

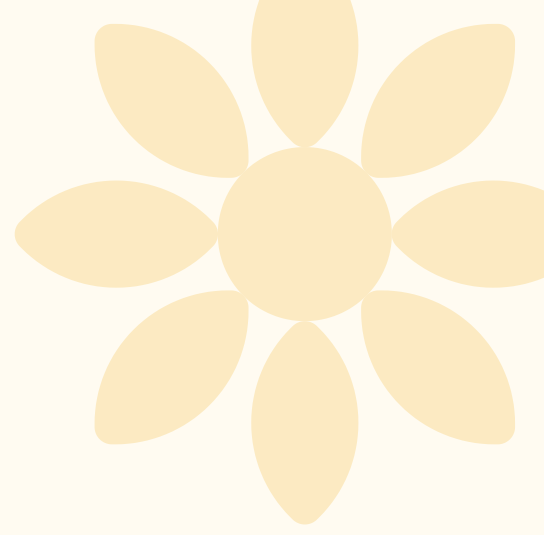


VIRTUAL ASSISTANT PRO

TOP 7 LƯU Ý VÀ MẪU CÂU CHO DISCOVERY CALL



virtualassistantpro.vn



MỞ ĐẦU

Hướng dẫn này cung cấp các bước chi tiết và mẫu câu hội thoại cho một buổi Discovery Call (gọi tìm hiểu nhu cầu khách hàng) dành cho freelancer, đặc biệt là những ai chưa tự tin với tiếng Anh khi làm việc với khách hàng quốc tế. Nội dung được thiết kế để dễ hiểu, thực tế, và linh hoạt để bạn tải về và sử dụng.

1. TỰ TIN LÊN!!

Giao tiếp với khách nước ngoài có thể khiến bạn hồi hộp, đặc biệt nếu tiếng Anh chưa tốt. Dưới đây là các mẹo giúp bạn tự tin hơn:

Nắm bắt từ khóa (keyword):

Tìm hiểu trước các từ khóa liên quan đến ngành của khách để không bị lúng túng.

Ví dụ:

- Nếu khách làm supply chain management, hãy biết các từ như *merchandise*, *MOQ*, *FOB*, *EXW*, v.v.
- Nếu khách làm skincare/beauty, cần hiểu về vegan skincare, các thuật ngữ về makeup, thị trường họ đang nhắm đến, hoặc các loại sản phẩm cụ thể (*serum*, *toner*, v.v.).
- Mẹo: Chuẩn bị kỹ càng, bạn sẽ càng linh hoạt và tự tin hơn.

Hỏi xin phép ghi âm cuộc gọi:

Ghi âm giúp bạn nghe lại thông tin và đánh giá cách giao tiếp của mình.

Mẫu câu:

- Hi, are you okay with me recording this call? I just want to make sure I don't miss any information.

=> Nếu được đồng ý, bạn có thể dùng công cụ "convert video to text" để chuyển cuộc gọi thành văn bản, dễ dàng xem lại hoặc dùng tool Timeos.ai để xem tổng hợp nội dung cuộc họp.



2. PHẦN MỞ ĐẦU

TẠO KHÔNG KHÍ Cởi MỞ

Khách hàng cũng là con người, họ muốn làm việc với người có năng lượng tích cực và cùng tần số. Hãy tránh cứng nhắc, trả lời cộc lốc, hoặc thiếu nụ cười.

Tìm hiểu khách trước khi gọi:

Kiểm tra thông tin qua LinkedIn, Facebook, hoặc website công ty để biết họ ở đâu, làm ngành gì, có gì thú vị.

Ví dụ:

Nếu khách ở Canada, bạn có thể hỏi về thành phố họ sống hoặc kinh nghiệm của họ với Việt Nam.

Mẫu câu mở đầu:

- Hi, how are you? Oh, I read that you're based in Canada, right? What city are you living now?
- Have you been to Vietnam? I'd love to show you around when you come here!
- I read on LinkedIn that you used to work in cosmetics. I've worked with some skincare brands before, too!

Chuyển sang chủ đề chính:

Sau 2–3 câu xã giao, dẫn dắt vào nội dung chính:

- That's nice to hear! Okay, well, do you want us to start discussing the project now?
- Great, let me know when you want us to go over the project, please.

=> Khách thường sẽ nói ngay: "Sure, we can do it now."



3. PHẦN AGENDA

CHO KHÁCH BIẾT “MENU” HÔM NAY

Để tránh lan man, bạn cần chủ động đặt agenda cho cuộc gọi.

Mẫu câu:

- Before I share about myself, I'd love to hear more about your business. Here's what I suggest: we go over your business first, then I'll ask some questions to understand more about your customers, goals, and what you're looking for from me. After that, I'll share my work and experience. Sounds good?

(Dạ, trước khi em chia sẻ về bản thân, em muốn nghe thêm về công ty của anh/chị. Em rất muốn nghe để hiểu về doanh nghiệp, sau đó em sẽ hỏi một số câu để hiểu rõ hơn về khách hàng mục tiêu và nhu cầu của anh/chị. Cuối cùng, em sẽ chia sẻ kinh nghiệm của mình. Anh/chị thấy ổn không ạ?)

Thường mọi người có xu hướng giới thiệu bản thân rồi mới hỏi về công ty nhưng thực ra nếu chúng ta là người mở lời trước thì nên dẫn dắt để khách hàng nói về business của họ. Theo cách đó bạn sẽ hiểu khách hàng cần gì và giới thiệu bản thân theo sát những nhu cầu tiềm năng của khách hàng.

4. ĐẶT CÂU HỎI CHO KHÁCH

Đặt câu hỏi để hiểu rõ nhu cầu và mục tiêu của khách hàng. Một số câu hỏi mẫu:

- Can you tell me more about your business? What's its mission, and why did you start doing this?

(Tìm hiểu về công ty và lý do khách bắt đầu.)

- Who's your target customer?

(Khách hàng mục tiêu là ai?)

- What kind of content/design/service do you need right now?

(Nhu cầu cụ thể hiện tại là gì?)

- What are you looking for from me?

(Khách mong đợi gì từ bạn?)

- What is your ideal goal in 1 year?

(Mục tiêu trong 1 năm tới là gì?)

- What is stopping you from achieving that goal?

(Điều gì đang cản trở khách đạt mục tiêu?)

- What is your budget for this position? For example, if I'm your social media manager and we need to run ads, how much are you willing to spend on ads apart from my salary?

(Ngân sách cho vị trí này và chi phí bổ sung là bao nhiêu?)

- How many hours a week do you need for this position?

(Một tuần cần bao nhiêu giờ làm việc?)

5. PHẦN CHIA SẺ VỀ BẢN THÂN

Sau khi khách chia sẻ, đến lượt bạn giới thiệu. Một số lưu ý:

Ngắn gọn, tập trung: Chỉ nói về kinh nghiệm liên quan đến nhu cầu của khách. Tránh lan man về những thứ không liên quan.

Chuẩn bị mẫu công việc: Sẵn sàng chia sẻ các dự án hoặc công việc đã làm (portfolio, link, hoặc hình ảnh) để tăng độ tin cậy.

Đặt kỳ vọng đúng (Set the right expectation): Nếu khách có kỳ vọng không thực tế (ví dụ: 5 giờ/tuần nhưng công việc cần 10 giờ), hãy nói rõ:

- From my experience, this task may take around 10 hours, not just 5 hours, but I'd love to try and get back to you about the timing.

Mời khách đặt câu hỏi: Kết thúc phần chia sẻ bằng:

- Do you have any question or concerns about what I've shared?

6. KẾT THÚC CUỘC GẶP

Kết thúc cuộc gọi với các bước rõ ràng để giữ liên lạc:

Hỏi về thời gian phản hồi:

- So, I think that's pretty much what we need to discuss. One last question: can you let me know when is the best time for you to get back to me so we can start the project?
- I think we understand each other quite well for now. Can you let me know when is good for you to get back to me about your decision and the project timeline?

Thông báo gửi email theo dõi:

- After this call, I'll send you a follow-up email to wrap up the meeting and make sure we're all aligned. Are you okay with that?

7. NHỮNG ĐIỂM QUAN TRỌNG KHÁC

Kết thúc cuộc gọi với các bước rõ ràng để giữ liên lạc:

Thành thật: Nếu công việc không phù hợp, hãy nói rõ:

- To be honest, I'd love to work with you, but what you're looking for isn't really my expertise. My strength is creative copywriting, but this position requires technical skills, so I'm afraid I can't take it.

However, if you need a copywriter, I'm more than happy to assist!

=> Nếu khách chấp nhận bạn dù bạn chưa có nhiều kinh nghiệm, bạn có thể nhận việc. Nhưng nếu khách có yêu cầu cao hoặc KPI bạn không đáp ứng được, hãy từ chối rõ ràng.

=> Nếu không làm được, hãy giới thiệu cho người quen để giữ mối quan hệ và tạo cơ hội cho người khác.

Đúng giờ: Tham gia cuộc gọi sớm 5 phút, kiểm tra micro và camera. Đảm bảo khung hình sáng rõ, khuôn mặt đầy đủ, không bị lệch.

Thân thiện: Luôn giữ nụ cười nhẹ và thái độ cởi mở để tạo ấn tượng tốt.

Discovery call là cơ hội để bạn thể hiện giá trị của mình với khách hàng quốc tế. Với sự chuẩn bị kỹ lưỡng, giao tiếp tự tin, và cách tiếp cận linh hoạt, bạn sẽ tạo được ấn tượng mạnh và tăng cơ hội nhận dự án. Chúc bạn may mắn và tự tin trong mỗi lần gọi với khách!



VIRTUAL ASSISTANT PRO

HÀNH TRÌNH **VIRTUAL ASSISTANT** *của bạn đã sẵn sàng?*



Đồng hành cùng **Duyên**

Thay vì gò bó trong một ngách duy nhất, khóa học VAP – Virtual Assistant Pro mở ra toàn cảnh ngành VA, với lộ trình A–Z, từ cơ bản đến nâng cao. Bạn sẽ được tiếp cận nhiều mảng công việc khác nhau để hiểu rõ bức tranh toàn diện và chọn hướng đi phù hợp nhất cho mình.

Điểm khác biệt quan trọng: bạn sẽ không học một mình. Luôn có mentor đồng hành 1:1, hỗ trợ, định hướng và giúp bạn vượt qua những trở ngại ban đầu.

Hành trình trở thành VA chuyên nghiệp sẽ không còn quá đơn độc và mơ hồ nữa.

→ **Liên hệ tư vấn ngay.**



VIRTUAL ASSISTANT PRO

Cảm ơn

bạn

đã xem



virtualassistantpro.vn