**A/Script telesale\_ TS Media**

1. **Nội dung chính của sản phẩm:**

**Giới thiệu sản phẩm = GTSP ( …)**

* 1. Website: Hiện tại TS Media là công ty chuyên về thiết kế website chuyên nghiệp bằng công nghệ mới nhất hiện nay, HTML 5 và CSS 3. Thiết kế theo tiêu chuẩn mới với phong cách hiện đại, thẩm mỹ , sang trọng phù hợp với phong cách và thương hiệu của. khách hàng. Lập trình thủ công theo mẫu thiết kế, tối ưu với công cụ tìm kiếm google, tốc độ load web nhanh, Công cụ quản trị admin đơn giản dễ sử dụng cho người dùng.
  2. VPS
  3. Hosting

1. **Script**
2. **Trường Hợp doanh nghiệp nhỏ có số điện thoại quản lý hoăc chủ:**

* **NV:** Chào Anh/ Chị!
* Bên Mình có phải là công ty ………. phải không ạ ?
* Em là Trang , em gọi đến từ bên Công ty TS Media chuyên về thiết kế website chuyên nghiệp và cung cấp dịch vụ lưu trữ website, tên miền.
* Không biết Anh TÊN GÌ Ạ?
* **KH:** Anh tên …C..!
* À…, Anh C co phụ trách mảng website của công ty mình không ạ! Hay là công ty mình có bộ phận khác phụ trách mảng này?
* KH: Anh phụ trách luôn đó em!
* NV: Dạ, Chào Anh C ,
* Thì được biết bên doanh nghiệp mình đang hoạt động , việc làm web site để phục vụ cho việc kinh doanh là rất cần thiết.
* GTSP: ( *Hiện tại TS Media là công ty chuyên về thiết kế website chuyên nghiệp bằng công nghệ mới nhất hiện nay, HTML 5 và CSS 3. Thiết kế theo tiêu chuẩn mới với phong cách hiện đại, thẩm mỹ , sang trọng phù hợp với phong cách và thương hiệu của. khách hàng. Lập trình thủ công theo mẫu thiết kế, tối ưu với công cụ tìm kiếm google, tốc độ load web nhanh, Công cụ quản trị admin đơn giản dễ sử dụng cho người dùng* ).
* Thì Không biết bên mình hiện nay có nhu cầu làm web hoặc nâng cấp website không à.
* Nếu Anh/ CHị có nhu cầu , Anh cho em xin email để em gửi báo giá cũng như những chương trình hỗ trợ khách hàng để cho bên Anh C tham khảo. Anh xem qua chương trình bên em . Nếu anh thấy những đề xuất của Trang phù hợp với bên công ty và có ích cho việc kinh doanh của bên Anh, thì anh liên hệ lại với Trang, Còn nếu hiện tại anh chưa có nhu cầu thì anh cứ xem qua khi nào cần thi anh C liên hệ lại.

**Nếu khách hàng có nhu cầu**:

* **NV**: Để tư vấn và làm đề xuất xác thực với nhu cầu thực tế cảu bên mình. Anh C cho Trang cuộc hẹn vào sáng ngày mai, vào lúc … bên trang sẽ có kỷ thuật xuống gặp anh để tư vấn cụ thể hơn à.
* **KH**: ok
* **NV**: Vậy anh C đọc giúp em địa chỉ bên Anh ạ.

**Nếu khách hàng yêu cầu gửi email.**

* Anh đọc giúp em địa chỉ email của anh ạ.
* Cảm ơn ANH/ CHỊ
* Chào anh/ CHị ạ.

1. **Trường Hợp doanh nghiệp có phòng ban gọi qua lễ tân**

**NV: Chào Anh/ Chị!**

Chị vui lòng chuỷen máy cho em gạp bộ phận IT phụ trách website / Maketing ạ?

***Chuyển máy***

**NV: Chào Anh/ Chị!**

* À , Anh C phụ trách chính phần website bên mình đúng không ạ? Hay là có 1 bộ phận chuyên phụ trách ạ?
* DẠ, Em là Trang , em gọi đến từ bên Công ty TS Media chuyên về thiết kế website chuyên nghiệp và cung cấp dịch vụ lưu trữ website, tên miền.
* Không biết Anh TÊN GÌ Ạ?

KH: Anh tên …C..!

* Dạ, Chào Anh C , Thì được biết bên doanh nghiệp mình đang có nhu cầu làm web site để phục vụ cho việc kinh doanh..
* GTSP ( *TS Media là công ty chuyên về thiết kế website chuyên nghiệp bằng công nghệ mới nhất hiện nay, HTML 5 và CSS 3. Thiết kế theo tiêu chuẩn mới với phong cách hiện đại, thẩm mỹ , sang trọng phù hợp với phong cách và thương hiệu của. khách hàng. Lập trình thủ công theo mẫu thiết kế, tối ưu với công cụ tìm kiếm google, tốc độ load web nhanh, Công cụ quản trị admin đơn giản dễ sử dụng cho người dùng*. )
* Thì Không biết hiện tại bên mình có kế hoạch làm web hoặc nâng cấp website không ạ.
* Nếu Anh/ CHị có nhu cầu , Anh cho em xin email để em gửi báo giá cũng như những chương trình hỗ trợ khách hàng để cho bên Anh C tham khảo. Anh xem qua chương trình bên em . Nếu anh thấy những đề xuất của Trang phù hợp với bên công ty và có ích cho việc kinh doanh của bên Anh, thì anh liên hệ lại với Trang, Còn nếu hiện tại anh chưa có nhu cầu thì anh cứ xem qua khi nào cần thi anh C liên hệ lại.

**Nếu khách hàng có nhu cầu**:

* **NV**: Để tư vấn và làm đề xuất xác thực với nhu cầu thực tế của bên mình. Anh C cho Trang cuộc hẹn vào sáng ngày mai, vào lúc … bên trang sẽ có kỷ thuật xuống gặp anh để tư vấn cụ thể hơn à.
* **KH**: ok
* **NV**: Vậy anh C đọc giúp em địa chỉ bên Anh ạ.

**Nếu khách hàng yêu cầu gửi email.**

* Anh đọc giúp em địa chỉ email của anh ạ.
* Cảm ơn ANH/ CHỊ
* Chào anh/ CHị ạ.

1. Báo cáo theo from chuẩn của Công ty.
2. Người quản lý trực tiếp : Lê Thanh Vân.
3. Cung cấp data : Lê Thanh Vân.

BÁO CÁO GỬI : [thanhvan@ioi.vn](mailto:thanhvan@ioi.vn) . [trungkien@ioi.vn](mailto:trungkien@ioi.vn); [hongngoc@ioi.vn](mailto:hongngoc@ioi.vn)

**B/ TÌNH HUỐNG VÀ CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP**

1. **Anh không có nhu cầu!**

* *Trường hợp đã kinh doanh lâu mà chưa có website: - Doanh nghiệp nhỏ.*
* NV: À , anh ơi bên mình kinh doanh lâu chưa mà chưa có nhu cầu làm web anh nhỉ
* Kh : Anh làm lâu rồi, khách hàng của anh ổn định nên anh không cần quảng bá thêm, hay làm thêm web !
* NV: À, tình hình kinh doanh như vậy thì tốt quá rồi, nhưng hiện nay công nghệ thông tin phát triển đặt biết là nhu cầu của khách hàng ngày càng cao và cũng có nhiều đối thủ cạnh tranh với bên mình , nên khách hàng có nhiều sự lựa chọn. Và hầu hết hiện nay mọi gnười có nhu cầu tièm kiếm một thông tin gì đó thì họ sẽ truy cập vào internet để tìm kiếm . nếu như mình không có website thì rõ ràng mình sẽ bỏ qua 1 có hội tiếp xúc với khách hàng. Ngoài ra việc làm web ngoài việc hỗ trợ tiếp cận với khách ahngf mới mở rộng kinh doanh, mặc khác đây còn là bộ mặt của thương hiệu, truy ân và chăm sóc khách hàng tốt hơn.
* NV: VÍ DỤ MINH HỌA.
* Ví dụ như em là khách hang thân thiết của bên anh, em muốn giới thiệu nhà hàng , cửa hàng ( sản phẩm) của bên mình cho họ, nhưng nếu không có thông tin của anh trên mạng rõ ràng việc truyền tải thông điệp của em đế với người khác sẽ bị hạn chế và không thuyết phục bằng viẹc ở trang web của anh lên giớit thiệu sản phẩm bên anh và chỉ địa chỉ cho người bạn đo.
* Thực tế hiện nay website đóng vai trò rất quan trong trong việc hỗ trợ các kênh quảng bá thương hiệu em nghỉ nó rất cần thiết cho việc phát triển kinh doanh. Và chi phí để làm một trang web không cao nên việc đầu tư là rất chính đáng.
* Thôi thì anh cứ cho em email đi , em sẽ gửi chương trình và đề xuất của bên em qua cho anh tham khảo, nếu anh thấy hợp lý, giúp ích cho việc kinh doanh thì anh tham gia, còn không thì anh cứ tham khảo khi nào có nhu cầu anh liên hệ lại với em,
* Cam ơn anh.
* *Trường hợp kinh doanh lâu, đã có website nhưng website đã làm lâu rồi – có thể là doanh nghiệp trung bình , khá , hoặc lớn.*
* …….
* *Thường hợp doanh nghiệp mới thành lập chưa làm website – thường doanh nghiệp nhỏ và vừa.*
* p/s: Doanh nghiệp lớn sẽ có kế hoạch rõ ràng và mức kinh phí dự trù – đặt câu hỏi : Bên anh đã có kế hoạch cũ thể cho việc làm website chưa? Để nhận biết quy mô doanh nghiệp.
* ………………

1. Anh đang bận lắm? – Đối với doanh nghiệp nhỏ, trung bình.

* Anh ( Chị ) à, việc làm website không mất nhiều thời gian của bên anh đâu! Vì bên em sẽ làm đề xuất và thiết cho bên mình , việc của bên mình là chỉ là duyệt các nội dung bên em làm thôi.
* Và cũng không mát nhiều thời gian của anh, nếu anh có nhu cầu làm web thật sự thì anh cho em lịch hẹn vào …. Khoảng 30 phút , bên em sẽ có kỷ thuật ghé qua bên mình trao đổi, tư vấn để nắm bắt nhu cầu thực tế của bên anh

**P/S**: Nếu công ty có người phụ trách và đang có nhu cầu triển khai thì họ sẽ book lịch để gặp.

* Nhưng xin email gửi chương trình trước cho khách hang fxem qua.

**Nếu khách hàng không chịu gặp:**

* **NV:** Nếu anh không có thời gian nhiều , thì anh cứ chia sẽ nhu cầu thực tế của bên anh …..

**Đặt** câu hỏi để xác định quy moo doanh nghiệp:

1. Anh muốn làm một trang web như thế nào ạ:
2. Anh có kế hoạch chưa?
3. Có những trang nào anh ưng ý có thẻ tham khảo được , anh cho em đường link?
4. Bên mình chi nhánh nhiều không anh ?
5. Cơ sở minh hoặt động lâu chưa anh?
6. Bên mình có khoảng bao nhiêu nhân sự:

* Em sẽ làm đề xuất gửi anh trước, anh xem qua rồi sắp xếp thời gian em xuống công ty gặp anh để bàn bạc cụ thể hơn ạ.

1. Chương trình cụ thể ra sao em cứ gửi email cho anh.

* NV: OK anh, anh cho em xin địa chỉ email, em sẽ gửi email cho anh xem trước năng lực của bên em ạ!
* Mà anh ơi , Trang chư nắm được chu cầu thực tế của bên mình nên nội dung email em gửi cũng chung chung lắm. Anh cứ xem qua. Nếu được anh sắp xếp cho Em Khoảng 30 phút , bên em sẽ có kỷ thuật ghé qua bên mình trao đổi, tư vấn để nắm bắt nhu cầu thực tế của bên anh ạ.
* Trong tuần này anh có rãnh giờ nào không? - Ngày …. Giờ …. Em ghé qua bên anh, anh em mình trao đổi kỷ hơn nha anh.

1. Gía cả ra sao em?

* Báo giá theo nhu cầu, coa là coa như thế nào hả anh?

1. Giá bên em sao cao quá vậy?

* Tiền nào của đó

1. Bên em làm web bao lâu xong?

* Thường thì tùy vào yêu cầu của bên anh, bên em nắm bắt hết mới báo được thời gian ạ.

1. Ưu điểm web của bên em so với các đơn vị khác?

* *thiết kế website chuyên nghiệp bằng công nghệ mới nhất hiện nay, HTML 5 và CSS 3. Thiết kế theo tiêu chuẩn mới với phong cách hiện đại, thẩm mỹ , sang trọng phù hợp với phong cách và thương hiệu của. khách hàng. Lập trình thủ công theo mẫu thiết kế, tối ưu với công cụ tìm kiếm google, tốc độ load web nhanh, Công cụ quản trị admin đơn giản dễ sử dụng cho người dùng*.

1. Công nghệ đang sử dụng: ngôn ngữ viết, có canh chỉnh thiết bị hay không? Html5 là gì? CSS3 là gì? Tốc độ load ? có SEO không?
2. Bên em có SEO không?

* Có . ( xem mục 8)

1. SEO là gì? SEO khác gi so với Adword ? Lợi ích so với Adword
2. Công ty em thành lập lâu chưa?

* Dạ bên em thành lập khoảng gần 4 năm rồi ạ! Bên em chủ yếu thiết kế theo yêu cầu và lập trình web theo công nghệ mới nhất hiện nay, HTML5 VÀ CSS3, theo chuẩn SEO của Google. Anh cho em email em gửi qua cho anh hồ sơ năng lực của bên em.
* Anh cho em hỏi: **Đặt câu hỏi để xác đinh nhu cầu và quy mô doanh nghiêp.**

**Cách nhận biết khách hàng có nhu cầu :**

1. Nếu khách hàng đặt những câu hỏi trên nhân viên nhận biết đây là khách khách hàng tiềm năng, nếu KH hỏi chuyên sâu về KT, NV không biết tư vấn thì tắt máy nhờ leader hỗ trợ tư vấn.

* À anh ơi vấn đề anh hỏi em hơi chuyên về KT em chưa nắm hết, anh chờ em xíu, em tắt máy xong sẽ chuyển qua KT gọi lại cho anh liền. Tắt máy nhờ trưởng nhóm hỗ trợ

1. Nếu khách hàng hỏi những câu hỏi trên nhân viên telesale book cuộc hẹn với khách hàng khi nhận biết khách hàng đang có nhu cầu thực sự:

* Để tiện cho bên Anh cũng như để hỗ trợ và tư vấn tốt nhất cho anh chị về kỷ thuật. Thì ngày ...( sắp xếp vào một ngày rãnh ), vào lúc….( Thời gian NV chủ động sắp lịch) em và kỷ thuật ghé qua của hàng ( Ghé qua công ty anh/ chị, lúc đó anh em mình sẽ trao đổi cụ thể hơn được không ạ?
* Trao đổi qua điện thoại nhiều khi em cũng không nắm bắt được hết nhu cầu và tình hình thực tế của bên mình.
* Anh cho em địa chỉ ngày mai bên em xuống. Nhắc lại giờ hẹn với khách hàng.

1. Khi nhận biết khách hàng tiềm năng và biết người phụ trách chính NV chủ động hẹn gặp khách hàng, book lịch trên Email và gửi email cho bộ phận tiếp xúc khách hàng. – gửi trước 17h00 mỗi ngày.

* Gửi email thông báo giờ gặp cho bộ phận tiếp xúc KH
* Xem lịch hẹn trước khi book lịch với khách hàng, tránh bị trùng lịch hẹn.