

# HỒ SƠ NĂNG LỰC ĐÀO TẠO





# MỤC LỤC

- 1 I. GIỚI THIỆU VỀ VNYP VÀ DỊCH VỤ ĐÀO TẠO
  - 1 1. SỰ HÌNH THÀNH
  - 2 2. MỤC TIÊU
  - 2 3. SỨ MẠNG
- 2 II. HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO
  - 1. PHƯƠNG PHÁP ĐÀO TẠO
  - 3 2. GIẢNG VIÊN VÀ CHUYÊN GIA
  - 4 3. CƠ SỞ VẬT CHẤT
- 4 III. TẠI SAO LỰA CHỌN DỊCH VỤ ĐÀO TẠO CỦA VNYP
  - 4 1. TÍNH CHUYÊN NGHIỆP
  - 4 2. THÀNH VIÊN TẬP ĐOÀN VNPT
  - 4 3. CƠ SỞ PHÁP LÝ ĐÀO TẠO
- 5 IV. NỘI DUNG ĐÀO TẠO

**CHUNG SỨC  
ĐỂ VƯỜN XA**



## **NHỮNG TRANG VÀNG VIỆT NAM**

<https://yp.vn/>



**VNPT**

**YELLOW PAGES**

### **I. GIỚI THIỆU VỀ VNYP VÀ DỊCH VỤ ĐÀO TẠO**

#### **1. SỰ HÌNH THÀNH**

Công Ty Cổ Phần Những Trang Vàng Việt Nam (VNYP) - công ty có 50% vốn góp của Tập đoàn Bưu Chính viễn thông Việt Nam - với sứ mệnh là cầu nối, là một địa chỉ cung cấp thông tin doanh nghiệp và thị trường Việt Nam đáng tin cậy. Trong suốt quá trình hoạt động, VNYP không ngừng phấn đấu, phát triển, tham gia hiệu quả vào

các hoạt động sản xuất kinh doanh của Tập đoàn như giải đáp tổng đài 1081, dịch vụ cung ứng chuỗi các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền phát triển thuê bao Vinaphone trả trước, các dịch vụ truyền thông sự kiện, quảng cáo... và đặc biệt là dịch vụ cho thuê lại lao động cho VNPT các tỉnh thành trên cả nước.

Tên Công ty: Công Ty Cổ Phần Những Trang Vàng Việt Nam

Tên giao dịch quốc tế: Vietnam Yellow Pages JSC (VNYP)

VP chính tại Hà Nội: 809 Giải Phóng, Giáp Bát, Hoàng Mai, Hà Nội

Tel: 024.3665 8888 Fax: 024.3644 9888

VP Chi nhánh tại TP.HCM: 2N Phạm Hữu Chí, P. 12, Q.5, TP.HCM

Tel: 028.3855 6666 Fax: 028.3855 5588

Website: [www.yp.vn](http://www.yp.vn) E-mail: [yvm@yp.com.vn](mailto:yvm@yp.com.vn)

Hiểu rõ nguồn nhân lực VNPT qua hoạt động cho thuê lại lao động và tin tưởng vào kinh nghiệm đúc kết từ hơn 20 năm trong hoạt động bán hàng và chăm sóc khách hàng, VNYP đã thành lập Trung tâm Phát triển nguồn nhân lực, triển khai các hoạt động đào tạo về kỹ năng mềm kinh doanh, kỹ thuật viễn thông, huấn luyện an toàn lao động, phổ biến kiến thức... nhằm góp phần củng cố năng lực làm việc cho đội ngũ lao động VNPT.

VNYP có giấy phép hoạt động giáo dục nghề nghiệp về Kỹ năng làm việc trong ngành viễn thông theo Giấy Chứng nhận số 12/2019/GCNĐKHĐ-SLĐTBOXH cấp.

## 2. MỤC TIÊU:

Trở thành đơn vị cung cấp dịch vụ phát triển nguồn nhân lực và đào tạo uy tín, chuyên nghiệp cho Tập đoàn VNPT và cho cộng đồng doanh nghiệp.

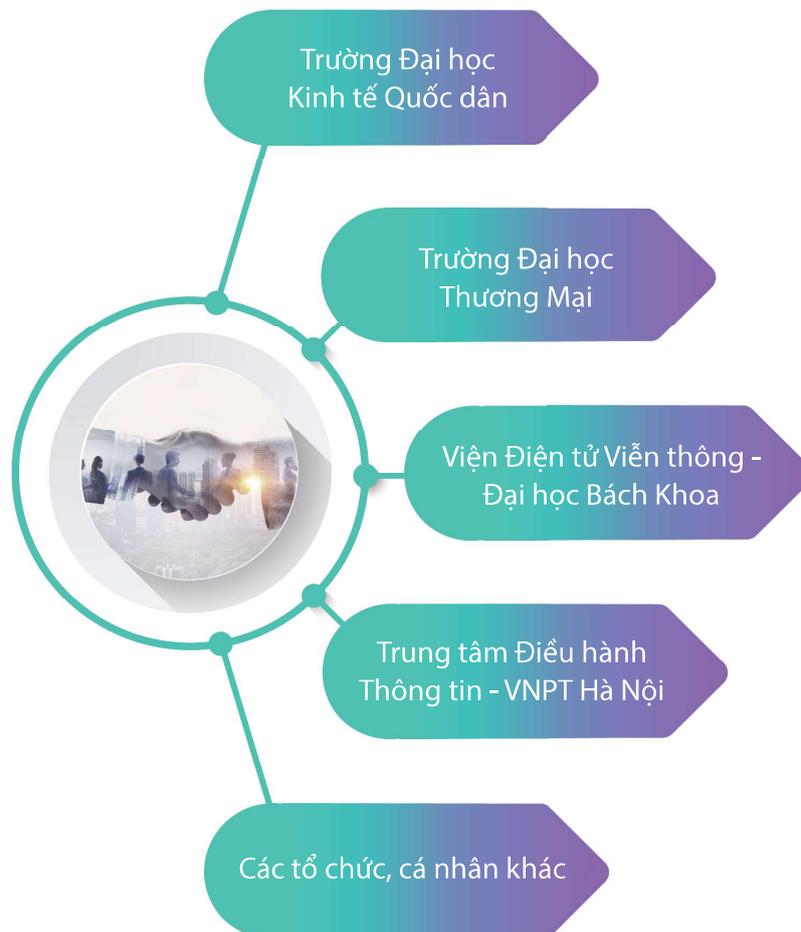
## 3. SỨ MẠNG:



Góp phần nâng cao tri thức, kỹ năng nghề nghiệp cho đội ngũ lao động VNPT từ đó tăng lợi thế cạnh tranh về nguồn nhân lực cho VNPT.

Tham gia định vị hình ảnh VNPT là nhà cung cấp dịch vụ số tiên phong và hàng đầu trong tâm trí khách hàng ngay từ đội ngũ lao động cấp cơ sở hiểu biết và lành nghề trong thời đại công nghệ.

## 4. ĐỐI TÁC VÀ TƯ VẤN CHIẾN LƯỢC TRONG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO:



## II. HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO:

### 1. PHƯƠNG PHÁP ĐÀO TẠO:

Phương pháp tiếp cận thực tế

- \* Kết hợp KIẾN THỨC + KỸ NĂNG + KINH NGHIỆM nhằm áp dụng thực tế hoạt động và kinh doanh của đơn vị đào tạo.
- \* Thiết kế khóa học qua HỌC THUẬT + CHUYÊN GIA + THỰC HÀNH và ĐỊNH HƯỚNG.

- Lựa chọn các giảng viên uy tín và kinh nghiệm
- \* Đội ngũ giảng viên, chuyên gia có học hàm học vị cao.
- \* Chuyên môn sư phạm: Ít nhất 8-10 năm kinh nghiệm giảng dạy, tư vấn.
- \* Kinh nghiệm thực tế: Có giảng dạy và kinh doanh thực tế trong lĩnh vực viễn thông và đa lĩnh vực.

Phương pháp giảng dạy

- \* Đan xen giữa học thuật và thực hành. Phối hợp các phương pháp truyền tải từ bài giảng, thảo luận, phân tích, nhập vai đến ứng dụng công nghệ như clip tình huống, mô phỏng, giả lập... Đặc biệt trong hoạt động hỗ trợ đào tạo trong kỹ năng bán hàng chuyên nghiệp, VNYP phát triển hoạt động nhập vai (roleplay) nhằm giúp học viên ứng dụng ngay những kiến thức được học đồng thời giảng viên có thể tư vấn khắc phục những sai lầm vướng mắc, tạo hiệu quả cao trong đào tạo.
- \* Tăng cường tương tác với học viên, giúp học viên chủ động tối đa trong việc lĩnh hội và ứng dụng kiến thức ngay tại lớp.

Đảm bảo chất lượng đào tạo liên tục

- \* Đánh giá khả năng lĩnh hội kiến thức trước và sau khi học.
- \* Tư vấn, hỗ trợ học viên, kết nối trao đổi sau khóa học.
- \* Phối hợp định hướng, xây dựng lộ trình đào tạo căn cứ theo thực tế hoạt động sản xuất kinh doanh và sự phát triển của VNPT các tỉnh thành.

### 2. GIẢNG VIÊN VÀ CHUYÊN GIA:



Đội ngũ giảng viên thuộc trường Đại học Kinh tế Quốc dân

Đội ngũ giảng viên trường Đại học Thương mại

Viện Điện tử Viễn thông - Đại học Bách Khoa

Trung tâm Điều hành thông tin - VNPT Hà Nội

Các giảng viên độc lập

Các diễn giả cao cấp trong nhiều lĩnh vực liên quan đến viễn thông trong và ngoài VNPT

### 3. CƠ SỞ VẬT CHẤT/TRANG THIẾT BỊ:

Hệ thống cơ sở vật chất linh hoạt, sẵn sàng đáp ứng tối đa yêu cầu đào tạo về cả quy mô, tiêu chuẩn, vị trí và đối tượng học viên.

Đáp ứng đầy đủ trang thiết bị hỗ trợ học viên và giảng viên trong lý thuyết và thực hành. Sẵn sàng đáp ứng các yêu cầu trang thiết bị theo đặc thù ngành viễn thông, đảm bảo hoạt động thực hành hiệu quả nhất.

## III. TẠI SAO LỰA CHỌN DỊCH VỤ ĐÀO TẠO CỦA VNYP

### 1. TÍNH CHUYÊN NGHIỆP:

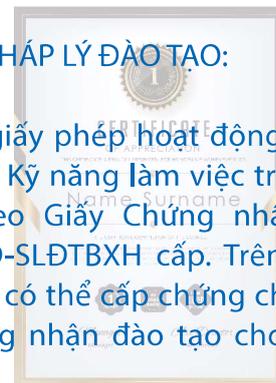


### 2. THÀNH VIÊN TẬP ĐOÀN VNPT

Là đơn vị trực thuộc Tập đoàn VNPT, hiểu rõ hoạt động sản xuất kinh doanh của VNPT, chúng tôi hợp nhất kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm và sự hiểu biết về VNPT và viễn thông nói chung vào hoạt động đào tạo, áp dụng hiệu quả ngay vào thực tế sản xuất, kinh doanh của VNPT các tỉnh thành.

### 3. CƠ SỞ PHÁP LÝ ĐÀO TẠO:

VNYP có giấy phép hoạt động giáo dục nghề nghiệp về Kỹ năng làm việc trong ngành viễn thông theo Giấy Chứng nhận số 12/2019/GCNDKHĐ-SLĐTĐBXH cấp. Trên cơ sở pháp lý này, VNYP có thể cấp chứng chỉ đào tạo nghề, giấy chứng nhận đào tạo cho các đối tượng học viên.



## IV. NỘI DUNG ĐÀO TẠO

### CHUYÊN ĐỀ: KỸ NĂNG BÁN HÀNG CHUYÊN NGHIỆP



#### Mô tả khóa học:

Hiểu rõ nguồn nhân lực VNPT và tin tưởng vào kinh nghiệm hơn 20 năm trong hoạt động bán hàng và chăm sóc khách hàng, VNYP đã nghiên cứu và thiết kế chương trình đào tạo về các kỹ năng cho hoạt động kinh doanh của VNPT các tỉnh thành, đặc biệt là các kỹ năng Bán hàng/Chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp.

Ngoài việc được trang bị những kiến thức căn bản về bán hàng, ứng dụng các phương pháp và kỹ năng bán hàng chuyên nghiệp, học viên sẽ được chia sẻ các kinh nghiệm để đối phó và xử lý các tình huống bất ngờ trong quá trình bán hàng. Các phương pháp, hoạt

động hỗ trợ đào tạo từ câu hỏi trắc nghiệm/ôn tập, nhập vai, làm việc nhóm, clip tình huống... đều bám sát hoạt động của VNPT, tạo nên hiệu quả đào tạo cao, cũng như mang dấu ấn riêng của VNYP, khác biệt với những đơn vị đào tạo khác.

Được đào tạo từ cơ bản đến nâng cao và ứng dụng tốt các kỹ năng bán hàng chuyên nghiệp sẽ giúp đội ngũ nhân viên bán hàng thể hiện được sự chuyên nghiệp từ phong thái nói chuyện, khả năng xử lý tình huống... từ đó sẽ phần nào tác động tích cực đến kết quả sản xuất kinh doanh.

#### Đối tượng:

Đội ngũ lao động VNPT tham gia vào hoạt động bán hàng và các đối tượng khác có nhu cầu.

#### Mục tiêu đào tạo và kết quả dự kiến:



\* Trải qua lộ trình đào tạo về kỹ năng bán hàng chuyên nghiệp, học viên có thể:

- Hiểu được tầm quan trọng của việc bán hàng.
- Thấu hiểu và phát huy các yếu tố tạo nên thành công của một nhân viên bán hàng.

- Nắm vững quy trình bán hàng.

- Chủ động xây dựng kế hoạch tiếp cận và bán hàng cho từng đối tượng khách hàng.

- Sử dụng chuyên nghiệp các kỹ năng (kỹ năng tạo thiện cảm, kỹ năng giao tiếp, kỹ

năng đặt câu hỏi, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thuyết phục, giải quyết vấn đề, chốt sales...) trong quá trình bán hàng để bán

hàng đạt hiệu quả.

- Nâng cao ý thức trách nhiệm và sự nhiệt tình trong hoạt động bán hàng.

#### Cấu trúc khóa học:

02-03 ngày bao gồm các modules phù hợp với đặc thù từng VNPT các tỉnh thành và hoạt động hỗ trợ đào tạo Roleplay.

Các khóa đào tạo kỹ năng bán hàng chuyên nghiệp nâng cao và chuyên sâu khác:

Kỹ năng giao tiếp kinh doanh hiệu quả

Thuyết trình, giới thiệu bán SPDV số

Kỹ năng quản lý thời gian

Kỹ năng đàm phán thương lượng

Kỹ năng làm việc nhóm

Xây dựng mối quan hệ khách hàng

Kỹ năng chăm sóc khách hàng

Các kỹ năng bán hàng theo dự án

Nâng cao năng lực  
đội ngũ quản lý cấp trung





**Mô tả khóa học:**

Dịch vụ khách hàng là yếu tố để duy trì sự trung thành của khách hàng hiện tại và thu hút khách hàng tiềm năng. Sự cạnh tranh của thị trường viễn thông rất mạnh mẽ, nhiều đơn vị cùng cung cấp một sản phẩm, dịch vụ viễn thông tương tự. Chính vì vậy, chất lượng dịch vụ khách hàng đã và sẽ là yếu tố quan trọng của VNPT trong bối cảnh cạnh tranh hiện nay.

Để có dịch vụ khách hàng tốt, VNPT không chỉ cần có sản phẩm, dịch vụ tốt mà con người thực thi, tham gia cũng phải thể hiện được tính chuyên nghiệp trong việc làm hài lòng khách hàng, đem đến cho khách hàng dịch vụ ngoài mong đợi.

**Đối tượng:** Đội ngũ lao động VNPT.



**Cấu trúc khóa học:**

02-03 ngày với nhiều modules phù hợp với đặc thù địa phương và bối cảnh kinh doanh từng VNPT.

**Mục tiêu đào tạo và kết quả dự kiến:**

- \* Nhận thức được vai trò của việc nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng; tầm quan trọng khi tiếp xúc khách hàng. Nhận thức được vị thế "ĐẠI SỨ VNPT".
- \* Hiểu được những yếu tố tạo nên chất lượng dịch vụ hoàn hảo để nâng cao chất lượng dịch vụ;
- \* Biết được cách chăm sóc khách hàng, thuyết phục và làm hài lòng khách hàng...
- \* Nắm được sự trải nghiệm của khách hàng về dịch vụ cung cấp và các yếu tố tạo trải nghiệm tốt cho khách hàng;
- \* Giúp học viên nắm được các năng lực cần có trong việc chăm sóc khách hàng từ những mô hình năng lực cụ thể;
- \* Thay đổi thái độ làm việc tích cực hơn. Nhận thức rõ người lao động là người trả lương cho chính mình.
- \* Học viên nắm được quy trình cung cấp dịch vụ từ đó nắm bắt được tâm lý thái độ khách hàng, tạo mối quan hệ gắn bó với khách hàng;

## CHUYÊN ĐỀ: TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

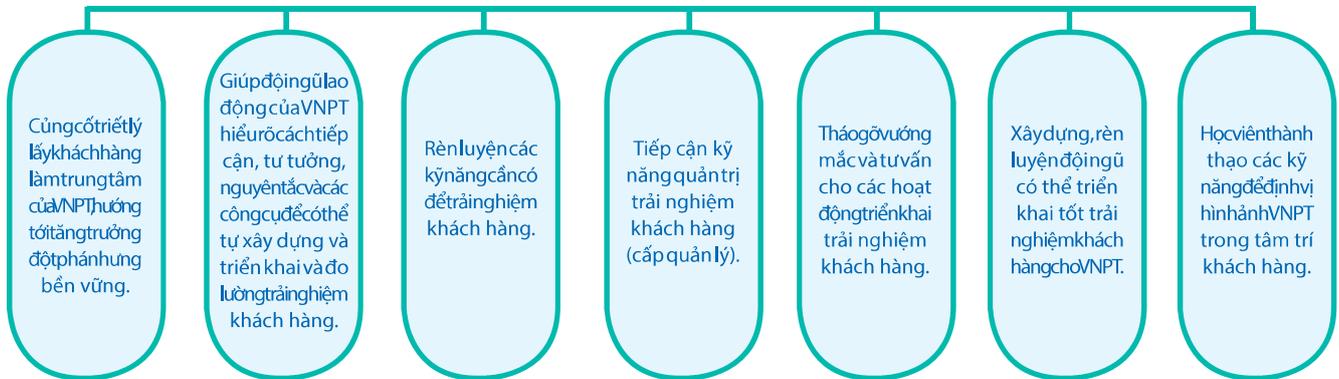


### Mô tả khóa học:

Trải nghiệm là tương tác, hòa hợp các mối quan hệ giữa người bán, người mua trong suốt quá trình kinh doanh. Việc tối ưu trải nghiệm của khách hàng trở nên cần thiết đối với doanh nghiệp. Đặc biệt, tối ưu trải nghiệm còn khiến cho doanh nghiệp nhận ra mình đang có lợi thế ở lĩnh vực nào, cần phát huy nó như thế nào. Ngược lại, cũng là cách doanh nghiệp phát hiện ra mảng nào còn thiếu sót, còn hạn chế để tìm ra chiến lược mới phù hợp với nhu cầu và mong muốn từ phía khách hàng.

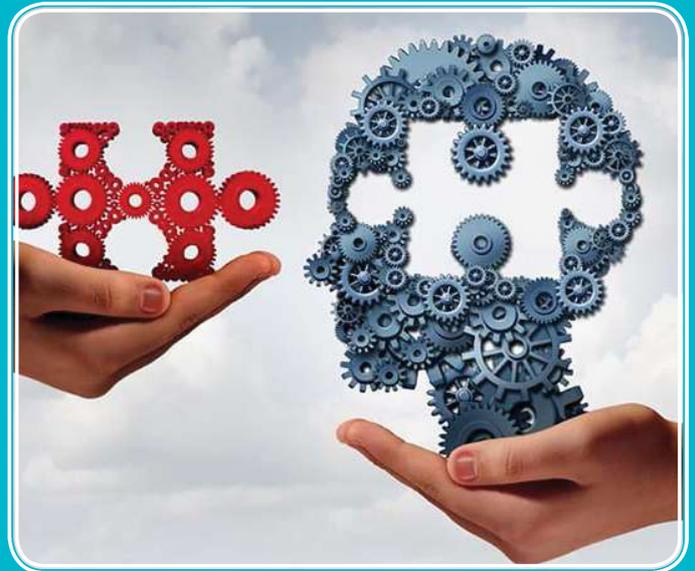
**Đối tượng:** Đội ngũ lao động VNPT các tỉnh thành.

### Mục tiêu:



### Kết quả đạt được:

- \* Các học viên hiểu đúng và đủ bản chất về trải nghiệm khách hàng, tránh rủi ro hiểu nhầm, thiếu, không đầy đủ. Đội ngũ lao động VNPT sẽ hiểu giống nhau để thống nhất và đảm bảo quá trình xây dựng và triển khai hiệu quả.
- \* Biết cách xây dựng và triển khai chiến lược trải nghiệm khách hàng của VNPT, tạo nên sức mạnh cạnh tranh.
- \* Nhuận nhuyễn các kỹ năng xây dựng và sử dụng chân dung, hành trình khách hàng cũng như sử dụng các công cụ đo lường trải nghiệm khách hàng.
- \* Hiểu rõ và coi trọng sự phối hợp cũng như thống nhất với nhau của nhân viên và các đơn vị trong VNPT trong xây dựng trải nghiệm khách hàng.



### Cấu trúc khóa học:

02-03 ngày với nhiều modules phù hợp với đặc thù địa phương và bối cảnh kinh doanh từng VNPT các tỉnh thành.



## CHUYÊN ĐỀ: KỸ THUẬT VIỄN THÔNG

### Mô tả khóa học:

Trong quá trình phát triển dịch vụ đào tạo, VNYP nhận thức được mục tiêu của Tập đoàn sẽ chuyển đổi từ một nhà khai thác truyền thống thành một nhà cung cấp dịch vụ số, hướng tới trở thành nhà cung cấp dịch vụ số hàng đầu tại Việt Nam vào năm 2025. Tuy nhiên, chuyển đổi số không chỉ dựa vào nền tảng cơ sở hạ tầng hiện đại hiện có, không chỉ là đội ngũ kỹ

sư công nghệ giỏi mà còn cả đội ngũ lao động cơ sở cần phải tái đào tạo, thay đổi tư duy, văn hóa hướng tới định vị hình ảnh VNPT là nhà cung cấp dịch vụ số tiên phong và hàng đầu trong tâm trí khách hàng. VNYP đã xây dựng các chương trình đào tạo về vô tuyến, công nghệ thông tin (mạng cơ bản, lập trình...), truyền dẫn và hỗ trợ dịch vụ, chú trọng tới đối tượng lao động cấp cơ sở và các đối tượng khác có nhu cầu đào tạo cơ bản, đào tạo nâng cao của VNPT các tỉnh thành.

### Đối tượng:

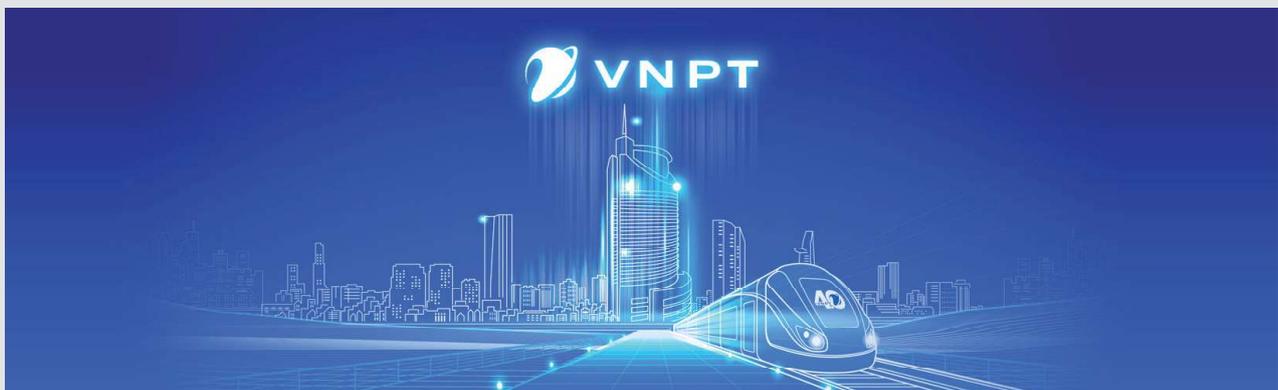
Nhân viên kỹ thuật viễn thông tại VNPT các tỉnh thành và các đối tượng khác có nhu cầu đào tạo cơ bản, đào tạo nâng cao.

### Cấu trúc khóa học:

Thời lượng: tùy theo các nội dung

### Danh mục các khóa đào tạo kỹ thuật viễn thông:

- \* Đo kiểm, phân tích và tối ưu vùng phủ sóng di động
- \* Kiến trúc mạng 2G/3G/4G; Các thành phần cơ bản của trạm BTS/Node B và các cảnh báo tại trạm viễn thông.
- \* Cấu trúc trạm thu phát vô tuyến BTS-Node B và các hệ thống cảnh báo tại trạm
- \* Kiến thức mạng cơ bản
- \* Cài đặt cấu hình các router của cisco
- \* Cài đặt cấu hình các thiết bị lớp mạng truy nhập switch layer 2
- \* Lập trình java cơ bản
- \* Quản trị hệ thống mạng Window
- \* Quản trị SQL SERVER.
- \* Quản trị mạng trên nền chứng chỉ ccna-cisco
- \* Kiến thức dịch vụ mạng băng rộng
- \* Hướng dẫn cài đặt các đầu cuối cung cấp dịch vụ băng rộng
- \* Trouble shooting các lỗi khi cung cấp dịch vụ băng rộng
- \* Các khóa đào tạo khác



## CHUYÊN ĐỀ: HUẤN LUYỆN AN TOÀN LAO ĐỘNG

### Mô tả khóa học:

Huấn luyện an toàn lao động là biện pháp quan trọng nhất giúp cho người lao động có thể giảm được những rủi ro cũng như chi phí và đảm bảo được sự an toàn trong quá trình sản xuất. Tham gia khóa học, người lao động VNPT sẽ được trang bị đầy đủ các kiến thức cần có, kỹ năng về an toàn, vệ sinh lao động nhằm giúp giảm thiểu được những thiệt hại về tài sản và con người do thiếu hiểu biết của người lao động.



Việc huấn luyện an toàn lao động chính là quy định của nhà nước. Pháp luật lao động yêu cầu những người sử dụng lao động phải tổ chức huấn luyện nhằm trang bị cho người lao động kiến thức và nâng cao nhận thức về việc đảm bảo an toàn trong suốt quá trình sản xuất cho người lao động.

### Đối tượng:

Nhân viên kỹ thuật viễn thông tại VNPT các tỉnh thành.

### Cấu trúc khóa học:

02-03 ngày/ khóa huấn luyện.

Các khóa huấn luyện:

- An toàn làm việc trên cao.
- An toàn điện.



## CHUYÊN ĐỀ: PHỔ BIẾN KIẾN THỨC

Văn hóa  
doanh  
nghiệp/Văn

Văn hóa VNPT

Những cơ hội  
và thách thức  
của công nghệ  
4.0 đối với  
ngành viễn  
thông

Các chủ đề  
kinh tế, kinh  
doanh trong  
và ngoài  
ngành viễn  
thông

**Đối tượng:** Đội ngũ lao động thuộc VNPT các Tỉnh thành.

**Thời lượng** tùy theo nội dung và yêu cầu.

## Hội nghị tập huấn đào tạo

VNYP có giấy phép giáo dục đào tạo số 12/2019/GCNĐKHĐ-SLĐT BXH.

Từ năm 2019, VNYP đã triển khai các hoạt động đào tạo, tập huấn cho các đơn vị trực thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn Thông và các tổ chức, đơn vị thuộc cơ quan quản lý Nhà nước.

Các chủ đề chính mà VNYP đã triển khai đào tạo, tập huấn:

- Kinh doanh: các kỹ năng bán hàng trên sàn thương mại điện tử, các kỹ năng trong hoạt động xuất nhập khẩu, phân tích thị trường...
- Quản trị: Xây dựng và phát triển thương hiệu, quản lý và phát triển kênh phân phối, các giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh...
- Phổ biến kiến thức về các chính sách về kinh tế số, chuyển đổi số, thuế, hải quan...

Đối tác phối hợp tổ chức:

Các cơ quan quản lý nhà nước các cấp, các Hiệp hội ngành nghề, tổ chức kinh tế...

Đối tượng phục vụ:

Các tập đoàn lớn, các doanh nghiệp, SMEs, hộ kinh doanh và cá thể kinh doanh...



## Hội nghị tập huấn chuyển đổi số

Nhằm hỗ trợ cho các cơ quan, tổ chức nhà nước và doanh nghiệp trên địa bàn các tỉnh/ thành phố thực hiện thành công chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 của Chính phủ, VNYP đã cùng VNPT Hà Nội xây dựng và tổ chức các buổi truyền thông, các lớp đào tạo nhằm nâng cao kiến thức về chuyển đổi số, nâng cao năng lực kỹ năng cho CBCCVN tại Hội nghị Tập huấn “Hướng dẫn khai thác, sử dụng, triển khai Hệ thống thông tin báo cáo Thành phố Hà Nội”, “Hướng dẫn khai thác, sử dụng, triển khai phần mềm E- office” cho các đơn vị trực thuộc, các quận, huyện của Thành Phố Hà Nội.



Hướng dẫn khai thác, sử dụng, triển khai phần mềm E- office

Hướng dẫn khai thác, sử dụng, triển khai Hệ thống thông tin báo cáo Thành phố Hà Nội





# MỘT SỐ KHÁCH HÀNG ĐÀO TẠO TIÊU BIỂU CỦA VNYP

SKILLS

KNOWLEDGE

## Tập đoàn Bưu chính Viễn thông VNPT

- VNPT Hà Nội
- VNPT Lào Cai
- VNPT Bắc Giang
- VNPT Tuyên Quang
- VNPT Cao Bằng
- VNPT Hòa Bình
- VNPT Thái Bình
- VNPT Thừa Thiên - Huế
- VNPT Thanh Hóa
- Trung tâm Điều hành Thông tin Hà Nội
- Các trung tâm Viễn Thông Hà Nội
- Trung tâm Kinh doanh VNPT - Hà Nội
- Trung tâm Kinh doanh VNPT - Lào Cai
- Trung tâm Kinh doanh VNPT - Hà Tĩnh
- Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng
- Trung tâm Kinh doanh VNPT - Yên Bái
- Trung tâm Kinh doanh VNPT - Hưng Yên
- Trung tâm Kinh doanh VNPT - Ninh Bình
- Trung tâm Kinh doanh VNPT - Thanh Hóa
- Trung tâm Kinh doanh VNPT - Thái Nguyên
- Trung tâm Kinh doanh VNPT - Quảng Ninh
- Công ty Dịch vụ Vật tư

## Khách hàng ngoài VNPT

### Khối Doanh nghiệp

- Công ty CP Nước sạch Quảng Ninh
- Trung tâm Kiểm soát Bệnh tật Quảng Ninh
- Doanh nghiệp khác

### Khối Cơ quan quản lý nhà nước

- Các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND Thành phố Hà Nội
- Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại và Du lịch TP Hà Nội
- Các cơ quan quản lý Nhà nước khác

# Khách hàng nói gì?

## VỀ DỊCH VỤ ĐÀO TẠO CỦA CHÚNG TÔI

**BÀ NGUYỄN MAI ANH**

PHÓ GIÁM ĐỐC TT XTĐT, TM & DL TP HÀ NỘI



“Ban tổ chức đã chuẩn bị nội dung tập huấn kỹ năng XTTM điện tử cho SMEs rất chu đáo, rất thiết thực cho doanh nghiệp, cùng doanh nghiệp giải quyết các vướng mắc về chuyển đổi số trong XTTM...” ★★★★★

**ÔNG HOÀNG TIẾN HƯỜNG**

TRƯỞNG PHÒNG NSTH TTKD VNPT - HƯNG YÊN



“VNYP hiểu rõ hoạt động sản xuất kinh doanh của VNPT nên đã đưa ra các chương trình đào tạo bám sát được thực tế nhưng vẫn bảo đảm tính hàn lâm.” ★★★★★



**ÔNG NGÔ VĂN THIÊM**

TRƯỞNG PHÒNG NSTH - VNPT THÁI BÌNH



“Dịch vụ đào tạo của VNYP đa dạng về nội dung đào tạo, đáp ứng nhu cầu nâng cao kỹ năng, kiến thức cho nhiều đối tượng lao động trong VNPT. Hiệu quả đào tạo cao nhờ có quy trình trước, trong và sau đào tạo chất lượng...”

**ÔNG LÊ THANH HÙNG**

TỔ TRƯỞNG TỔ HẠ TẦNG - VNPT LÀO CAI



“Khóa huấn luyện An toàn vệ sinh lao động - An toàn làm việc trên cao của VNYP rất thiết thực và hiệu quả cho anh em nhân viên kỹ thuật viễn thông VNPT Lào Cai.” ★★★★★



**BÀ NGUYỄN THỊ DUNG**

PHÓ GIÁM ĐỐC CDC QUẢNG NINH



“Khóa học đã giúp cho đội ngũ cán bộ công nhân viên của CDC Quảng Ninh hiểu và thay đổi được tư duy và thái độ về dịch vụ khách hàng, rèn luyện được các kỹ năng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, nâng tầm thương hiệu CDC”

## MỘT SỐ HÌNH ẢNH VỀ ĐÀO TẠO CỦA VNYP



Các học viên nhận Giấy Chứng nhận hoàn thành khóa học "Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng" tại VNPT Hà Nội



Hoạt động nhập vai (kết hợp nhân viên KD và nhân viên KTVT)



Học viên VNPT Hà Nội thuyết trình kết quả làm việc nhóm



Lớp Bán hàng chuyên nghiệp tại Bắc Giang (Trung tâm KD và Viễn Thông Bắc Giang)



Lớp Bán hàng chuyên nghiệp (Chốt Sale) tại Trung tâm KD VNPT Quảng Ninh

## MỘT SỐ HÌNH ẢNH VỀ ĐÀO TẠO CỦA VNYP



Các học viên nhận Giấy Chứng nhận hoàn thành khóa học "Kỹ năng thuyết trình & giới thiệu bán SPDV số VNPT" tại TTKD VNPT - Yên Bái



Bế giảng lớp "Nâng cao trải nghiệm khách hàng tại Trung tâm Kiểm soát Bệnh tật tỉnh Quảng Ninh."



Lớp "Giao tiếp hiệu quả" tại Công ty CP Nước sạch Quảng Ninh (Quawaco).



Giảng viên hướng dẫn cách thuyết trình bán SPDV số VNPT



Lãnh đạo Viễn Thông Cao Bằng khai mạc lớp an toàn lao động làm việc trên cao.

# MẪU GIẤY CHỨNG NHẬN ĐÀO TẠO

CÔNG TY CỔ PHẦN NHỮNG TRANG VÀNG VIỆT NAM



# CHỨNG NHẬN

Ông/Bà:

Đơn vị công tác:

Đã hoàn thành khóa học:

**KỸ NĂNG ĐÀM PHÁN & THUYẾT TRÌNH  
BÁN SẢN PHẨM DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

Thời gian học :

Hà Nội, ngày tháng năm

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Vũ Tố Quyên**

Vào sổ số: 01

Quyết định số: 0823/QĐ-GCNĐT



VNPT

**YELLOW PAGES**

🏠 809 Giải Phóng, P.Giáp Bát, Q.Hoàng Mai, Hà Nội

☎ (024) 3665 8888 / Tổng Đài: (024) 1081

☎ (024) 3664 9888

✉ [nhungtrangvang@hn.vnn.vn](mailto:nhungtrangvang@hn.vnn.vn)

🌐 [www.yp.vn](http://www.yp.vn)