**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/m².
* **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 m² 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 Đắc 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 Đắc 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 Liền**

* **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 bứt 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.**