Chương 1: Những kỹ năng cần có của một Salesman chuyên nghiệp.

Bài 1: Những cách giúp bạn thêm tự tin trước khi gặp mặt khách hàng.

Điều 1: Phát triển và giữ vững thái độ tích cực.

Điều 2: Bạn phải là chuyên gia của sản phẩm, dịch vụ mà bạn đang rao bán.

Điều 3: Thực tập kỹ năng trình bày; đóng vai trò với đồng nghiệp quay phim lại cách “diễn” của bạn.

Điều 4: Đưa khách hàng vào toàn bộ quy trình sales. Không bắt khách hàng đóng vai thụ động, lắng nghe.

Điều 5: Nhớ tên khách hàng và sử dụng thường xuyên.

Điều 6: Xây dựng niềm tin của khách hàng nơi bạn bằng cách hỏi những câu thông minh và lắng nghe khách hàng trả lời, quan tâm đến sự bận tâm của họ.

Điều 7: Giao tiếp bằng mắt để tạo dựng mối quan hệ.

Điều 8: Nắm vững thông tin đối thủ.

Điều 9: Đoán trước vấn đề và chuẩn bị sẵn giải pháp.

Điều 10: Kiểm tra số lượng sản phẩm sẵn có, nắm vững số lượng hàng có thể giao ngay.

Bài 2: Những kỹ năng cần thiết của một nhân viên bán hàng chuyên nghiệp.

Điều 11: Lấy thông tin của khách hàng bằng những câu hỏi thông minh.

Điều 12: Cho phép tự thư giãn, hít thở sâu, độc thoại tích cực với bản thân.

Điều 13: Học các bước về sales nhuần nhuyễn và sử dụng chúng mỗi ngày.

Điều 14: Quản lý thời gian hiệu quả. Đầu tư thời gian cho việc kinh doanh.

Điều 15: Nghỉ ngơi để bạn cảm thấy khoẻ khoắn và tâm lý ổn định.

Bài 3: Xây dựng phong cách bán hàng chuyên nghiệp.

Điều 16: Tạo ra phong cách của chính bạn.

Điều 17: Sử dụng ngôn ngữ linh hoạt của chính bạn.

Điều 18: Đặt mình vào vai trò của khách hàng.

Điều 19: Đặt khách hàng làm đồng minh của bạn.

Điều 20: Suy nghĩ kỹ trước khi khẳng định nhu cầu của khách hàng.

Bài 4: Bí quyết giúp bạn lấy điểm trước khách hàng

Điều 21: Phân tích điều làm bạn sợ. Chia chúng ra thành điều có thể hoặc ko thể kiểm soát được và chinh phục chúng.

Điều 22: Thực tập cười và cười thường xuyên.

Điều 23: Tự giới thiệu với khách hàng về bạn thông qua phép xã giao thông thường hoặc qua giao thiệp kinh doanh.

Điều 24: Tạo ấn tượng ngay từ vài phút đầu tiên, bạn khó có cơ hội thứ hai để tạo ấn tượng lại.

Điều 25: Bạn phải tỏ ra là người sales thành công.

Điều 26: Chăm sóc hình ảnh cá nhân của bạn.

Bài 5: Phương pháp làm chủ công việc của bạn

Điều 27: Quyết định rằng bạn là người gặp nhiều khách hàng hơn ai khác trong ngày.

Điều 28: Biết tất cả mọi điều liên quan đến công việc của bạ. Không lãng phí thời gian của bạn và của khách hàng chỉ để tìm kiếm những tiểu tiết ko quan trọng.

Điều 29: Thư giãn và tự thưởng cho mình. Thưởng thức cùng với khách hàng của bạn.

Điều 30: Không người sales nào có thể có được mọi khách hàng. Học cách chuyển người khác mà bạn không thể thành công sang cho đồng nghiệp của bạn.

Bài 6: Phương pháp xây dựng nền tảng sale vững chắc.

Điều 31: Trước tiên phải tin vào chính bạn. Nếu bạn nghĩ bạn không thể thì ai sẽ có thể?

Điều 32: Đặt mục tiêu và đạt được nó. Mục tiêu đơn giản chỉ là một giấc mơ có thời hạn và thời gian hoàn thành.

Điều 33: Học những nền tảng cơ bản của sales và sử dụng chúng. Đọc sách, tham dự hội thảo, nghe đĩa và sử dụng những kỹ thuật học được phù hợp với phong cách của bạn.

Điều 34: Mỗi tuần học được một kỹ năng mới. Thực tập ngay khi bạn học nó.

Điều 35: Nghe các đĩa về phát triển cá nhân.

Điều 36: Mường tượng tình huống sales trong đầu trước khi chúng xảy ra.

Bài 7: Phương pháp đối thoại cùng khách hàng.

Điều 37: Bắt tay thật chặt. Không ai thích bắt tay với “cá chết”

Điều 38: Cố gắng đối thoại trong phần trình bày của bạn. Giống như bạn đang nói chuyện với một người bạn.

Điều 39: Phát triển kỹ năng sử dụng điện thoại của bạn.

Điều 40: Không phán xét người khác vội vàng; họ thường là khách hàng bất ngờ của bạn đấy.

Chương 2: Bí quyết chốt Sale nhanh chóng.

Bài 8: Kỹ thuật nắm bắt tâm lý khách hàng.

Điều 41: Hiểu khách hàng và nhu cầu của họ. Đặt câu hỏi và lắng nghe để hiểu được nhu cầu thực sự của họ.

Điều 42: Bán để trợ giúp khách hàng; ko bán vì tiền.

Điều 43: Thường xuyên tự phân tích. Xác định bạn mong muốn đạt được điều gì trong ngắn hạn và dài hạn của sự nghiệp sales của mình.

Điều 44: Tin tưởng vào công ty, sản phẩm và dịch vụ của bạn, nếu bạn không tin thì khách hàng của bạn cũng vậy, nếu bạn có lòng tin vào sản phẩm bạn đang bán, sự tự tin đó sẽ thể hiện ra ngoài.

Bài 9: Bí quyết chinh phục khách hàng khó tính.

Điều 45: Chuẩn bị kĩ câu hỏi, câu trả lời, cách mở đầu câu chuyện.

Điều 46: Thử những cách tiếp cận mới. Đừng lúc nào cũng sử dụng những kỹ thuật cũ.

Điều 47: Lắng nghe cẩn thận cách mà khách hàng trả lời câu hỏi của bạn.

Điều 48: Linh hoạt trong phần trình bày của bạn để phù hợp với yêu cầu của khách hàng.

Điều 49: Học cách giới thiệu bản thân hiệu quả. Tham gia khóa học nghệ thuật nói chuyện trước công chúng.

Điều 50: Chứng minh cho khách hàng thấy bạn khác biệt với đối thủ như thế nào. Đừng quá tập trung đến việc bán cho được hàng.

Bài 10: Xây dựng tác phong làm việc chuyên nghiệp.

Điều 51: Đăng ký báo chí liên quan đến ngành kinh doanh của bạn.

Điều 52: Chú ý đến khách hàng của bạn. Làm cho họ cảm thấy họ quan trọng.

Điều 53: Bắt đầu đi làm sớm hơn nửa tiếng và về trễ hơn nửa tiếng.

Điều 54: Không sử dụng thời gian một cách vô bổ tập trung vào làm việc nhiều hơn.

Điều 55: Đầu tư nhiều time để hiểu khách hàng hơn.

Điều 56: Học cách hỏi câu hỏi mở.

Điều 57: Chỉ cho khách hàng thấy giá trị khi mua hàng của bạn và công ty của bạn.

Điều 58: Học cách nhấn mạnh.

Điều 59: Lãm rõ sự từ chối của khách hàng.

Bài 11: Dành sự quan tâm đến khách hàng.

Điều 60: Luôn tạo cơ hội bán hàng cho tất cả khách hàng.

Điều 61: Không cho phép lần từ chối đầu tiên là lý do cho cuộc bán hàng thất bại.

Điều 62: Luôn làm cho khách hàng nhớ tên bạn. Luôn liên lạc với khách hàng ngay cả khi cuộc bán hàng đã thành công.

Điều 63: Luôn xin khách hàng giới thiệu cho khách hàng khác.

Điều 64: Luôn gọi điện thoại cảm ơn sau mỗi cuộc thăm viếng khách hàng.

Điều 65: Gửi cho mỗi khách hàng một bưu thiếp cảm ơn.

Điều 66: Học cách trở thành đồng minh cho mỗi thương vụ.

Điều 67: Trở thành một chuyên gia mà khách hàng luôn tin tưởng.

Bài 12: Học cách yên lặng để chốt Sale thành công.

Điều 68: Học cách thoải mái với sự yên lặng.

Điều 69: Yên lặng sau khi yêu cầu khách hàng ký hợp đồng.

Điều 70: Yên lặng sau khi hỏi khách hàng một câu hỏi.

Bài 13: Nhìn nhận đúng đắn về việc bán hàng.

Điều 71: Đầu tư thời gian cho việc tìm kiếm khách hàng thay vì để họ tự tìm đến cửa hàng của bạn.

Điều 72: Đầu tư nhiều thời gian cho việc đánh giá khách hàng thay vì giới thiệu sản phẩm mà không đúng khách hàng.

Điều 73: Nhìn nhận cuộc bán hàng là một quy trình chứ không phải một sự kiện bắt đầu và kết thúc.

Điều 74: Không vội vã.

Điều 75: Năng động trong mọi việc bạn làm. Đừng để khách hàng phải hỏi bạn.

Điều 76: Nghe nhiều hơn nói.

Điều 77: Giữ động lực bằng cách lắng nghe hoặc đọc những sách làm lên tình thần.

Điều 78: Cho người ta một lý do để mua hàng của bạn.

Điều 79: Hiểu sản phẩm của đối thủ và sự khác biệt của chúng đối với sản phẩm của bạn.

Bài 14: Những phẩm chất cần có của một chuyên gia bán hàng.

Điều 80: Cư xử tốt với khách hàng vào bất kỳ thời điểm nào trong ngày.

Điều 81: Ko đoán mò.

Điều 82: Suy nghĩ trước khi nói.

Điều 83: Làm thêm nhiều việc ở công ty.

Điều 84: Đừng để bụng sự từ chối của khách hàng. Phải tìm ra sự từ chối thật sự.

Bài 15: Kỹ thuật kết thúc cuộc bán hàng thành công.

Điều 85: Thay đổi cách chào hỏi. Đừng lúc nào cũng “xin chào”, anh khỏe không?

Điều 86: Tập trung để tìm hiểu nhu cầu tâm lý của khách hàng.

Điều 87: Linh hoạt trong giọng nói. Tránh thảo luận bằng một giọng điệu đều đều.

Điều 88: Sử dụng nhiều kỹ thuật khác nhau để kết thúc cuộc bán hàng.

Bài 16: Nghệ thuật ứng phó khi bị khách hàng từ chối.

Điều 89: Luôn xin phép khách hàng trước khi bạn cung cấp giải pháp cho sự từ chối của họ.

Điều 90: Hãy chắc rằng giải pháp của bạn phù hợp với từng đối tượng khách hàng khác nhau. Tránh trường hợp trả lời chung chung, nông cạn.

Bài 17: Học hỏi những người bán hàng đỉnh cao.

Điều 91: Đừng bao giờ phàn nàn những điều vượt xa khỏi sự kiểm soát của bạn.

Điều 92: Đừng bị xuống tinh thần, mỗi từ “ko” bạn nghe sẽ đưa bạn đến gần hơn từ “đồng ý”

Điều 93: Quan sát những người bán hàng đỉnh cao. Ghi nhận sự khác biệt của họ và sử dụng chúng kết hợp với phong cách của bạn.

Điều 94: Luôn giữ liên lạc với khách hàng.

Điều 95: Đánh giá điểm mạnh, điểm yếu của bạn và lên kế hoạch cải thiện chúng mỗi ngày.

Bài 18: Nghệ thuật ứng xử với khách hàng.

Điều 96: Ý thức được sự lo sợ của khách hàng và sự lưỡng lự của họ.

Điều 97: Cư xử với mỗi người khách hàng bằng mỗi cách khác nhau.

Điều 98: Cư xử với khách hàng với lòng trung thực và sự tôn trọng.

Điều 99: Cho người ta lý do để mua hàng của bạn hôm nay, với giá của bạn.

Điều 100: Ngưng nói chuyện và hãy lẵng nghe.