

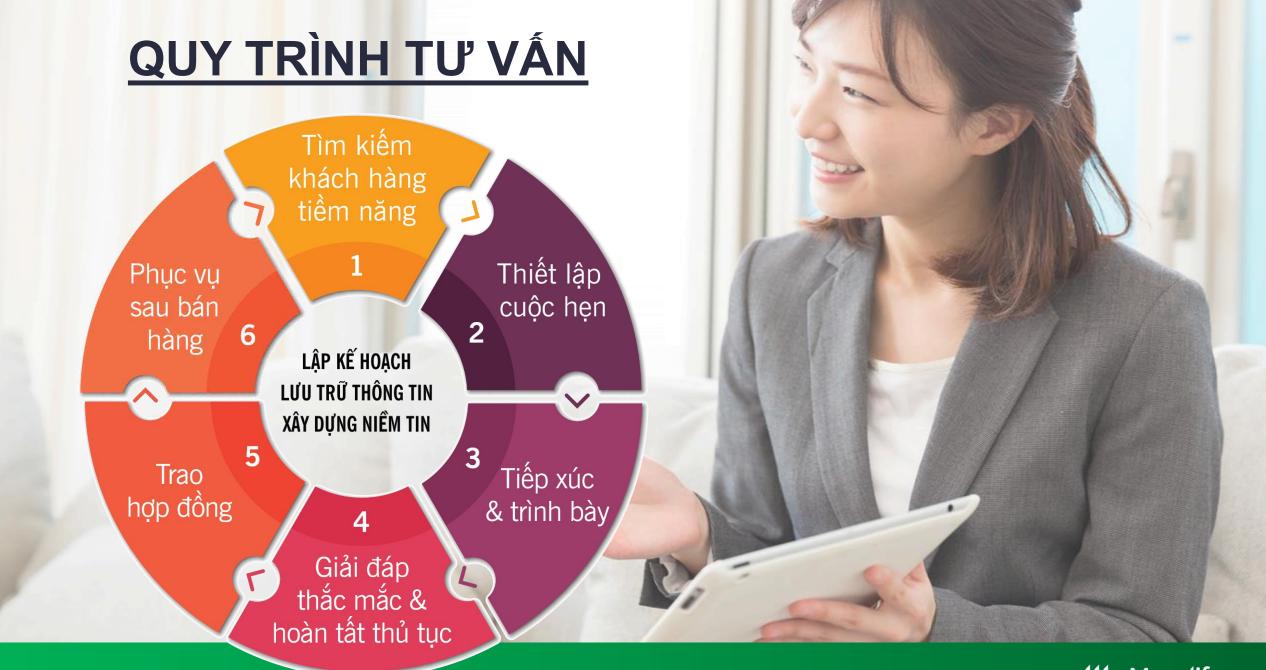
### CHIA SÈ

Để kinh doanh, bạn cần tiến hành những công việc gì?





- ▶ Wốn
- ▶ Mặt bằng / cửa hàng
- Tìm kiếm sản phẩm tốt
- Xây dựng thương hiệu
- ▶ Đăng ký kinh doanh
- Trang hiết bị, Niền bảng quảng cáo
- Tuyen dụng nhân viên và đào tạo
- Chi phí định kỳ (điện, nước, ...)
- ▶ Tìm khách hàng
- Liên hệ khách hàng
- Gặp gỡ khách hàng, chào hàng
- ▶ Ký hợp đồng, giao hàng
- Cung cấp dịch vụ hậu mãi



# TẦM QUAN TRỌNG CỦA KHÁCH HÀNG TIỀM NĂNG

công thức thành công

10 KHÁCH HÀNG TIỀM NĂNG

5 CUỘC HỆN

**3TRÌNH BÀY** 

1 HỢP ĐỒNG

3 hợp đồng đầu tay

30 khách hàng cần có ngay!

Khách hàng là yếu tố sống còn. Để thành công trong nghề tư vấn bảo hiểm, phải luôn bổ sung danh sách KHTN!

#### CÁC NGUỒN KHÁCH HÀNG TIỀM NĂNG



#### TIÊU CHUẨN KHÁCH HÀNG TIỀM NĂNG



# PHƯƠNG PHÁP TÌM KIẾM KHÁCH HÀNG TIỀM NĂNG

- 1. Khai thác các mối quan hệ cá nhân
- 2. Thông qua giới thiệu
- 3. Tiếp cận người lạ (trực tiếp, gián tiếp)

Càng liên hệ nhiều khách hàng tiềm năng mỗi ngày, bạn càng thành công!





### Lợi ÍCH CỦA AgentSAM

#### ĐẠI LÝ

- ▶ Tiện lợi trong việc quản lý và truy cập KHTN
- Phân khúc nguồn KHTN qua 4 tiêu chí
- Đánh giá KHTN kịp thời để hành động phù hợp
- ▶ Chủ động bổ sung nguồn KHTN thường xuyên và chất lượng.



#### QUẢN LÝ

- Chủ động quản lý doanh số trên nguồn KHTN và quản lý chất lượng KHTN.
- Cơ sở để quản lý hoạt động của Đại lý.

#### SM

- Giám sát nguồn KHTN của hệ thống đại lý
- Chủ động hỗ trợ và huấn luyện khi cần thiết

# CÁC BƯỚC THAO TÁC VỚI AgentSAM

#### BƯỚC 1 (Lần đầu mở ứng dụng)

- ▶ Tải & mở AgentSAM.
- ▶ Chọn ngôn ngữ, đồng bộ danh bạ.

#### BƯỚC 2

▶ Xem danh bạ, chọn KHTN

#### BƯỚC 3

▶ Trả lời 4 câu hỏi cho mỗi KHTN

#### BƯỚC 4

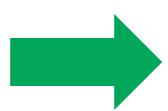
- ▶ Đánh giá KHTN.
- Chia sẻ thông tin với người quản lý

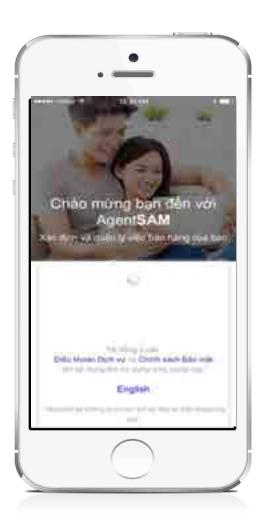


#### BƯỚC 1 – TẢI VÀ MỞ AGENTSAM

Chọn ngôn ngữ và đồng bộ danh bạ

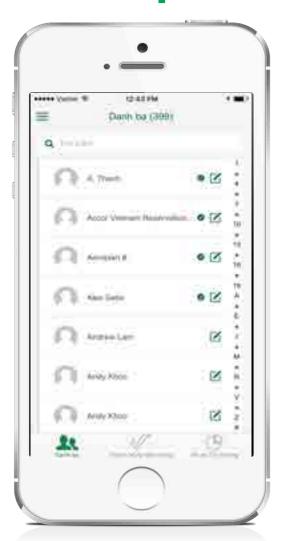






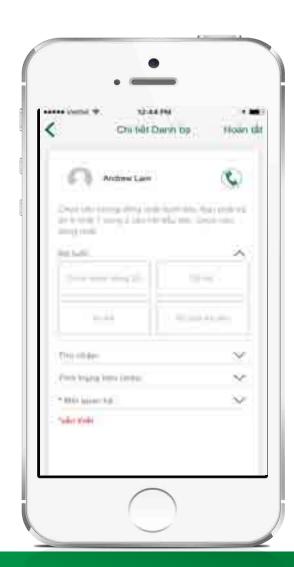
### **BƯỚC 2 - XEM DANH BẠ**

Xem danh bạ và chọn KHÁCH HÀNG TIỀM NĂNG



#### **BƯỚC 3 - KHÁM PHÁ**

Trả lời 4 câu hỏi cho mỗi KHÁCH HÀNG TIỀM NĂNG





#### **BƯỚC 4 - PHÂN KHÚC KHÁCH HÀNG TIỀM NĂNG**



Chia sẻ thông tin màn hình đến cấp Quản lý của bạn



### NHỮNG VIỆC CẦN LÀM NGAY!



#### THỰC HÀNH

- ▶ Tải app AgentSam vào điện thoại
- ▶ Thực hành ứng dụng ngay tại lớp



#### **ỨNG DỤNG**

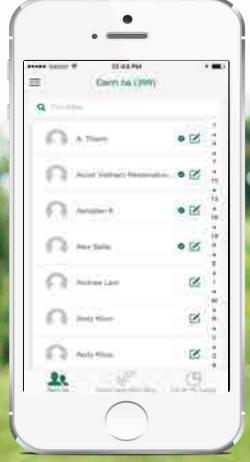
- ▶ Có kế hoạch gọi ngay cho những KH tiềm năng cao
- ▶ Có kế hoạch "chăm sóc" những KH tiềm năng cao nhưng chưa thân thiết



#### **DUY TRÌ**

- ▶ Bổ sung tên người vào danh bạ điện thoại hàng ngày
- ▶ Cập nhật thông tin trong AgentSAM hàng ngày
- ▶ Gửi báo cáo cho Quản lý hàng tuần
- Luôn chú ý những "KHTN trung bình" để nhận diện cơ hội tư vấn

# THỰC HÀNH





# BẠN SẼ TRỞ THÀNH NGƯỜI ĐẠI LÝ NÀO?



Đại lý A

Tôi sẽ duy trì tìm kiếm tối thiểu 50 KHTN/tuần và luôn chuẩn bị kế hoạch tìm kiếm KH cho tuần sau.



Đại lý B

Tôi sẽ tìm kiếm KHTN khi danh sách KHTN của tôi sắp hết.



TẦM QUAN TRỌNG CỦA THIẾT LẬP CUỘC HỆN



SỐ LƯỢNG CUỘC HẠN CÓ ĐƯỢC TỶ LỆ THUẬN VỚI KẾT QUẢ KINH DOANH

- Thể hiện tính chuyên nghiệp
- Chuẩn bị thời gian, tâm lý cho khách hàng trước khi tư vấn
- Tiết kiệm thời gian, chi phí cho Đại lý



### CÁC PHƯƠNG TIỆN ĐỂ THIẾT LẬP CUỘC HỆN





Tin nhắn







**Email** 

**Facebook** 

Messenger













**Skype** 

**Viber** 

**WeChat** 

Zalo

LinkedIn







# CHUẨN BỊ TRƯỚC KHI XIN HỆN QUA ĐIỆN THƠM

#### CÔNG CỤ HỖ TRỢ

- Danh sách KH
- ▶ Lịch làm việc
- Bút
- ▶ Điện thoại
- Lời thoại

#### TÂM LÝ

- Thoải mái
- ▶ Tự tin
- Vui tươi
- ▶ Giúp người

#### THỜI GIAN ĐỊA ĐIỂM

- Tránh gọi và hẹn những giờ nhạy cảm
- Yên tĩnh
- Nên hẹn tại nhà khách hàng

Khách hàng đầu tiên chính là những người thân quen của bạn!

# QUY TRÌNH XIN HỆN QUA ĐIỆN THOẠI



- 1) Xác định người cần gọi
- 2) Chào hỏi, xin phép nói
- (3) Hỏi thăm
- (4) Nêu lý do và xin hẹn
- 5) Xử lý từ chối (nếu có)
- 6 Xác nhận lại cuộc hẹn
- 7 Cảm ơn và kết thúc cuộc gọi

QUY TRÌNH	HỆN TỚI NHÀ	MỜI DỰ HỘI THẢO KHÁCH HÀNG
1. Xác định người cần gọi	A lô, em xin phép nói chuyện với anh Nam?	
2. Chào hỏi, tự giới thiệu, xin phép nói chuyện	Em chào anh Nam, em An đây. Em có tiện nói chuyện với anh một vài phút không?	
3. Hỏi thăm	Anh chị dạo này khỏe không? Công việc của anh thế nào?	
4. Nêu lý do & xin hẹn	Anh Nam này, hiện nay em là tư vấn tài chính của Manulife Việt Nam thuộc Tập đoàn tài chính Manulife của Canada.  Giải pháp tài chính của Công ty em giúp tạo lập ngân quỹ giáo dục cho con trẻ, hưu trí cho tuổi già, tích lũy gia tăng tài sản, chăm sóc sức khỏe cho cả gia đình và bảo vệ tài chính cho người trụ cột, được khách hàng trên toàn thế giới lựa chọn và tin dùng.  Những quyền lợi tài chính này rất thiết thực cho mọi gia đình nên em tin là anh chị cũng sẽ quan tâm.	
	Anh chị chỉ cần khoảng 15-20 phút thôi, em sẽ chia sẻ để anh chị cân nhắc. Vậy em có thể gặp anh chị vào 10 giờ sáng thứ Bảy hay 3 giờ chiều Chủ nhật này, giờ nào thì thuận tiện hơn cho anh chị?	9h sáng thứ Bảy tuần này em muốn mời anh chị tham dự hội thảo giới thiệu những giải pháp đó do Công ty em tổ chức. Tối nay hay tối mai em sẽ qua nhà gửi thư mời cho anh chị thì tiện hơn?
5. Xử lý từ chối (nếu có)		
6. Xác nhận lại cuộc hẹn	Vậy 10 giờ sáng thứ Bảy em sẽ tới nhà anh chị tại số đường	Vậy tối nay em sẽ qua nhà anh chị tại số đường
7. Cám ơn và kết thúc cuộc gọi	Cảm ơn anh. Chúc anh ngày mới vui vẻ!	

### MỜI THAM DỰ HỘI THẢO KHÁCH HÀNG



Không thay thế việc tư vấn cá nhân đều đặn hàng ngày

### nội dung **HỘI THẢO**

- ▶ Giới thiệu về Manulife
- Y nghĩa của Bảo Hiểm Nhân Thọ
- Giải pháp tài chính
- ▶ Giải đáp thắc mắc

Sử dụng "Phiếu khảo sát ý kiến khách hàng sau hội thảo" để thu thập ý kiến khách hàng & có cơ hội gặp lại khách hàng sau hội thảo.

# Các bước XỬ LÝ TỪ CHỐI



**LÅNG NGHE** 



ĐỒNG CẨM



GIẢI ĐÁP THẮC MẮC



TIẾP TỤC XIN HỆN





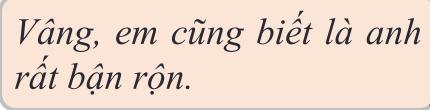
#### Các bước xử lý từ chối:



LÁNG NGHE



ĐỒNG CẨM







GIẢI ĐÁP THÁC MẮC



TIẾP TỤC XIN HỆN Tuy nhiên, hội thảo chỉ khoảng 60 phút, nhưng sẽ giúp anh chị có được giải pháp tài chính phù hợp cho gia đình.

Vậy thì tối nay hay tối mai em sẽ qua nhà gửi thư mời cho anh chị thì tiện hơn?

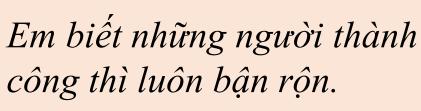
#### Các bước xử lý từ chối:



LÁNG NGHE



ĐỒNG CẨM







GIẢI ĐÁP THẮC MẮC Chính vì anh bận nên em mới gọi điện thoại hẹn trước để tiết kiệm thời gian của anh chị.



TIẾP TỤC XIN HỆN

Vậy thì 10 giờ sáng Thứ Bảy hay 3 giờ chiều Chủ Nhật tuần này, thời gian nào tiện cho anh chị hơn?

#### Các bước xử lý từ chối:



LÁNG NGHE



ĐỒNG CẨM



GIẢI ĐÁP THẮC MẮC



TIẾP TỤC XIN HỆN







Tuy nhiên có một số thứ cần phải minh họa cụ thể, qua điện thoại khó mà diễn tả hết được.

Vậy em sẽ tới thăm anh chị vào 10 giờ sáng Thứ Bảy hay 3 giờ chiều Chủ nhật thì tiện hơn ạ?

Các bước xử lý từ chối:



LÁNG NGHE



ĐỒNG CẨM



GIẢI ĐÁP THẮC MẮC



TIẾP TỤC XIN HỆN Em chúc mừng anh! Không phải ai cũng biết lo lắng cho tương lai của gia đình mình như anh!

Tuy nhiên mỗi sản phẩm đáp ứng nhu cầu khác nhau và thực tế thì nhu cầu tài chính của chúng ta không ngừng gia tăng. Chính vì thế mà em muốn mời anh đi nghe về gói giải pháp đang được thị trường đánh giá là rất ưu việt này. Hội thảo sẽ do các chuyên gia phân tích tài chính trình bày anh ạ, cũng là một dịp để anh em mình tìm hiểu thêm thông tin.



Vậy tối nay hay tối mai em qua nhà gửi thư mời cho anh chị thì tiện hơn?

#### Các bước xử lý từ chối:



LÁNG NGHE



ĐỒNG CẨM

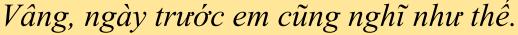


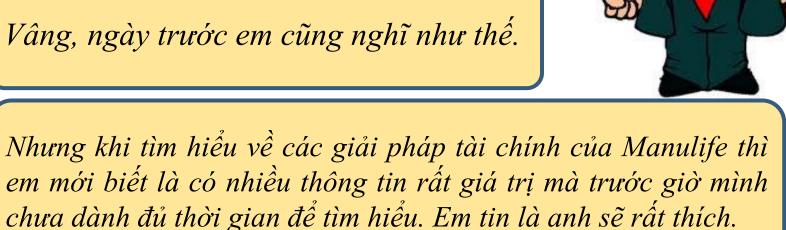
GIẢI ĐÁP THẮC MẮC



TIẾP TỤC

Không thích BH! Không có nhu cầu BH!





Vậy thì tổi nay hay tổi mai em sẽ qua nhà gửi thư mời cho anh chị thì tiện hơn?





### NHỮNG LƯU Ý KHI XIN HẠN QUA ĐIỆN THOẠI

- Khách hàng muốn gặp bạn vì lợi ích của họ.
- Luôn mim cười khi nói chuyện.
- Giọng nói thể hiện sự tự tin, trung thực và thuyết phục Không ậm ừ, ê a...
- Luôn luyện tập để gọi điện thoại cho giỏi, mặc kệ những lần thất bại trước đó.
- KHTN là người bận rộn, khó gặp. KH càng từ chối, càng đáng đầu tư công sức.



# BẠN SẼ TRỞ THÀNH NGƯỜI ĐẠI LÝ NÀO?



Đại lý A

Tôi kiên quyết có tối thiểu 10 cuộc hẹn và ít nhất 1 hợp đồng mới mỗi tuần.



Đại lý B

Khi nào rảnh tôi sẽ thử gọi cho người quen xem sao.