**Anh Văn Nguyên. 15/5/2021**

Quy trình 8+2

7 bước để kể câu chuyện: bán hàng bằng kể chuyện

Hỏi:

* Điều gì làm cho tôi cảm thấy phấn khích vào lúc này?
* Điều gì làm cho tôi tự hào nhất vào lúc này?
* Điều làm cho tôi hạnh phúc nhất vào lúc này?
* Điều gì
* Điều gì tôi cảm thấy biết ơn nhất lúc này?
* Tôi yêu ai và ai yêu tôi?

Bán hàng là gì:

* Là giải quyết vấn đè cho khách hàng (cá nhân, gia đình, xã hội)
* Khách hàng chỉ nghe khi họ thích mình, chỉ mua khi tin tưởng vào bạn
* **Phải có Lòng yêu thương, Lòng biết ơn, Lòng kiên nhẫn**
* Lúc mới mở rộng thị trường :
  + Vào các nhóm về sức khỏe

**A&Q:**

* Lâu không gặp thì nhắn tin hỏi thăm
* Nói chuyện nhiều thì quen thôi ☺))
* Hỏi đang làm nghề gì:
  + Cộng tác viên
  + Dùng dàng
  + Giúp bạn
* Nắm rõ về DISC
  + Nhận diện:
    - Gia tăng điểm chạm
    - Call video
    - Nếu khép kín thì D, C
    - Thích tập thể thao DI: truyền cảm hứng, năng lượng
    - Hỏi
    - Hỏi 1 câu trả lời 10 câu: nhóm I hoặc S
    - D: Quan trọng kết quả, hợp thì mua, vị kỷ
    - I: Hỏi kỹ, nhanh chán, khen là thích
    - S: Nhiệt tình, tình cảm và lợi ích thì mua, sợ ảnh hưởng người khác, mua ủng hộ giúp với
    - C:
  + Khai thác nổi đau và xung sướng:
    - Hỏi
      * Bạn thực sự muốn gì? (Mình năm nay muốn mua cái này, bạn muốn gì)
      * Có gì, làm được gì, muốn trở thành ai đó
      * Bạn không hạnh phúc nhất điều gì trong cuộc sống bản thân hiện tại, hay thức khuya hay không
      * Rào cản
* Kiểm tra
* Xác thực

**Quy trình 8+2**

* Tạo lập DANH SÁCH khách hàng
  + Bán hàng như hơi thở:
    - Liên tục gia tăng danh sách thị trường
    - Tự nhiên
    - Điều đặn
  + Danh sách khách hàng không giới hạn:
    - Liên tục
    - Đều đặn
    - Phân bổ thành 3 thị trường:
      * Nóng (tin cậy, gia đình, những người đã từng mua hàng của mình):
      * Ấm (bạn, hàng xóm): thị trường không giới hạn
      * Lạnh
  + Danh sách khách hàng tiềm năng:
    - Khả năng chi trả
    - Khả năng tự quyết
    - Đo lường bằng các câu hỏi, tâm sự
    - Có nhu cầu (xin vùng ảnh hưởng, nhờ giúp, giới thiệu)
    - Vẽ chân dung khách hàng (liên tục)
* HẸN GẶP
  + Gọi (điện thoại, zalo, fb,..)
  + Nhắn tin
  + Đảm bảo và cam kết
* Xây dựng MỐI QUAN HỆ tin cậy & thân tình
  + Mình là người cho đi trước (tặng quà, cho đúng sở thích)
  + Quan tâm, lắng nghe chăm chú, call video
  + Hỏi rãnh làm gì đó
  + Tìm điểm tương đồng, có cái gì gần gũi sao sao á
  + Sau này tính ra làm cái gì
  + Ba mẹ làm gì, ba mẹ tui cũng đau khớp
  + Ồ chắc bạn giỏi lắm
* Xác định NHU CẦU
  + Đôi lúc không cần nhu cầu, bán niềm tin
  + Làm ơn giúp mình với
  + Làm ơn giúp tôi với
  + Vẽ chân dung
  + Xác định nhu cầu
    - Sống
    - Tiền
    - Yêu thương + kết nối
    - Danh vọng
    - .
* Chuyển tính năng thành LỢI ÍCH
* CHỐT ĐƠN
* Xử lý TỪ CHỐI

**Chị Nương Vi .17/05/2021**

* Phải có danh sách khách hàng
* Hẹn Gặp (có quy trình nói chuyện)
* Mối Quan hệ thâm tình (trở thành bạn, kể chuyên) (họ đã tâm sự chưa)
* Khai thác Nhu Cầu của họ là gì
  + Chân dung khách hàng
    - Nổi đau
    - Kể về sự sung sướng sau khi khỏi
* Các bước điều phải xác thực kiểm tra
* Người lạ:
  + Mua giúp
  + Mua Giùm (mua giùm bạn em với)
  + Mua ủng hộ
  + Khen điểm mạnh của họ (nói chuyện vui,..)
  + Em lười nhắn tin lắm
* Phải có danh sách (đã bán,..)
* Khai thác nổi đau
* Nóng
  + Nói chuyện, hỏi thăm gia đình
  + Lưu ý: phải hiểu sản phẩm, hiểu lợi ích sản phẩm, phải tìm tòi
* Sản phẩm:
  + 028: kem đánh răng
  + 069: sáp khử mùi
  + 048: vitamin C
  + 523: sửa rửa mặt
  + 617: kem chống nắng
  + 284: xà phòng bơ
  + 238: tẩy tế bào chết (ko dùng cho mụn viêm)
  + 064: dầu nóng
  + 040: xịt khoáng
* Quy trình:
  + Rửa mặt
  + Toner
  + Chống nắng

**Chị QL.Ngọc Ánh**

* Biết mã số
* Biết tính năng
* Biết các thành phần cơ bản, tác dụng cơ bản
* Chuyển tính năng sang lợi ích
  + Lợi ích giải quyết đc những nổi đau mà khác hàng đang phải chịu
  + Mang lại sự sung sướng
* Xác định nhu cầu
* Trò chuyện giải quyết vấn đề
  + Tăng cân phải ăn, uống sản phẩm forever rồi phải ăn nhiều đạm, rồi phải tập thể dục, vận động mới tăng cân đc
  + Phải rõ đối phương nhiều hơn thì mới thắng trong trò chơi đàm phán
  + 028 : hương bạc hà , đường sorbitol , gel lô hội . sáp ong
  + sáp ong kháng khuẩn kháng viêm,hết hôi miệng
  + gel lô hội mát chống viêm mờ thâm
  + Áp dụng 7 bước để kể chuyện
  + Thành phần 284 là bơ(100%) 100% bơ tự nhiên , sả , dầu oliu, hương cam: giữ ẩm, nhẹ nhàng làm sạch làn da nhờn mà không gây kích ứng da, giữ lỗ chân lông trở nên sạch sẽ hơn 130k
  + Nổi đau của người da nhờn, lấy đi hết những dầu thừa
  + Kể chuyện và chia sẻ
  + 067: sáp khử mùi, không có chứa muối nhôm nên không gây vàng áo, ko làm thâm vùng da dưới áo, vì nó trung hòa với mồ hôi khi tiết ra tạo ra mùi dễ chịu
  + 064: tác dụng
* Chốt sell:
  + Để chiến thắng đc thì phải rõ thông tin của người khách hàng, rõ nhu cầu, thật sự có nhu cầu giải quyết nhu cầu đó hay không
  + Ai là người ra quyết định mua
  + Khả năng chi trả của khách hàng (không biết tài chính của em khảong bao nhiêu thì em sẽ chi được để anh tư vấn
  + Không đc nói giá sán phẩm khi chưa thực sự giúp họ hiểu lợi ích của sản phâm và khả năng tài chính của họ
  + BAO GIỜ KHÁCH HÀNG CŨNG CÓ THỂ CHI TRẢ CAO HƠN SỐ TIỀN MÀ HỌ NÓI RA
  + Đối với tình trạng của em thì anh nghĩ chỉ cần 2 sản phẩm này thôi, nếu họ nói chỉ có khả năng chi trả thấp hơn, 2 sản phẩm này giá …, em không đủ tiền hay là sao, anh sẽ bớt cho em một tí, coi như mình làm quen.
* Sử lý từ chối:
  + HÃY NHỚ KHI SỬ LÝ TỪ CHỐI KHÔNG ĐUỌ TẠO NÊN MÂU THUẨN, CẢM ƠN, CÔNG NHẬN, LẮNG NGHE KHÁCH HÀNG (cảm ơn em đã nói ra những điều này cho anh). Sử lý sự từ chối trong tâm trí và sau khi nói giá
  + Trước khi họ từ chối, phải giái quyết đc 3 vấn đề : ko có tiền, chưa tin mình, chưa tin giải pháp của mình
    - Không có tiền: chọn đúng đối tượng
    - Chưa tin mình: xây dựng thương hiệu cá nhân, đáp ứng đc nhu cầu, trao đi giá trị trước
  + Phải lắng nghe, tạo đk để khách hàng nói ra hết những nguyên nhân tại sao khách hàng lại từ chối
    - 5 câu hỏi ma thuật
      * Em có thể nói rõ hơn cho anh về vâns đề này đc ko
      * Còn gì nữa ko em (dạ còn gì nữa ko anh chị ạ)
      * Giả sử vấn đề này đc giải quyết thì em có muốn trải nghiệm sản phẩm bên anh chứ
      * Vậy thì chúng ta cùng dành thời gian giải quyết vấn đề này nha
    - Những câu hỏi Q&A:
      * Để em suy nghĩ đã: Theo kinh nghiệm tư vấn khách hàng của em, thì khi kh nói điều này sẽ có 2 trường hợp sau đây khi ac nói điều này, hoặc là anh không quan tâm đến sản phẩm này, hoặc là anh có quan tâm đến sản phẩm cảu em nhưng còn điều gì thắc mắc
        + Th1: Chuyển hướng sang một sản phẩm khác (vì có thể mình tư vấn nhầm)
        + Th2: Em cảm ơn anh vì anh đã nói ra điều này với anh. Theo kinh nghiệm của em,1 là, 2 là sản phẩm này chưa có những công dụng phù hợp mà anh tìm kiếm, 3 là anh gặp vấn đè về tài chính
      * Giá cao quá:
        + So sánh giá: Dạ thì không biết chi đang so sánh sản phẩm này với sản phẩm của thương hiệu nào vậy ạ, chị có thể nói rõ hơn không ạ. Đưa những USB, những lợi ích vượt trội mà bên mình mang lại
        + Bỏ bớt: Không biết anh chị có sẵn sàng bỏ bớt đi 1 phần tính năng để giảm chi phí ko ạ
        + Tiền nào của nấy: giá cao vì chất lượng dịch vụ tốt hơn
        + Chia phí: chia nhỏ ra, tính ra thực tế nó không có cao
        + Hậu quả: hãy kể cho họ nghe câu chuyện của người thất bại, để lâu nặng hơn
        + Rung cây dọa khỉ: trả góp (chỉ thân tình máu mủ)
        + Vấn đề khác: hỏi giá có phải vấn đề duy nhất khiến anh chị bận tâm không
        + Tương tự: không biết anh chị có từng mua sản phẩm tương tự nào với giá tốt hơn chưa ạ

Chưa: chứng minh giá cả hợp lý (chia phí)

Rồi: đưa USB ra, không hợp lý và không bằng nhau để so sánh với giá sp của mình.

* + - * + Đồng cảm: thể hiện sự đồng ảm và kể câu chuyện AB, trước đây cũng có khách hàng tương tự như em, phải đặt mình vào vị trí của họ
        + Sản phẩm tốt nhất: những thứ tốt nhất có rẻ không em, những thứ chất lượng nhất có rẻ không em
        + Cảm ơn: cảm ơn em đã chia sẻ thật lòng suy nghĩ và băn khoăn thắc mắc cho anh, vâyk không biết mức giá báo nhiêu thì phù hợp với mức chi trả của em vào thời điểm này
        + Tài chính: không biết vấn đè nằm ở giá bán của tụi em cao hay nằm ở ngân sách của ac bị giới hạn ạ

Ngân sách: nói chuyện với ng chi trả. Đưa ra bộ sản phẩm phù hợp hơn

* + - * + Giả sử giá cao ko pahỉ là vấn đề thì sản phẩm này có giải quyết đc nhu cầu của em hay không
    - Trước khi kết thúc, xin lịch hẹn vào ngày mai hoặc ngày mốt, xin hẹn cụ thể gần nhất, để có cái cớ gặp lại và liên lạc
    - Có đáng để mình dành thời gian cho họ hay không
    - CHỐT KHÁCH HÀNG VÀ KHÓA LẠI VẤN ĐỀ: dạ em chào chị, em cảm ơn chị đã quan tâm sản phẩm của bên em trong thời gian qua, có thể hiện tại chị đã thay đổi kế hoạch, và không mua sản phẩm bên em nữa. em cũng rất hiểu chuyện này, vì một số khách hàng bên em cũng ngại và ko liên lạc với em nữa. Tuy nhiên chị đừng ngại với em nếu chị sử dụng sản phẩm của nơi khác, nhưng em rất vui vì đã giúp chị tìm hiểu… nếu chị không muốn sử dụng sản phẩm bên em thì em cũng mong chị có thể cho em những ý kiến góp ý để em có thể phát triển trong time sắp tới,. Anh chị có thể không trả lời tin nhắn này, thì có thể. nhưng trong time sắp tới, nếu có bất kì vấn đề gì trong việc chăm sóc da mà chị băn khoan thì có thể hỏi em bất cứ lức nào dù chị đnag dùng sản phẩm ở nơi, khác, em luôn sẵn sàng trả lời câu hỏi của anh chị bất cứ lúc nào. Chúc chị buổi tối vui vẻ và nhanh chóng cải thiện tình trạng của mình.
    - Nói chuyện và hướng dẫn sau khi bán xong
      * Kể câu chuyện hiệu quả trong quá khứ: Tháng trước, anh cũng có khách hàng gặp trường như em,
      * Kể câu chuyện về dịch vụ tốt đi kèm ngoài mong đợi:

Câu chuyện của người thất bại:

Bữa có ng bạn, tư vấn, chưa có tiền, chưa gấp đâu, có gì sau, 1 time sau thì nặng hơn, nếu chữa trị sớm hơn thì sẽ ít tốn kém hơn

Câu chuyện của người thành công:

Nghe em nói bống anh nhớ tới khách hàng bữa trước, ước gì gặp được anh sớm hơn,