

## **1.8 tư duy cần có của 1 người làm Sale**

- . kỹ năng kiểm soát cuộc chốt sale
- . cần phải có năng lượng cao
- . luôn mạnh mẽ và dứt khoát, tránh lan man
- . tự tin về bản thân cũng như sản phẩm
- . tư duy của bán hàng là phục vụ và vượt qua rào cản ngại ngùng khi chốt sale
- . người hỏi là người có năng lượng cao hơn và là người kiểm soát cuộc trò chuyện bằng cách chủ động đưa ra câu hỏi
- . tư duy và trò chuyện với khách hàng mặc định như khách đã mua hàng của mình bằng loạt câu hỏi chọn A hoặc B
- . luôn chủ động đưa ra yêu cầu chốt sale

## **2.8 kỹ thuật chốt sale**

- . nắm bắt tâm lý và đọc vị khách hàng
- . kỹ thuật đặt câu hỏi chọn A hoặc B (hạn chế không dùng mẫu câu hỏi chọn có hoặc không)
- . kết thúc đoạn hội thoại bằng một câu hỏi để điều hướng khách hàng. Hạn chế dừng cuộc trò chuyện ở dạng câu giới thiệu
- . thường xuyên sử dụng các câu tương tác để gia tăng cảm giác thân thiết với khách hàng
- . đưa ra cam kết tối ưu cho khách hàng
- . đưa ra quà tặng hoặc ưu đãi nếu có và luôn freeship hoặc áp dụng freeship khi khách mua combo sản phẩm
- . hạn chế tin nhắn quá dài và nhiều chữ, điều này gây cảm giác khó chịu cho khách hàng và họ rất lười đọc
- . liên tục đọc lại đoạn chốt sale của bản thân và đồng nghiệp để phân tích xem tại sao chốt thành công/thất bại

## **3.8 bước xây dựng kịch bản chốt sale**

- . giới thiệu sản phẩm
  - . chào hỏi và có 1 câu giới thiệu ngắn
  - . cần 3 - 5 hình ảnh rõ nét về sản phẩm để tăng cảm xúc khách hàng
  - . đưa thêm thông tin và đưa ra câu hỏi chọn A hay B
- . báo giá

- . nếu có thể đưa mức giá chim mồi để điều hướng khách hàng tập trung vào sản phẩm mà công ty muốn bán

- . setup sản phẩm thành combo để bán nhiều hơn cũng như nâng cao giá trị của một đơn hàng

- . phân tích đối thủ để đưa ra câu báo giá tạo sự khác biệt

- . bom giá trị

- . freeship

- . đi kèm quà tặng/phiếu giảm giá

- . nhận hàng ưng ý mới thanh toán, kiểm thử thoải mái

- . gửi feedback

- . làm feedback thực tế nhất gửi cho khách để khách tham khảo

- . tâm sự đồng cảm

- . chịu khó tâm sự thêm với khách ngay cả khi chưa chốt được để tạo sự thân thiện và nâng cao mqh

- . đưa ra cam kết

- . cam kết về chất lượng và sẵn sàng hoàn tiền nếu không hài lòng

- . chốt sale

- . địa chỉ + sdt + thời gian giao

- . nỉu kéo

- . gửi giảm giá/quà tặng sau khi tư vấn để tạo tỷ lệ chuyển đổi

#### **4. Tình huống xử lý từ chối**

- . Không có cách nào là đúng hay sai khi xử lý từ chối, qua nhiều lần gặp sẽ tạo kinh nghiệm để xử lý

- . Tình huống

- . họ đã sử dụng sản phẩm khác rồi

- . gợi mở sự đóng góp ý kiến của họ về sản phẩm tương đương

- . họ không hứng thú với sản phẩm/dịch vụ này

- . gợi sự chia sẻ về trải nghiệm không tốt của họ

- . Họ đang bận, mình có thể để lại lời nhắn gì

- . hẹn gọi lại

- . nhấn người nghe hộ gọi lại số này
- . lấy thêm liên hệ
- . họ gặp quá nhiều telesale
  - . mình biết rằng họ có quan tâm, mình sẵn sàng chia sẻ những sự khác biệt của bên mình
- . họ không có niềm tin với mình
  - . lấy thêm thông tin về sự không tin tưởng
  - . chuyển đến người phụ trách có kinh nghiệm cao hơn
- . giá sản phẩm quá đắt
  - . tìm sản phẩm/dịch vụ để so sánh

## **5.Kỹ thuật nắm bắt tâm lý và định vị khách hàng**

- . khách hàng kỹ tính thường hỏi nhiều và hỏi lật lọng
  - . cần nắm vững thông tin về sản phẩm để truyền tải tốt nhất
  - . tập trung giới thiệu tính năng sản phẩm
  - . nhấn mạnh về ưu điểm và sự khác biệt của sản phẩm mình đối với phần còn lại theo cách khách quan nhất
- . khách hàng dễ mất kiên nhẫn, muốn giải quyết nhanh gọn
  - . chu đáo từ đầu và đưa ra phương pháp giải quyết nhanh chóng
- . khách hàng chưa biết mình cần gì
  - . khách này mua theo cảm xúc là nhiều
  - . cần thể hiện là người am hiểu và chuyên nghiệp trong nắm bắt tâm lý khách hàng
  - . đưa ra những phương án hợp lý cho họ lựa chọn
- . khách hàng chú trọng vào mqh, quan tâm đến gắn bó lâu dài giữa người mua và doanh nghiệp
  - . thể hiện sự quan tâm định kỳ
  - . có ưu đãi riêng, thẻ thành viên,...
- . khách hàng quan tâm đến danh tiếng, thương hiệu sản phẩm
  - . giới thiệu về khách hàng VIP cũng như KOL quảng cáo cho thương hiệu để gia tăng cảm xúc
- . khách quan tâm đến dịch vụ hậu mãi

- . nhấn mạnh vào chính sách bảo hành, bảo dưỡng và dịch vụ hậu mãi
- . đem lại sự tin tưởng và chắc chắn cho khách hàng

#### **6. Tối ưu kịch bản chốt sale và thống kê đo lường**

- . thống kê lại câu hỏi khách hàng để đưa ra câu trả lời tối ưu nhất
- . thống kê lại câu hỏi để điều hướng khách hàng. 80% sẽ là dạng câu hỏi chọn A hoặc B
- . Báo cáo công việc
  - . Mẫu : data tư vấn + số đơn + doanh số + tỷ lệ chốt
  - . thời gian báo cáo : 12h + 18h + 23h