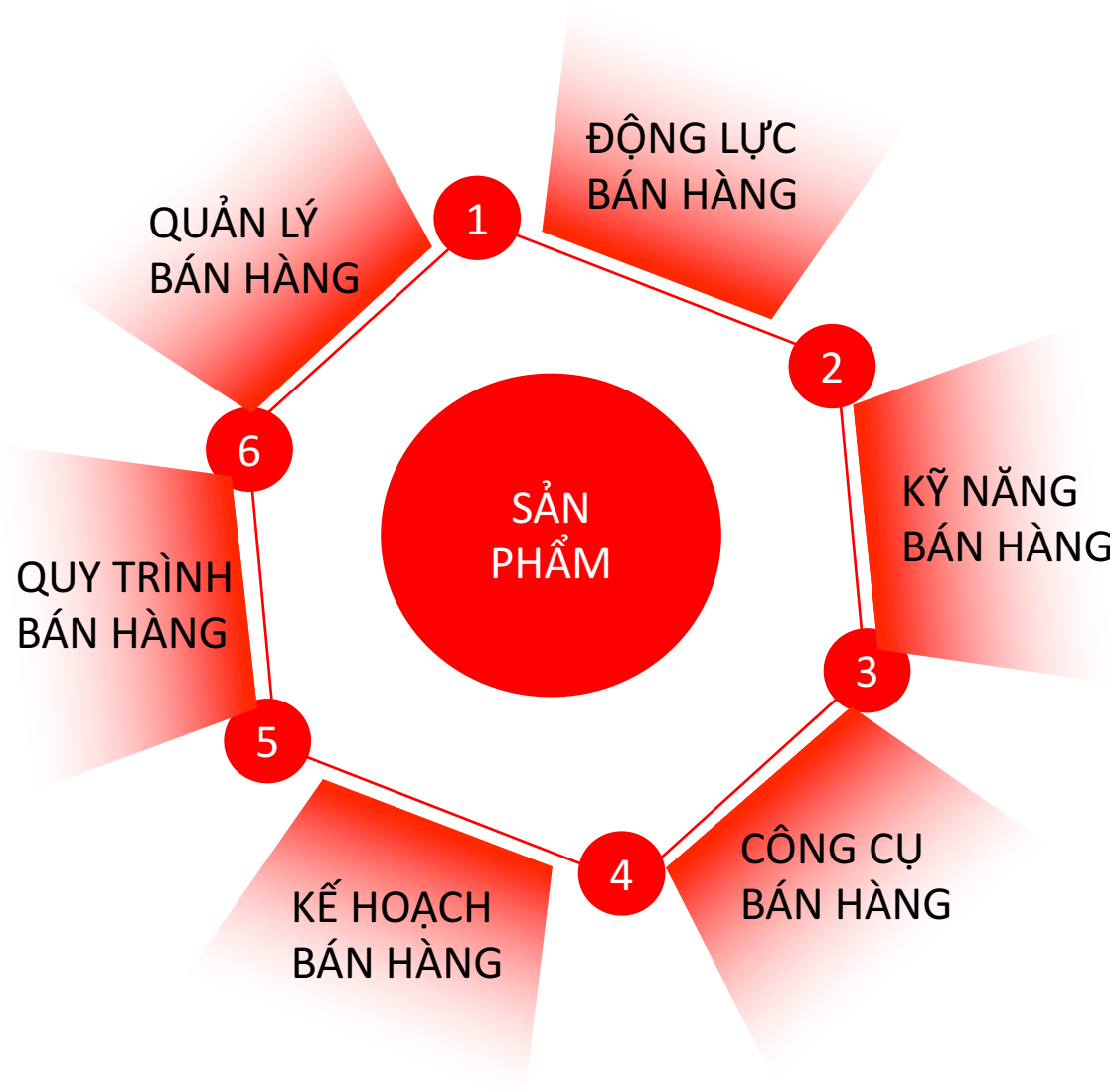


Chào mừng các bạn đến Chương trình đào tạo
CÁCH THỨC PHÁT TRIỂN KHÁCH HÀNG MỚI
DÀNH CHO DOANH NGHIỆP KHỞI NGHIỆP
TỈNH ĐẮK LẮK

CHƯƠNG TRÌNH ĐƯỢC THỰC HIỆN BỞI



BÀI TOÁN KINH DOANH CỦA ANH CHỊ SẼ ĐƯỢC GIẢI QUYẾT NẾU NHƯ LÀM TỐT CÁC NỘI DUNG SAU ...

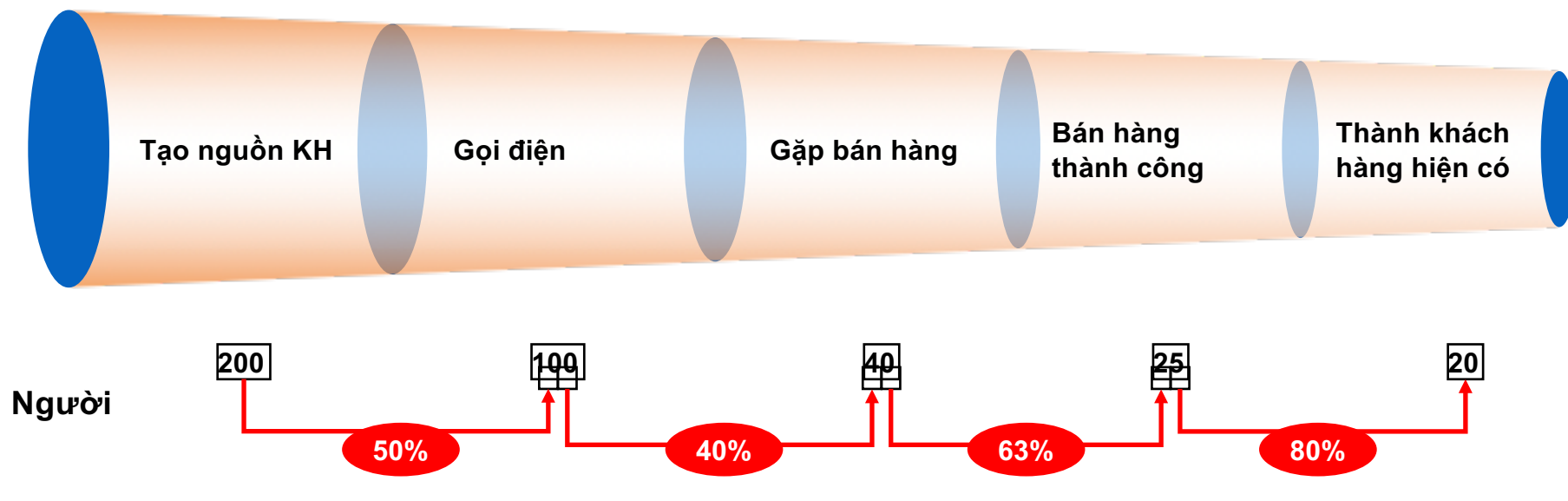


THÔNG THƯỜNG, MỘT QUY TRÌNH BÁN HÀNG SẼ TRẢI QUA 4 BƯỚC CHÍNH



THEO ĐÓ, SẼ TUÂN THEO NGUYÊN TẮC THÀNH CÔNG

Phiếu bán hàng

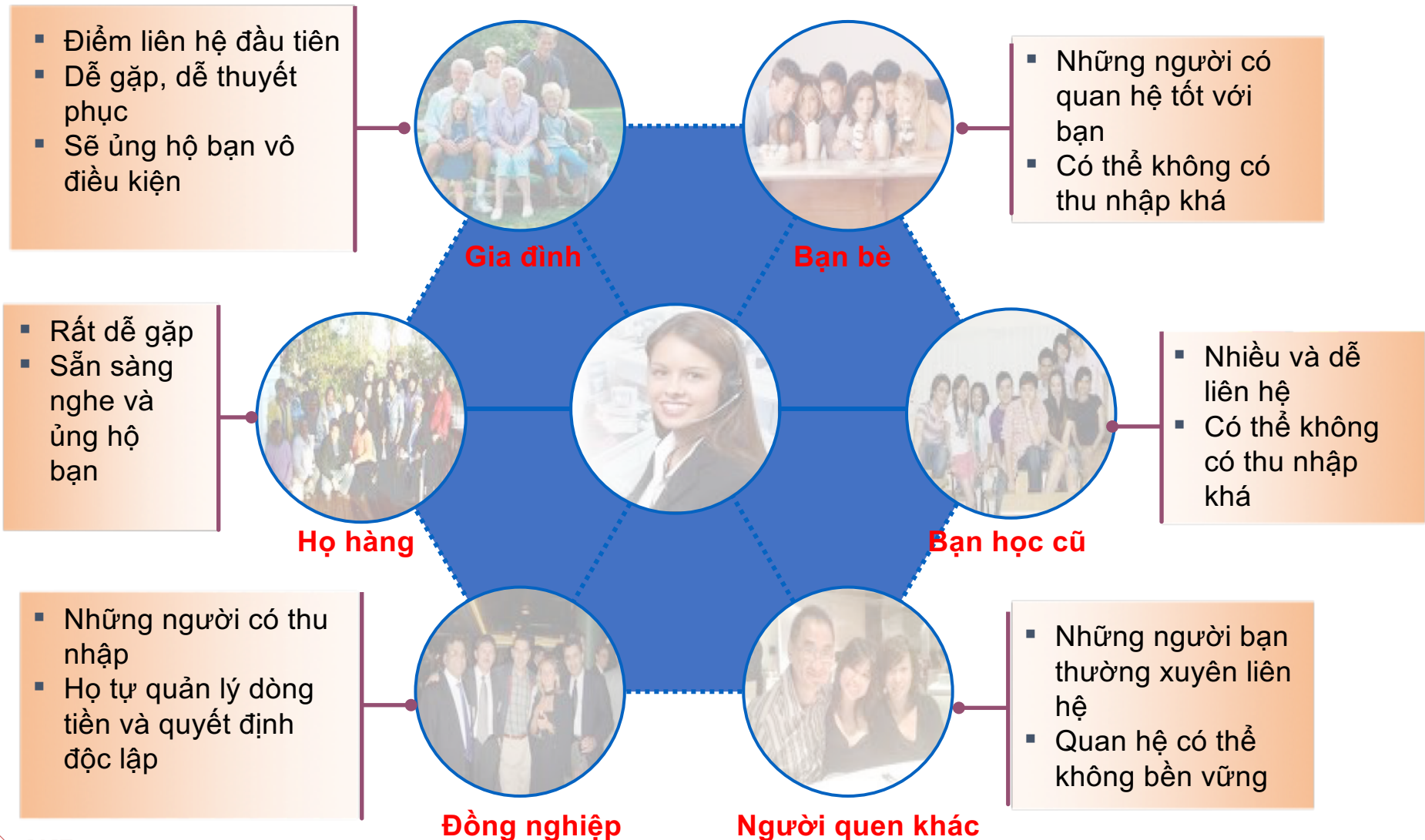


Mỗi bước đều rất quan trọng và cần được thực hiện tốt để bán hàng thành công

TẠO NGUỒN LÀ BƯỚC ĐẦU TIÊN VÀ VÔ CÙNG QUAN TRỌNG



BẠN ĐẦU, BẠN CÓ THỂ DỄ DÀNG TẠO NGUỒN KHÁCH THÔNG QUA NHỮNG KÊNH QUEN THUỘC...



... NHƯNG HÃY NHỚ BẠN LUÔN CẦN MỞ RỘNG MẠNG LƯỚI VÀ ĐẨY MẠNH CÁC MỐI LIÊN HỆ CỦA MÌNH...

- Mọi người trên thế giới đều có 6 kênh liên hệ
- Bạn hãy tận dụng các kênh này

Sau đó

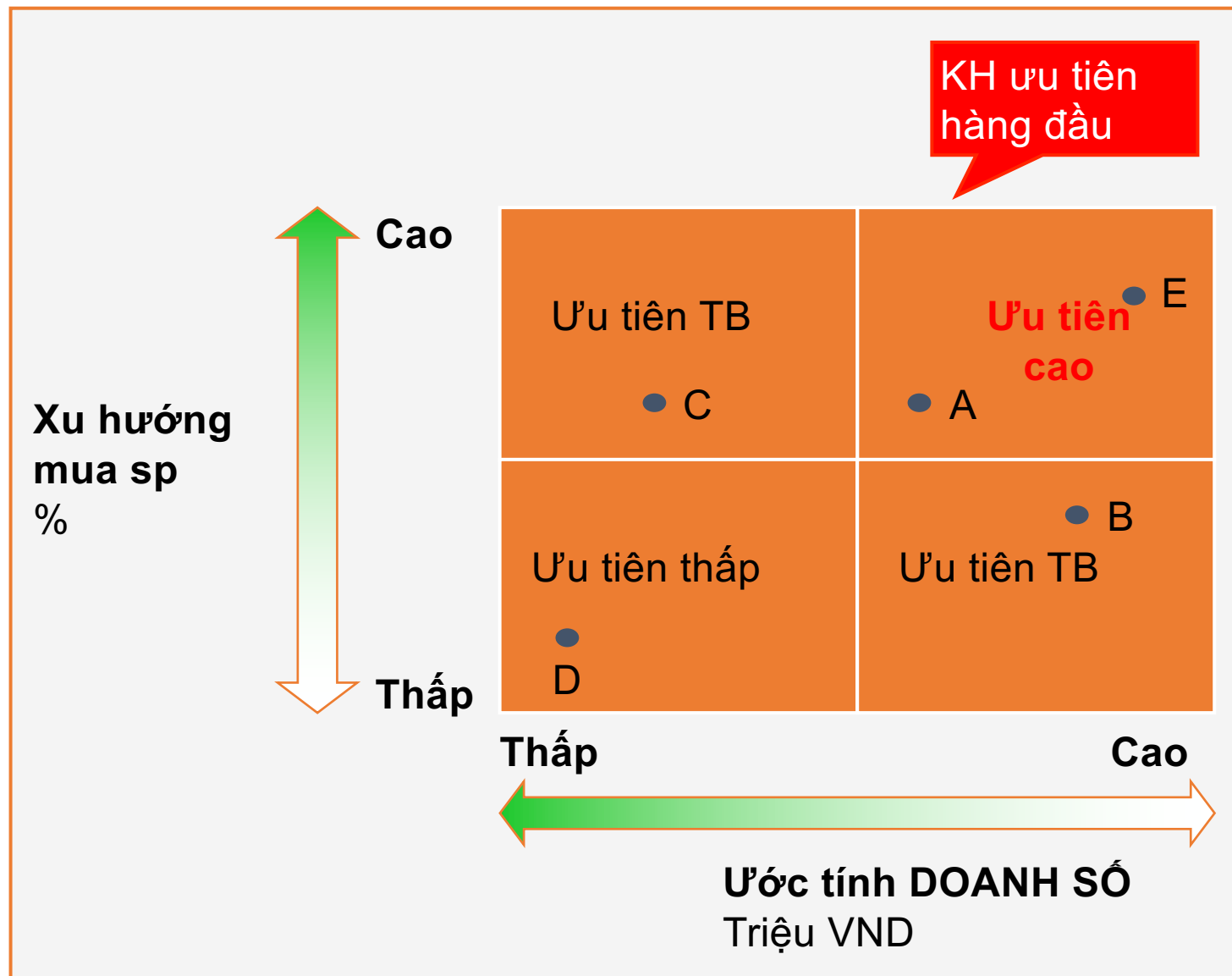
Những kênh khác

- CLB/ nhóm XH (VD: hội bạn cũ, các CLB XH, CLB thể thao)
- Quan hệ qua Email
- Danh bạ (VD: Những trang vàng, niên thư)
- Mạng XH (VD: Facebook, Twitter, Multiply)
- Bạn Chat (VD: Yahoo Messenger, MSN Messenger)



Hãy đẩy mạnh các mối quan hệ để tạo thêm nguồn KH

SAU ĐÓ, ANH CHỈ TIẾN HÀNH PHÂN LOẠI KHÁCH HÀNG



SAU KHI TẠO NGUỒN, ANH CHỊ BẮT ĐẦU GỌI ĐIỆN ĐỂ ĐẶT LỊCH HẸN...



THỰC HIỆN NHỮNG CUỘC GỌI CÓ CHẤT LƯỢNG LÀ MỘT KHẢ NĂNG QUAN TRỌNG MÀ MỖI NHÀ KINH DOANH CẦN BIẾT



Gặp nhiều người hơn trong thời gian ngắn hơn



Gọi từ bất cứ nơi đâu – không gò bó về không gian địa lý



Cơ hội xây dựng quan hệ tốt



Nâng cao hiệu quả công việc



Chi phí hiệu quả và quản lý thời gian tốt hơn

Tuy nhiên, cần nhớ rằng điện thoại chỉ giúp bạn tiếp cận với khách hàng ... và muốn bán hàng thành công bạn phải gặp gỡ KH trực tiếp!



VÀ BÍ QUYẾT TRẬN CHIẾN CHÍNH LÀ BIẾT NGƯỜI VÀ BIẾT MÌNH

Biết khách hàng của bạn ...

- Tìm hiểu hồ sơ khách hàng (VD: tuổi, nghề nghiệp)
- Tìm cách xây dựng quan hệ tốt với KH (VD: sở thích)
- Nhận biết những phản đối tiềm năng và cách vượt qua
- Tìm cách diễn giải những tiện ích của sp thành những đặc điểm ích lợi cho KH

Biết doanh nghiệp của bạn ...

- Hiểu rõ sp bạn đang bán
 - Thuộc lòng đặc điểm và tiện ích của sp
 - Biết sp của các ngân hàng cạnh tranh
- Hiểu thế mạnh của bạn và đẩy mạnh chúng
- Hiểu điểm yếu của bạn và tìm cơ hội khắc phục



TRƯỚC KHI THỰC HIỆN CUỘC GỌI, ĐIỀU QUAN TRỌNG LÀ TÌM HIỂU KỸ KHÁCH HÀNG

Các bước chuẩn bị

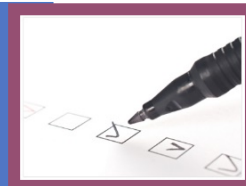
Biết hồ sơ KH

- Cố gắng tìm hiểu những thông tin cơ bản về KH (VD: tuổi, nghề nghiệp)
- Tìm cách bắt chuyện (VD: sở thích, CLB thể thao)
- Xác định những phản đối và cách vượt qua
- Hiểu nhu cầu tiềm năng của KH



Thuộc lòng về sp

- Biết các đặc điểm và tiện ích của sp
- Biết sp của các NH cạnh tranh
- Hiểu cách nâng cao lợi thế của sp của bạn trước các sp của các NH cạnh tranh



Xã điều bạn muốn đạt được qua cuộc gọi

- Bạn phải biết mình muốn gì (VD: hẹn gặp)
- Tập vài cách gọi chuyện trước; viết ra điều bạn định nói và tập luyện nếu cần.



Chọn thời điểm gọi thích hợp nhất

- Bạn phải xác định thời điểm gọi điện phù hợp nhất
- Dựa trên kinh nghiệm tiếp xúc với các nhóm KH hay một số nguyên tắc cơ bản:



Nhóm

- Nội trợ
- NV văn phòng
- Về hưu

Nguyên tắc mẫu

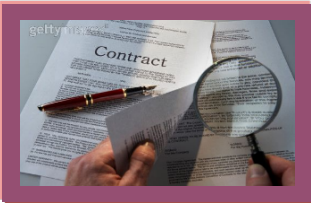
- Không gọi trước 10h sáng
- Gọi sau 10h sáng và 4h chiều
- Gọi buổi sáng

VÀ SOẠN MỘT KỊCH BẢN BÁN HÀNG TỐT LÀ MỘT BƯỚC QUAN TRỌNG ĐỂ THỰC HIỆN CUỘC GỌI CÓ CHẤT LƯỢNG

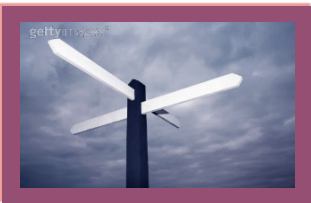
Các bước chuẩn bị



- Có kịch bản tốt là cực kỳ quan trọng: kịch bản xuất sắc khác với kịch bản xoay ở chỗ nó **nâng lượng bán hàng lên 4 lần!**



- **Chi tiết tạo nên sự khác biệt:** ngay những khác biệt nhỏ cũng có thể tạo nên ảnh hưởng lớn.



- Không có kịch bản đúng hay sai, **bạn phải thử và thực hành**, nhưng có **những hướng dẫn** để giúp bạn tập trung nỗ lực.

NHỮNG CẤU TRÚC MỘT CUỘC GỌI CHẤT LƯỢNG LÀ NHƯ THẾ NÀO?

Giới thiệu và Thu hút

1 Giới thiệu

- Nói rõ bạn từ đâu đến và giới thiệu về ngân hàng
- Tạo niềm tin là rất quan trọng

2 Bối cảnh

- Bạn được ai giới thiệu
- Tạo liên hệ với KH

3 Thu hút

- Tại sao KH cần nói chuyện với bạn

Nội dung chính

4 Nội dung

- Những điểm chính để tiếp tục thu hút KH
- Phải dễ nhớ
- Thuyết phục KH bạn có điều cần nói có liên quan trực tiếp đến nhu cầu tài chính và sẽ có giá trị đối với KH
- Tối đa 2 hoặc 3 điểm chính

5 Vấn đề quan tâm

- Giải quyết những vấn đề KH phản đối
- Hứa sẽ trả lời lần khác nếu không có câu trả lời tại chỗ, và tiếp tục chăm sóc KH.

Kết thúc

6 Những bước tiếp theo

- Hẹn gặp nếu KH muốn
- Hoặc hẹn gọi điện thoại lại sau hoặc đề nghị gửi tài liệu cho KH

SAU KHI GỌI ĐIỆN, CUỘC HẸN GẶP QUYẾT ĐỊNH SỰ THÀNH CÔNG



CÁC CUỘC GẶP BÁN HÀNG NÓI CHUNG CÓ CẤU TRÚC NHƯ SAU

 Bán hàng

Gặp KH là cơ hội quý giá để bán sản phẩm. Hãy nắm vững bí quyết của từng bước và sử dụng hiệu quả những công cụ bạn có.

1 Chuẩn bị trước khi bán hàng

- Dành 5 phút để chuẩn bị (VD: tìm hiểu về KH, xem lại sản phẩm, chuẩn bị bộ công cụ bán hàng)

2 Mở đầu

- Giới thiệu bản thân và tạo thiện cảm với KH
- Tạo niềm tin ở KH

3 Thấu hiểu

- Tìm hiểu nhu cầu của KH
- Đặt câu hỏi phù hợp và lắng nghe tích cực

3b Đề xuất giải pháp

- Mô tả cách tốt nhất để chuyển tải những tiện ích của sp sang những ích lợi cho KH
- Chú trọng 2-3 đặc điểm hấp dẫn để thu hút KH

3c Xử lý thắc mắc

- Giải quyết những ý kiến phản đối và thắc mắc; nhắc lại các bước 3a-3c để xác nhận nhu cầu
- Nếu bạn không thể thuyết phục KH, đừng khẳng định giữ ý kiến của bạn. Hãy tìm cách khác để nêu thêm tiện ích của sp.

3d Kết thúc

- Bảo đảm KH hiểu rõ mọi điểm trước khi kết thúc giao dịch
- Tạo cơ hội hay lý do để liên hệ lại với KH trước khi kết thúc cuộc gặp để chăm sóc KH.

DƯỚI ĐÂY LÀ NHỮNG PHẨM CHẤT BẠN CẦN TRAU DỒI ĐỂ TRỞ THÀNH NHÂN VIÊN KINH DOANH GIỎI



Tự tin

NVKD giỏi là những người tin ở khả năng của mình. Họ thực sự tin tưởng không có gì họ không làm được.



Kỳ vọng cao

NVKD giỏi đặt những mục tiêu cao để liên tục tự nhắc mình phải làm việc tích cực hơn và hiệu quả hơn



Bán hàng có mục đích

NVKD giỏi có mục đích bán hàng và đam mê đối với sp họ bán. Nhờ đó họ có động lực bán hàng mỗi ngày.



Tập trung vào từng giao dịch một

NVKD giỏi tập trng vào giao dịch họ đang tiến hành



Luôn luôn hoàn thiện bản thân

Không có ai hoàn hảo. Một NVKD giỏi luôn nỗ lực nâng cao bản thân.



Không bao giờ nản lòng

Không có ai trăm trận trăm thắng, nhưng NVKD không nản lòng khi bán hàng thất bại.

BỐN ĐIỀU CẦN BIẾT TRƯỚC MỘT CUỘC GẶP BÁN HÀNG – BIẾT KHÁCH HÀNG, BIẾT MÌNH, BIẾT SẢN PHẨM VÀ BIẾT CÁC ĐỐI THỦ CẠNH TRANH

Biết ...

1 ... KH



- Tìm thông tin cơ bản và những cách mở đầu có thể sử dụng
- Xem lịch gặp và những lần gặp trước nếu có
- Xác định nhu cầu và quan tâm tiềm năng

2 ... doanh nghiệp



- Cập nhật thông tin mới nhất về công ty
- Hiểu thế mạnh chính của công ty và sẵn sàng giới thiệu các thế mạnh này

3 ... sản phẩm



- Biết các đặc điểm và tiện ích của sản phẩm
- Xác định những cách giới thiệu tiện ích của sản phẩm sao cho phù hợp với nhu cầu KH

4 ... đối thủ



- Biết sản phẩm của những công ty khác và tại sao sp của chúng ta ưu việt hơn
- Biết thế mạnh và nhược điểm của các ngân hàng khác và sẵn sàng giải thích lý do KH nên giao dịch với công ty mình

BỐN NGUYÊN TẮC ĐƠN GIẢN ĐỂ MỞ ĐẦU CUỘC GẶP GỠ

Mỉm cười!



- Nụ cười ấm áp tạo thiện cảm lâu dài, vì vậy hãy luôn luôn mỉm cười!

Ánh mắt



- Bài tỏ sự tôn trọng với người bạn nói chuyện cùng, và bài tỏ thái độ nghiêm túc về điều bạn nói

Giới thiệu tốt



- Nói một câu tạo thiện cảm
- Tạo không khí trao đổi

Nói câu thu hút KH



- Tập trung vào 2-3 điểm chính để tạo hứng thú cho KH
- Khiến KH cảm thấy thời gian họ dành cho bạn là xứng đáng

MỘT SỐ BÍ QUYẾT CẦN NHỚ TRONG CUỘC GẶP



Nên



Không nên

Chung

- Tự hào về công ty
- Thái độ và lắng nghe chuyên nghiệp
- Tự tin về sp của bạn

- Thảo luận với KH bằng ngôn từ tiêu cực

Phân tích

- Phân tích quan hệ với các đối thủ cạnh tranh
- Cố hiểu nhu cầu và mong muốn tiềm ẩn của KH bằng cách phân tích thông tin KH cá nhân (VD: nghề nghiệp, nhu cầu gđ,...)

- Chê bai (các) NH cạnh tranh

Trao đổi với KH

- Thuyết phục KH đồng ý
- Bảo đảm giải quyết mọi quan tâm của KH
- Cảm thông
- Lắng nghe tích cực
- Biến KK thành cơ hội

- Ngắt lời KH
- Nói quá nhiều
- Độc thoại

Giải thích

- Đơn giản
- Nói ngôn ngữ của KH
- Ngắn gọn và chính xác
- Nhấn mạnh thể mạnh đối với KH
- Lắng nghe KH và cố hiểu họ
- Sử dụng ví dụ minh họa và các tham khảo

- Viện cớ giấu mình
- Dùng các thuật ngữ

Sau bán hàng

- Giải thích rõ thủ tục thực hiện và các bước tiếp theo
- Tôn trọng các quy trình của bạn

- Hứa hẹn phi thực tế



V TRAIN

GHI NHẬN THẮC MẮC CỦA KHÁCH HÀNG LÀ BƯỚC ĐẦU TIÊN ĐỂ TẠO NIỀM TIN CHO KHÁCH HÀNG

Nghi ngờ và phản đối khác nhau như thế nào?

- “Nghi ngờ là chưa chắc chắn về một nhận định” trong khi “Phản đối là một lập luận đối lập”
- “Nghi ngờ là lưỡng lự không muốn tin” trong khi “Phản đối là bất đồng ý kiến”
- “Nghi ngờ là khước từ ý kiến” trong khi “Phản đối là chống đối”

Vượt qua nghi ngờ/ phản đối

- **Bước đệm** – ghi nhận ý kiến
- **Giải thích và xác nhận** – hỏi cho đến khi bạn hiểu vấn đề
- **Trả lời ý kiến phản đối** – trả lời bằng thái độ cảm thông
- **Chốt vấn đề** – trao đổi tiếp để KH chấp nhận/ phản hồi

HỎI ĐÁP – NGHI NGỜ LÀ GÌ VÀ TÔI NÊN XỬ LÝ THẾ NÀO KHI KHÁCH HÀNG NGHI NGỜ?

Nghi ngờ

- Thái độ e dè của KH trước đề nghị của bạn, thể hiện dưới dạng:
 - **Lưỡng lự**
 - **Không chắc chắn**
 - **Dừng dưng**
- Nghi ngờ có thể được nói ra hoặc không nói ra
- Khi được nói ra, nó xuất hiện dưới dạng câu hỏi hay những vấn đề như cách sử dụng thẻ, v.v...

Xóa tan nghi ngờ

Lắng nghe KH



Hiểu điều KH nghi ngờ



Giải quyết nghi ngờ



CHỐT MỘT CUỘC BÁN HÀNG RẤT QUAN TRỌNG VÀ KHÔNG NÊN VỘI VÃ

- **Nhắc lại các điều kiện của sp với KH để bảo đảm KH hiểu rõ**
 - Tất cả các đặc điểm của sp
 - Tất cả những chi phí, chế tài, v.v... Như vậy có thể tránh các câu hỏi hay khiếu nại từ KH sau này
- **Tiếp tục trình bày thủ tục mở TK**
- **Bảo đảm KH cung cấp mọi hồ sơ cần thiết**
- **Bảo đảm KH biết các bước tiếp theo** (VD: khi nào họ cần đến chi nhánh, khi nào họ sẽ nhận hộp sp)

CÁC LỖI THƯỜNG GẶP

Lỗi	Kết quả
▪ Không bán được sp do thiếu hiểu biết về sp hay thị trường ▪ Không nêu được các đặc điểm và tiện ích của sp phù hợp với nhu cầu của KH ▪ Không chăm sóc nhiệt tình	▪ KH hiểu không rõ về các tiện ích của sp, do đó không mua hay không tin tưởng mức độ chuyên nghiệp và khả năng của NVKD ▪ KH bắt đầu nghi ngờ động cơ và trình độ của NVKD ▪ “Thôi thúc” không đủ dẫn đến không thể hoàn thành giao dịch

CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG QUYẾT ĐỊNH SỰ THÀNH CÔNG



CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG BAO GỒM KIỂM TRA THƯỜNG XUYỀN VÀ LẬP KẾ HOẠCH LIÊN HỆ VỚI KHÁCH HÀNG

Kiểm tra

Những việc cần làm?

- Khách hàng có hài lòng với sản phẩm của mình không
- Khách hàng có phản hồi gì trong quá trình sử dụng sản phẩm dịch vụ
- Sản phẩm có đáp ứng đúng nhu cầu khách hàng không



Liên hệ

Gọi

- Gọi điện chăm sóc khách hàng
- Chủ động liên hệ khi cần thiết hoặc tiếp nhận cuộc gọi với thái độ giúp đỡ



Gặp

- Gặp khách hàng để kiểm tra về sản phẩm và sự hài lòng của khách hàng về sản phẩm
- Cơ hội bán chéo

CÔNG CỤ BÁN HÀNG GIÚP BÁN HÀNG TỐT HƠN NHIỀU LẦN

Công cụ bán hàng là gì?

Công cụ bán hàng là vũ khí chiến lược hỗ trợ **dẫn dắt cuộc nói chuyện** và **thúc đẩy quyết định mua của khách hàng**.

Công cụ bán hàng giúp trả lời 3 câu hỏi thường nhật

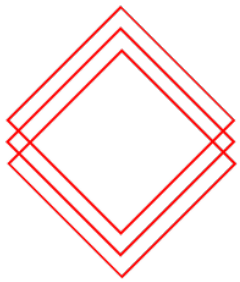
- 1 Làm sao tôi xác định được nhu cầu KH (nhu cầu tiềm ẩn)?
- 2 Làm thế nào để tôi có thể chọn đúng sản phẩm cho KH?
- 3 Các phương thức bán nào giúp tôi tăng tỉ lệ thành công?

Công cụ bán hàng trả lời các câu hỏi nêu ra bằng cách...

- Sales kits giúp nắm bắt nhu cầu khách hàng nhanh chóng.
- Kịch bản bán hàng giúp hướng dẫn đội ngũ bán hàng giao tiếp tốt hơn với khách hàng
- Công cụ khám phá nhu cầu giúp xác định nhu cầu và dễ dàng đưa ra các sản phẩm phù hợp.
- Cẩm nang sản phẩm tổng hợp tất cả các ưu thế của sản phẩm
- Quản lý khách hàng dễ dàng hơn với CRM.

MỘT SỐ CÔNG CỤ THƯỜNG ĐƯỢC TRANG BỊ

- 1 Sales kit
- 2 Kịch bản bán hàng
- 3 Công cụ khám phá nhu cầu
- 4 Cẩm nang sản phẩm
- 5 CRM



**WE
TRAIN**



**STARTUP
VIETNAM
FOUNDATION**
NON-PROFIT FUND



CHÚC ANH CHỊ THÀNH CÔNG