếu nại, biết xây dựng hình ảnh cá nhân & tổ chức... Chương trình tài chính vi mô (MFU) đề xuất tư vấn cung cấp khóa tập huấn “Chăm sóc khách hàng tài chính vi mô hiệu quả” cho cán bộ tín dụng tại MFU, chúng tôi tìm kiếm chuyên gia tư vấn có đủ năng lực để triển khai hoạt động tập huấn nêu trên.

II. HOẠT ĐỘNG VÀ KẾT QUẢ MONG ĐỢI

1. Mục tiêu

Khoá học này cung cấp kiến thức, công cụ và kỹ thuật thực tiễn nhằm giúp cán bộ tín dụng nắm rõ được:

- Tầm quan trọng của CSKH
- Các nhóm khách hàng điển hình và hành vi mua hàng phổ biến
- Kỹ năng tư vấn, thương lượng, chăm sóc và giữ chân khách hàng

- Kỹ năng xử lý khiếu nại của khách hàng
- Các thực hành hay trong: xây dựng cơ sở dữ liệu khách hàng, xây dựng và phát triển hệ thống khách hàng, sử dụng các công cụ quản lý khách hàng
- Cách xây dựng hình ảnh cá nhân và tổ chức chuyên nghiệp

2. Kết quả mong đợi

- Học viên xác định được các điểm mấu chốt quan trọng của khóa học
- Học viên phân biệt rõ các nhóm khách hàng điển hình và cách chăm sóc
- Học viên tự tin hơn trong giao tiếp, tư vấn, thương lượng và chủ động hơn trong xử lý tình huống khi làm việc với các đối tượng khách hàng khác nhau
- Vạch ra được mục tiêu và kế hoạch hành động cụ thể sau khóa học
- Xác định được chủ đề cho sự phát triển cá nhân và cải thiện kỹ năng mới trong tương lai

3. Phương pháp tập huấn

Khóa tập huấn phải được thực hiện theo phương pháp giáo dục tích cực, lấy người học làm trung tâm thông qua các hình thức:

- Câu hỏi và trả lời (Questions & Answers)
- Thảo luận mở (Open discussion)
- Nghiên cứu tình huống (Case study)
- Thuyết giảng ngắn đề tài thực tế (Mini-lecture)
- Bài tập tự đánh giá (Self-assessment), bảng kế hoạch hành động (Planning Worksheets), các công cụ biểu mẫu và danh sách kiểm tra (Toolkits & Checklists)
- Diễn vai (Role Play)
- Hoạt động trò chơi (Learning games)
- Ít nhất 50% thời gian tập huấn cần được bố trí cho thảo luận và làm việc theo nhóm

III. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM

- Thời gian: Dự kiến từ **05/04/2023 đến 06/04/2023**
- Địa điểm: Đà Nẵng
- Đối tượng tham gia (~ 45 người): Cán bộ tín dụng tại chi nhánh

IV. TRÁCH NHIỆM CỦA TƯ VẤN

- Làm việc với cán bộ phụ trách đào tạo của MFU để đảm bảo thiết kế và nội dung tài liệu cho khóa tập huấn đáp ứng đúng yêu cầu chuyên môn và mong muốn của cán bộ
- Soạn và gửi bài giảng và tài liệu tập huấn cho MFU trước khi triển khai tập huấn ít nhất là một tuần để thống nhất nội dung.
- Xây dựng và thống nhất chương trình tập huấn phù hợp với đối tượng, mục tiêu và kết quả mong đợi của lớp tập huấn và gửi chương trình tập huấn cho MFU 01 tuần trước khi khóa tập huấn diễn ra.
- Chuẩn bị nội dung, phương pháp và xây dựng phiếu đánh giá trước và sau khóa học
- Lập danh sách các đồ dùng, dụng cụ cần sử dụng trong lớp tập huấn để MFU chuẩn bị.
- Triển khai tập huấn theo lịch đặt và đã được thống nhất.
- Viết báo cáo sau khi kết thúc khóa tập huấn bằng tiếng Việt, báo cáo gồm đánh giá kiến thức học viên trước và sau tập huấn, tiến trình khóa tập huấn (có ảnh minh họa); rút kinh nghiệm cho các khóa tập huấn sau được tổ chức hiệu quả hơn; kiến nghị đề xuất khác (nếu có). Gửi báo cáo cho MFU chậm nhất là sau 7 ngày kết thúc khóa tập huấn.

V. YÊU CẦU KINH NGHIỆM VÀ NĂNG LỰC ĐỐI VỚI TƯ VẤN

- Có ít nhất 1-2 năm kinh nghiệm giảng dạy trong lĩnh vực CSKH
- Có kiến thức chuyên môn và am hiểu về chu trình phát triển, vận hành, giám sát hoạt động CSKH và xử lý khiếu nại
- Kỹ năng CSKH tốt: giao tiếp, đàm phán, xử lý sự cố...
- Hiểu biết về CRM System, CMS Supervisor, Contact Recorder...
- Hiểu biết về ngành tài chính, tài chính vi mô, bảo hiểm là một lợi thế
- Ưu tiên người có kinh nghiệm và quen thuộc với lĩnh vực phát triển cộng đồng tại Việt Nam

VI. YÊU CẦU TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN TẬP HUẤN

- Tuân thủ các giá trị cốt lõi của tổ chức WVI-V, luật pháp của Việt Nam và phong tục tập quán địa phương.
- Thực hiện nghiêm chỉnh chính sách bảo vệ trẻ em của tổ chức WVI-V theo như bản cam kết đã ký.
- Toàn bộ tài liệu, thông tin có được từ công việc phải được giao lại cho tổ chức WVI-V và chỉ được sử dụng cho công việc được ký kết trong hợp đồng. Khi có nhu cầu sử dụng cho mục đích khác, tư vấn phải được sự đồng ý bằng văn bản của tổ chức WVI-V.

VI. Khung thời gian công việc của tư vấn

| Stt | Nội dung công việc | Số ngày tư vấn |
|-----|--|----------------|
| 1 | Chuẩn bị tài liệu, chương trình tập huấn | 1 |
| 2 | Tiến hành tập huấn | 1.5 |
| 3 | Báo cáo khóa học | 0.5 |
| | Tổng số ngày | 3 ngày |

Ghi chú:

1. Các bữa ăn của tư vấn được bao gồm trong chi phí thanh toán cho tư vấn
2. Phòng nghỉ và chi phí đi lại sẽ do MFU sắp xếp và chi trả
3. Chi phí văn phòng phẩm sẽ do MFU chi trả dựa trên hóa đơn thực tế và với mức hợp lý

CHƯƠNG TRÌNH TÀI CHÍNH VI MÔ

NHÀ TƯ VẤN

TRẦN THÚY LINH

QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH

Ngày:

Ngày: