

1. GỌI ĐIỆN THOẠI BÁN HÀNG

1. Giới Thiệu Ngắn Gọn và Rõ Ràng

- **Mở đầu ngắn gọn, cụ thể:** Ví dụ, "Chào anh Tài, em là Yến gọi từ An Gia. Hôm nay em muốn giới thiệu dự án căn hộ River City ở Quận 7 đến anh."

2. Hỏi Rõ Nhu Cầu của Khách Hàng

- **Xác định rõ nhu cầu:** "Anh có nhu cầu mua để ở hay đầu tư?"

3. Giải Quyết Quan Ngại về Vị Trí

- **Hỏi về tình trạng công ty:** "Công ty anh có kế hoạch duy trì trụ sở tại vị trí hiện tại trong vòng 3 năm tới không? Hay có khả năng di chuyển hoặc mở thêm chi nhánh mới không?"

4. Giải Quyết Quan Ngại về Sạt Lở

- **Trình bày về khảo sát địa chất và giấy phép xây dựng:** "Để hình thành nên dự án River City, các nhà khảo sát đã nghiên cứu kỹ lưỡng về kết cấu địa chất và khu vực này đã được cấp giấy phép xây dựng an toàn với cảnh view sông."

5. Xử Lý Quan Ngại về Giao Thông và An Toàn

- **Phân biệt làn đường cho xe container và xe nhỏ:** "Xe container sẽ chạy làn khác với xe nhỏ, đảm bảo an toàn cho cư dân. Ngay cả khu vực nội ô cũng có xe lớn chạy qua nhưng bên em đảm bảo làn đường riêng biệt."

6. Chuyển Hướng Quyết Định và Mời Gặp Gỡ

- **Mời khách hàng tham quan trực tiếp dự án:** "Thứ bảy này lúc 9:00, em mời anh ghé qua dự án để xem thực tế nhé. Em sẽ nhắn tin địa chỉ cho anh."

Tổng Kết Lại Các Lưu Ý

1. Giới thiệu ngắn gọn và rõ ràng.
2. Xác định rõ nhu cầu của khách hàng.
3. Giải quyết quan ngại về vị trí bằng cách hỏi về tình trạng công ty.
4. Trình bày rõ ràng về khảo sát địa chất và giấy phép xây dựng để giải quyết quan ngại về sạt lở.
5. Phân biệt làn đường cho xe container và xe nhỏ để đảm bảo an toàn giao thông.
6. Chuyển hướng quyết định và mời khách hàng tham quan trực tiếp dự án.

Bài Tập Thực Hành

1. Giới thiệu và hỏi nhu cầu:

- "Chào anh Tài, em là Yến gọi từ An Gia. Hôm nay em muốn giới thiệu dự án căn hộ River City ở Quận 7 đến anh. Anh có nhu cầu mua để ở hay đầu tư?"
- 2. **Giải quyết quan ngại về vị trí:**
 - "Công ty anh có kế hoạch duy trì trụ sở tại vị trí hiện tại trong vòng 3 năm tới không? Hay có khả năng di chuyển hoặc mở thêm chi nhánh mới không?"
- 3. **Giải quyết quan ngại về sạt lở:**
 - "Để hình thành nên dự án River City, các nhà khảo sát đã nghiên cứu kỹ lưỡng về kết cấu địa chất và khu vực này đã được cấp giấy phép xây dựng an toàn với cảnh view sông."
- 4. **Xử lý quan ngại về giao thông và an toàn:**
 - "Xe container sẽ chạy làn khác với xe nhỏ, đảm bảo an toàn cho cư dân. Ngay cả khu vực nội ô cũng có xe lớn chạy qua nhưng bên em đảm bảo làn đường riêng biệt."
- 5. **Chuyển hướng quyết định và mời gặp gỡ:**
 - "Thứ bảy này lúc 9:00, em mời anh ghé qua dự án để xem thực tế nhé. Em sẽ nhắn tin địa chỉ cho anh."

Hãy luyện tập các tình huống này để nâng cao kỹ năng tư vấn và xử lý các phản đối của khách hàng một cách hiệu quả hơn. Chúc bạn thành công!

2. PHÂN TÍCH VÀ TÓM TẮT CHI TIẾT BUỔI GỌI ĐIỆN BÁN HÀNG

1. Giới Thiệu Dự Án Ngắn Gọn và Rõ Ràng

- **Mở đầu ngắn gọn, cụ thể:** "Chào anh, em là Yến gọi từ An Gia. Hôm nay em muốn giới thiệu dự án căn hộ River City ở Quận 7 đến anh."

2. Xác Định Nhu Cầu của Khách Hàng

- **Hỏi rõ nhu cầu:** "Anh đang quan tâm để mua ở hay đầu tư?"

3. Trình Bày Lợi Ích của Dự Án

- **Nêu bật các lợi ích và tiềm năng của dự án:** "Dự án River City đang trong giai đoạn mở bán đầu tiên với giá thấp nhất, vị trí liền kề khu đô thị Phú Mỹ Hưng, rất thuận tiện cho việc đi lại và có tiềm năng tăng giá cao trong tương lai."

4. Giải Quyết Quan Ngại về Lợi Nhuận Cho Thuê

- **Trình bày về nhu cầu thuê nhà:** "Nhu cầu cho thuê ở đây rất cao vì vị trí chỉ cách Phú Mỹ Hưng 5 phút, nơi có nhiều chuyên gia nước ngoài làm việc. Giá thuê hợp lý và cạnh tranh hơn so với các khu vực khác."

5. So Sánh Giá Thuê và Tính Cạnh Tranh

- **So sánh với các khu vực khác:** "Giá thuê ở khu vực của chúng ta thấp hơn khoảng 20-25% so với Hà Đô, nhưng lại có nhu cầu thuê cao hơn vì giá hợp lý và phù hợp với ngân sách của nhiều chuyên gia nước ngoài."

6. Chuyển Hướng Quyết Định và Mời Gặp Gỡ

- **Mời khách hàng tham quan dự án trực tiếp:** "Thứ bảy này lúc 9:00, em mời anh ghé qua dự án để xem thực tế nhé. Em sẽ nhắn tin địa chỉ cho anh."

Tổng Kết Lại Các Lưu Ý

1. Giới thiệu ngắn gọn và rõ ràng.
2. Xác định rõ nhu cầu của khách hàng.
3. Trình bày lợi ích và tiềm năng của dự án một cách cụ thể.
4. Giải quyết quan ngại về lợi nhuận cho thuê bằng cách trình bày nhu cầu thuê thực tế.
5. So sánh giá thuê và tính cạnh tranh với các khu vực khác.
6. Chuyển hướng quyết định và mời khách hàng tham quan trực tiếp dự án.

Bài Tập Thực Hành

1. **Giới thiệu và hỏi nhu cầu:**
 - "Chào anh, em là Yến gọi từ An Gia. Hôm nay em muốn giới thiệu dự án căn hộ River City ở Quận 7 đến anh. Anh đang quan tâm để mua ở hay đầu tư?"
2. **Trình bày lợi ích của dự án:**
 - "Dự án River City đang trong giai đoạn mở bán đầu tiên với giá thấp nhất, vị trí liền kề khu đô thị Phú Mỹ Hưng, rất thuận tiện cho việc đi lại và có tiềm năng tăng giá cao trong tương lai."
3. **Giải quyết quan ngại về lợi nhuận cho thuê:**
 - "Nhu cầu cho thuê ở đây rất cao vì vị trí chỉ cách Phú Mỹ Hưng 5 phút, nơi có nhiều chuyên gia nước ngoài làm việc. Giá thuê hợp lý và cạnh tranh hơn so với các khu vực khác."
4. **So sánh giá thuê và tính cạnh tranh:**
 - "Giá thuê ở khu vực của chúng ta thấp hơn khoảng 20-25% so với Hà Đô, nhưng lại có nhu cầu thuê cao hơn vì giá hợp lý và phù hợp với ngân sách của nhiều chuyên gia nước ngoài."
5. **Chuyển hướng quyết định và mời gặp gỡ:**
 - "Thứ bảy này lúc 9:00, em mời anh ghé qua dự án để xem thực tế nhé. Em sẽ nhắn tin địa chỉ cho anh."

3. PHÂN TÍCH CHI TIẾT BUỔI GỌI ĐIỆN BÁN HÀNG VÀ CÁC BÀI HỌC RÚT RA

Tổng Hợp Kiến Thức từ Đoạn Học

1. Giới Thiệu Dự Án Ngắn Gọn và Rõ Ràng

- **Mở đầu ngắn gọn, cụ thể:** "Chào anh, em là Yến gọi từ An Gia. Hôm nay em muốn giới thiệu dự án căn hộ River City ở Quận 7 đến anh."

2. Xác Định Nhu Cầu của Khách Hàng

- **Hỏi rõ nhu cầu:** "Anh đang quan tâm để mua ở hay đầu tư?"

3. Trình Bày Lợi Ích của Dự Án

- **Nêu bật các lợi ích và tiềm năng của dự án:** "Dự án River City có 99 tiện ích, bao gồm hồ bơi nước mặn hai tầng, đường hoa đi bộ trên không, biển đảo nhân tạo và quảng trường nước và ánh sáng."

4. Giải Quyết Quan Ngại về Thời Gian Bàn Giao

- **Trình bày lợi ích của đầu tư sớm:** "Nếu anh đầu tư vào giai đoạn đầu, khả năng sinh lời sẽ cao hơn rất nhiều khi dự án hoàn thành và giá trị tăng lên."

5. Giải Quyết Quan Ngại về Tính Thanh Khoản

- **Chứng minh tiềm năng tăng giá và sự quan tâm:** "Trong vòng 5 tháng, bên em đã bán hơn 1000 căn hộ và giá đã tăng từ 3 đến 5%. Trong vòng 1 năm tới, khả năng tăng giá là 20-30%."

6. Chuyển Hướng Quyết Định và Mời Gặp Gỡ

- **Mời khách hàng tham quan trực tiếp dự án:** "Thứ bảy này lúc 9:00, em mời anh ghé qua dự án để xem thực tế nhé. Em sẽ nhắn tin địa chỉ cho anh."

Tổng Kết Lại Các Lưu Ý

1. Giới thiệu ngắn gọn và rõ ràng.
2. Xác định rõ nhu cầu của khách hàng.
3. Trình bày lợi ích và tiềm năng của dự án một cách cụ thể.
4. Giải quyết quan ngại về thời gian bàn giao bằng cách trình bày lợi ích đầu tư sớm.
5. Chứng minh tiềm năng tăng giá và sự quan tâm của thị trường.
6. Chuyển hướng quyết định và mời khách hàng tham quan trực tiếp dự án.

Bài Tập Thực Hành

1. **Giới thiệu và hỏi nhu cầu:**
 - "Chào anh, em là Yến gọi từ An Gia. Hôm nay em muốn giới thiệu dự án căn hộ River City ở Quận 7 đến anh. Anh đang quan tâm để mua ở hay đầu tư?"
2. **Trình bày lợi ích của dự án:**
 - "Dự án River City có 99 tiện ích, bao gồm hồ bơi nước mặn hai tầng, đường hoa đi bộ trên không, biển đảo nhân tạo và quảng trường nước và ánh sáng."
3. **Giải quyết quan ngại về thời gian bàn giao:**
 - "Nếu anh đầu tư vào giai đoạn đầu, khả năng sinh lời sẽ cao hơn rất nhiều khi dự án hoàn thành và giá trị tăng lên."
4. **Chứng minh tiềm năng tăng giá và sự quan tâm của thị trường:**
 - "Trong vòng 5 tháng, bên em đã bán hơn 1000 căn hộ và giá đã tăng từ 3 đến 5%. Trong vòng 1 năm tới, khả năng tăng giá là 20-30%."
5. **Chuyển hướng quyết định và mời gặp gỡ:**
 - "Thứ bảy này lúc 9:00, em mời anh ghé qua dự án để xem thực tế nhé. Em sẽ nhắn tin địa chỉ cho anh."

Đúc Kết Bài Học

1. **Kỹ năng nói ngắn gọn và xúc tích:** Điều này giúp tránh mất trọng lượng thông điệp và giữ cho cuộc hội thoại đi đúng hướng.
2. **Nắm rõ thông tin về dự án:** Đặc biệt là những căn hộ nào mình muốn bán và lý do vì sao nó phù hợp với khách hàng.
3. **Biết cách giải quyết quan ngại của khách hàng:** Trình bày lợi ích của đầu tư sớm, chứng minh tiềm năng tăng giá và sự quan tâm của thị trường.
4. **Mời gọi khách hàng tham quan dự án:** Điều này giúp khách hàng có cái nhìn thực tế hơn về dự án và dễ dàng đưa ra quyết định.

4. KHÁCH HÀNG KHÔNG QUAN TÂM SẢN PHẨM

1. Giới Thiệu Ngắn Gọn và Rõ Ràng

- **Mở đầu ngắn gọn, cụ thể:** "Chào anh, em là Yến gọi từ An Gia. Hôm nay em muốn giới thiệu dự án căn hộ River City ở Quận 7 đến anh."

2. Xác Định Nhu Cầu của Khách Hàng

- **Hỏi rõ nhu cầu:** "Anh đang quan tâm để mua ở hay đầu tư?"

3. Giải Quyết Quan Ngại của Khách Hàng

- **Khi khách hàng không quan tâm đến căn hộ:** "Em hiểu anh ạ. Anh có thể chia sẻ thêm về các loại hình bất động sản mà anh thường đầu tư không? Có lẽ em có thể cung cấp thêm thông tin hữu ích cho anh."

4. Tìm Hiểu Thêm Về Khách Hàng

- **Lắng nghe và tìm hiểu về các khoản đầu tư hiện tại của khách hàng:** "Anh vừa nói anh mua một tòa nhà văn phòng và xây phòng trọ cho thuê. Anh có thể cho em biết thêm về địa điểm và chi tiết của những khoản đầu tư này không? Có lẽ em có thể giúp anh tìm thêm cơ hội đầu tư tương tự."

5. Chuyển Hướng Quyết Định và Mời Gặp Gỡ

- **Nếu khách hàng có tiềm năng, mời gặp gỡ để trao đổi chi tiết hơn:** "Anh có thể bớt chút thời gian cuối tuần này để gặp em và trao đổi thêm về các cơ hội đầu tư không? Em tin rằng em có thể cung cấp cho anh thông tin rất hữu ích."

Tổng Kết Lại Các Lưu Ý

1. Giới thiệu ngắn gọn và rõ ràng.
2. Xác định rõ nhu cầu của khách hàng.
3. Giải quyết quan ngại của khách hàng một cách nhẹ nhàng và linh hoạt.
4. Tìm hiểu thêm về các khoản đầu tư hiện tại của khách hàng để cung cấp thông tin phù hợp.
5. Chuyển hướng quyết định và mời khách hàng gặp gỡ để trao đổi chi tiết hơn.

Bài Tập Thực Hành

1. **Giới thiệu và hỏi nhu cầu:**
 - "Chào anh, em là Yến gọi từ An Gia. Hôm nay em muốn giới thiệu dự án căn hộ River City ở Quận 7 đến anh. Anh đang quan tâm để mua ở hay đầu tư?"
2. **Giải quyết quan ngại của khách hàng:**

- "Em hiểu anh ạ. Anh có thể chia sẻ thêm về các loại hình bất động sản mà anh thường đầu tư không? Có lẽ em có thể cung cấp thêm thông tin hữu ích cho anh."
- 3. **Tìm hiểu thêm về khách hàng:**
 - "Anh vừa nói anh mua một tòa nhà văn phòng và xây phòng trọ cho thuê. Anh có thể cho em biết thêm về địa điểm và chi tiết của những khoản đầu tư này không? Có lẽ em có thể giúp anh tìm thêm cơ hội đầu tư tương tự."
- 4. **Chuyển hướng quyết định và mời gặp gỡ:**
 - "Anh có thể bớt chút thời gian cuối tuần này để gặp em và trao đổi thêm về các cơ hội đầu tư không? Em tin rằng em có thể cung cấp cho anh thông tin rất hữu ích."

Đúc Kết Bài Học

1. **Kỹ năng lắng nghe và hiểu rõ nhu cầu của khách hàng:** Điều này giúp tránh mất trọng lượng thông điệp và giữ cho cuộc hội thoại đi đúng hướng.
2. **Biết cách giải quyết quan ngại của khách hàng:** Trình bày lợi ích của các khoản đầu tư khác mà khách hàng có thể quan tâm.
3. **Tìm hiểu thêm về khách hàng:** Điều này giúp cung cấp thông tin phù hợp và tạo mối liên kết tốt hơn với khách hàng.
4. **Chuyển hướng quyết định và mời gặp gỡ:** Điều này giúp khách hàng có cái nhìn thực tế hơn về các cơ hội đầu tư và dễ dàng đưa ra quyết định.

5.KHI KHÁCH HÀNG KHÔNG THAY ĐỔI QUAN ĐIỂM

1. Hiểu Rõ Quan Điểm của Khách Hàng

- **Xác định thái độ và sở thích đầu tư:** Khi khách hàng thù ghét căn hộ và không quan tâm đến loại hình này, không cố gắng thay đổi quan điểm của họ ngay lập tức.

2. Tìm Hiểu Về Khoản Đầu Tư Hiện Tại của Khách Hàng

- **Hỏi về các khoản đầu tư hiện tại:** "Anh vừa nói anh mua một tòa nhà văn phòng và xây phòng trọ cho thuê. Anh có thể cho em biết thêm về địa điểm và chi tiết của những khoản đầu tư này không? Em muốn hiểu rõ hơn để có thể cung cấp thông tin phù hợp cho anh."

3. Khai Thác Thông Tin về Nguồn Vốn

- **Tìm hiểu về người bán hoặc đối tác đầu tư:** "Anh mua tòa nhà văn phòng đó từ ai vậy? Có vẻ như đó là một khoản đầu tư rất tốt. Em có thể liên hệ với họ để tìm hiểu thêm và có thể họ sẽ quan tâm đến các dự án căn hộ mà bên em đang triển khai."

4. Giữ Liên Lạc và Tạo Mối Quan Hệ

- **Giữ liên lạc nhẹ nhàng và không ép buộc:** "Em hiểu anh không quan tâm đến căn hộ, nhưng nếu có bất kỳ thông tin nào khác về bất động sản mà anh cần, anh có thể liên hệ với em bất cứ lúc nào. Em luôn sẵn sàng hỗ trợ."

5. Chuyển Hướng Quyết Định và Mời Gặp Gỡ

- **Mời khách hàng gặp gỡ để trao đổi chi tiết hơn:** "Anh có thể bớt chút thời gian cuối tuần này để gặp em và trao đổi thêm về các cơ hội đầu tư không? Em tin rằng em có thể cung cấp cho anh thông tin rất hữu ích."

Tổng Kết Lại Các Lưu Ý

1. **Hiểu rõ quan điểm của khách hàng và không cố gắng thay đổi ngay lập tức.**
2. **Tìm hiểu về các khoản đầu tư hiện tại của khách hàng để cung cấp thông tin phù hợp.**
3. **Khai thác thông tin về nguồn vốn và người bán hoặc đối tác đầu tư.**
4. **Giữ liên lạc và tạo mối quan hệ nhẹ nhàng, không ép buộc.**
5. **Chuyển hướng quyết định và mời khách hàng gặp gỡ để trao đổi chi tiết hơn.**

Bài Tập Thực Hành

1. **Giới thiệu và hỏi về khoản đầu tư hiện tại:**
 - "Chào anh, em là Yến gọi từ An Gia. Em hiểu anh không quan tâm đến căn hộ, nhưng anh vừa nói anh mua một tòa nhà văn phòng và xây phòng trọ cho thuê."

Anh có thể cho em biết thêm về địa điểm và chi tiết của những khoản đầu tư này không?"

2. **Khai thác thông tin về nguồn vốn:**

- o "Anh mua tòa nhà văn phòng đó từ ai vậy? Có vẻ như đó là một khoản đầu tư rất tốt. Em có thể liên hệ với họ để tìm hiểu thêm và có thể họ sẽ quan tâm đến các dự án căn hộ mà bên em đang triển khai."

3. **Giữ liên lạc và tạo mối quan hệ:**

- o "Em hiểu anh không quan tâm đến căn hộ, nhưng nếu có bất kỳ thông tin nào khác về bất động sản mà anh cần, anh có thể liên hệ với em bất cứ lúc nào. Em luôn sẵn sàng hỗ trợ."

4. **Chuyển hướng quyết định và mời gặp gỡ:**

- o "Anh có thể bớt chút thời gian cuối tuần này để gặp em và trao đổi thêm về các cơ hội đầu tư không? Em tin rằng em có thể cung cấp cho anh thông tin rất hữu ích."

Đúc Kết Bài Học

1. **Kỹ năng lắng nghe và hiểu rõ quan điểm của khách hàng:** Điều này giúp tránh mất thời gian và công sức vào những khách hàng không tiềm năng.
2. **Tìm hiểu về các khoản đầu tư hiện tại:** Điều này giúp cung cấp thông tin phù hợp và tạo mối liên kết tốt hơn với khách hàng.
3. **Khai thác thông tin về nguồn vốn:** Điều này giúp mở rộng mối quan hệ và tìm kiếm các cơ hội mới.
4. **Giữ liên lạc và tạo mối quan hệ nhẹ nhàng:** Điều này giúp duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng và có thể dẫn đến các cơ hội trong tương lai.
5. **Chuyển hướng quyết định và mời gặp gỡ:** Điều này giúp khách hàng có cái nhìn thực tế hơn về các cơ hội đầu tư và dễ dàng đưa ra quyết định.

6. KHÁCH HÀNG CÓ QUAN ĐIỂM ĐẦU TƯ RÕ RÀNG

1. Hiểu Rõ Quan Điểm của Khách Hàng

- **Xác định thái độ và sở thích đầu tư:** Khi khách hàng có những quan ngại về căn hộ hoặc đang có nhu cầu đầu tư thấp hơn, không cố gắng thay đổi quan điểm của họ ngay lập tức.

2. Tìm Hiểu Về Khoản Đầu Tư Hiện Tại của Khách Hàng

- **Lắng nghe và tìm hiểu:** "Chị có thể cho em biết thêm về địa điểm và chi tiết của những khoản đầu tư hiện tại không? Em muốn hiểu rõ hơn để có thể cung cấp thông tin phù hợp cho chị."

3. Giới Thiệu Sản Phẩm Mới Phù Hợp Với Nhu Cầu

- **Đưa ra lựa chọn phù hợp với khách hàng:** "Em thấy River City là một dự án tốt để đầu tư. Với số tiền 500 triệu của chị, chị chỉ cần thanh toán trước 230 triệu, số còn lại sẽ được hỗ trợ bởi ngân hàng."

4. Giải Quyết Quan Ngại Về Giá Trị Đầu Tư và Cho Thuê

- **Chứng minh tiềm năng tăng giá và nhu cầu thuê:** "River City nằm tại vị trí trung tâm, gần các tập đoàn lớn và chuyên gia nước ngoài. Nhu cầu thuê và bán lại ở đây rất cao."

5. Sử Dụng Bằng Chứng Thực Tế và Uy Tín của Đối Tác

- **Đưa ra các bằng chứng về uy tín:** "Dự án này có sự tham gia của các nhà đầu tư Nhật Bản, nổi tiếng về chất lượng xây dựng và quản lý."

Tổng Kết Lại Các Lưu Ý

1. **Hiểu rõ quan điểm của khách hàng và không cố gắng thay đổi ngay lập tức.**
2. **Tìm hiểu về các khoản đầu tư hiện tại của khách hàng để cung cấp thông tin phù hợp.**
3. **Giới thiệu sản phẩm mới phù hợp với nhu cầu và ngân sách của khách hàng.**
4. **Giải quyết quan ngại về giá trị đầu tư và cho thuê bằng cách chứng minh tiềm năng tăng giá và nhu cầu thực tế.**
5. **Sử dụng bằng chứng thực tế và uy tín của đối tác để tăng niềm tin của khách hàng.**

Bài Tập Thực Hành

1. **Giới thiệu và hỏi về khoản đầu tư hiện tại:**
 - "Chị có thể cho em biết thêm về địa điểm và chi tiết của những khoản đầu tư hiện tại không? Em muốn hiểu rõ hơn để có thể cung cấp thông tin phù hợp cho chị."
2. **Giới thiệu sản phẩm phù hợp với nhu cầu:**

- "Em thấy River City là một dự án tốt để đầu tư. Với số tiền 500 triệu của chị, chị chỉ cần thanh toán trước 230 triệu, số còn lại sẽ được hỗ trợ bởi ngân hàng."
- 3. **Giải quyết quan ngại về giá trị đầu tư và cho thuê:**
 - "River City nằm tại vị trí trung tâm, gần các tập đoàn lớn và chuyên gia nước ngoài. Nhu cầu thuê và bán lại ở đây rất cao."
- 4. **Sử dụng bằng chứng thực tế và uy tín của đối tác:**
 - "Dự án này có sự tham gia của các nhà đầu tư Nhật Bản, nổi tiếng về chất lượng xây dựng và quản lý."

Đúc Kết Bài Học

1. **Kỹ năng lắng nghe và hiểu rõ quan điểm của khách hàng:** Điều này giúp tránh mất thời gian và công sức vào những khách hàng không tiềm năng.
2. **Tìm hiểu về các khoản đầu tư hiện tại:** Điều này giúp cung cấp thông tin phù hợp và tạo mối liên kết tốt hơn với khách hàng.
3. **Giới thiệu sản phẩm mới phù hợp với nhu cầu:** Điều này giúp khách hàng cảm thấy được quan tâm và dễ dàng đưa ra quyết định.
4. **Giải quyết quan ngại về giá trị đầu tư và cho thuê:** Điều này giúp khách hàng thấy rõ tiềm năng và giá trị của dự án.
5. **Sử dụng bằng chứng thực tế và uy tín của đối tác:** Điều này giúp tăng niềm tin của khách hàng và dễ dàng thuyết phục họ đầu tư.

7.KHÁCH HÀNG ĐÃ MUA

1. Hiểu Rõ Quan Điểm của Khách Hàng

- **Lắng nghe và xác định thái độ:** Khi khách hàng đã mua một căn hộ khác, không cố gắng thay đổi quan điểm của họ ngay lập tức mà tập trung vào việc tìm hiểu thêm.

2. Xử Lý Thông Tin Khách Hàng

- **Hỏi về thông tin hiện tại:** "Anh đã mua nhà ở Phú Mỹ Hưng rồi, rất tốt. Vậy anh có thể cho em biết thêm về người bán hoặc thông tin liên quan để em có thể hỗ trợ tốt hơn không?"

3. Giới Thiệu Sản Phẩm Phù Hợp

- **Đưa ra sản phẩm phù hợp:** "Anh có thể xem xét thêm căn hộ River City, hiện đang có giá rất tốt và nằm ở vị trí thuận lợi. Dự án này có thời gian sở hữu lâu dài và nhiều tiện ích."

4. Giải Quyết Quan Ngại Về Sở Hữu và Thủ Tục

- **Chứng minh tính hợp lý của việc mua:** "River City có thời gian sở hữu lâu dài, phù hợp cho người Việt Kiều. Em sẽ gửi thông tin về thủ tục pháp lý và thời gian sở hữu để anh và người thân của anh có thể xem xét."

5. Giữ Liên Lạc và Tạo Mối Quan Hệ

- **Gửi thông tin cần thiết và hẹn gặp:** "Em sẽ gửi email cho anh về các thủ tục pháp lý dành cho người Việt Kiều khi mua căn hộ. Anh có thể chuyển tiếp email này cho em của anh, và chúng ta sẽ hẹn gặp để trao đổi chi tiết hơn khi người thân của anh về."

Tổng Kết Lại Các Lưu Ý

1. **Hiểu rõ quan điểm của khách hàng và không cố gắng thay đổi ngay lập tức.**
2. **Xử lý thông tin khách hàng hiện tại để cung cấp hỗ trợ phù hợp.**
3. **Giới thiệu sản phẩm phù hợp với nhu cầu và ngân sách của khách hàng.**
4. **Giải quyết quan ngại về sở hữu và thủ tục pháp lý bằng cách chứng minh tính hợp lý và cung cấp thông tin chi tiết.**
5. **Giữ liên lạc và tạo mối quan hệ nhẹ nhàng, không ép buộc khách hàng quyết định ngay lập tức.**

Bài Tập Thực Hành

1. **Giới thiệu và hỏi về khoản đầu tư hiện tại:**
 - "Anh đã mua nhà ở Phú Mỹ Hưng rồi, rất tốt. Vậy anh có thể cho em biết thêm về người bán hoặc thông tin liên quan để em có thể hỗ trợ tốt hơn không?"

2. **Giới thiệu sản phẩm phù hợp với nhu cầu:**
 - o "Anh có thể xem xét thêm căn hộ River City, hiện đang có giá rất tốt và nằm ở vị trí thuận lợi. Dự án này có thời gian sở hữu lâu dài và nhiều tiện ích."
3. **Giải quyết quan ngại về sở hữu và thủ tục:**
 - o "River City có thời gian sở hữu lâu dài, phù hợp cho người Việt Kiều. Em sẽ gửi thông tin về thủ tục pháp lý và thời gian sở hữu để anh và người thân của anh có thể xem xét."
4. **Giữ liên lạc và tạo mối quan hệ:**
 - o "Em sẽ gửi email cho anh về các thủ tục pháp lý dành cho người Việt Kiều khi mua căn hộ. Anh có thể chuyển tiếp email này cho em của anh, và chúng ta sẽ hẹn gặp để trao đổi chi tiết hơn khi người thân của anh về."

Đúc Kết Bài Học

1. **Kỹ năng lắng nghe và hiểu rõ quan điểm của khách hàng:** Điều này giúp tránh mất thời gian và công sức vào những khách hàng không tiềm năng.
2. **Xử lý thông tin khách hàng hiện tại:** Điều này giúp cung cấp thông tin phù hợp và tạo mối liên kết tốt hơn với khách hàng.
3. **Giới thiệu sản phẩm mới phù hợp với nhu cầu:** Điều này giúp khách hàng cảm thấy được quan tâm và dễ dàng đưa ra quyết định.
4. **Giải quyết quan ngại về sở hữu và thủ tục:** Điều này giúp khách hàng thấy rõ tiềm năng và giá trị của dự án.
5. **Giữ liên lạc và tạo mối quan hệ nhẹ nhàng:** Điều này giúp duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng và có thể dẫn đến các cơ hội trong tương lai.

8.KHÁCH HÀNG QUAN TÂM NHƯNG KHÔNG QUYẾT ĐỊNH NGAY

Tình huống: Khách hàng quan tâm đến việc đầu tư vào dự án căn hộ nhưng có một số quan ngại về tốc độ tăng giá, tỷ suất lợi nhuận và các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định đầu tư.

Bài học rút ra từ tình huống:

1. **Lắng nghe và đồng ý với quan điểm của khách hàng:** Khi khách hàng nói về việc đầu tư trong giai đoạn đầu, bạn cần đồng ý và bổ sung thêm thông tin về lợi ích của việc đầu tư sớm.
2. **Giải thích lợi ích của đầu tư trong giai đoạn đầu:** Nhấn mạnh rằng đầu tư sớm sẽ giúp khách hàng hưởng lợi từ sự tăng giá trong tương lai.
3. **Chia sẻ thông tin về thị trường và vị trí:** Giải thích vị trí chiến lược của dự án và các yếu tố tăng giá trị trong tương lai.
4. **Làm rõ sự khác biệt giữa các dự án:** Nếu khách hàng so sánh với các dự án khác, hãy làm rõ sự khác biệt và ưu điểm của dự án bạn đang giới thiệu.
5. **Đưa ra đề xuất cụ thể và kêu gọi hành động:** Khi đã giải quyết các quan ngại, hãy đưa ra đề xuất cụ thể và kêu gọi khách hàng hành động.

Mẫu đối thoại:

1. **Giới thiệu dự án và tạo sự hứng thú:**
 - o "Chào anh, em tên là [Tên] từ công ty bất động sản An Gia. Hôm nay em muốn giới thiệu với anh một cơ hội đầu tư tuyệt vời tại dự án River City ở quận 7."
2. **Giải quyết quan ngại về tốc độ tăng giá:**
 - o "Em hiểu rằng anh lo lắng về tốc độ tăng giá của dự án. Thực tế, đầu tư trong giai đoạn đầu luôn mang lại lợi nhuận cao hơn. Ví dụ, giá căn hộ tại River City đã tăng từ 3 đến 5% chỉ trong vòng 5 tháng qua."
3. **Giải thích vị trí và lợi ích của dự án:**
 - o "River City có vị trí rất đắc địa, gần công viên trung tâm và các khu vực giải trí lớn. Đây là yếu tố quan trọng giúp giá trị bất động sản tăng lên trong tương lai."
4. **So sánh với các dự án khác:**
 - o "Anh có nhắc đến việc so sánh với các dự án khác. Em muốn nhấn mạnh rằng River City có nhiều tiện ích vượt trội như công viên, hồ bơi hai tầng và quảng trường nước. Đây là những điểm mà nhiều dự án khác không có."
5. **Đưa ra đề xuất và kêu gọi hành động:**
 - o "Với tất cả những ưu điểm trên, em tin rằng đây là cơ hội đầu tư rất tốt cho anh. Nếu anh mua ngay bây giờ, anh sẽ được hưởng giá tốt nhất và cơ hội tăng giá trong tương lai. Anh có muốn em gửi thêm thông tin chi tiết và sắp xếp một buổi tham quan dự án không?"

Tình huống giả định: Anh Vương, một nhà đầu tư có kinh nghiệm, lo lắng về việc tốc độ bán căn hộ chậm và muốn thấy sự tăng trưởng rõ ràng trước khi đầu tư.

Đối thoại:

Minh: "Chào anh Vương, em là [Tên] từ công ty bất động sản An Gia. Hôm nay em muốn giới thiệu với anh dự án River City, rất phù hợp cho đầu tư. Hiện tại giá đang rất tốt vì đang ở giai đoạn đầu. Anh có thể đầu tư bây giờ để nhận lợi nhuận cao hơn sau này."

Anh Vương: "Anh thấy giá có tăng nhưng tốc độ bán chậm quá. Anh không thấy yên tâm lắm."

Minh: "Em hiểu quan ngại của anh. Thực tế, đầu tư giai đoạn đầu luôn có rủi ro nhưng cũng đem lại lợi nhuận cao nhất. Hiện tại dự án River City gần công viên trung tâm và các khu giải trí lớn, sẽ là yếu tố tăng giá trị rất tốt."

Anh Vương: "Nhưng nếu sau này không ai mua thì sao? Giống như vài dự án anh thấy trước đây, có nhiều căn hộ bỏ trống."

Minh: "Đúng rồi anh, một số dự án trước đây gặp vấn đề vì chủ đầu tư thiếu kinh nghiệm. Nhưng River City do ba nhà đầu tư lớn, trong đó có một nhà đầu tư Nhật Bản tham gia, đảm bảo uy tín và chất lượng xây dựng. Thêm vào đó, dự án còn rất nhiều tiện ích như hồ bơi hai tầng và quảng trường nước, thu hút nhiều người muốn sống và làm việc tại đây."

Anh Vương: "Nghe cũng hợp lý. Vậy nếu anh quyết định đầu tư bây giờ, em có thể đảm bảo gì về lợi nhuận?"

Minh: "Thưa anh, em không thể đảm bảo chính xác lợi nhuận nhưng em có thể nói rằng với vị trí chiến lược và tiện ích vượt trội, giá trị căn hộ sẽ tăng lên trong vòng 6 đến 12 tháng tới. Nếu anh quan tâm, em có thể gửi thêm thông tin chi tiết và sắp xếp buổi tham quan dự án để anh thấy rõ hơn."

Anh Vương: "Được rồi, em gửi thông tin qua email cho anh xem thử."

Minh: "Dạ vâng, em sẽ gửi ngay. Anh có thể chuyển tiếp email này cho người thân hoặc bạn bè quan tâm. Em sẽ liên lạc lại sau 3 ngày để hỗ trợ thêm thông tin và giải đáp thắc mắc của anh."

Tổng Kết

- Lắng nghe và đồng ý với quan điểm của khách hàng.
- Giải thích lợi ích của đầu tư trong giai đoạn đầu.
- Giải thích vị trí và lợi ích của dự án.
- Làm rõ sự khác biệt giữa các dự án.
- Đưa ra đề xuất cụ thể và kêu gọi hành động.

Bài Tập Thực Hành

1. Giới thiệu và hỏi về khoản đầu tư hiện tại.
2. Giải thích lợi ích của việc đầu tư sớm.
3. Giải thích vị trí và tiện ích của dự án.
4. So sánh với các dự án khác và làm rõ sự khác biệt.
5. Đưa ra đề xuất cụ thể và kêu gọi hành động.

9.KHÁCH HÀNG QUAN TÂM NHƯNG CHƯA CÓ THỜI GIAN TÌM HIỂU

Mục tiêu:

Giúp nhân viên tư vấn bất động sản cải thiện kỹ năng giao tiếp qua điện thoại, xử lý tình huống từ chối và đưa ra các thông tin cần thiết để thuyết phục khách hàng.

Hướng Dẫn Chi Tiết

1. **Giới thiệu ngắn gọn và rõ ràng:**
 - **Bạn:** "Chào chị Trang, em là [Tên] từ công ty bất động sản An Gia. Hôm nay em gọi để giới thiệu dự án River City ở quận 7."
2. **Xác định nhu cầu của khách hàng:**
 - **Bạn:** "Chị hiện tại đang có nhu cầu mua để ở hay để đầu tư?"
3. **Lắng nghe và trả lời câu hỏi của khách hàng:**
 - **Chị Trang:** "Chị mua để ở."
 - **Bạn:** "Tuyệt vời, chị ở càng tốt hơn nữa. Em thấy chị làm ở quận nhất, dự án của em rất thuận tiện chỉ cách nơi làm việc của chị chưa đến 10 phút."
4. **Đưa ra thông tin chi tiết về dự án:**
 - **Chị Trang:** "Dự án của em nằm ở đâu?"
 - **Bạn:** "Dự án nằm tại đường Đào Trí, gần ngã tư Huỳnh Tấn Phát. Hiện tại chúng em đã có nhà mẫu cho chị tham quan."
5. **Giải quyết quan ngại của khách hàng về nhà mẫu:**
 - **Chị Trang:** "Chị đã xem nhiều nhà mẫu rất đẹp, nhưng khi nhận bàn giao lại không giống."
 - **Bạn:** "Dạ, em hiểu. Nhà mẫu thường được trang bị nội thất đầy đủ để khách hàng tham quan. Khi bàn giao, chị sẽ có lựa chọn nhận nhà thô hoặc có nội thất cơ bản theo hợp đồng. Tất cả các thông tin này đều được quy định rõ trong hợp đồng."
6. **Gửi thông tin và tiếp tục theo dõi:**
 - **Chị Trang:** "Em cứ gửi thông tin qua email, chị xem rồi sẽ quyết định."
 - **Bạn:** "Dạ, em sẽ gửi đầy đủ thông tin và hợp đồng qua email cho chị ngay. Em xin phép gọi lại chị sau vài ngày để thảo luận chi tiết hơn."

Bài Tập Thực Hành

1. **Giới thiệu ngắn gọn và rõ ràng:**
 - **Bạn:** "Chào chị Trang, em là [Tên] từ công ty bất động sản An Gia. Hôm nay em gọi để giới thiệu dự án River City ở quận 7."
2. **Xác định nhu cầu của khách hàng:**
 - **Bạn:** "Chị hiện tại đang có nhu cầu mua để ở hay để đầu tư?"
3. **Lắng nghe và trả lời câu hỏi của khách hàng:**
 - **Chị Trang:** "Chị mua để ở."
 - **Bạn:** "Tuyệt vời, chị ở càng tốt hơn nữa. Em thấy chị làm ở quận nhất, dự án của em rất thuận tiện chỉ cách nơi làm việc của chị chưa đến 10 phút."
4. **Đưa ra thông tin chi tiết về dự án:**
 - **Chị Trang:** "Dự án của em nằm ở đâu?"

- Bạn: "Dự án nằm tại đường Đào Trí, gần ngã tư Huỳnh Tấn Phát. Hiện tại chúng em đã có nhà mẫu cho chị tham quan."
- 5. **Giải quyết quan ngại của khách hàng về nhà mẫu:**
 - Chị Trang: "Chị đã xem nhiều nhà mẫu rất đẹp, nhưng khi nhận bàn giao lại không giống."
 - Bạn: "Dạ, em hiểu. Nhà mẫu thường được trang bị nội thất đầy đủ để khách hàng tham quan. Khi bàn giao, chị sẽ có lựa chọn nhận nhà thô hoặc có nội thất cơ bản theo hợp đồng. Tất cả các thông tin này đều được quy định rõ trong hợp đồng."
- 6. **Gửi thông tin và tiếp tục theo dõi:**
 - Chị Trang: "Em cứ gửi thông tin qua email, chị xem rồi sẽ quyết định."
 - Bạn: "Dạ, em sẽ gửi đầy đủ thông tin và hợp đồng qua email cho chị ngay. Em xin phép gọi lại chị sau vài ngày để thảo luận chi tiết hơn."

Kết Luận

Kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống là rất quan trọng trong việc bán hàng, đặc biệt là bất động sản. Việc lắng nghe và hiểu rõ nhu cầu của khách hàng, cung cấp thông tin chính xác và kịp thời, sẽ giúp bạn thuyết phục khách hàng hiệu quả hơn. Hãy thực hành những kỹ năng này thường xuyên để trở thành một nhân viên tư vấn bất động sản chuyên nghiệp

Tổng Kết Lại Các Lưu Ý

1. **Giới thiệu ngắn gọn, rõ ràng.**
2. **Đi thẳng vào vấn đề và hỏi rõ nhu cầu của khách hàng.**
3. **Xác nhận lại quan ngại và đưa ra giải pháp cụ thể.**
4. **Nhường quyền quyết định và yêu cầu khách hàng đưa ra tiêu chí cụ thể.**
5. **Nêu rõ cam kết và quy trình minh bạch trong hợp đồng.**
6. **Sử dụng ngôn từ chắc chắn, tránh lặp lại những từ ngữ thừa.**

10. KHÁCH HÀNG LO VỀ KHOẢNG CÁCH

1. Xác Định Xa Gần

- **Khi khách hàng cho rằng vị trí xa:** Hỏi kỹ khách hàng xa so với đâu và xa so với cái gì để định rõ khoảng cách.

2. Chốt Thời Gian Cụ Thể

- **Không hỏi quá nhiều về sự linh động thời gian của khách hàng:** Thay vì hỏi "không biết là giữa tuần hay cuối tuần anh rảnh", nên chốt luôn thời gian cụ thể "Thứ bảy tuần này lúc 10:00 em qua gặp anh nhé."

3. Lắng Nghe và Đưa Ra Đề Xuất Cụ Thể

- **Khẳng định thông tin và đưa ra giải pháp:** Sau khi lắng nghe khách hàng, nếu nhận thấy khách hàng muốn sản phẩm đã hoàn thiện, thì phải đưa ra lựa chọn ngay lập tức. Ví dụ, "Nếu anh muốn căn hộ hoàn thiện, em sẽ đưa anh vào danh sách đợi và liên hệ khi có căn hộ phù hợp."

4. Loại Bỏ Các Từ Không Chắc Chắn

- **Tránh dùng các từ như "có thể", "không biết", "nếu", "có khả năng" trong cuộc trò chuyện:** Thay vào đó, hãy dùng những từ ngữ chắc chắn và quyết đoán hơn như "nên", "sẽ", "chắc chắn".

5. Trình Bày Ưu Điểm Cụ Thể

- **Khi so sánh chất lượng với dự án khác:** Nói rõ các ưu điểm về chất lượng thiết kế và xây dựng, ví dụ: "Dạ thưa anh, chất lượng thiết kế và xây dựng bên em chắc chắn là tốt hơn bên Tân Mai".

6. Yên Lặng Sau Câu Khẳng Định Trọng Lượng

- **Sau khi nói ra một câu có trọng lượng, nên yên lặng:** Để khách hàng có thời gian tiêu hóa thông tin đó. Ví dụ, sau câu "Chất lượng thiết kế và xây dựng của bên em tốt hơn", hãy ngưng lại để khách hàng suy nghĩ và tiếp nhận thông tin.

Tổng Kết Lại Các Lưu Ý

1. Không dùng từ không biết, có thể, nếu, có khả năng.
2. Chốt thời gian gặp cụ thể với khách hàng.
3. Đưa ra đề xuất cụ thể ngay khi lắng nghe ý kiến khách hàng.
4. Trình bày ưu điểm rõ ràng và quyết đoán.
5. Yên lặng sau khi khẳng định điều gì đó quan trọng.

11.KHÁCH HÀNG LO NGẠI VỀ UY TÍN CHỦ ĐẦU TƯ

1. Xử Lý Quan Ngại Về Uy Tín

- **Khách hàng có quan ngại về uy tín chủ đầu tư:** Đưa ra câu hỏi trực tiếp và cụ thể để làm rõ yêu cầu của khách hàng. Ví dụ, "Nếu em chứng minh được rằng chủ đầu tư và dự án của bên em không có bê bối, chị sẽ quan tâm đúng không?"

2. Trình Bày Lý Do Khách Hàng Nên Tin Tưởng

- **Giới thiệu về sự uy tín và cam kết của chủ đầu tư:** Đưa ra thông tin về các đối tác uy tín và kinh nghiệm lâu năm của chủ đầu tư, ví dụ: "Bên em là liên kết của ba tập đoàn lớn: Phát Đạt, An Gia và tập đoàn Creed Group của Nhật Bản."

3. Câu Hỏi Xác Nhận Yêu Cầu Cụ Thể của Khách Hàng

- **Khi khách hàng đã nói về quan ngại, hỏi lại để xác nhận yêu cầu:** "Chị có thể cho em biết những tiêu chí cụ thể mà chị mong muốn ở một chủ đầu tư uy tín không?"

4. Chuyển Hướng Tránh Tranh Cãi

- **Tránh đi vào chi tiết không cần thiết:** Khi khách hàng bắt đầu nói về các vấn đề cụ thể như trộm cắp, thay vì tranh cãi, hãy chuyển hướng bằng cách hỏi về trải nghiệm hoặc yêu cầu của khách hàng đối với sản phẩm mới.

5. Cụ Thể Hóa Quy Trình Chuyên Nghiệp

- **Giới thiệu quy trình làm việc chuyên nghiệp:** Nói về các bước rõ ràng trong quy trình bán hàng và thủ tục pháp lý để khách hàng cảm thấy an tâm. Ví dụ: "Tất cả các thủ tục pháp lý và quy trình đều rất rõ ràng và minh bạch từ khâu đặt cọc đến khi ra hợp đồng."

Tổng Kết Lại Các Lưu Ý

1. **Xác định rõ yêu cầu và tiêu chí của khách hàng bằng cách hỏi trực tiếp.**
2. **Giới thiệu uy tín của chủ đầu tư bằng cách nêu rõ các đối tác lớn và kinh nghiệm của họ.**
3. **Tránh tranh cãi và chuyển hướng cuộc trò chuyện bằng cách hỏi về trải nghiệm và yêu cầu cụ thể của khách hàng.**
4. **Trình bày quy trình làm việc chuyên nghiệp và minh bạch để khách hàng an tâm.**
5. **Nhường quyền quyết định lại cho khách hàng và hỏi họ về tiêu chí mà họ mong muốn.**

Các điểm này sẽ giúp bạn xử lý tốt các cuộc trò chuyện với khách hàng, đặc biệt khi họ có những quan ngại về uy tín và tính minh bạch của chủ đầu tư. Chúc bạn thành công trong việc tư vấn và thuyết phục khách hàng!

12. CUỘC GỌI TIẾP CẬN KHÁCH HÀNG BẤT ĐỘNG SẢN

Bối Cảnh Cuộc Gọi:

Một nhân viên tư vấn bất động sản của công ty An Gia gọi điện cho một khách hàng tiềm năng đã từng quan tâm đến các dự án căn hộ.

Mục Tiêu:

1. **Giới thiệu ngắn gọn và rõ ràng:** Tạo ấn tượng ban đầu tốt và xác định rõ lý do cuộc gọi.
2. **Xác định nhu cầu của khách hàng:** Hiểu rõ nhu cầu cụ thể để đưa ra lời khuyên phù hợp.
3. **Giải quyết quan ngại của khách hàng:** Đưa ra giải pháp cho những vấn đề mà khách hàng lo lắng.
4. **Cung cấp thông tin chi tiết và thuyết phục:** Đưa ra thông tin cụ thể về dự án và lợi ích đầu tư.

Mô Phỏng Cuộc Gọi:

Dưới đây là một kịch bản cuộc gọi giữa nhân viên tư vấn bất động sản và khách hàng tiềm năng.

Nhân viên (NV): "Alo, em chào anh Dương ạ. Anh khỏe không ạ?"

Khách hàng (KH): "Alo, chào em. Ủ anh khỏe, em là ai đấy?"

NV: "Dạ, em là [Tên] từ công ty bất động sản An Gia. Hôm nay em gọi để giới thiệu về dự án River City ở quận 7 mà em thấy anh đã từng quan tâm trước đây."

KH: "À, đúng rồi, anh có đi xem qua dự án đó rồi. Nhưng mà hiện tại anh chưa quyết định được."

NV: "Dạ, em hiểu. Vậy không biết anh đã mua được căn hộ nào ở River City chưa ạ?"

KH: "Chưa em, anh vẫn đang xem xét."

NV: "Dạ, em thấy dự án River City rất phù hợp với nhu cầu đầu tư của anh. Anh có thể chia sẻ thêm về những gì anh đang cân nhắc được không ạ?"

KH: "Vợ anh muốn ở liền, nhưng bên River City thì phải đợi 3 năm nữa mới nhận nhà. Bên Hoàng Anh Thanh Bình thì có nhà sẵn và có chương trình chiết khấu nữa."

NV: "Dạ, em hiểu. Thực tế, nếu anh chị muốn ở liền thì phải trả mức giá cao hơn. Em có thể làm một bài toán nhỏ cho anh nhé: anh có thể thuê một căn hộ tại Hoàng Anh Thanh Bình với giá khoảng 8 triệu/tháng để ở tạm, và đầu tư vào River City. Như vậy, 3 năm sau, khi nhận nhà River

City, giá trị căn hộ của anh sẽ tăng lên đáng kể, có thể tiết kiệm và sinh lời đến 30%. Anh thấy sao ạ?"

KH: "Nghe cũng hợp lý, nhưng anh vẫn muốn xem có thêm chương trình chiết khấu nào không."

NV: "Dạ, hiện tại bên em bán giá trực tiếp từ chủ đầu tư và có chính sách chiết khấu khi thanh toán trước. Nếu anh mua từ hai căn trở lên hoặc thanh toán nhanh, anh sẽ nhận được ưu đãi thêm. Em xin phép gửi thông tin chi tiết qua email cho anh nhé?"

KH: "Ok, em gửi thông tin qua email cho anh. Nếu phù hợp, anh sẽ cân nhắc thêm."

NV: "Dạ, cảm ơn anh. Em sẽ gửi ngay. Có gì anh cần thêm thông tin, cứ liên hệ em nhé. Chúc anh một ngày tốt lành!"

KH: "Cảm ơn em, chào em."

NV: "Chào anh."

Kết Luận:

Kịch bản trên thể hiện cách tiếp cận khách hàng qua điện thoại, từ việc giới thiệu bản thân đến việc lắng nghe và giải quyết quan ngại của khách hàng. Việc cung cấp thông tin chi tiết và thuyết phục một cách rõ ràng, chính xác sẽ giúp tạo niềm tin và thúc đẩy khách hàng ra quyết định mua sắm.

13.ĐÁNH GIÁ KHÁCH HÀNG

1. Xác định đồng minh và khách hàng tiềm năng

- Bắt đầu cuộc họp hoặc bài thuyết trình bằng cách xác định xem ai trong khán giả đã từng ở căn hộ, ai muốn ở căn hộ. Điều này tạo ra sự tương tác ban đầu và giúp bạn xác định những người đồng minh trong phòng.
- Ví dụ: "Tôi muốn hỏi những ai trong khán phòng đã từng ở căn hộ hoặc muốn ở căn hộ? Xin vui lòng giơ tay."

2. Ánh mắt và giọng nói

- Khi thuyết trình, ánh mắt của bạn phải phân bổ đều khắp khán phòng để tạo cảm giác kết nối với mọi người.
- Giọng nói cần rõ ràng, tránh những từ ngữ thừa thãi và không cần thiết như "ừm", "à", "không biết".

3. Câu hỏi rõ ràng và mạnh mẽ

- Đặt câu hỏi mạnh mẽ để thu hút sự chú ý và sự tham gia của khán giả.
- Ví dụ: "Nếu có ba lý do khiến các anh chị chọn căn hộ thì đó là gì?"

4. Đối phó với sự phản đối

- Nếu gặp phải câu hỏi khó mà bạn không biết câu trả lời, có thể sử dụng các lựa chọn sau:
 - Nhờ sự giúp đỡ từ khán giả: "Ai có thể trả lời được câu hỏi này từ anh Nam không?"
 - Hứa trả lời sau: "Hiện nay tôi chưa có đủ thông tin về câu hỏi này. Trước 4:00 chiều ngày mai, tôi sẽ trả lời qua email cho anh."
 - Yêu cầu giải thích thêm: "Đó là câu hỏi hay và tôi nhờ anh giải thích cụ thể thêm để tôi trả lời chính xác điều mà anh muốn biết."
 - Trả lời trực tiếp nếu biết chắc chắn: "Câu trả lời cho câu hỏi của anh là..."

5. Thể hiện sự chính trực

- Đừng bao giờ móc tiền túi của mình để bù vào chiết khấu thêm cho khách hàng. Điều này có thể gây rối loạn hệ thống chiết khấu của công ty và làm giảm uy tín của bạn.
- Giữ sự chính trực theo quy định của công ty và đừng sợ mất khách hàng. Sự chính trực và uy tín sẽ mang lại nhiều khách hàng trung thực và tin cậy hơn trong tương lai.

6. Chuẩn bị tâm lý khi thuyết trình

- Đối mặt với nỗi sợ sai lầm bằng cách ghi ra các tình huống tệ hại nhất và hỏi "Thì sao?" Điều này giúp bạn vượt qua nỗi sợ và tăng cường sự tự tin.
- Hãy tự tin và biết rằng sai lầm là điều bình thường và ai cũng có thể mắc phải. Quan trọng là bạn biết cách xử lý và học hỏi từ những sai lầm đó.

Mô Phỏng Cuộc Gọi Hiệu Quả

Nhân viên (NV): "Alo, em chào anh Dương ạ. Anh khỏe không ạ?"

Khách hàng (KH): "Alo, chào em. Ừ anh khỏe, em là ai đấy?"

NV: "Dạ, em là [Tên] từ công ty bất động sản An Gia. Hôm nay em gọi để giới thiệu về dự án River City ở quận 7 mà em thấy anh đã từng quan tâm trước đây."

KH: "À, đúng rồi, anh có đi xem qua dự án đó rồi. Nhưng mà hiện tại anh chưa quyết định được."

NV: "Dạ, em hiểu. Vậy không biết anh đã mua được căn hộ nào ở River City chưa ạ?"

KH: "Chưa em, anh vẫn đang xem xét."

NV: "Dạ, em thấy dự án River City rất phù hợp với nhu cầu đầu tư của anh. Anh có thể chia sẻ thêm về những gì anh đang cân nhắc được không ạ?"

KH: "Vợ anh muốn ở liền, nhưng bên River City thì phải đợi 3 năm nữa mới nhận nhà. Bên Hoàng Anh Thanh Bình thì có nhà sẵn và có chương trình chiết khấu nữa."

NV: "Dạ, em hiểu. Thực tế, nếu anh chị muốn ở liền thì phải trả mức giá cao hơn. Em có thể làm một bài toán nhỏ cho anh nhé: anh có thể thuê một căn hộ tại Hoàng Anh Thanh Bình với giá khoảng 8 triệu/tháng để ở tạm, và đầu tư vào River City. Như vậy, 3 năm sau, khi nhận nhà River City, giá trị căn hộ của anh sẽ tăng lên đáng kể, có thể tiết kiệm và sinh lời đến 30%. Anh thấy sao ạ?"

KH: "Nghe cũng hợp lý, nhưng anh vẫn muốn xem có thêm chương trình chiết khấu nào không."

NV: "Dạ, hiện tại bên em bán giá trực tiếp từ chủ đầu tư và có chính sách chiết khấu khi thanh toán trước. Nếu anh mua từ hai căn trở lên hoặc thanh toán nhanh, anh sẽ nhận được ưu đãi thêm. Em xin phép gửi thông tin chi tiết qua email cho anh nhé?"

KH: "Ok, em gửi thông tin qua email cho anh. Nếu phù hợp, anh sẽ cân nhắc thêm."

NV: "Dạ, cảm ơn anh. Em sẽ gửi ngay. Có gì anh cần thêm thông tin, cứ liên hệ em nhé. Chúc anh một ngày tốt lành!"

KH: "Cảm ơn em, chào em."

NV: "Chào anh."

Kết Luận

Việc thuyết trình và giao tiếp hiệu quả trong bán hàng bất động sản đòi hỏi sự tự tin, hiểu biết và khả năng thuyết phục. Hãy luôn lắng nghe và hiểu rõ nhu cầu của khách hàng, giữ vững sự chính trực và biết cách đối phó với các tình huống khó khăn. Điều này sẽ giúp bạn xây dựng uy tín và đạt được kết quả tốt trong công việc.

14. BÁN HÀNG BẤT ĐỘNG SẢN HIỆU QUẢ: KỸ THUẬT VÀ CHIẾN LƯỢC

1. Sử Dụng Công Cụ Trực Tuyến

- **Tìm kiếm thông tin bất động sản:** Google là công cụ phổ biến để tìm kiếm thông tin về bất động sản. Tuy nhiên, do có nhiều nguồn thông tin và mức độ cạnh tranh cao, cần phải làm nổi bật thông tin của bạn.
- **Tin nhắn marketing:** Cần sáng tạo và khác biệt hóa nội dung tin nhắn để thu hút sự chú ý. Một tin nhắn độc đáo sẽ tăng khả năng khách hàng mở và đọc.

2. Cách Soạn Tin Nhắn Marketing Hiệu Quả

- **Tránh lối mòn:** Thay vì sử dụng các cụm từ quá chung chung và phổ biến như “mở bán đợt cuối duy nhất”, hãy sáng tạo và thêm yếu tố cá nhân hóa vào tin nhắn.
- **Ví dụ về tin nhắn sáng tạo:**
 - "Sáng nay, ngoài trời mưa gió âm ỉ, còn bạn thì đang đói bụng? Đừng lo, chỉ cần bấm thang máy từ căn hộ River City, bạn sẽ có ngay nhà hàng dưới tầng trệt. Liên hệ ngay để biết thêm chi tiết: 0946XXXXXX."
 - "Bạn đã bao giờ nghĩ tới việc có một hồ bơi riêng ngay tại căn hộ của mình? River City cung cấp điều đó và hơn thế nữa! Xem ngay: 0946XXXXXX."

3. Gọi Điện và Liên Hệ Khách Hàng

- **Kết hợp tình trạng thời tiết:** Khi gọi điện, hãy để ý tới tình trạng thời tiết và kết hợp vào cuộc trò chuyện để tạo sự kết nối.
- **Ví dụ về cuộc gọi:**
 - "Chào anh/chị, ngoài trời đang mưa gió đúng không? Căn hộ River City của chúng tôi có hệ thống nhà hàng ngay dưới tầng, đảm bảo anh/chị không cần phải lo lắng về việc tìm đồ ăn. Em gọi để giới thiệu thêm về dự án, anh/chị có thời gian nghe không ạ?"

4. Thấu Hiểu và Tương Tác với Khách Hàng

- **Hiểu rõ nhu cầu của khách hàng:** Hãy luôn đặt câu hỏi để thấu hiểu nhu cầu của khách hàng và đáp ứng một cách tốt nhất.
- **Tương tác với khách hàng:** Đảm bảo rằng bạn đang tương tác và không chỉ đơn thuần là trình bày. Sử dụng câu hỏi mở để tạo cuộc trò chuyện.
- **Ví dụ về tương tác:**
 - "Anh/chị có thể chia sẻ thêm về những yếu tố quan trọng khi lựa chọn căn hộ không?"
 - "Anh/chị có thích các tiện ích như hồ bơi, nhà hàng trong khu căn hộ không?"

5. Xử Lý Phản Đối

- **Đối mặt với phản đối một cách tự tin:** Khi gặp phản đối, hãy thừa nhận và xử lý một cách chuyên nghiệp.

- **Ví dụ về xử lý phản đối:**
 - **Phản đối về giá cao:**
 - "Dạ, em hiểu. Đúng là giá của chúng tôi có thể cao hơn một chút so với một số dự án khác, nhưng anh/chị sẽ nhận được giá trị tương xứng với các tiện ích và dịch vụ cao cấp mà River City mang lại."
 - **Phản đối về thời gian chờ:**
 - "Em hiểu là việc chờ đợi có thể gây bất tiện. Tuy nhiên, trong thời gian này, anh/chị có thể thuê một căn hộ tại Hoàng Anh Thanh Bình để ở tạm và đầu tư vào River City để đảm bảo lợi nhuận tương lai. Như vậy, anh/chị sẽ tiết kiệm được rất nhiều chi phí."

6. Chiến Lược Gọi Điện Hiệu Quả

- **Nắm bắt thông tin chính xác:** Trước khi gọi, hãy chuẩn bị đầy đủ thông tin về dự án và các ưu đãi hiện có.
- **Giọng nói và thái độ:** Giọng nói cần tự tin, rõ ràng và thân thiện. Thái độ cần chuyên nghiệp và kiên nhẫn.

7. Tổng Kết

- **Chốt lại với khách hàng:** Sau mỗi cuộc gọi, hãy chốt lại những điểm quan trọng và đưa ra lời mời hành động.
- **Ví dụ chốt lại:**
 - "Cảm ơn anh/chị đã dành thời gian lắng nghe. Em sẽ gửi email thông tin chi tiết về dự án River City ngay sau cuộc gọi này. Nếu anh/chị có thêm bất kỳ câu hỏi nào, đừng ngần ngại liên hệ lại với em. Em rất mong được hợp tác với anh/chị."

Kết Luận

Trong môi trường bất động sản cạnh tranh cao, việc sử dụng kỹ thuật và chiến lược thông minh để thu hút và tương tác với khách hàng là vô cùng quan trọng. Hãy luôn sáng tạo và tập trung vào nhu cầu của khách hàng để đạt được hiệu quả cao nhất.

15. CÁC CÁCH TÌM KIẾM VÀ TẠO LƯỚI KHÁCH HÀNG CHO BẤT ĐỘNG SẢN

1. Kết Nối và Tìm Kiếm Khách Hàng Qua Các Mối Quan Hệ:

- **Bà con, hàng xóm, đồng nghiệp:** Sử dụng mối quan hệ cá nhân để giới thiệu và lan truyền thông tin về dự án.
- **Khách hàng cũ:** Nhờ khách hàng cũ giới thiệu người quen biết, người thân có nhu cầu tương tự.
- **Các mối quan hệ xã hội:** Như câu lạc bộ, nhóm thể thao (đá bóng, tennis, golf), quán nhậu, karaoke, quán cafe cao cấp, phòng trà, các hội nghị và triển lãm.

2. Sử Dụng Dịch Vụ Cao Cấp:

- **Spa và massage cao cấp:** Thiết lập mối quan hệ với các kỹ thuật viên spa, massage. Thông qua họ, tìm kiếm thông tin từ khách hàng sử dụng dịch vụ tại đây.
- **Khách sạn và resort cao cấp:** Tiếp cận các nhân viên khách sạn, nhân viên phục vụ tại các resort để thu thập thông tin về khách hàng tiềm năng.

3. Tận Dụng Các Dịch Vụ Di Chuyển:

- **Tài xế taxi và Uber:** Hợp tác với các tài xế để giới thiệu thông tin về dự án. Có thể cung cấp brochure và trả hoa hồng cho mỗi khách hàng được giới thiệu thành công.
- **Phương tiện di chuyển công cộng:** Như tàu điện ngầm trong tương lai hoặc các phương tiện công cộng hiện nay.

4. Sử Dụng Công Cụ Trực Tuyến và Quảng Cáo:

- **Google và các trang web bất động sản:** Đăng tin, tạo chiến dịch quảng cáo trực tuyến để thu hút khách hàng.
- **Mạng xã hội:** Sử dụng Facebook, Instagram, Zalo để quảng bá dự án và tiếp cận khách hàng tiềm năng.

5. Các Sự Kiện và Hội Nghị:

- **Hội nghị, triển lãm:** Tham gia các sự kiện liên quan đến bất động sản hoặc các ngành nghề liên quan để tiếp cận khách hàng.
- **Sự kiện riêng của dự án:** Tổ chức các buổi giới thiệu dự án, mở cửa nhà mẫu để khách hàng trải nghiệm.

6. Các Câu Lạc Bộ và Hoạt Động Thể Thao:

- **Câu lạc bộ golf, tennis:** Đây là nơi tập trung nhiều khách hàng có thu nhập cao, có khả năng đầu tư vào bất động sản.
- **Các câu lạc bộ thể thao khác:** Như gym, câu lạc bộ bơi lội, câu lạc bộ xe hơi,...

Kỹ Thuật Tạo Lưới Khách Hàng

1. Thiết Lập Quan Hệ Với Nhân Viên Dịch Vụ:

- **Đặt câu hỏi:** Trong quá trình sử dụng dịch vụ, hãy trò chuyện với nhân viên. Họ thường có mối quan hệ rộng và có thể biết khách hàng có nhu cầu.
- **Đưa ra phần thưởng:** Hãy đề nghị trả hoa hồng cho nhân viên nếu họ giới thiệu thành công khách hàng.

2. Gặp Gỡ Khách Hàng Tại Các Sự Kiện:

- **Chuẩn bị thông tin chi tiết:** Luôn mang theo brochure, danh thiếp, và thông tin dự án khi tham gia các sự kiện.
- **Tạo ấn tượng ban đầu:** Hãy giao tiếp tự tin, chuyên nghiệp và thuyết phục.

3. Sử Dụng Mạng Xã Hội và Quảng Cáo Trực Tuyến:

- **Quảng cáo nhắm đối tượng:** Tạo chiến dịch quảng cáo nhắm đúng đối tượng khách hàng tiềm năng.
- **Tương tác thường xuyên:** Trả lời các câu hỏi, bình luận trên mạng xã hội để tạo sự tin tưởng và quan tâm.

Kết Luận

Việc tìm kiếm và tạo lưới khách hàng đòi hỏi sự sáng tạo, kiên trì và kỹ năng giao tiếp tốt. Hãy sử dụng tất cả các kênh và mối quan hệ có thể để tiếp cận khách hàng tiềm năng, đồng thời luôn cải tiến và tối ưu hóa quy trình bán hàng để đạt được hiệu quả cao nhất.

16. PHƯƠNG PHÁP TÌM KIẾM KHÁCH HÀNG TẠI SÂN BAY VÀ TRÊN MÁY BAY

Việc tìm kiếm khách hàng cho bất động sản có thể được thực hiện theo nhiều cách sáng tạo và hiệu quả. Dưới đây là một phương pháp tiếp cận tiềm năng và rất độc đáo:

1. Tìm kiếm khách hàng tại khu vực chờ tại sân bay:

- **Chọn giờ bay:** Chọn chuyến bay phù hợp, tốt nhất là vào buổi chiều hoặc buổi tối để có thời gian gặp gỡ khách hàng tiềm năng cả ngày.
- **Check-in sớm:** Check-in sớm để có nhiều thời gian tiếp cận khách hàng tiềm năng tại khu vực chờ.
- **Business Lounge:** Nếu có thể, hãy mua vé vào Business Lounge (khu vực phòng chờ hạng thương gia). Đây là nơi tập trung những khách hàng có tiềm năng tài chính cao. Một vé vào Business Lounge thường có giá khoảng 300.000 VND và bạn có thể ngồi ở đó cả ngày để gặp gỡ khách hàng.

2. Tìm kiếm khách hàng trên máy bay:

- **Chọn chỗ ngồi:** Yêu cầu ngồi ở cuối máy bay để dễ dàng di chuyển và tiếp cận hành khách khác.
- **Mang theo tài liệu:** Mang theo brochure, danh thiếp và các tài liệu liên quan để phát cho hành khách khi có cơ hội.
- **Bắt chuyện:** Trong quá trình di chuyển trên máy bay, có thể bắt chuyện với hành khách khác. Hỏi xem họ có quan tâm đến việc đầu tư bất động sản không, hoặc giới thiệu sơ lược về dự án bạn đang bán.
- **Phát tài liệu:** Khi di chuyển trên máy bay, bạn có thể nhét brochure vào túi ghế của các hành khách khác. Điều này sẽ tăng cơ hội họ nhìn thấy và liên hệ với bạn sau chuyến bay.

3. Thảo luận về bất động sản:

- **Trong Business Lounge:** Khi ở trong Business Lounge, bạn có thể dễ dàng bắt chuyện với các doanh nhân và hành khách hạng thương gia. Họ thường có thời gian và rất thoải mái để trò chuyện. Hãy giới thiệu về dự án của bạn và đưa cho họ danh thiếp hoặc tài liệu về dự án.
- **Trên máy bay:** Nếu bạn ngồi hạng thương gia, hãy tận dụng thời gian để nói chuyện với các hành khách ngồi cạnh. Giới thiệu về dự án của bạn và tạo ấn tượng tốt. Điều này có thể giúp bạn có được những khách hàng tiềm năng rất nhanh chóng.

4. Theo dõi và duy trì liên lạc:

- **Lưu số điện thoại:** Luôn lưu lại số điện thoại và thông tin liên lạc của những khách hàng tiềm năng mà bạn gặp gỡ.
- **Gửi thông tin qua email:** Gửi email với thông tin chi tiết về dự án sau khi đã gặp gỡ và trao đổi.
- **Gọi điện theo dõi:** Gọi điện thoại để theo dõi và nhắc nhở khách hàng về dự án, đồng thời giải đáp các thắc mắc nếu có.

Kết luận

Đây là một phương pháp tiếp cận sáng tạo và độc đáo, giúp bạn tận dụng tối đa thời gian và cơ hội khi di chuyển bằng máy bay. Việc tìm kiếm khách hàng không chỉ giới hạn ở các phương

pháp truyền thống mà còn cần sự sáng tạo và linh hoạt. Bạn hoàn toàn có thể áp dụng phương pháp này để tìm kiếm những khách hàng tiềm năng và tạo ra những cơ hội kinh doanh mới.

17. MÔ HÌNH OBF VÀ 3C TRONG BÁN HÀNG BẤT ĐỘNG SẢN

Để thực hiện hiệu quả quá trình tư vấn và thuyết phục khách hàng trong lĩnh vực bất động sản, chúng ta sẽ áp dụng hai mô hình quan trọng: OBF (Objective - Ý muốn, Benefit - Tiện ích, Feature - Khả năng đáp ứng) và 3C (Connect - Kết nối, Convince - Thuyết phục, Complete - Chốt).

Mô hình OBF

Objective (Ý muốn): Đây là bước đầu tiên và quan trọng nhất. Bạn cần xác định rõ ý muốn của khách hàng, họ thực sự mong muốn gì từ một căn hộ.

- **Cách xác định:**

- **Câu hỏi mở:** Hỏi những câu hỏi để khách hàng tự do chia sẻ nhu cầu và mong muốn của họ. Ví dụ:
 - "Anh/chị đang tìm kiếm một căn hộ như thế nào?"
 - "Điều gì quan trọng nhất đối với anh/chị khi chọn mua một căn hộ?"

Benefit (Tiện ích): Sau khi hiểu được ý muốn của khách hàng, bạn cần giới thiệu các tiện ích mà dự án của bạn có thể mang lại, những tiện ích này phải liên quan trực tiếp đến nhu cầu của khách hàng.

- **Cách liên kết tiện ích với nhu cầu:**

- **Giải thích chi tiết tiện ích:** Giải thích rõ ràng các tiện ích của dự án và cách chúng đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Ví dụ:
 - "Anh/chị muốn có một không gian sống yên tĩnh và thoáng đãng, dự án của chúng tôi có các căn hộ với view sông, không gian xanh mát và yên tĩnh."
 - "Anh/chị cần các tiện ích nội khu như hồ bơi, phòng gym, khu vui chơi trẻ em, dự án của chúng tôi cung cấp đầy đủ các tiện ích này để phục vụ gia đình anh/chị."

Feature (Khả năng đáp ứng): Đây là bước cuối cùng trong mô hình OBF. Bạn cần chứng minh rằng dự án của bạn có khả năng đáp ứng được tất cả các yêu cầu và mong muốn của khách hàng.

- **Cách xác định khả năng đáp ứng:**

- **Đưa ra bằng chứng cụ thể:** Sử dụng các thông tin cụ thể về dự án để chứng minh khả năng đáp ứng của nó. Ví dụ:
 - "Dự án của chúng tôi đã hoàn thiện 80% và sẽ bàn giao vào cuối năm nay, đảm bảo rằng anh/chị có thể nhận nhà đúng tiến độ."
 - "Dự án đã nhận được nhiều giải thưởng về thiết kế và chất lượng xây dựng, đảm bảo rằng anh/chị sẽ hài lòng với chất lượng căn hộ."

Mô hình 3C

Connect (Kết nối): Đây là bước quan trọng để tạo ra sự tin tưởng và thiện cảm từ khách hàng. Bạn cần kết nối với khách hàng để họ cảm thấy bạn là người hiểu và đồng cảm với họ.

- **Cách thực hiện:**
 - **Tạo cảm giác đồng điệu:** Hỏi thăm về cuộc sống, công việc và những mối quan tâm của khách hàng để tạo sự kết nối. Ví dụ:
 - "Anh/chị có thể chia sẻ thêm về công việc của mình không?"
 - "Gia đình anh/chị có bao nhiêu thành viên, họ có những sở thích gì đặc biệt không?"

Convince (Thuyết phục): Sau khi đã kết nối, bạn cần thuyết phục khách hàng rằng dự án của bạn là sự lựa chọn tốt nhất cho họ.

- **Cách thực hiện:**
 - **Sử dụng thông tin từ OBF:** Sử dụng các thông tin đã thu thập được từ mô hình OBF để thuyết phục khách hàng. Ví dụ:
 - "Dựa trên những gì anh/chị đã chia sẻ, tôi tin rằng căn hộ với view sông của chúng tôi sẽ mang lại cho anh/chị một không gian sống lý tưởng."
 - "Với các tiện ích nội khu đầy đủ như hồ bơi, phòng gym, khu vui chơi trẻ em, tôi chắc chắn rằng dự án của chúng tôi sẽ đáp ứng mọi nhu cầu của gia đình anh/chị."

Complete (Chốt): Đây là bước cuối cùng, bạn cần chốt lại và đảm bảo rằng khách hàng sẽ ra quyết định mua hàng.

- **Cách thực hiện:**
 - **Đưa ra lời đề nghị cụ thể:** Đưa ra các đề nghị cụ thể và khuyến khích khách hàng hành động ngay. Ví dụ:
 - "Anh/chị có thể cân nhắc đặt cọc ngay hôm nay để giữ giá ưu đãi hiện tại và nhận thêm các chương trình khuyến mãi đặc biệt."
 - "Nếu anh/chị quyết định đặt cọc trong tuần này, chúng tôi sẽ giảm giá thêm 2% cho anh/chị."

Thực hành mô hình OBF và 3C

Để nắm vững mô hình này, bạn cần thực hành theo các bước sau:

1. **Xác định ý muốn (Objective):**
 - Hỏi những câu hỏi mở để khách hàng chia sẻ nhu cầu.
 - Ghi chú lại các điểm quan trọng.
2. **Giới thiệu tiện ích (Benefit):**
 - Giới thiệu các tiện ích của dự án liên quan trực tiếp đến nhu cầu của khách hàng.
3. **Chứng minh khả năng đáp ứng (Feature):**
 - Đưa ra các bằng chứng cụ thể về khả năng đáp ứng của dự án.

4. **Kết nối (Connect):**

- Tạo cảm giác đồng điệu và tin tưởng từ khách hàng.

5. **Thuyết phục (Convince):**

- Sử dụng thông tin từ OBF để thuyết phục khách hàng.

6. **Chốt (Complete):**

- Đưa ra lời đề nghị cụ thể và khuyến khích khách hàng hành động ngay.

Tổng kết

Khi nắm vững và áp dụng mô hình OBF và 3C, bạn sẽ trở thành một chuyên viên tư vấn bất động sản hiệu quả, có khả năng kết nối, thuyết phục và chốt đơn hàng một cách chuyên nghiệp. Hãy luôn ghi nhớ và thực hành các bước này để đạt được thành công trong công việc của bạn.

18. XỬ LÝ TÌNH HUỐNG KHI KHÁCH HÀNG KHÔNG CHÚ Ý VÀ PHẢN ỨNG VỚI THÔNG điệp TIÊU CỰC TỪ KHÁCH HÀNG.

Trong đoạn hội thoại này, có hai điểm chính được đề cập: **Xử lý tình huống khi khách hàng không chú ý** và **Phản ứng với thông điệp tiêu cực từ khách hàng**. Dưới đây là tổng hợp chi tiết các bước và nguyên tắc cần nhớ:

1. Xử lý tình huống khi khách hàng không chú ý

Khi khách hàng bị phân tâm bởi cuộc gọi hoặc công việc khác trong quá trình tư vấn, điều quan trọng là phải duy trì sự chuyên nghiệp và linh hoạt. Dưới đây là các bước xử lý:

Bước 1: Tôn trọng thời gian của khách hàng

- Nếu khách hàng bị phân tâm hoặc không thể tiếp tục nghe, bạn cần tỏ ra hiểu biết và tôn trọng thời gian của họ.
- Ví dụ: "Dạ không sao chị, em hiểu chị đang bận. Em sẽ gửi tài liệu giới thiệu về dự án Riv City của bên em để chị có thể xem qua khi rảnh."

Bước 2: Hẹn lại thời gian gặp mặt

- Sau khi khách hàng sắp xếp lại công việc, hãy hẹn lại một thời gian khác để tiếp tục buổi tư vấn.
- Ví dụ: "Dạ, vậy thì ngày mai chị có thời gian nào rảnh để em có thể gặp lại chị không?"

Bước 3: Gửi tài liệu trước để khách hàng tham khảo

- Gửi tài liệu giới thiệu trước để khách hàng có thể xem qua, giúp họ có cái nhìn tổng quan trước khi gặp lại bạn.
- Ví dụ: "Em sẽ gửi chị tài liệu chi tiết về dự án. Chị xem qua và chúng ta sẽ trao đổi kỹ hơn vào buổi gặp tới."

2. Phản ứng với thông điệp tiêu cực từ khách hàng

Khi khách hàng đưa ra một thông điệp tiêu cực, điều quan trọng là phải giữ vững sự tự tin và không để ảnh hưởng đến tinh thần. Dưới đây là các bước xử lý:

Bước 1: Lắng nghe và đồng cảm

- Hãy lắng nghe khách hàng một cách chân thành và thể hiện sự đồng cảm với quan điểm của họ.
- Ví dụ: "Em hiểu những lo lắng của chị về việc đầu tư vào căn hộ."

Bước 2: Cung cấp thông tin một cách tự tin

- Duy trì sự tự tin và cung cấp thông tin một cách rõ ràng, chính xác để giải quyết những lo lắng của khách hàng.
- Ví dụ: "Dự án Riv City của bên em có vị trí đắc địa, tiện ích cao cấp và chủ đầu tư uy tín. Em tin rằng đây là cơ hội đầu tư rất tốt cho chị."

Bước 3: Đưa ra lời hẹn gặp tiếp theo

- Nếu khách hàng vẫn chưa hoàn toàn thuyết phục, hãy hẹn gặp lại để có cơ hội trình bày thêm thông tin và giải đáp thắc mắc.
- Ví dụ: "Nếu chị còn bất kỳ câu hỏi nào, em rất sẵn lòng hẹn gặp lại chị để trao đổi thêm. Chị có thể gặp lại em vào ngày mai lúc 6:00 chiều không?"

Tổng kết

Khi tư vấn bất động sản, việc xử lý tình huống khi khách hàng không chú ý và phản ứng với thông điệp tiêu cực là rất quan trọng. Hãy luôn giữ vững sự chuyên nghiệp, linh hoạt và tự tin để tạo ấn tượng tốt và xây dựng lòng tin từ khách hàng. Dưới đây là các bước cần nhớ:

1. Tôn trọng thời gian của khách hàng.
2. Hẹn lại thời gian gặp mặt.
3. Gửi tài liệu trước để khách hàng tham khảo.
4. Lắng nghe và đồng cảm.
5. Cung cấp thông tin một cách tự tin.
6. Đưa ra lời hẹn gặp tiếp theo.

19. TIẾP CẬN KHÁCH HÀNG Ở QUÁN CÀ PHÊ

Trong đoạn hội thoại này, chúng ta học được cách tiếp cận khách hàng mới ở quán cà phê và các kỹ năng cần thiết để chốt sale một cách hiệu quả. Dưới đây là tổng hợp chi tiết các bước và nguyên tắc cần nhớ:

1. Tiếp cận khách hàng mới

Khi tiếp cận khách hàng mới ở quán cà phê, việc xây dựng một lý do hợp lý để bắt chuyện là rất quan trọng. Trong trường hợp này, lý do được đưa ra là "khảo sát về bất động sản". Dưới đây là các bước tiếp cận:

Bước 1: Tạo lý do hợp lý để bắt chuyện

- Sử dụng một lý do hợp lý như "khảo sát về bất động sản" để bắt chuyện với khách hàng.
- Ví dụ: "Dạ anh, em là Ngân của công ty khảo sát về bất động sản. Em đang làm một bản khảo sát cho quán cà phê này. Không biết anh có thể dành cho em 2 phút được không?"

Bước 2: Bắt đầu cuộc trò chuyện

- Bắt đầu bằng những câu hỏi đơn giản và tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng.
- Ví dụ: "Dạ, em muốn hỏi anh về tâm tài chính và những tiện ích mà anh quan tâm khi mua căn hộ. Anh có thể chia sẻ một chút không ạ?"

2. Giới thiệu sản phẩm một cách tự tin và chi tiết

Khi khách hàng đồng ý trò chuyện, bạn cần giới thiệu sản phẩm của mình một cách tự tin và chi tiết. Dưới đây là các bước giới thiệu sản phẩm:

Bước 1: Giới thiệu về giá trị và tiện ích của sản phẩm

- Giới thiệu về giá trị và các tiện ích nổi bật của sản phẩm.
- Ví dụ: "Dạ, căn hộ bên em có giá khoảng 15 tỷ. Tiện ích bao gồm hồ bơi 4000 m², an ninh tuyệt đối với hệ thống thẻ từ và kết nối trực tiếp từ căn hộ. Anh thấy những tiện ích này có cần thiết không?"

Bước 2: Cung cấp thông tin về chính sách thanh toán

- Giới thiệu về chính sách thanh toán và các hỗ trợ từ ngân hàng.
- Ví dụ: "Ngân hàng sẽ hỗ trợ vay 70% trong thời gian 15 năm. Anh thấy chính sách này có phù hợp với nhu cầu của mình không?"

3. Chốt sale một cách hiệu quả

Chốt sale là bước quan trọng nhất trong quá trình bán hàng. Dưới đây là các bước để chốt sale hiệu quả:

Bước 1: Tóm tắt lại các điểm mạnh của sản phẩm

- Tóm tắt lại các điểm mạnh của sản phẩm một cách ngắn gọn và rõ ràng.
- Ví dụ: "Dạ, như em đã nói, căn hộ của bên em có vị trí tốt, tiện ích cao cấp và chính sách thanh toán hỗ trợ tối đa. Anh thấy sao về sản phẩm này?"

Bước 2: Đề nghị một cuộc hẹn hoặc hành động cụ thể

- Đưa ra đề nghị cụ thể để tiến tới bước tiếp theo.
- Ví dụ: "Nếu anh thấy phù hợp, em xin phép được gửi anh thông tin chi tiết và hẹn anh một buổi gặp trực tiếp để trao đổi thêm. Anh có thể sắp xếp được không?"

Tổng kết

Khi tiếp cận và chốt sale khách hàng mới ở quán cà phê, điều quan trọng là phải tự tin, chuyên nghiệp và linh hoạt. Hãy tạo ra lý do hợp lý để bắt chuyện, giới thiệu sản phẩm một cách chi tiết và tự tin, và cuối cùng là chốt sale một cách hiệu quả. Dưới đây là các bước cần nhớ:

1. Tạo lý do hợp lý để bắt chuyện.
2. Bắt đầu cuộc trò chuyện một cách thoải mái.
3. Giới thiệu về giá trị và tiện ích của sản phẩm.
4. Cung cấp thông tin về chính sách thanh toán.
5. Tóm tắt lại các điểm mạnh của sản phẩm.
6. Đề nghị một cuộc hẹn hoặc hành động cụ thể.

20.KỸ NĂNG TIẾP CẬN VÀ CHỐT SALE

1. Tiếp cận khách hàng ở quán cà phê và sân bay:

Khi tiếp cận khách hàng ở các không gian như quán cà phê hoặc sân bay, việc làm cho cuộc trò chuyện trở nên tự nhiên và không quá gò bó là rất quan trọng. Dưới đây là một số bước cụ thể để thực hiện:

Bước 1: Bắt đầu bằng cách giới thiệu lý do hợp lý để tiếp cận

- Ví dụ 1: Ở quán cà phê
 - **Bạn:** "Em chào anh, em là Ngân của công ty XYZ. Em đang làm một cuộc khảo sát nhỏ về thói quen sử dụng bất động sản của khách hàng tại quán cà phê này. Anh có thể dành cho em 2 phút được không?"
- Ví dụ 2: Ở sân bay
 - **Bạn:** "Anh cũng bay đi Hà Nội luôn hả? Em cũng vậy, nhưng vừa rồi em có chút việc nên đến trễ. Em làm bên bất động sản, hiện đang có một dự án rất hấp dẫn, không biết anh có quan tâm không?"

Bước 2: Tạo cảm giác thoải mái và tự nhiên

- Bắt đầu bằng những câu chuyện đơn giản, nhẹ nhàng để tạo sự kết nối.
 - **Bạn:** "Chuyến bay này hình như bị delay một chút, anh có hay đi công tác nhiều không?"

Bước 3: Giới thiệu sản phẩm một cách tinh tế

- Sau khi đã tạo được sự thoải mái, bạn có thể từ từ giới thiệu về sản phẩm của mình.
 - **Bạn:** "Em đang làm khảo sát về nhu cầu sử dụng căn hộ cao cấp. Anh có quan tâm tới việc đầu tư bất động sản không?"

2. Chốt sale một cách hiệu quả:

Bước 1: Tóm tắt lại những điểm mạnh của sản phẩm

- Sau khi đã giới thiệu sơ lược về sản phẩm, bạn cần tóm tắt lại những điểm mạnh để nhấn mạnh.
 - **Bạn:** "Căn hộ của bên em có vị trí rất tốt, tiện ích cao cấp như hồ bơi 4000 m², an ninh tuyệt đối và chính sách thanh toán linh hoạt từ ngân hàng. Anh thấy sao về những điểm này?"

Bước 2: Đưa ra đề nghị cụ thể và chốt sale

- Đưa ra một hành động cụ thể để khách hàng có thể dễ dàng đưa ra quyết định.
 - **Bạn:** "Nếu anh thấy phù hợp, em xin phép được gửi thêm thông tin chi tiết và hẹn anh một buổi gặp trực tiếp để trao đổi thêm. Anh có thể sắp xếp được không?"

3. Kỹ năng ứng xử khi bị gián đoạn:

- Khi khách hàng bị gián đoạn bởi một cuộc gọi hoặc một công việc khác, bạn cần xử lý một cách linh hoạt.
 - **Bạn:** "Dạ không sao chị, em hiểu mà. Chị cứ ưu tiên công việc trước. Em sẽ gửi chị một tài liệu ngắn gọn về dự án để chị có thể xem qua. Không biết chị có thể dành thời gian vào lúc nào khác để chúng ta trao đổi kỹ hơn không? Ngày mai 6:00 chiều có phù hợp không?"

Tổng hợp các nguyên tắc cần nhớ:

1. Tiếp cận khách hàng:

- Tạo lý do hợp lý để bắt chuyện.
- Tạo cảm giác thoải mái và tự nhiên.
- Giới thiệu sản phẩm một cách tinh tế.

2. Chốt sale:

- Tóm tắt lại những điểm mạnh của sản phẩm.
- Đưa ra đề nghị cụ thể và chốt sale.

3. Ứng xử khi bị gián đoạn:

- Linh hoạt xử lý tình huống gián đoạn.
- Đặt lại cuộc hẹn vào thời điểm khác phù hợp hơn.

4. Các kỹ năng quan trọng:

- Kỹ năng giao tiếp tự tin và tự nhiên.
- Kỹ năng lắng nghe và hiểu nhu cầu của khách hàng.
- Kỹ năng chốt sale mạnh mẽ và rõ ràng.

Những bước và kỹ năng này sẽ giúp bạn tiếp cận và chốt sale khách hàng một cách hiệu quả, dù bạn đang gặp họ ở quán cà phê, sân bay hay bất kỳ nơi nào khác.

21. PHÂN TÍCH CÁC KỸ NĂNG TIẾP CẬN VÀ CHỐT SALE

Bối cảnh và mục tiêu

Trong đoạn hội thoại này, mục tiêu của người bán hàng là tiếp cận và chốt sale một cách tự nhiên và hiệu quả khi tiếp cận khách hàng ở sân bay. Người bán hàng phải xử lý tình huống khéo léo, làm cho cuộc trò chuyện trở nên tự nhiên, thoải mái và dẫn dắt khách hàng đến việc chấp nhận cơ hội đầu tư.

Kỹ năng tiếp cận khách hàng:

1. Mở đầu tự nhiên và liên quan đến bối cảnh:

- **Bạn:** "Chào anh, hình như em thấy anh cũng đi cùng chuyến bay này đúng không?"
- **Bạn:** "Anh sẽ làm sao ghi máy bay nó rớt không sao hết à mình qua đó mình thăm người nhà hay là mình đi công tác anh?"

2. Xây dựng sự kết nối:

- **Bạn:** "Anh mình ở thành phố à? Vậy mình đã có căn nhà nào ở Sài Gòn chưa anh?"
- **Bạn:** "Nhìn anh biết quá trời luôn."

3. Dẫn dắt câu chuyện vào chủ đề chính:

- **Bạn:** "Anh cho em hỏi là hiện tại anh có muốn mình có một cơ hội để đầu tư một căn hộ ở Sài Gòn không?"

Kỹ năng giới thiệu sản phẩm:

1. Tạo sự quan tâm:

- **Bạn:** "Thật ra em cũng không phải là một nhân viên tư vấn gì hết nhưng mà em chủ yếu là đem cái giải pháp đầu tư đối với những người giới đầu tư biết đặc biệt là như anh."

2. Giới thiệu về dự án và tiện ích:

- **Bạn:** "Thì căn hộ về tiện ích về không gian xầu là hồ bơi dịch vụ tiện ích ví dụ như hồ bơi là khoảng 4000 m² là gấp đôi hồ bơi lớn nhất tại thành phố Hồ Chí Minh."

Kỹ năng chốt sale:

1. Đưa ra lời đề nghị cụ thể:

- **Bạn:** "Em gửi anh cái card của em, em là bên công ty bên chủ đầu tư An Gia. Nếu sau này anh có nhu cầu về căn hộ hoặc có bạn bè, anh cứ liên hệ với em."

2. Tạo cơ hội cho khách hàng giới thiệu bạn bè:

- **Bạn:** "Hiện tại bây giờ là sẽ nhân tiện gặp anh thì em cũng muốn là trao anh em mình trao nhau một cơ hội."

3. Kết thúc cuộc trò chuyện bằng hành động cụ thể:

- **Bạn:** "Nếu như mà anh có bạn bè, người thân muốn có nhu cầu mua nhà thì cứ tìm đến em."

Phân tích và cải thiện:

1. Ngôn ngữ tự nhiên và thân thiện:

- Dùng ngôn ngữ tự nhiên, không quá trang trọng, nhưng cũng không quá thân thiết khi mới gặp lần đầu.
- Ví dụ: Tránh dùng "anh em mình" quá nhiều lần khi mới gặp khách hàng lần đầu.

2. Đánh giá tình huống và linh hoạt:

- Khi khách hàng đang bận hoặc không có nhiều thời gian, nên ngắn gọn và xúc tích.
- Ví dụ: "Em hiểu mà, chị cứ ưu tiên công việc trước. Em sẽ gửi chị một tài liệu ngắn gọn về dự án để chị có thể xem qua."

3. Chuẩn bị tâm lý và thái độ:

- Tự tin và tự hào về sản phẩm mình đang bán.
- Ví dụ: "Em là người bán hàng của dự án River City, và em tự hào về những gì chúng em đang cung cấp."

Bài học rút ra:

- Luôn giữ sự tự nhiên và thoải mái khi tiếp cận khách hàng.
- Tạo sự kết nối và dẫn dắt câu chuyện một cách khéo léo.
- Đưa ra lời đề nghị cụ thể và tạo cơ hội cho khách hàng giới thiệu bạn bè.
- Linh hoạt và đánh giá tình huống để xử lý cuộc trò chuyện một cách hiệu quả.

Khi thực hiện đúng những kỹ năng này, bạn sẽ tăng cơ hội tiếp cận và chốt sale thành công, ngay cả trong những tình huống không chính thức như ở quán cà phê hay sân bay.

22.KỸ NĂNG TIẾP CẬN VÀ CHỐT SALE

Bối cảnh và mục tiêu

Trong đoạn hội thoại này, mục tiêu của người bán hàng là tiếp cận và chốt sale một cách tự nhiên và hiệu quả khi tiếp cận khách hàng ở sân bay. Người bán hàng phải xử lý tình huống khéo léo, làm cho cuộc trò chuyện trở nên tự nhiên, thoải mái và dẫn dắt khách hàng đến việc chấp nhận cơ hội đầu tư.

Kỹ năng tiếp cận khách hàng:

1. **Mở đầu tự nhiên và liên quan đến bối cảnh:**
 - o **Bạn:** "Anh cũng bay chuyến này qua Singapore à?"
 - o **Bạn:** "Anh làm bên gì vậy anh?"
 - o **Bạn:** "Bên tôi bất động sản, tôi đang phân phối cái dự án River City."
2. **Xây dựng sự kết nối:**
 - o **Bạn:** "Mình ở thành phố à? Vậy mình đã có căn nhà nào ở Sài Gòn chưa?"
 - o **Bạn:** "Nhìn anh biết quá trời luôn."
3. **Dẫn dắt câu chuyện vào chủ đề chính:**
 - o **Bạn:** "Anh cho em hỏi là hiện tại anh có muốn mình có một cơ hội để đầu tư một căn hộ ở Sài Gòn không?"

Kỹ năng giới thiệu sản phẩm:

1. **Tạo sự quan tâm:**
 - o **Bạn:** "Thật ra em cũng không phải là một nhân viên tư vấn gì hết nhưng mà em chủ yếu là đem cái giải pháp đầu tư đối với những người giới đầu tư biết đặc biệt là như anh."
2. **Giới thiệu về dự án và tiện ích:**
 - o **Bạn:** "Thì căn hộ về tiện ích về không gian xầu là hồ bơi dịch vụ tiện ích ví dụ như hồ bơi là khoảng 4000 m² là gấp đôi hồ bơi lớn nhất tại thành phố Hồ Chí Minh."
3. **Đưa ra những thông tin hấp dẫn:**
 - o **Bạn:** "River City với nhà đầu tư Nhật Bản, An gia và Phát Đạt đầu tư 500 triệu đô, có view ba cảnh sông, 99 tiện ích, giá cực tốt vì đang mở bán giai đoạn đầu."

Kỹ năng chốt sale:

1. **Đưa ra lời đề nghị cụ thể:**
 - o **Bạn:** "Em gửi anh cái card của em, em là bên công ty bên chủ đầu tư An Gia. Nếu sau này anh có nhu cầu về căn hộ hoặc có bạn bè, anh cứ liên hệ với em."
2. **Tạo cơ hội cho khách hàng giới thiệu bạn bè:**
 - o **Bạn:** "Hiện tại bây giờ là sẽ nhân tiện gặp anh thì em cũng muốn là trao anh em mình trao nhau một cơ hội."
3. **Kết thúc cuộc trò chuyện bằng hành động cụ thể:**

- **Bạn:** "Nếu như mà anh có bạn bè, người thân muốn có nhu cầu mua nhà thì cứ tìm đến em."
- 4. **Hẹn gặp lại để bàn chi tiết hơn:**
 - **Bạn:** "Ngày mai không? Ông đi chuyển Singapore về tôi mời ông ghé chỗ showroom, ông bước vào cái căn hộ người ta thiết kế, ông thử cái không khí đó coi rồi ông phát biểu coi nó tù túng hay là nó thoáng."

Kỹ năng xử lý phản đối và tạo niềm tin:

1. **Xử lý phản đối của khách hàng:**
 - **Khách hàng:** "Tôi không biết gì về bất động sản đâu."
 - **Bạn:** "Không sao hết, nhưng mà anh thấy River City đẹp không?"
2. **Tạo niềm tin và thuyết phục:**
 - **Bạn:** "Anh có căn hộ chưa? Vậy bây giờ tôi muốn mời anh mua cái dự án này nếu anh là khách hàng á thì anh có mua không?"
 - **Khách hàng:** "Có tiền là tôi mua chứ."
 - **Bạn:** "Ok, good nhưng mà định nghĩa có tiền là sao? Bây giờ anh anh có khoảng nhiều tiền để tôi bàn tiếp?"
3. **Thuyết phục bằng lý do thực tế:**
 - **Bạn:** "Đừng bao giờ đợi để mua căn hộ mà hãy mua căn hộ rồi ngồi đợi nó lên."
 - **Bạn:** "Bây giờ tôi hỏi nè dân số càng ngày càng đông đúng không? Đúng rồi, vị trí chỉ có một đúng không? Đúng rồi, bây giờ vị trí có một mà có tám thằng nó dành thì ai mà được sở hữu đầu tiên có phải bán được giá cao không?"

Phân tích và cải thiện:

1. **Ngôn ngữ tự nhiên và thân thiện:**
 - Dùng ngôn ngữ tự nhiên, không quá trang trọng, nhưng cũng không quá thân thiết khi mới gặp lần đầu.
 - Ví dụ: Tránh dùng "anh em mình" quá nhiều lần khi mới gặp khách hàng lần đầu.
2. **Đánh giá tình huống và linh hoạt:**
 - Khi khách hàng đang bận hoặc không có nhiều thời gian, nên ngắn gọn và xúc tích.
 - Ví dụ: "Em hiểu mà, anh cứ ưu tiên công việc trước. Em sẽ gửi anh một tài liệu ngắn gọn về dự án để anh có thể xem qua."
3. **Chuẩn bị tâm lý và thái độ:**
 - Tự tin và tự hào về sản phẩm mình đang bán.
 - Ví dụ: "Em là người bán hàng của dự án River City, và em tự hào về những gì chúng em đang cung cấp."
4. **Tập trung vào lợi ích của khách hàng:**
 - Giới thiệu lợi ích cụ thể và thực tế mà dự án mang lại cho khách hàng.
 - Ví dụ: "Với vị trí chiến lược và tiện ích đa dạng, dự án này sẽ mang lại giá trị tăng trưởng vượt trội trong tương lai."

Bài học rút ra:

- Luôn giữ sự tự nhiên và thoải mái khi tiếp cận khách hàng.
- Tạo sự kết nối và dẫn dắt câu chuyện một cách khéo léo.
- Đưa ra lời đề nghị cụ thể và tạo cơ hội cho khách hàng giới thiệu bạn bè.
- Linh hoạt và đánh giá tình huống để xử lý cuộc trò chuyện một cách hiệu quả.
- Tự tin, tự hào về sản phẩm và luôn tập trung vào lợi ích của khách hàng.

Khi thực hiện đúng những kỹ năng này, bạn sẽ tăng cơ hội tiếp cận và chốt sale thành công, ngay cả trong những tình huống không chính thức như ở sân bay.

23.KỸ NĂNG TIẾP CẬN VÀ KHỞI ĐẦU CUỘC TRÒ CHUYỆN:

1. **Bắt đầu cuộc trò chuyện bằng câu hỏi tự nhiên:**
 - o **Bạn:** "Anh cũng bay chuyến này qua Singapore à?"
 - o **Bạn:** "Anh làm bên gì vậy anh?"
2. **Tạo sự kết nối và quan tâm đến khách hàng:**
 - o **Bạn:** "Anh làm bên ngân hàng nào?"
 - o **Bạn:** "Bên tôi bắt động sản, tôi đang phân phối cái dự án River City."

Kỹ năng giới thiệu sản phẩm:

1. **Tạo sự hứng thú và nêu bật đặc điểm của sản phẩm:**
 - o **Bạn:** "Anh thấy River City đẹp không?"
 - o **Bạn:** "Dự án này có view ba cảnh sông, 99 tiện ích, giá cực tốt vì đang mở bán giai đoạn đầu."
2. **Đưa ra lời đề nghị cụ thể và kiểm tra sự quan tâm của khách hàng:**
 - o **Bạn:** "Anh thích sở hữu căn hộ không?"
 - o **Bạn:** "Giờ tôi muốn mời anh mua cái dự án này, nếu anh là khách hàng thì anh có mua không?"

Kỹ năng xử lý phản đối và thuyết phục khách hàng:

1. **Xử lý phản đối của khách hàng:**
 - o **Khách hàng:** "Tôi không biết gì về bất động sản đâu."
 - o **Bạn:** "Không sao hết, nhưng mà anh thấy River City đẹp không?"
2. **Thuyết phục khách hàng bằng lý do thực tế và logic:**
 - o **Bạn:** "Bây giờ vị trí có một mà có tám người muốn mua thì ai mà được sở hữu đầu tiên có phải bán được giá cao không?"
 - o **Bạn:** "Bây giờ tôi hỏi nè, dân số càng ngày càng đông đúng không? Vị trí chỉ có một đúng không?"
3. **Đưa ra các lý do thuyết phục:**
 - o **Bạn:** "Đừng bao giờ đợi để mua căn hộ mà hãy mua căn hộ rồi ngồi đợi nó lên giá."
 - o **Bạn:** "An ninh của căn hộ luôn luôn tốt hơn nhà phố, dịch vụ của căn hộ luôn luôn tốt hơn nhà phố."

Kỹ năng chốt sale:

1. **Đưa ra lời đề nghị và yêu cầu cụ thể:**
 - o **Bạn:** "Anh có muốn đặt cọc ngay không? Tôi sẽ giữ căn này cho anh."
 - o **Bạn:** "Anh thích hướng nào? Đông Nam hay Tây?"
2. **Xác nhận thông tin và chốt lại giao dịch:**
 - o **Bạn:** "Anh Hiền, căn Đông Nam tầng số 25, 65 m². Ok, tôi đánh dấu ông Hiền ở đây."
 - o **Bạn:** "Đặt cọc đi tôi giữ căn này cho anh."
3. **Đề cập đến các ưu điểm khi mua căn hộ:**

- **Bạn:** "Dự án này có view ba cảnh sông, vị trí chiến lược, tiện ích đầy đủ, giá cực tốt vì đang mở bán giai đoạn đầu."

Phân tích và cải thiện:

1. Ngôn ngữ tự nhiên và thân thiện:

- Dùng ngôn ngữ tự nhiên, không quá trang trọng, nhưng cũng không quá thân thiết khi mới gặp lần đầu.
- Tránh dùng quá nhiều "anh em" khi mới gặp khách hàng lần đầu.

2. Đánh giá tình huống và linh hoạt:

- Khi khách hàng đang bận hoặc không có nhiều thời gian, nên ngắn gọn và xúc tích.
- Ví dụ: "Em hiểu mà, anh cứ ưu tiên công việc trước. Em sẽ gửi anh một tài liệu ngắn gọn về dự án để anh có thể xem qua."

3. Chuẩn bị tâm lý và thái độ:

- Tự tin và tự hào về sản phẩm mình đang bán.
- Ví dụ: "Em là người bán hàng của dự án River City, và em tự hào về những gì chúng em đang cung cấp."

4. Tập trung vào lợi ích của khách hàng:

- Giới thiệu lợi ích cụ thể và thực tế mà dự án mang lại cho khách hàng.
- Ví dụ: "Với vị trí chiến lược và tiện ích đa dạng, dự án này sẽ mang lại giá trị tăng trưởng vượt trội trong tương lai."

Bài học rút ra:

- Luôn giữ sự tự nhiên và thoải mái khi tiếp cận khách hàng.
- Tạo sự kết nối và dẫn dắt câu chuyện một cách khéo léo.
- Đưa ra lời đề nghị cụ thể và tạo cơ hội cho khách hàng giới thiệu bạn bè.
- Linh hoạt và đánh giá tình huống để xử lý cuộc trò chuyện một cách hiệu quả.
- Tự tin, tự hào về sản phẩm và luôn tập trung vào lợi ích của khách hàng.

Khi thực hiện đúng những kỹ năng này, bạn sẽ tăng cơ hội tiếp cận và chốt sale thành công, ngay cả trong những tình huống không chính thức như ở sân bay

24.KỸ NĂNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG QUA ĐIỆN THOẠI P1

Kỹ năng khởi đầu và tiếp cận khách hàng qua điện thoại

1. Khởi đầu cuộc gọi một cách tự nhiên và thân thiện:

- **Bạn:** "Alo, chào chị. Em là An gọi từ River City của tập đoàn Nhật Bản đang đầu tư tại Việt Nam."

2. Tạo sự kết nối và giới thiệu mục tiêu cuộc gọi:

- **Bạn:** "Hiện tại em muốn mời chị đầu tư vào căn hộ River City quận 7."

Kỹ năng khai thác thông tin khách hàng:

1. Hỏi về sự quan tâm và nhu cầu đầu tư của khách hàng:

- **Khách hàng:** "Hiện tại mình đang quan tâm ở quận 2 nhưng nếu dự án của bạn thực sự ok, mình sẽ chuyển qua đầu tư ở quận 7."

2. Khai thác thông tin khách hàng một cách tự nhiên:

- **Bạn:** "Chị đã tìm hiểu về khu vực quận 2 thì có thể cho em biết chị đã xem qua dự án nào chưa?"

Kỹ năng giới thiệu sản phẩm:

1. Nêu bật các đặc điểm nổi bật của sản phẩm:

- **Bạn:** "Dạ được, căn hộ River City thì nó nằm ở ngay ba mặt view sông và mặt tiền đường Đào Trí, liền kề với Phú Mỹ Hưng."

2. Liệt kê các điểm mạnh một cách rõ ràng và ngắn gọn:

- **Bạn:** "River City có năm đặc điểm nổi bật:
 - Thứ nhất, ba mặt view sông.
 - Thứ hai, mặt tiền đường Đào Trí.
 - Thứ ba, liền kề Phú Mỹ Hưng.
 - Thứ tư, 99 tiện ích.
 - Thứ năm, thiết kế từ Nhật Bản với hồ bơi tác nước hai tầng và biển đảo nhân tạo."

Kỹ năng xử lý phản đối và thuyết phục khách hàng:

1. Xử lý các thắc mắc và phản đối của khách hàng một cách ngắn gọn và trực tiếp:

- **Khách hàng:** "Hiện tại đường Đào Trí đang bị ngập, phải không?"
- **Bạn:** "Dạ đúng, và chính quyền thành phố đang giải quyết."

2. Thuyết phục khách hàng bằng thông tin chính xác và logic:

- **Bạn:** "Dự án đã triển khai được 5 tháng và sẽ bàn giao vào quý 2 năm 2019. Chị sẽ được ngân hàng BIDV, Đông Á và Vietinbank bảo lãnh về quyền lợi theo đúng luật định."

Kỹ năng chốt sale:

1. **Đưa ra lời đề nghị cụ thể và tạo cơ hội gặp gỡ:**
 - **Bạn:** "Cuối tuần này chị có thể sắp xếp gặp nhau để em dẫn chị đi xem một số căn hộ, và em sẽ tư vấn cho chị những căn hộ nào có tỷ suất sinh lời cao."
2. **Cung cấp thông tin cụ thể về sản phẩm và giá cả:**
 - **Bạn:** "Tầm giá của căn hộ River City quận 7 là từ 26 đến 30 triệu/m², và điều quan trọng là khả năng sinh lời và thanh khoản của căn hộ."

Bài học rút ra:

- **Giữ ngôn ngữ tự nhiên và thân thiện:** Khi tiếp cận khách hàng qua điện thoại, hãy giữ ngôn ngữ tự nhiên, thân thiện nhưng vẫn chuyên nghiệp.
- **Giới thiệu sản phẩm một cách rõ ràng:** Nêu bật các điểm mạnh của sản phẩm một cách ngắn gọn và dễ hiểu.
- **Xử lý phản đối một cách ngắn gọn và trực tiếp:** Đưa ra câu trả lời chính xác và logic để thuyết phục khách hàng.
- **Chốt sale với lời đề nghị cụ thể:** Tạo cơ hội gặp gỡ trực tiếp và cung cấp thông tin chi tiết về sản phẩm và giá cả.
- **Sử dụng các từ ngữ và cấu trúc câu đơn giản:** Đảm bảo rằng khách hàng dễ dàng hiểu được thông tin bạn cung cấp.
- **Luôn sẵn sàng giải quyết thắc mắc của khách hàng:** Đưa ra câu trả lời ngắn gọn, chính xác và tự tin để thuyết phục khách hàng.

Khi thực hiện đúng những kỹ năng này, bạn sẽ tăng cơ hội tiếp cận và chốt sale thành công, ngay cả trong những tình huống khó khăn như qua điện thoại.

25.KỸ NĂNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG QUA ĐIỆN THOẠI P2

1. Khởi đầu cuộc gọi một cách tự nhiên và thân thiện:

- **Bạn:** "Alo, chị khỏe không ạ? Em là Thanh Dung. Lúc trước chị có hỏi thăm em về một số căn hộ bên khu vực quận 4 và quận 7. Hiện tại chị đã mua được nhà ở đâu chưa?"

2. Tạo sự kết nối và nhắc lại thông tin cũ:

- **Khách hàng:** "Chị đang định đầu tư ở bên Thủ Thiêm."
- **Bạn:** "Em biết là khách hàng đi mua căn hộ thì tìm hiểu rất nhiều dự án để so sánh và lựa chọn cái nào tốt. Hiện tại bên em có dự án rất tốt là River City, ba mặt giáp sông, ngay bên cạnh Phú Mỹ Hưng, chỉ cách đó 5 phút thôi."

Kỹ năng khai thác thông tin khách hàng:

1. Hỏi về dự án mà khách hàng đã xem xét:

- **Bạn:** "Chị đã tìm hiểu được dự án nào phù hợp chưa?"
- **Khách hàng:** "Chị đã tìm hiểu rồi, và hiện tại muốn đầu tư vào dự án ở Thủ Thiêm."

2. Nhận diện và khai thác thông tin dự án đối thủ:

- **Bạn:** "Chắc chắn dự án đó là thú vị bởi vì chị đã chọn nó. Em chỉ muốn hỏi thêm chút xíu về thông tin thôi. Chỗ đó có đủ 99 tiện ích không chị? Có view ba mặt sông không?"

Kỹ năng giới thiệu sản phẩm:

1. Nêu bật các đặc điểm nổi bật của sản phẩm:

- **Bạn:** "Dự án River City có năm đặc điểm nổi bật:
 - Thứ nhất, ba mặt view sông.
 - Thứ hai, mặt tiền đường Đào Trí.
 - Thứ ba, liền kề Phú Mỹ Hưng.
 - Thứ tư, 99 tiện ích, nhiều nhất Việt Nam.
 - Thứ năm, thiết kế từ Nhật Bản với hồ bơi tác nước hai tầng và biển đảo nhân tạo."

2. Trả lời các thắc mắc về tiến độ dự án:

- **Khách hàng:** "Dự án của mình tiến độ đến đâu rồi?"
- **Bạn:** "Dạ, dự án của mình đã triển khai được 5 tháng và sẽ bàn giao vào quý 2 năm 2019."

Kỹ năng xử lý phản đối và thuyết phục khách hàng:

1. Xử lý các thắc mắc về tình trạng ngập lụt:

- **Khách hàng:** "Hiện tại đường Đào Trí đang bị ngập phải không?"
- **Bạn:** "Dạ đúng, và chính quyền thành phố đang giải quyết vấn đề này."

2. Thuyết phục khách hàng bằng cách so sánh giá trị đầu tư:

- **Khách hàng:** "Nhưng mình muốn ở liền, không muốn chờ đợi."
- **Bạn:** "Dạ, nếu anh chị muốn ở liền thì giá sẽ cao hơn. Nhưng nếu anh chị thuê một căn hộ ở chỗ khác để ở tạm trong 3 năm và mua căn hộ bên em, thì anh chị sẽ tiết kiệm được khoảng 4 đến 500 triệu đồng. Số tiền đó có ý nghĩa đối với anh chị không?"

Kỹ năng chốt sale:

1. **Đưa ra lời đề nghị cụ thể và tạo cơ hội gặp gỡ:**
 - **Bạn:** "Cuối tuần này chị có thể sắp xếp gặp nhau để em dẫn chị đi xem một số căn hộ. Em sẽ tư vấn cho chị những căn hộ nào có tỷ suất sinh lời cao."
2. **Cung cấp thông tin cụ thể về sản phẩm và giá cả:**
 - **Bạn:** "Tâm giá của căn hộ River City quận 7 là từ 26 đến 30 triệu/m², và điều quan trọng là khả năng sinh lời và thanh khoản của căn hộ."

Bài học rút ra:

- **Giữ ngôn ngữ tự nhiên và thân thiện:** Khi tiếp cận khách hàng qua điện thoại, hãy giữ ngôn ngữ tự nhiên, thân thiện nhưng vẫn chuyên nghiệp.
- **Giới thiệu sản phẩm một cách rõ ràng:** Nêu bật các điểm mạnh của sản phẩm một cách ngắn gọn và dễ hiểu.
- **Xử lý phản đối một cách ngắn gọn và trực tiếp:** Đưa ra câu trả lời chính xác và logic để thuyết phục khách hàng.
- **Chốt sale với lời đề nghị cụ thể:** Tạo cơ hội gặp gỡ trực tiếp và cung cấp thông tin chi tiết về sản phẩm và giá cả.
- **Sử dụng các từ ngữ và cấu trúc câu đơn giản:** Đảm bảo rằng khách hàng dễ dàng hiểu được thông tin bạn cung cấp.
- **Luôn sẵn sàng giải quyết thắc mắc của khách hàng:** Đưa ra câu trả lời ngắn gọn, chính xác và tự tin để thuyết phục khách hàng.

Khi thực hiện đúng những kỹ năng này, bạn sẽ tăng cơ hội tiếp cận và chốt sale thành công, ngay cả trong những tình huống khó khăn như qua điện thoại.