

## **Case Study 2: Sự cố thuyết trình bán hàng**

Bạn là nhân viên bán hàng, và đã hẹn được khách hàng một buổi thuyết trình về sản phẩm. Sau quá trình chuẩn bị rất chu đáo và cẩn thận về khách hàng và nhu cầu khách hàng, bạn tự tin tới buổi thuyết trình.

Hãy hình dung về những sự cố sau đây:

1/ Buổi thuyết trình dự kiến diễn ra với trưởng phòng kế hoạch vật tư của khách hàng. Nhưng giám đốc khách hàng cũng tham gia và đột ngột yêu cầu tạm dừng và yêu cầu được làm việc trực tiếp với giám đốc bên bạn.

2/ Bạn đang thuyết trình và khách hàng hỏi những câu hỏi mà bạn không nắm rõ hoặc không biết câu trả lời.

3/ Bạn chỉ mới nói được một chút thì khách hàng đã hỏi và nói quá nhiều, quá dài dòng thậm chí đi xa chủ đề câu chuyện.

4/ Bạn đã giới thiệu sản phẩm của công ty bạn. Khách hàng đang trao đổi thông tin kỹ thuật về dòng sản phẩm bạn giới thiệu để giải quyết vấn đề trong hệ thống sản xuất của khách hàng, bỗng đột ngột dừng trao đổi và hẹn gặp lại sau.

5. Bạn đã thuyết trình, khách hàng quan tâm và yêu cầu báo giá. Giá báo của bên bạn cao hơn mức khách hàng có thể chấp nhận và từ chối.

Nếu gặp các tình huống này bạn sẽ ứng xử như thế nào?