**1. Chào hỏi tạo sự thân thiện, gây thiện cảm với khách hàng**

+ Xác nhận thông tin khách hàng đã có

+ Giới thiệu bản thân và mục đích cuộc gọi

**2. Khai thác thông tin khách hàng để tìm ra điểm yếu và các vấn đề khách cần hỗ trợ:**

+ Giới tính (bé trai có sự phát triển trội hơn so với bé gái)

+ Tháng tuổi (xác định độ tuổi để xem bé phát triển đạt tiêu chuẩn không)

+ Cân nặng/ chiều cao (xem trẻ phát triển có đạt tiêu chuẩn so với tháng tuổi không)

+ Ăn uống (để biết bé ăn tốt hay biếng ăn)

* 0 - 6th: bé ăn sữa mẹ hoàn toàn hay dặm thêm sct hay dùng sct hoàn toàn? Nếu dùng sct thì dùng loại nào? uống bn ml/ngày? **=> tính năng lượng/ngày?(trẻ từ 0-1 tháng tuổi nên uống từ 420-480ml/ngày. Trẻ từ 1-4 tháng tuổi nên uống từ 600-720ml/ngày.trẻ từ 4-6 tháng thì nên uống từ 720ml-900/ngày)**
* 6 tháng trở lên: vẫn hỏi những câu về sữa như trên và hỏi thêm ăn dặm  
  1 ngày mấy bữa ăn dặm (ăn cháo hay ăn cơm)

có bổ sung dầu ăn/mỡ mỗi bữa không? mỗi bữa cho bé bn ml dầu ăn? **(6 - 12th = 5ml. 12 - 24th = 7ml, >2t = 10 - 15ml/bữa=>bắt buộc phải bổ sung)**

+ Tiêu hóa (biết được trẻ có bị táo bón, tiêu chảy hay hệ tiêu hóa tốt)

+ Ngủ nghỉ (nhận biết xem trẻ có bị thiếu khoáng chất không? Vào ban đêm khi bé ngủ là thời điểm cơ thể diễn ra quá trình trao đổi và hấp thu dinh dưỡng, giúp bé tăng cân, phát triển chiều cao và trí não tốt)

+ Đề kháng (xem bé có hay bị ốm vặt hay không?)

- Phân tích:

* Tình trạng sức khoẻ hiện tại với tiêu chuẩn: cân nặng và lượng ăn có đủ theo tiêu chuẩn không?
* Nguyên nhân dẫn đến tình trạng mà bé gặp phải

- Dọa bệnh (đưa ra hậu quả của bệnh nếu không cải thiện sớm)

- Giải pháp

* Chế độ ăn, lượng ăn, chế sinh hoạt
* Ưu điểm sản phẩm phù hợp giúp bé cải thiện tình trạng đang gặp phải và quá trình cải thiện

**Chốt đơn: đưa ra được hiệu quả cải thiện khi sử dụng sản phẩm, giới thiệu về chương trình ưu đãi, thuyết phục khách mua hàng**

**3. Kết:**

Cảm ơn khách đã lựa chọn sản phẩm, chúc bé luôn khỏe mạnh, cải thiện tốt. Hy vọng mẹ sẽ duy trì sản phẩm lâu dài giúp bé phát triển toàn diện.

* Yêu cầu: mỗi bạn sale làm kịch bản hoàn chỉnh chốt sale (đưa ra tình huống mà trẻ hay gặp phải và cách xử lý tình huống: biếng ăn, chậm lên cân, táo bón, đi ngoài, ngủ không sâu giấc, mồ hôi trộm, hay ốm vặt, không chịu uống sữa,...)