

23.

Đoạn hội thoại dài trên chủ yếu là một cuộc trao đổi giữa một nhân viên tư vấn bất động sản và một khách hàng tiềm năng. Dưới đây là tổng hợp các ý chính và kiến thức quan trọng được đề cập:

### 1. Giới thiệu Dự Án River City Quận 7

- **Vị Trí:** Dự án River City nằm tại quận 7, TP. HCM với ba mặt giáp sông và mặt tiền đường Đào Trí, liền kề Phú Mỹ Hưng.
- **Quy Mô:** Dự án bao gồm 12 block với tổng cộng 8,000 căn hộ, trong đó 4,800 căn là để ở.
- **Tiện Ích:** Dự án có 99 tiện ích như hồ bơi thác nước hai tầng, biển nhân tạo và được thiết kế theo tiêu chuẩn Singapore.
- **Thời Gian Bàn Giao:** Dự án bắt đầu xây dựng được 5 tháng và dự kiến bàn giao vào quý 2 năm 2019.

### 2. Lợi Thế Cạnh Tranh

- **Số Lượng Tiện Ích:** Có 99 tiện ích, nhiều nhất Việt Nam.
- **Đầu Tư Nhật Bản:** Dự án do tập đoàn Nhật Bản đầu tư.
- **Vị Trí Chiến Lược:** Gần các dự án lớn và có vị trí kết nối thuận tiện với các quận trung tâm.
- **Thiết Kế Cao Cấp:** Được thiết kế bởi các chuyên gia từ Singapore.

### 3. Giá và Chính Sách Thanh Toán

- **Giá Bán:** Giá từ 26 đến 30 triệu/m<sup>2</sup>.
- **Chính Sách Thanh Toán:** Khách hàng chỉ cần thanh toán 1% mỗi tháng, có các gói thanh toán linh hoạt.

### 4. Đảm Bảo Quyền Lợi Khách Hàng

- **Bảo Lãnh Ngân Hàng:** Các ngân hàng như BIDV, Đông Á và Vietcombank bảo lãnh cho dự án.
- **Chất Lượng Xây Dựng:** Nhà thầu thi công là Coteccons, một trong những nhà thầu uy tín nhất tại Việt Nam, đã thi công nhiều dự án lớn.

### 5. Lo Ngại Của Khách Hàng và Phản Hồi

- **Tắc Đường và Ngập Lụt:** Nhân viên tư vấn giải thích rằng quận 7 được quy hoạch và mở rộng đường xá để giải quyết vấn đề giao thông. Về ngập lụt, hiện tại chỉ ngập lúc triều cường và chính quyền đang giải quyết.
- **Tiến Độ Xây Dựng:** Dự án đã triển khai được 5 tháng và sẽ hoàn thiện vào năm 2019, không có vấn đề về tiến độ.

## 6. Thông Tin Bổ Sung và Hẹn Gặp

- **Tư Vấn Loại Diện Tích:** Gợi ý căn hộ 55 hoặc 60 m<sup>2</sup> cho đầu tư.
- **Gửi Thông Tin Qua Email:** Nhân viên sẵn sàng gửi thêm thông tin chi tiết qua email để khách hàng tham khảo trước khi quyết định gặp mặt.

## Kỹ Năng và Kinh Nghiệm Rút Ra

- **Rõ Ràng và Ngắn Gọn:** Trả lời ngắn gọn, đúng trọng tâm và không lan man.
- **Gạch Đầu Dòng:** Khi liệt kê các đặc điểm nổi bật, nên gạch đầu dòng để khách hàng dễ dàng nắm bắt.
- **Chuyên Nghiệp:** Duy trì phong thái chuyên nghiệp, tránh việc hỏi lại quá nhiều và cung cấp thông tin chi tiết khi cần thiết.

24.

### 1. Kỹ Năng Thuyết Phục và Xử Lý Phản Đối

- **Đặt Câu Hỏi Thăm Dò:** Khi khách hàng đã chọn mua dự án khác, nhân viên nên hỏi những câu thăm dò liên quan đến các đặc điểm nổi bật của dự án mình để so sánh và làm nổi bật ưu điểm của dự án mình đang chào bán.
  - Ví dụ: "Dự án chị chọn có đủ 99 tiện ích không?"
- **Chuyển Đổi Khéo Léo:** Sử dụng câu hỏi để dẫn dắt khách hàng nhận ra những ưu điểm vượt trội của dự án mình.
  - Ví dụ: "Chỗ chị chọn có ba mặt giáp sông không?"

### 2. Lợi Thế của Dự Án River City

- **Tiện Ích Vượt Trội:** Nhấn mạnh rằng dự án có 99 tiện ích, nhiều hơn so với các dự án khác trên thị trường.
- **Vị Trí Đặc Địa:** Ba mặt giáp sông và nằm gần Phú Mỹ Hưng, tiện lợi cho việc di chuyển và có giá trị cao.
- **Được Ngân Hàng Bảo Lãnh:** Dự án được các ngân hàng như BIDV, Đông Á và Vietcombank bảo lãnh, đảm bảo an toàn cho khách hàng.

### 3. Xử Lý Lo Ngại của Khách Hàng

- **Tiện Ích và Cam Kết:** Khi khách hàng lo ngại về việc các tiện ích không được cung cấp như cam kết, cần giải thích rằng các tiện ích cơ bản sẽ được ghi trong hợp đồng, còn những tiện ích chi tiết sẽ được thể hiện trong kế hoạch dự án.
  - Ví dụ: "Những tiện ích cơ bản sẽ được ghi trong hợp đồng, còn các tiện ích chi tiết đã được thiết kế ngay từ đầu dự án."
- **Giải Thích Chính Sách:** Nếu khách hàng yêu cầu bằng chứng cụ thể, nhân viên có thể yêu cầu khách hàng cung cấp ví dụ về các dự án khác để so sánh và giải thích thêm về luật bảo lãnh của ngân hàng.
  - Ví dụ: "Chị có thể cho em biết dự án nào không thực hiện đúng cam kết không? Nếu có, em sẽ trình lên bộ phận pháp lý để soạn thảo hợp đồng phù hợp với yêu cầu của chị."

### 4. Kỹ Năng Tư Vấn Chuyên Nghiệp

- **Nắm Vững Thông Tin Dự Án:** Nhân viên phải nắm rõ thông tin về dự án, bao gồm số lượng block, thời gian bàn giao, tiện ích và các cam kết trong hợp đồng.
- **Trình Bày Rõ Ràng và Ngắn Gọn:** Trả lời câu hỏi của khách hàng một cách rõ ràng, ngắn gọn và chính xác để tránh gây nhầm lẫn và mất lòng tin.
  - Ví dụ: "Dự án của bên em có 12 block, trong đó 4,800 căn để ở, và được bảo lãnh bởi BIDV, Đông Á và Vietcombank."

### 5. Chuyển Đổi Yếu Điểm Thành Ưu Điểm

- **So Sánh Giá Trị:** Khi khách hàng lo ngại về thương hiệu ít nổi tiếng hơn, nhân viên có thể giải thích rằng điều này đồng nghĩa với việc dự án sẽ có nhiều ưu đãi hơn và giá tốt hơn.
  - Ví dụ: "Các dự án của chủ đầu tư lớn thường có giá cao hơn, trong khi dự án của chúng ta chất lượng tốt nhưng giá lại ưu đãi hơn do chưa có nhiều dự án trên thị trường."

## 6. Chiến Lược Marketing Thông Minh

- **Tạo Sự Khác Biệt:** Nhấn mạnh những điểm độc đáo của dự án như 99 tiện ích, ba mặt giáp sông để tạo sự khác biệt với các dự án khác trên thị trường.
- **Dùng Thông Tin Chi Tiết:** Cung cấp thông tin chi tiết khi cần thiết nhưng phải biết cách gói gọn thông tin để khách hàng dễ hiểu và dễ nhớ.
  - Ví dụ: "Dự án của chúng ta có 99 tiện ích, bao gồm hồ bơi thác nước hai tầng, biển nhân tạo và các tiện ích chuẩn Singapore."

## Kết Luận

Việc nắm vững các kỹ năng trên sẽ giúp nhân viên tư vấn bất động sản có thể xử lý tốt các phản đối của khách hàng, chuyển đổi khách hàng từ các dự án khác sang dự án của mình và thuyết phục khách hàng một cách hiệu quả.

25.

## 1. Giới Thiệu Dự Án và Chuyển Đổi Khách Hàng

- **Chuyển Đổi Khách Hàng Từ Dự Án Khác:** Khi khách hàng đang xem xét dự án khác, nhân viên cần khéo léo chuyển đổi bằng cách nhấn mạnh các điểm mạnh của dự án mình, đồng thời đặt các câu hỏi dẫn dắt để khách hàng nhận ra sự khác biệt và ưu điểm của dự án mình.
  - Ví dụ: "Dự án chị chọn có đủ 99 tiện ích không?" hoặc "Chỗ chị chọn có ba mặt giáp sông không?"

## 2. Lợi Thế Của Dự Án River City

- **Tiện Ích Đa Dạng:** Nhấn mạnh rằng dự án có 99 tiện ích, bao gồm hồ bơi thác nước hai tầng, biển nhân tạo và các tiện ích chuẩn Singapore.
- **Vị Trí Đặc Địa:** Ba mặt giáp sông, gần Phú Mỹ Hưng, thuận tiện cho việc di chuyển.
- **Chính Sách Bảo Lãnh Ngân Hàng:** Dự án được bảo lãnh bởi các ngân hàng uy tín như BIDV, Đông Á và Vietcombank, đảm bảo an toàn cho khách hàng.

## 3. Xử Lý Lo Ngại Về Việc Ở Liên

- **Lợi Ích Tài Chính:** Khi khách hàng lo ngại về việc phải đợi lâu để nhận nhà, nhân viên nên giải thích rằng việc chờ đợi sẽ giúp tiết kiệm chi phí và mang lại lợi ích tài chính.
  - Ví dụ: "Nếu anh thuê một căn hộ khoảng 8 triệu ở bên Thanh Bình để ở tạm và đặt cọc mua căn hộ của An gia, anh có thể tiết kiệm được khoảng 30% chi phí mua nhà."

## 4. Chính Sách Chiết Khấu và Hoa Hồng

- **Tránh Chiết Khấu Thêm Từ Hoa Hồng Cá Nhân:** Nhân viên cần tuân thủ chính sách của công ty và tránh việc chiết khấu thêm từ hoa hồng cá nhân để không làm rối loạn hệ thống chiết khấu của công ty.
  - Ví dụ: "Dạ thưa anh, không được. Bởi vì nó gây rối loạn hệ thống chiết khấu của công ty và em không thể trích thêm từ hoa hồng cá nhân."

## 5. Giải Quyết Lo Ngại Về Cam Kết Tiện Ích

- **Giải Thích Quy Định Hợp Đồng:** Khi khách hàng lo ngại về việc các tiện ích không được cung cấp như cam kết, nhân viên nên giải thích rằng các tiện ích cơ bản sẽ được ghi trong hợp đồng, còn những tiện ích chi tiết sẽ được thể hiện trong kế hoạch dự án.
  - Ví dụ: "Những tiện ích cơ bản sẽ được ghi trong hợp đồng, còn các tiện ích chi tiết đã được thiết kế ngay từ đầu dự án."
- **Đưa Ra So Sánh Cụ Thể:** Yêu cầu khách hàng cung cấp ví dụ về các dự án khác để so sánh và giải thích thêm về luật bảo lãnh của ngân hàng.

- Ví dụ: "Chị có thể cho em biết dự án nào không thực hiện đúng cam kết không? Nếu có, em sẽ trình lên bộ phận pháp lý để soạn thảo hợp đồng phù hợp với yêu cầu của chị."

## 6. Thuyết Phục và Tạo Niềm Tin

- **Giữ Vững Quan Điểm Chính Trực:** Luôn giữ vững quan điểm và không thỏa hiệp với các yêu cầu không phù hợp từ khách hàng. Điều này sẽ giúp xây dựng niềm tin và uy tín.
  - Ví dụ: "Dạ thưa anh, không được. Bởi vì nó trái với chính sách hoa hồng của công ty."

## 7. Kỹ Năng Đàm Phán

- **Không Bị Áp Lực:** Nhân viên cần biết cách từ chối một cách lịch sự và không bị áp lực bởi các yêu cầu không chính đáng từ khách hàng.
  - Ví dụ: "Xin lỗi, em không thể làm được điều đó vì nó không đúng với chính sách của công ty."

## 8. Tạo Sự Tin Tưởng

- **Tính Chính Trực:** Nhân viên cần giữ tính chính trực trong mọi tình huống, không thỏa hiệp với những yêu cầu không phù hợp và luôn tuân thủ các quy định của công ty.
  - Ví dụ: "Dạ thưa anh, em không thể trích hoa hồng cá nhân cho khách hàng vì điều đó trái với quy định của công ty."

Những kỹ năng và kiến thức trên sẽ giúp nhân viên tư vấn bất động sản xử lý tốt các phản đối của khách hàng, thuyết phục khách hàng một cách hiệu quả và giữ vững uy tín của công ty.

26.

### 1. Kỹ Năng Giới Thiệu và Xử Lý Phản Đối

- **Chuyển Đổi Tư Duy Đầu Tư:** Khi khách hàng có truyền thống đầu tư nhà phố, nhân viên cần chuyển đổi tư duy bằng cách nhấn mạnh lợi ích của căn hộ mà nhà phố không có.
  - Ví dụ: "Chị có bao giờ cảm thấy bức bối khi muốn đưa con đi công viên chơi mà phải dắt xe ra, canh coi trộm có lấy xe không, rồi phải chạy qua ngã tư đèn xanh đèn đỏ kẹt xe để ra hồ bơi không?"

### 2. Giải Quyết Lo Ngại Về Chủ Đầu Tư và Nhà Phân Phối

- **Chứng Minh Uy Tín:** Khi khách hàng lo ngại về uy tín của chủ đầu tư và nhà phân phối, nhân viên cần nhấn mạnh về quy trình chuyên nghiệp và kinh nghiệm của chủ đầu tư.
  - Ví dụ: "Bên em có một bộ phận làm việc rất chuyên nghiệp từ khâu đặt căn đến khâu ra hợp đồng. Tất cả các thủ tục pháp lý và quy trình đều rất rõ ràng, không hề có bước nào khiến khách hàng cảm thấy bối rối."

### 3. Xử Lý Lo Ngại Về Bê Bối Trước Đây

- **Nhấn Mạnh Khác Biệt:** Khi khách hàng nhắc đến bê bối từ các dự án khác, nhân viên cần khẳng định sự khác biệt của dự án hiện tại.
  - Ví dụ: "Dạ đúng rồi chị, đó là đất xanh và đây là River City. Nếu em chứng minh được căn hộ của em không bê bối, chị sẽ quan tâm đúng không?"

### 4. Giải Quyết Mối Quan Ngại Về Tính Tin Cậy

- **Khảo Sát Tiêu Chí Khách Hàng:** Khi khách hàng vẫn còn lo ngại về tính tin cậy của dự án, nhân viên nên yêu cầu khách hàng cung cấp các tiêu chí cụ thể để khôi phục lòng tin.
  - Ví dụ: "Thưa chị, nhà đầu tư phải như thế nào thì mới khôi phục lại được lòng tin để chị đầu tư vào căn hộ? Chị có thể cho em vài gạch đầu dòng để em làm khảo sát này luôn."

### 5. Tránh Đi Vào Tiểu Tiết Không Cần Thiết

- **Tránh Tranh cãi Lòng Vòng:** Khi khách hàng đưa ra các ví dụ về bê bối từ các dự án khác, nhân viên nên tránh tranh cãi lòng vòng và thay vào đó nhấn mạnh vào sự chuyên nghiệp và khác biệt của dự án hiện tại.
  - Ví dụ: "Dạ đúng rồi chị, những dự án khác có thể gặp vấn đề, nhưng dự án của em thì không. Em có thể chứng minh điều đó bằng các tài liệu và thông tin cụ thể."

### 6. Tạo Niềm Tin Qua Thông Tin Kỹ Thuật

- **Cung Cấp Thông Tin Kỹ Thuật Đầy Đủ:** Nhân viên nên cung cấp thông tin kỹ thuật đầy đủ về dự án để tạo niềm tin cho khách hàng.

- Ví dụ: "Chủ đầu tư của bên em là liên kết của ba tập đoàn lớn: Phát Đạt, An Gia và tập đoàn Creed Group của Nhật Bản. Dự án của chúng ta không hề có bê bối và được bảo lãnh bởi các ngân hàng uy tín."

## 7. Giữ Vững Sự Chính Trực

- **Không Tranh Cãi Với Khách Hàng:** Khi khách hàng đưa ra thông tin về các bê bối từ dự án khác, nhân viên cần giữ vững sự chính trực và không tranh cãi mà thay vào đó, hỏi lại để làm rõ tiêu chí và yêu cầu của khách hàng.
  - Ví dụ: "Những tiêu chí nào sẽ khiến chị tin tưởng và đầu tư vào căn hộ của chúng em?"

## 8. Chốt Lại Vấn Đề

- **Khẳng Định Lại Cam Kết:** Nhân viên cần khẳng định lại các cam kết của dự án và sẵn sàng cung cấp bằng chứng nếu cần thiết để tạo sự tin tưởng.
  - Ví dụ: "Nếu chị cần, em có thể cung cấp tài liệu và thông tin chi tiết về dự án để chị có thể yên tâm hơn."

## Kết Luận

Những kỹ năng và kiến thức trên sẽ giúp nhân viên tư vấn bất động sản xử lý tốt các phản đối của khách hàng, chuyển đổi tư duy đầu tư của khách hàng từ nhà phố sang căn hộ và thuyết phục khách hàng một cách hiệu quả.



27.

### 1. Xác Định Vị Trí và Khoảng Cách

- **Xa So Với Đâu:** Khi khách hàng nói vị trí quá xa, nhân viên cần xác định cụ thể khoảng cách xa so với đâu và giải thích một cách chi tiết.
  - Ví dụ: "Thưa anh, xa là so với điểm nào? Nếu từ vị trí Phú Mỹ Hưng bên anh đến căn hộ này bên em thì mất khoảng tầm từ 30 đến 35 phút di chuyển trong trung tâm thành phố, rất thuận tiện."

### 2. Đề Xuất Đầu Tư

- **Đề Xuất Cụ Thể:** Khi khách hàng có nơi làm việc và nơi ở cùng một địa điểm, nhân viên nên đề xuất cụ thể việc đầu tư căn hộ ở khu vực khác để tăng cơ hội đầu tư và thay đổi môi trường sống.
  - Ví dụ: "Thật là tuyệt vời ít có ai mà vừa làm việc và sinh sống cùng một nơi tại Bà Hom giống như anh. Anh nên đầu tư một căn hộ ở Quận 7 để về hưu nghỉ ngơi cho nó thoải mái, hoặc bán lại cho nhà đầu tư khác để có lời."

### 3. Lên Lịch Hẹn Cụ Thể

- **Không Để Khách Hàng Quyết Định Lịch Hẹn:** Khi hẹn gặp khách hàng, nhân viên nên đưa ra lịch hẹn cụ thể thay vì hỏi thời gian rảnh của khách hàng để tránh sự mập mờ.
  - Ví dụ: "Anh thứ bảy tuần này 10 giờ em có mặt bên chỗ anh nhé."

### 4. Xử Lý Lo Ngại Về Tiến Độ Xây Dựng

- **Chứng Minh Động Thái Tích Cực:** Khi khách hàng lo ngại về tiến độ xây dựng, nhân viên nên hỏi rõ yêu cầu của khách hàng về việc hoàn thiện dự án để có thể đáp ứng nhu cầu đó.
  - Ví dụ: "Thưa anh, hiện nay như thế nào thì anh sẽ đặt cọc? Em rất hiểu cái nhận định của anh."

### 5. Giải Quyết Vấn Đề Giá Cả và Chất Lượng

- **So Sánh Chất Lượng:** Khi khách hàng so sánh giá cả với các dự án khác, nhân viên cần nhấn mạnh sự khác biệt về chất lượng thiết kế và xây dựng.
  - Ví dụ: "Thưa anh, chất lượng thiết kế và xây dựng của An Gia tốt hơn rất nhiều so với bên Tân Mai."

### 6. Giữ Vững Lập Trường và Trình Bày Rõ Ràng

- **Trình Bày Lập Trường Rõ Ràng:** Khi đưa ra thông tin về sự khác biệt, nhân viên cần giữ vững lập trường và trình bày rõ ràng, sau đó giữ im lặng để khách hàng tiêu hóa thông tin.
  - Ví dụ: "Dạ, vì chất lượng thiết kế và xây dựng của bên em tốt hơn."

## 7. Cắt Bỏ Từ Ngữ Không Cần Thiết

- **Loại Bỏ Từ Ngữ Mập Mờ:** Trong quá trình giao tiếp, nhân viên nên loại bỏ các từ ngữ không cần thiết hoặc gây mập mờ như "không biết," "có thể," "mình nghĩ."
  - Ví dụ: Thay vì nói "Không biết là giữa tuần hay cuối tuần anh rảnh," nhân viên nên nói "Anh thứ bảy tuần này 10 giờ em có mặt bên chỗ anh nhé."

## Kết Luận

Những kỹ năng và kiến thức trên sẽ giúp nhân viên tư vấn bất động sản xử lý tốt các phản đối của khách hàng, chuyển đổi tư duy đầu tư của khách hàng và thuyết phục khách hàng một cách hiệu quả. Sự rõ ràng, quyết đoán và trình bày lập trường vững chắc là chìa khóa để đạt được thành công trong các cuộc gọi tư vấn bất động sản.

28.

### 1. Cách Mở Đầu Cuộc Gọi

- **Ngắn Gọn và Trực Tiếp:** Khi mở đầu cuộc gọi, cần giới thiệu ngắn gọn và đi thẳng vào vấn đề để thu hút sự chú ý của khách hàng.
  - Ví dụ: "Chào chị Trang, em là Trung từ dự án River City quận 7. Em muốn mời chị đầu tư vào căn hộ bên em."

### 2. Giới Thiệu Dự Án Ngắn Gọn

- **Thông Tin Ngắn Gọn và Đầy Đủ:** Cung cấp thông tin về vị trí, tiện ích và tình trạng hiện tại của dự án một cách ngắn gọn.
  - Ví dụ: "Dự án River City nằm tại quận 7, gần ngã tư Nguyễn Thị Thập và cầu Phú Mỹ, hiện đang xây dựng phần móng."

### 3. Xác Định Nhu Cầu Khách Hàng

- **Xác Định Rõ Nhu Cầu:** Hỏi rõ khách hàng về nhu cầu mua để ở hay đầu tư.
  - Ví dụ: "Chị Trang, không biết chị đang quan tâm mua căn hộ để ở hay để đầu tư?"

### 4. Giải Quyết Lo Ngại Về Chất Lượng Bàn Giao

- **Giải Thích Sự Khác Biệt Giữa Nhà Mẫu và Nhà Thực Tế:** Khi khách hàng lo ngại về việc bàn giao không đúng như nhà mẫu, giải thích rõ về sự khác biệt.
  - Ví dụ: "Dạ thưa chị, nhà mẫu được thiết kế với nội thất đầy đủ để khách hàng tham quan. Khi bàn giao, chị có thể chọn giữa nhà thô hoặc nhà hoàn thiện với nội thất."
- **Cam Kết Trong Hợp Đồng:** Nhấn mạnh rằng tất cả các cam kết đều được quy định rõ trong hợp đồng.
  - Ví dụ: "Dạ thưa chị, tất cả các cam kết về bàn giao đều được quy định rõ trong hợp đồng mua bán."

### 5. Đẩy Bóng Câu Hỏi

- **Đặt Câu Hỏi Để Hiểu Rõ Yêu Cầu:** Khi khách hàng có nhiều yêu cầu hoặc lo ngại, đặt câu hỏi để hiểu rõ hơn và định hướng cuộc trò chuyện.
  - Ví dụ: "Dạ thưa chị, đối với River City, như thế nào thì chị sẽ quyết định mua?"

### 6. Xử Lý Phản Hồi Khắc Nghiệt

- **Giữ Bình Tĩnh và Lịch Sự:** Khi gặp phản hồi khó khăn, cần giữ bình tĩnh và giải quyết vấn đề một cách lịch sự.
  - Ví dụ: "Dạ thưa chị, em rất cảm ơn thời gian chị đã dành để trao đổi qua điện thoại. Em có một số khách hàng khác đang chờ em giải thích và chọn căn sổ. Khi nào chị có nhu cầu, chị liên lạc lại với em nhé."

## 7. Chốt Vấn Đề

- **Kết Thúc Cuộc Gọi Một Cách Chuyên Nghiệp:** Kết thúc cuộc gọi một cách chuyên nghiệp và để lại ấn tượng tốt.
  - Ví dụ: "Dạ, em sẽ gửi thông tin qua email cho chị Trang. Chị xem xong nếu có gì thắc mắc, chị cứ gọi lại cho em nhé."

## 8. Thể Hiện Sự Chuyên Nghiệp

- **Không Nói Quá Nhiều:** Tránh nói quá nhiều thông tin không cần thiết trong một lần, tập trung vào những điểm chính.
  - Ví dụ: "Dự án River City hiện đang xây dựng phần móng và có vị trí rất thuận lợi, chỉ cách quận 1 khoảng 10 phút di chuyển."

## 9. Tạo Niềm Tin

- **Nhấn Mạnh Uy Tín và Chất Lượng:** Khi khách hàng lo ngại về uy tín của chủ đầu tư, nhấn mạnh về uy tín và chất lượng của dự án.
  - Ví dụ: "Chủ đầu tư An Gia đã có nhiều kinh nghiệm và uy tín trong việc phát triển các dự án bất động sản chất lượng cao."

## 10. Xử Lý Lo Ngại Về Giá

- **So Sánh Giá Trị và Lợi Ích:** Khi khách hàng lo ngại về giá cả, so sánh giá trị và lợi ích của dự án so với các dự án khác.
  - Ví dụ: "Dự án của chúng ta có giá thấp hơn khu vực xung quanh từ 20-25%, nhưng với vị trí và tiện ích hiện có, đây là cơ hội đầu tư rất tốt."

## 11. Cập Nhật Thông Tin Liên Tục

- **Liên Tục Cập Nhật Thông Tin Thị Trường:** Nhân viên cần liên tục cập nhật thông tin về thị trường và dự án để cung cấp thông tin chính xác và thuyết phục.
  - Ví dụ: "Hiện tại, giá thuê tại khu vực Phú Mỹ Hưng rất cao, nhưng dự án của chúng ta với vị trí liền kề sẽ có giá thuê cạnh tranh hơn nhiều."

## Kết Luận

Những kỹ năng và kiến thức này sẽ giúp nhân viên tư vấn bất động sản xử lý tốt các tình huống trong cuộc gọi, chuyển đổi tư duy đầu tư của khách hàng và thuyết phục họ một cách hiệu quả. Sự rõ ràng, quyết đoán và trình bày lập trường vững chắc là chìa khóa để đạt được thành công trong các cuộc gọi tư vấn bất động sản.

29.

## 1. Cách Mở Đầu Cuộc Gọi

- **Ngắn Gọn và Trực Tiếp:** Khi mở đầu cuộc gọi, cần giới thiệu ngắn gọn và đi thẳng vào vấn đề để thu hút sự chú ý của khách hàng.
  - Ví dụ: "Chào anh Vương, em là Trung từ dự án River City. Em muốn mời anh tham quan căn hộ bên em vào cuối tuần này."

## 2. Giới Thiệu Dự Án Ngắn Gọn

- **Thông Tin Ngắn Gọn và Đầy Đủ:** Cung cấp thông tin về vị trí, tiện ích và tình trạng hiện tại của dự án một cách ngắn gọn.
  - Ví dụ: "Dự án River City nằm tại quận 7, gần ngã tư Nguyễn Thị Thập và cầu Phú Mỹ, hiện đang xây dựng phần móng."

## 3. Xác Định Nhu Cầu Khách Hàng

- **Xác Định Rõ Nhu Cầu:** Hỏi rõ khách hàng về nhu cầu mua để ở hay đầu tư.
  - Ví dụ: "Anh Vương, không biết anh đang quan tâm mua căn hộ để ở hay để đầu tư?"

## 4. Giải Quyết Lo Ngại Về Chất Lượng Bàn Giao

- **Giải Thích Sự Khác Biệt Giữa Nhà Mẫu và Nhà Thực Tế:** Khi khách hàng lo ngại về việc bàn giao không đúng như nhà mẫu, giải thích rõ về sự khác biệt.
  - Ví dụ: "Dạ thưa anh, nhà mẫu được thiết kế với nội thất đầy đủ để khách hàng tham quan. Khi bàn giao, anh có thể chọn giữa nhà thô hoặc nhà hoàn thiện với nội thất."
- **Cam Kết Trong Hợp Đồng:** Nhấn mạnh rằng tất cả các cam kết đều được quy định rõ trong hợp đồng.
  - Ví dụ: "Dạ thưa anh, tất cả các cam kết về bàn giao đều được quy định rõ trong hợp đồng mua bán."

## 5. Đẩy Bóng Câu Hỏi

- **Đặt Câu Hỏi Để Hiểu Rõ Yêu Cầu:** Khi khách hàng có nhiều yêu cầu hoặc lo ngại, đặt câu hỏi để hiểu rõ hơn và định hướng cuộc trò chuyện.
  - Ví dụ: "Dạ thưa anh, đối với River City, như thế nào thì anh sẽ quyết định mua?"

## 6. Xử Lý Phản Hồi Khắc Nghiệt

- **Giữ Bình Tĩnh và Lịch Sự:** Khi gặp phản hồi khó khăn, cần giữ bình tĩnh và giải quyết vấn đề một cách lịch sự.

- Ví dụ: "Dạ thưa anh, em rất cảm ơn thời gian anh đã dành để trao đổi qua điện thoại. Em có một số khách hàng khác đang chờ em giải thích và chọn căn số. Khi nào anh có nhu cầu, anh liên lạc lại với em nhé."

## 7. Chốt Vấn Đề

- **Kết Thúc Cuộc Gọi Một Cách Chuyên Nghiệp:** Kết thúc cuộc gọi một cách chuyên nghiệp và để lại ấn tượng tốt.
  - Ví dụ: "Dạ, em sẽ gửi thông tin qua email cho anh Vương. Anh xem xong nếu có gì thắc mắc, anh cứ gọi lại cho em nhé."

## 8. Thể Hiện Sự Chuyên Nghiệp

- **Không Nói Quá Nhiều:** Tránh nói quá nhiều thông tin không cần thiết trong một lần, tập trung vào những điểm chính.
  - Ví dụ: "Dự án River City hiện đang xây dựng phần móng và có vị trí rất thuận lợi, chỉ cách quận 1 khoảng 10 phút di chuyển."

## 9. Tạo Niềm Tin

- **Nhấn Mạnh Uy Tín và Chất Lượng:** Khi khách hàng lo ngại về uy tín của chủ đầu tư, nhấn mạnh về uy tín và chất lượng của dự án.
  - Ví dụ: "Chủ đầu tư An Gia đã có nhiều kinh nghiệm và uy tín trong việc phát triển các dự án bất động sản chất lượng cao."

## 10. Xử Lý Lo Ngại Về Giá

- **So Sánh Giá Trị và Lợi Ích:** Khi khách hàng lo ngại về giá cả, so sánh giá trị và lợi ích của dự án so với các dự án khác.
  - Ví dụ: "Dự án của chúng ta có giá thấp hơn khu vực xung quanh từ 20-25%, nhưng với vị trí và tiện ích hiện có, đây là cơ hội đầu tư rất tốt."

## 11. Cập Nhật Thông Tin Liên Tục

- **Liên Tục Cập Nhật Thông Tin Thị Trường:** Nhân viên cần liên tục cập nhật thông tin về thị trường và dự án để cung cấp thông tin chính xác và thuyết phục.
  - Ví dụ: "Hiện tại, giá thuê tại khu vực Phú Mỹ Hưng rất cao, nhưng dự án của chúng ta với vị trí liền kề sẽ có giá thuê cạnh tranh hơn nhiều."

## 12. Xử Lý Lo Ngại Về Tốc Độ Bán Hàng

- **Hiểu Rõ Tốc Độ Bán Hàng:** Khi khách hàng lo ngại về tốc độ bán hàng chậm, giải thích rằng chủ đầu tư đang tạo thời gian cho nhà đầu tư tiếp cận giá tốt.
  - Ví dụ: "Dạ thưa anh, chủ đầu tư muốn tạo cơ hội cho nhiều nhà đầu tư tiếp cận giá tốt nhất, vì vậy họ kéo dài thời gian mở bán giai đoạn đầu."

### 13. Hướng Dẫn Thị Trường

- **Giải Thích Hiệu Ứng Thị Trường:** Giải thích về hiệu ứng tăng giá khi các dự án lân cận được công bố.
  - Ví dụ: "Dạ thưa anh, khi công viên sinh thái Sài Gòn Peninsula công bố, giá trị khu đất xung quanh trong bán kính 3-5 km sẽ tăng. Nếu anh đầu tư bây giờ, anh sẽ được hưởng lợi lớn khi dự án đó công bố."

### Kết Luận

Những kỹ năng và kiến thức này sẽ giúp nhân viên tư vấn bất động sản xử lý tốt các tình huống trong cuộc gọi, chuyển đổi tư duy đầu tư của khách hàng và thuyết phục họ một cách hiệu quả. Sự rõ ràng, quyết đoán và trình bày lập trường vững chắc là chìa khóa để đạt được thành công trong các cuộc gọi tư vấn bất động sản.

30.

### 1. Cách Mở Đầu Cuộc Gọi

- **Ngắn Gọn và Trực Tiếp:** Khi mở đầu cuộc gọi, cần giới thiệu ngắn gọn và đi thẳng vào vấn đề để thu hút sự chú ý của khách hàng.
  - Ví dụ: "Chào anh Tài, em là Trung từ dự án River City. Em muốn mời anh mua căn hộ tại River City ở quận 7."

### 2. Giới Thiệu Dự Án Ngắn Gọn

- **Thông Tin Ngắn Gọn và Đầy Đủ:** Cung cấp thông tin về vị trí, tiện ích và tình trạng hiện tại của dự án một cách ngắn gọn.
  - Ví dụ: "Dự án River City nằm tại quận 7, gần ngã tư Nguyễn Thị Thập và cầu Phú Mỹ, hiện đang xây dựng phần móng."

### 3. Xác Định Nhu Cầu Khách Hàng

- **Xác Định Rõ Nhu Cầu:** Hỏi rõ khách hàng về nhu cầu mua để ở hay đầu tư.
  - Ví dụ: "Anh Tài, anh có nhu cầu mua căn hộ để ở hay để đầu tư?"

### 4. Giải Quyết Lo Ngại Về Chất Lượng Bàn Giao

- **Giải Thích Sự Khác Biệt Giữa Nhà Mẫu và Nhà Thực Tế:** Khi khách hàng lo ngại về việc bàn giao không đúng như nhà mẫu, giải thích rõ về sự khác biệt.
  - Ví dụ: "Dạ thưa anh, nhà mẫu được thiết kế với nội thất đầy đủ để khách hàng tham quan. Khi bàn giao, anh có thể chọn giữa nhà thô hoặc nhà hoàn thiện với nội thất."
- **Cam Kết Trong Hợp Đồng:** Nhấn mạnh rằng tất cả các cam kết đều được quy định rõ trong hợp đồng.
  - Ví dụ: "Dạ thưa anh, tất cả các cam kết về bàn giao đều được quy định rõ trong hợp đồng mua bán."

### 5. Đẩy Bóng Câu Hỏi

- **Đặt Câu Hỏi Để Hiểu Rõ Yêu Cầu:** Khi khách hàng có nhiều yêu cầu hoặc lo ngại, đặt câu hỏi để hiểu rõ hơn và định hướng cuộc trò chuyện.
  - Ví dụ: "Dạ thưa anh, đối với River City, như thế nào thì anh sẽ quyết định mua?"

### 6. Xử Lý Phản Hồi Khắc Nghiệt

- **Giữ Bình Tĩnh và Lịch Sự:** Khi gặp phản hồi khó khăn, cần giữ bình tĩnh và giải quyết vấn đề một cách lịch sự.
  - Ví dụ: "Dạ thưa anh, em rất cảm ơn thời gian anh đã dành để trao đổi qua điện thoại. Em có một số khách hàng khác đang chờ em giải thích và chọn căn số. Khi nào anh có nhu cầu, anh liên lạc lại với em nhé."



## 7. Chốt Vấn Đề

- **Kết Thúc Cuộc Gọi Một Cách Chuyên Nghiệp:** Kết thúc cuộc gọi một cách chuyên nghiệp và để lại ấn tượng tốt.
  - Ví dụ: "Dạ, em sẽ gửi thông tin qua email cho anh Tài. Anh xem xong nếu có gì thắc mắc, anh cứ gọi lại cho em nhé."

## 8. Thể Hiện Sự Chuyên Nghiệp

- **Không Nói Quá Nhiều:** Tránh nói quá nhiều thông tin không cần thiết trong một lần, tập trung vào những điểm chính.
  - Ví dụ: "Dự án River City hiện đang xây dựng phần móng và có vị trí rất thuận lợi, chỉ cách quận 1 khoảng 10 phút di chuyển."

## 9. Tạo Niềm Tin

- **Nhấn Mạnh Uy Tín và Chất Lượng:** Khi khách hàng lo ngại về uy tín của chủ đầu tư, nhấn mạnh về uy tín và chất lượng của dự án.
  - Ví dụ: "Chủ đầu tư An Gia đã có nhiều kinh nghiệm và uy tín trong việc phát triển các dự án bất động sản chất lượng cao."

## 10. Xử Lý Lo Ngại Về Giá

- **So Sánh Giá Trị và Lợi Ích:** Khi khách hàng lo ngại về giá cả, so sánh giá trị và lợi ích của dự án so với các dự án khác.
  - Ví dụ: "Dự án của chúng ta có giá thấp hơn khu vực xung quanh từ 20-25%, nhưng với vị trí và tiện ích hiện có, đây là cơ hội đầu tư rất tốt."

## 11. Cập Nhật Thông Tin Liên Tục

- **Liên Tục Cập Nhật Thông Tin Thị Trường:** Nhân viên cần liên tục cập nhật thông tin về thị trường và dự án để cung cấp thông tin chính xác và thuyết phục.
  - Ví dụ: "Hiện tại, giá thuê tại khu vực Phú Mỹ Hưng rất cao, nhưng dự án của chúng ta với vị trí liền kề sẽ có giá thuê cạnh tranh hơn nhiều."

## 12. Xử Lý Lo Ngại Về Tốc Độ Bán Hàng

- **Hiểu Rõ Tốc Độ Bán Hàng:** Khi khách hàng lo ngại về tốc độ bán hàng chậm, giải thích rằng chủ đầu tư đang tạo thời gian cho nhà đầu tư tiếp cận giá tốt.
  - Ví dụ: "Dạ thưa anh, chủ đầu tư muốn tạo cơ hội cho nhiều nhà đầu tư tiếp cận giá tốt nhất, vì vậy họ kéo dài thời gian mở bán giai đoạn đầu."

## 13. Hướng Dẫn Thị Trường

- **Giải Thích Hiệu Ứng Thị Trường:** Giải thích về hiệu ứng tăng giá khi các dự án lân cận được công bố.

- Ví dụ: "Dạ thưa anh, khi công viên sinh thái Sài Gòn Peninsula công bố, giá trị khu đất xung quanh trong bán kính 3-5 km sẽ tăng. Nếu anh đầu tư bây giờ, anh sẽ được hưởng lợi lớn khi dự án đó công bố."

#### 14. Đề Xuất Giải Pháp Khác

- **Đề Xuất Giải Pháp Khác Khi Khách Hàng Không Quan Tâm Đến Dự Án Chính:** Nếu khách hàng không quan tâm đến dự án chính, hãy đề xuất giải pháp khác phù hợp hơn.
  - Ví dụ: "Dạ thưa anh, nếu anh lo ngại về xe container tại River City, em có thể giới thiệu cho anh một dự án khác tại quận 7, cũng rất thuận lợi và an toàn."

#### 15. Pha Trò Để Giảm Căng Thẳng

- **Sử Dụng Pha Trò Để Giảm Căng Thẳng:** Khi khách hàng căng thẳng, có thể sử dụng pha trò để giảm bớt không khí căng thẳng.
  - Ví dụ: "Dạ thưa anh, chỉ có trong quân đội mới tắm cùng lúc nhiều người thôi, ở đây thì không có chuyện đó đâu ạ."

#### 16. Chốt Cuộc Hẹn

- **Chốt Cuộc Hẹn Rõ Ràng và Chuyên Nghiệp:** Đưa ra lời mời cụ thể và rõ ràng để khách hàng dễ dàng đồng ý.
  - Ví dụ: "Dạ anh Tài, vậy thứ bảy này em gặp anh lúc 9:00 được không ạ?"

#### Kết Luận

Những kỹ năng và kiến thức này sẽ giúp nhân viên tư vấn bất động sản xử lý tốt các tình huống trong cuộc gọi, chuyển đổi tư duy đầu tư của khách hàng và thuyết phục họ một cách hiệu quả. Sự rõ ràng, quyết đoán và trình bày lập trường vững chắc là chìa khóa để đạt được thành công trong các cuộc gọi tư vấn bất động sản.

31.

## 1. Cách Mở Đầu Cuộc Gọi

- **Ngắn Gọn và Trực Tiếp:** Khi mở đầu cuộc gọi, cần giới thiệu ngắn gọn và đi thẳng vào vấn đề để thu hút sự chú ý của khách hàng.
  - Ví dụ: "Chào anh Phấn, em là Trung từ dự án An Gia. Em muốn mời anh mua căn hộ tại dự án của bên em."

## 2. Giới Thiệu Dự Án Ngắn Gọn

- **Thông Tin Ngắn Gọn và Đầy Đủ:** Cung cấp thông tin về vị trí, tiện ích và tình trạng hiện tại của dự án một cách ngắn gọn.
  - Ví dụ: "Dự án của bên em nằm ở quận 7, gần khu đô thị Phú Mỹ Hưng và khu đô thị Sala, quận 2. Hiện tại, dự án đã được triển khai 5 tháng và đang trong giai đoạn làm móng."

## 3. Xác Định Nhu Cầu Khách Hàng

- **Xác Định Rõ Nhu Cầu:** Hỏi rõ khách hàng về nhu cầu mua để ở hay đầu tư.
  - Ví dụ: "Anh đang quan tâm đến việc mua để ở hay đầu tư?"

## 4. Lợi Thế Cạnh Tranh Của Dự Án

- **Nêu Lên Lợi Thế Cạnh Tranh:** Cung cấp thông tin về những ưu điểm nổi bật của dự án so với các dự án khác.
  - Ví dụ: "Dự án của chúng em có vị trí chiến lược gần Phú Mỹ Hưng, có nhiều tiện ích như công viên, hồ bơi, và nằm gần các khu vui chơi giải trí, rất phù hợp cho cả việc ở và đầu tư."

## 5. Đặt Câu Hỏi Để Hiểu Rõ Yêu Cầu

- **Đặt Câu Hỏi Để Hiểu Rõ Yêu Cầu:** Khi khách hàng có nhiều yêu cầu hoặc lo ngại, đặt câu hỏi để hiểu rõ hơn và định hướng cuộc trò chuyện.
  - Ví dụ: "Anh đang quan tâm đến việc đầu tư căn hộ để cho thuê hay để bán lại sau này?"

## 6. Giải Quyết Lo Ngại Về Tỷ Suất Lợi Nhuận

- **Giải Thích Rõ Ràng Về Tỷ Suất Lợi Nhuận:** Khi khách hàng lo ngại về tỷ suất lợi nhuận, cần giải thích rõ ràng và cung cấp số liệu cụ thể.
  - Ví dụ: "Với căn hộ 55 m2, mỗi tháng anh chỉ cần thanh toán hơn 15 triệu. Với vị trí gần Phú Mỹ Hưng, nhu cầu thuê rất cao và tỷ suất lợi nhuận sẽ rất tốt."

## 7. So Sánh Với Các Dự Án Khác

- **So Sánh Với Các Dự Án Khác:** So sánh dự án của bạn với các dự án khác để làm nổi bật những lợi thế của dự án.
  - Ví dụ: "Dự án của chúng em có giá thấp hơn khoảng 20-25% so với Hà Đô, nhưng giá thuê lại không chênh lệch quá nhiều, do đó tỷ suất lợi nhuận của anh sẽ cao hơn."

## 8. Xử Lý Lo Ngại Về Giá Thuê

- **Giải Thích Rõ Ràng Về Giá Thuê:** Khi khách hàng lo ngại về giá thuê, cần giải thích rõ ràng về thị trường và lợi thế của dự án.
  - Ví dụ: "Giá thuê tại khu vực của chúng em thấp hơn nhưng vẫn rất cạnh tranh so với khu vực Hà Đô, đặc biệt là với chuyên gia nước ngoài làm việc tại Phú Mỹ Hưng."

## 9. Giải Quyết Lo Ngại Về An Toàn

- **Giải Thích Về An Toàn:** Khi khách hàng lo ngại về việc sạt lở hoặc an toàn, cần giải thích rõ ràng về quy trình khảo sát và kết cấu địa chất.
  - Ví dụ: "Để xây dựng nên dự án River City, các nhà khảo sát đã nghiên cứu kỹ kết cấu địa chất và dự án đã được cấp phép xây dựng, đảm bảo an toàn cho cư dân."

## 10. Chốt Vấn Đề

- **Kết Thúc Cuộc Gọi Một Cách Chuyên Nghiệp:** Đưa ra lời mời cụ thể và rõ ràng để khách hàng dễ dàng đồng ý.
  - Ví dụ: "Dạ anh Phân, vậy thứ bảy này em gặp anh lúc 9:00 để thảo luận chi tiết hơn được không ạ?"

## 11. Cập Nhật Thông Tin Liên Tục

- **Liên Tục Cập Nhật Thông Tin Thị Trường:** Nhân viên cần liên tục cập nhật thông tin về thị trường và dự án để cung cấp thông tin chính xác và thuyết phục.
  - Ví dụ: "Hiện tại, giá thuê tại khu vực Phú Mỹ Hưng rất cao, nhưng dự án của chúng ta với vị trí liền kề sẽ có giá thuê cạnh tranh hơn nhiều."

## 12. Lợi Ích Của Vị Trí Gần Phú Mỹ Hưng

- **Nhấn Mạnh Lợi Ích Vị Trí Gần Phú Mỹ Hưng:** Đưa ra các lợi ích cụ thể của vị trí gần Phú Mỹ Hưng như cơ hội cho thuê, tiện ích xung quanh.
  - Ví dụ: "Dự án của chúng em chỉ cách Phú Mỹ Hưng 5 phút, gần các trung tâm thương mại, trường học quốc tế, và khu vui chơi giải trí, rất phù hợp để cho thuê."

## 13. Chốt Cuộc Hẹn

- **Chốt Cuộc Hẹn Rõ Ràng và Chuyên Nghiệp:** Đưa ra lời mời cụ thể và rõ ràng để khách hàng dễ dàng đồng ý.

- Ví dụ: "Dạ anh Phấn, vậy chủ nhật này em gặp anh lúc 10:00 tại dự án để anh có thể tham quan và tìm hiểu thêm được không ạ?"

## **Kết Luận**

Những kỹ năng và kiến thức này sẽ giúp nhân viên tư vấn bất động sản xử lý tốt các tình huống trong cuộc gọi, chuyển đổi tư duy đầu tư của khách hàng và thuyết phục họ một cách hiệu quả. Sự rõ ràng, quyết đoán và trình bày lập trường vững chắc là chìa khóa để đạt được thành công trong các cuộc gọi tư vấn bất động sản.

32.

### 1. Cách Mở Đầu Cuộc Gọi

- **Ngắn Gọn và Trực Tiếp:** Khi mở đầu cuộc gọi, cần giới thiệu ngắn gọn và đi thẳng vào vấn đề để thu hút sự chú ý của khách hàng.
  - Ví dụ: "Chào anh Quốc, em là Khanh từ công ty bất động sản An Gia. Em muốn mời anh tham dự sự kiện tham quan nhà mẫu vào cuối tuần này."

### 2. Giới Thiệu Dự Án Ngắn Gọn

- **Thông Tin Ngắn Gọn và Đầy Đủ:** Cung cấp thông tin về vị trí, tiện ích và tình trạng hiện tại của dự án một cách ngắn gọn.
  - Ví dụ: "Dự án của bên em là River City, nằm tại Quận 7, trên đường Đào Trí, với nhiều tiện ích như hồ bơi, đường hoa đi bộ, biển đảo nhân tạo và quảng trường nước và ánh sáng."

### 3. Xác Định Nhu Cầu Khách Hàng

- **Xác Định Rõ Nhu Cầu:** Hỏi rõ khách hàng về nhu cầu mua để ở hay đầu tư.
  - Ví dụ: "Anh Quốc đang quan tâm đến việc mua để ở hay đầu tư?"

### 4. Lợi Thế Cạnh Tranh Của Dự Án

- **Nêu Lên Lợi Thế Cạnh Tranh:** Cung cấp thông tin về những ưu điểm nổi bật của dự án so với các dự án khác.
  - Ví dụ: "Dự án của chúng em có 99 tiện ích độc đáo, vị trí chiến lược gần Phú Mỹ Hưng, và khả năng sinh lời cao do mới mở bán."

### 5. Đặt Câu Hỏi Để Hiểu Rõ Yêu Cầu

- **Đặt Câu Hỏi Để Hiểu Rõ Yêu Cầu:** Khi khách hàng có nhiều yêu cầu hoặc lo ngại, đặt câu hỏi để hiểu rõ hơn và định hướng cuộc trò chuyện.
  - Ví dụ: "Anh Quốc quan tâm đến khả năng sinh lời hay tiện ích của dự án nhiều hơn?"

### 6. Giải Quyết Lo Ngại Về Thời Gian Xây Dựng

- **Giải Thích Rõ Ràng Về Thời Gian Xây Dựng:** Khi khách hàng lo ngại về thời gian xây dựng, cần giải thích rõ ràng về lợi ích đầu tư giai đoạn đầu.
  - Ví dụ: "Dự án của chúng em sẽ hoàn thành vào năm 2019. Đầu tư giai đoạn đầu giúp anh nhận được giá tốt nhất và khả năng sinh lời cao nhất."

### 7. So Sánh Với Các Dự Án Khác

- **So Sánh Với Các Dự Án Khác:** So sánh dự án của bạn với các dự án khác để làm nổi bật những lợi thế của dự án.
  - Ví dụ: "Dự án của chúng em có giá thấp hơn các dự án tương tự nhưng tiện ích và khả năng sinh lời lại cao hơn."

## 8. Giải Quyết Lo Ngại Về An Toàn

- **Giải Thích Về An Toàn:** Khi khách hàng lo ngại về an toàn như sạt lở, cần giải thích rõ ràng về quy trình khảo sát và kết cấu địa chất.
  - Ví dụ: "Dự án đã được khảo sát kỹ lưỡng về kết cấu địa chất và được cấp phép xây dựng, đảm bảo an toàn cho cư dân."

## 9. Chốt Vấn Đề

- **Kết Thúc Cuộc Gọi Một Cách Chuyên Nghiệp:** Đưa ra lời mời cụ thể và rõ ràng để khách hàng dễ dàng đồng ý.
  - Ví dụ: "Dạ anh Quốc, vậy chủ nhật này em gặp anh lúc 10:00 tại dự án để anh có thể tham quan và tìm hiểu thêm được không ạ?"

## 10. Cập Nhật Thông Tin Liên Tục

- **Liên Tục Cập Nhật Thông Tin Thị Trường:** Nhân viên cần liên tục cập nhật thông tin về thị trường và dự án để cung cấp thông tin chính xác và thuyết phục.
  - Ví dụ: "Hiện tại, giá thuê tại khu vực Phú Mỹ Hưng rất cao, nhưng dự án của chúng ta với vị trí liền kề sẽ có giá thuê cạnh tranh hơn nhiều."

## 11. Lợi Ích Của Vị Trí Gần Phú Mỹ Hưng

- **Nhấn Mạnh Lợi Ích Vị Trí Gần Phú Mỹ Hưng:** Đưa ra các lợi ích cụ thể của vị trí gần Phú Mỹ Hưng như cơ hội cho thuê, tiện ích xung quanh.
  - Ví dụ: "Dự án của chúng em chỉ cách Phú Mỹ Hưng 5 phút, gần các trung tâm thương mại, trường học quốc tế, và khu vui chơi giải trí, rất phù hợp để cho thuê."

## 12. Chốt Cuộc Hẹn

- **Chốt Cuộc Hẹn Rõ Ràng và Chuyên Nghiệp:** Đưa ra lời mời cụ thể và rõ ràng để khách hàng dễ dàng đồng ý.
  - Ví dụ: "Dạ anh Quốc, vậy chủ nhật này em gặp anh lúc 10:00 tại dự án để anh có thể tham quan và tìm hiểu thêm được không ạ?"

## 13. Xử Lý Lo Ngại Về Kẹt Xe và Xe Container

- **Giải Quyết Lo Ngại Về Kẹt Xe và Xe Container:** Giải thích về hệ thống giao thông và an toàn khu vực để khách hàng yên tâm.
  - Ví dụ: "Khu vực quận 7 có quy hoạch giao thông rõ ràng, xe container sẽ chạy làn riêng, đảm bảo an toàn cho cư dân."

## 14. Xác Định Ngân Sách và Giới Thiệu Căn Phù Hợp

- **Xác Định Ngân Sách và Giới Thiệu Căn Phù Hợp:** Khi khách hàng có ngân sách cụ thể, nhanh chóng giới thiệu căn phù hợp với ngân sách đó.
  - Ví dụ: "Với ngân sách 2 tỷ của anh, em đề xuất căn số 4, tầng 25, block số 8. Căn này có view đẹp và dễ cho thuê."

## Kết Luận

Những kỹ năng và kiến thức này sẽ giúp nhân viên tư vấn bất động sản xử lý tốt các tình huống trong cuộc gọi, chuyển đổi tư duy đầu tư của khách hàng và thuyết phục họ một cách hiệu quả. Sự rõ ràng, quyết đoán và trình bày lập trường vững chắc là chìa khóa để đạt được thành công trong các cuộc gọi tư vấn bất động sản.