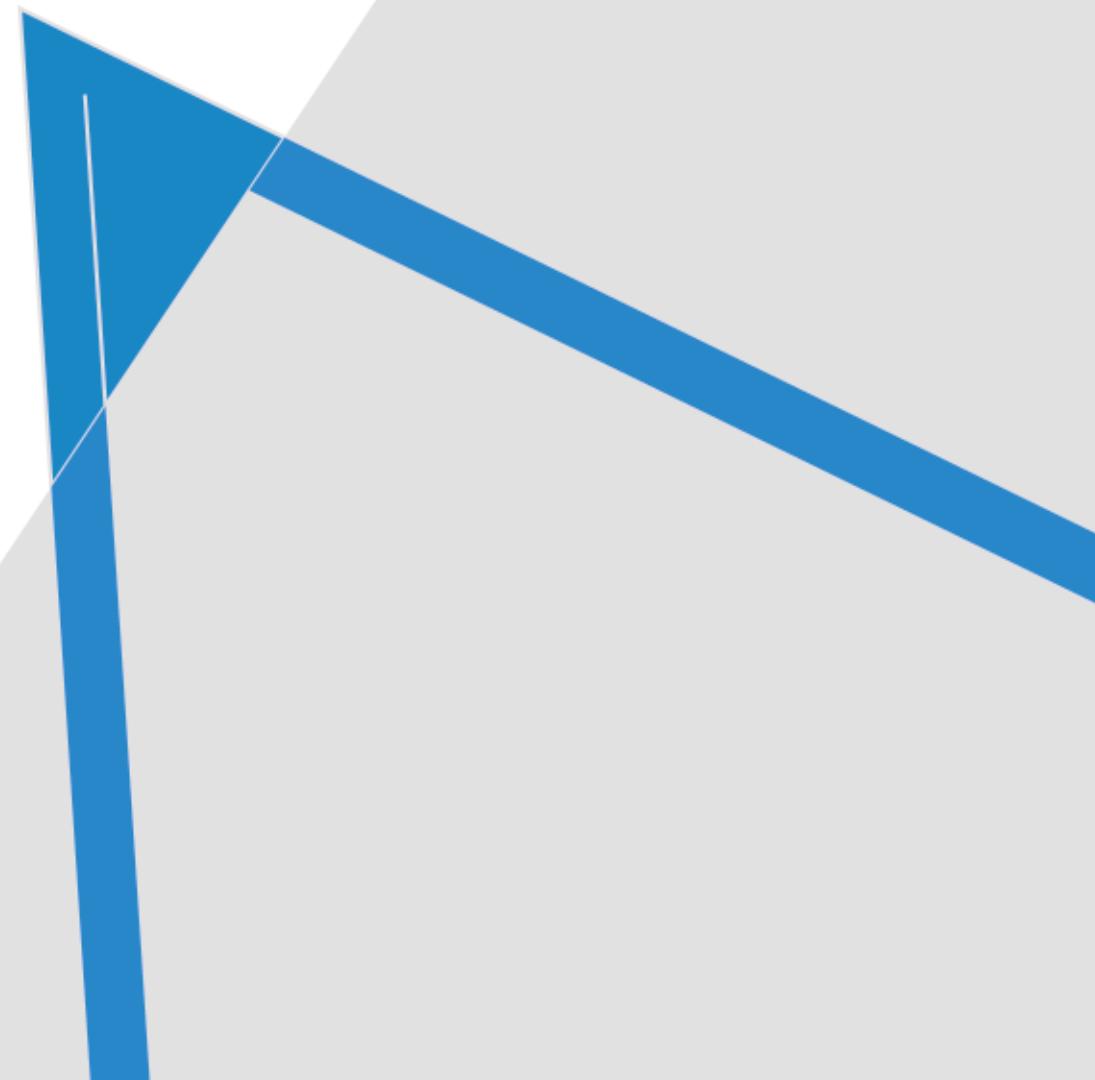


QUY TRÌNH HOÀN HẢO TRONG BÁN HÀNG



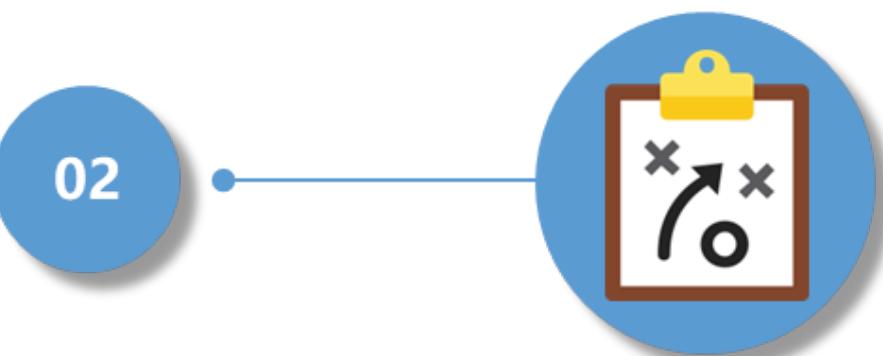
**VÌ SAO
CÁC BẠN PHẢI HỌC KỸ CÁC KỸ
NĂNG BÁN HÀNG?**



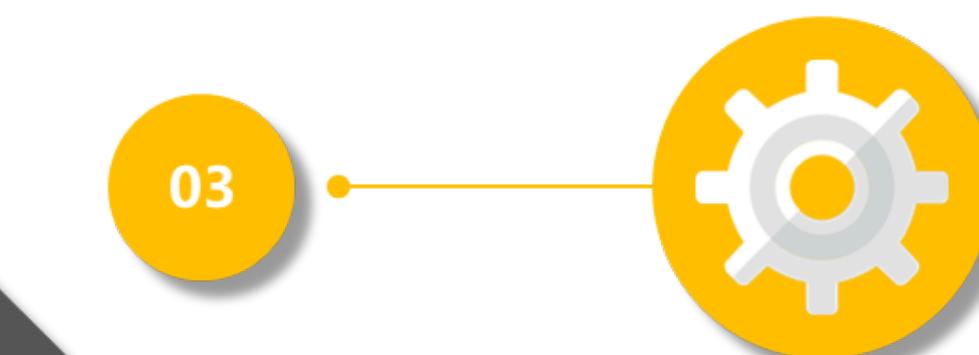
Trở thành 1 trong những tên tuổi lớn
trong ngành bán hàng



01



02



03

Sẽ mang lại nhiều cơ hội hơn trong việc
biến ước mơ của bạn thành hiện thực

Giúp bạn thăng tiến nhanh hơn
trong công việc của mình

QUY TRÌNH HOÀN HẢO TRONG BÁN HÀNG

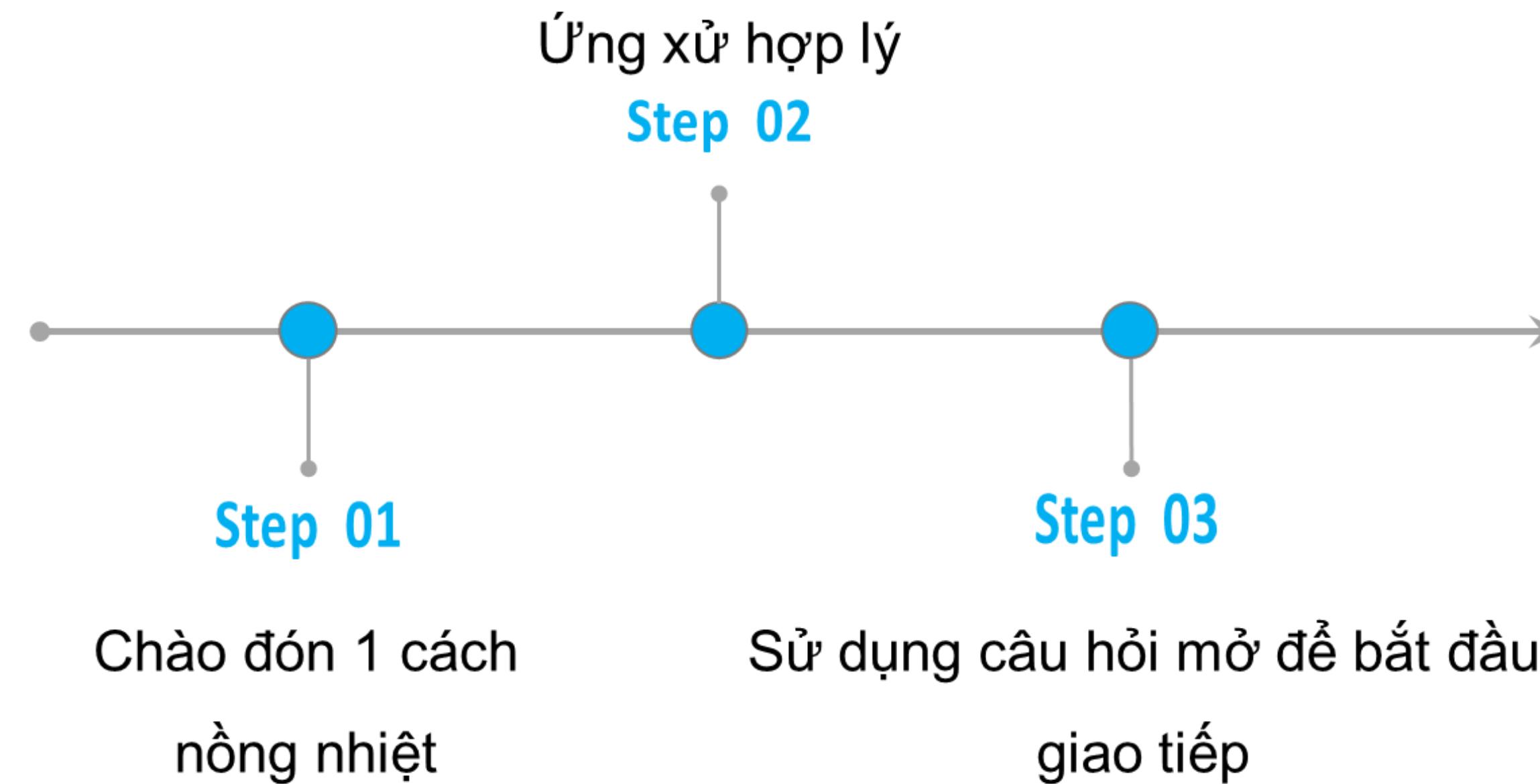




BƯỚC 1:

TIẾP CẬN VÀ CHÀO ĐÓN KHÁCH HÀNG

PHƯƠNG PHÁP ĐỂ BẮT ĐẦU MỘT CUỘC TRÒ CHUYỆN



BA TIÊU CHUẨN VÀNG TRONG PHỤC VỤ

1

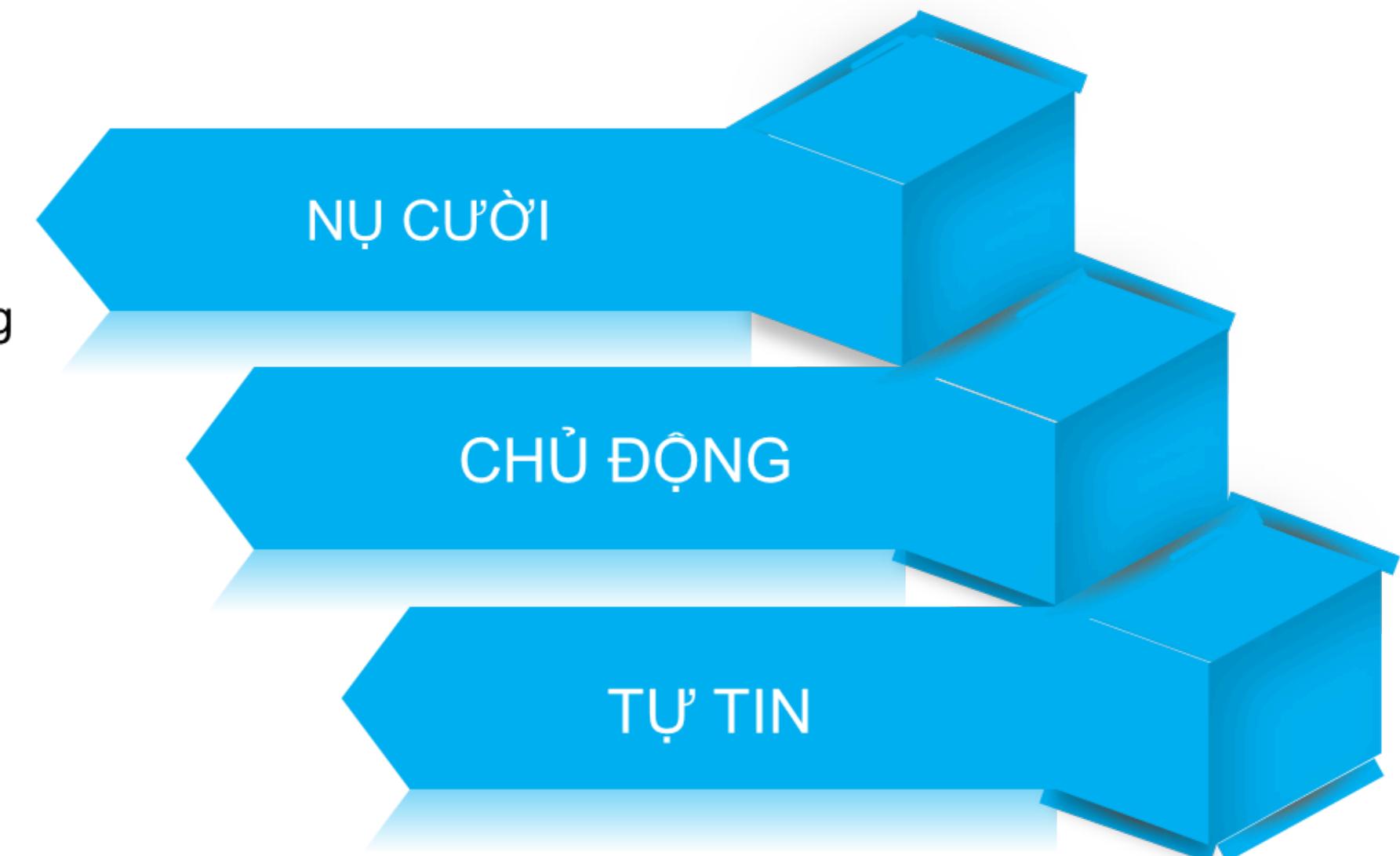
- Phong thái chỉnh tề
- Nụ cười chân thành
- Sự chào đón nồng nhiệt

2

- Chủ động mời khách vào khu vực trưng bày bằng việc mở cửa và sử dụng câu chào.
- Tạo cho khách hàng cảm giác thoải mái
- Tạo cơ hội cho khách hàng được tự mình khám phá về sản phẩm

3

- Tự tin trong quá trình giao tiếp.
- Cử xử khéo léo theo đúng "gu" của khách hàng
- Không ngại đặc câu hỏi





GAME NHÓM

TAM SAO THẮT BẢN

1

- Có 6 món đồ vật lần lượt xuất hiện trên màn hình
- Mỗi món đồ vật có 4 gợi ý liên quan
- Mỗi gợi ý sẽ xuất hiện sau 15 giây

2

- Các nhóm chủ động giành quyền trả lời.
- Mỗi nhóm được trả lời làm nhiều lần
- Câu hỏi sẽ kết thúc sau khi có 1 nhóm trả lời đúng đáp án và nhận điểm

CÂU SỐ 1

LÀM BẰNG NHỰA

CÂU SỐ 1

LÀM BẰNG NHỰA

CÓ DÙNG TAY
CÓ DÙNG ĐIỆN

CÂU SỐ 1

LÀM BẰNG NHỰA

CÓ DÙNG TAY
CÓ DÙNG ĐIỆN

DÙNG ĐỂ
CHÀ QUA CHÀ LẠI

CÂU SỐ 1

LÀM BẰNG NHỰA

CÓ DÙNG TAY
CÓ DÙNG ĐIỆN

DÙNG ĐỂ
CHÀ QUA CHÀ LẠI

DÙNG TRƯỚC KHI
NGỦ VÀ SAU KHI
THỨC DẬY

CÂU SỐ 1

LÀM BẰNG NHỰA

CÓ DÙNG TAY
CÓ DÙNG ĐIỆN

DÙNG ĐỂ
CHÀ QUA CHÀ LẠI

DÙNG TRƯỚC KHI
NGỦ VÀ SAU KHI
THỨC DẬY



CÂU SỐ 2

DÀI , HÌNH GÃY

CÂU SỐ 2

DÀI , HÌNH GẬY

DÙNG ĐỂ CHỌC LỒ

CÂU SỐ 2

DÀI , HÌNH GẬY

DÙNG ĐỂ CHỌC LỒ

TRÚNG CÀNG NHIỀU
CÀNG THÚ VỊ

CÂU SỐ 2

DÀI , HÌNH GẬY

DÙNG ĐỂ CHỌC LỒ

TRÚNG CÀNG NHIỀU
CÀNG THÚ VỊ

LÀ 1 VẬT DỤNG
THỂ THAO

CÂU SỐ 2

DÀI , HÌNH GẬY

DÙNG ĐỂ CHỌC LỒ

TRÚNG CÀNG NHIỀU
CÀNG THÚ VỊ

LÀ 1 VẬT DỤNG
THỂ THAO



CÂU SỐ 3

HÌNH TRỤ

CÂU SỐ 3

HÌNH TRỤ

LẮC ĐỀU
TRƯỚC KHI DÙNG

CÂU SỐ 3

HÌNH TRỤ

LẮC ĐỀU
TRƯỚC KHI DÙNG

THƯỜNG SỬ DỤNG
CHO NAM GIỚI

CÂU SỐ 3

HÌNH TRỤ

LẮC ĐỀU
TRƯỚC KHI DÙNG

THƯỜNG SỬ DỤNG
CHO NAM GIỚI

SAU KHI LẮC CÓ
BỘT TRẮNG

CÂU SỐ 3

HÌNH TRỤ

LẮC ĐỀU
TRƯỚC KHI DÙNG

THƯỜNG SỬ DỤNG
CHO NAM GIỚI

SAU KHI LẮC CÓ
BỘT TRẮNG



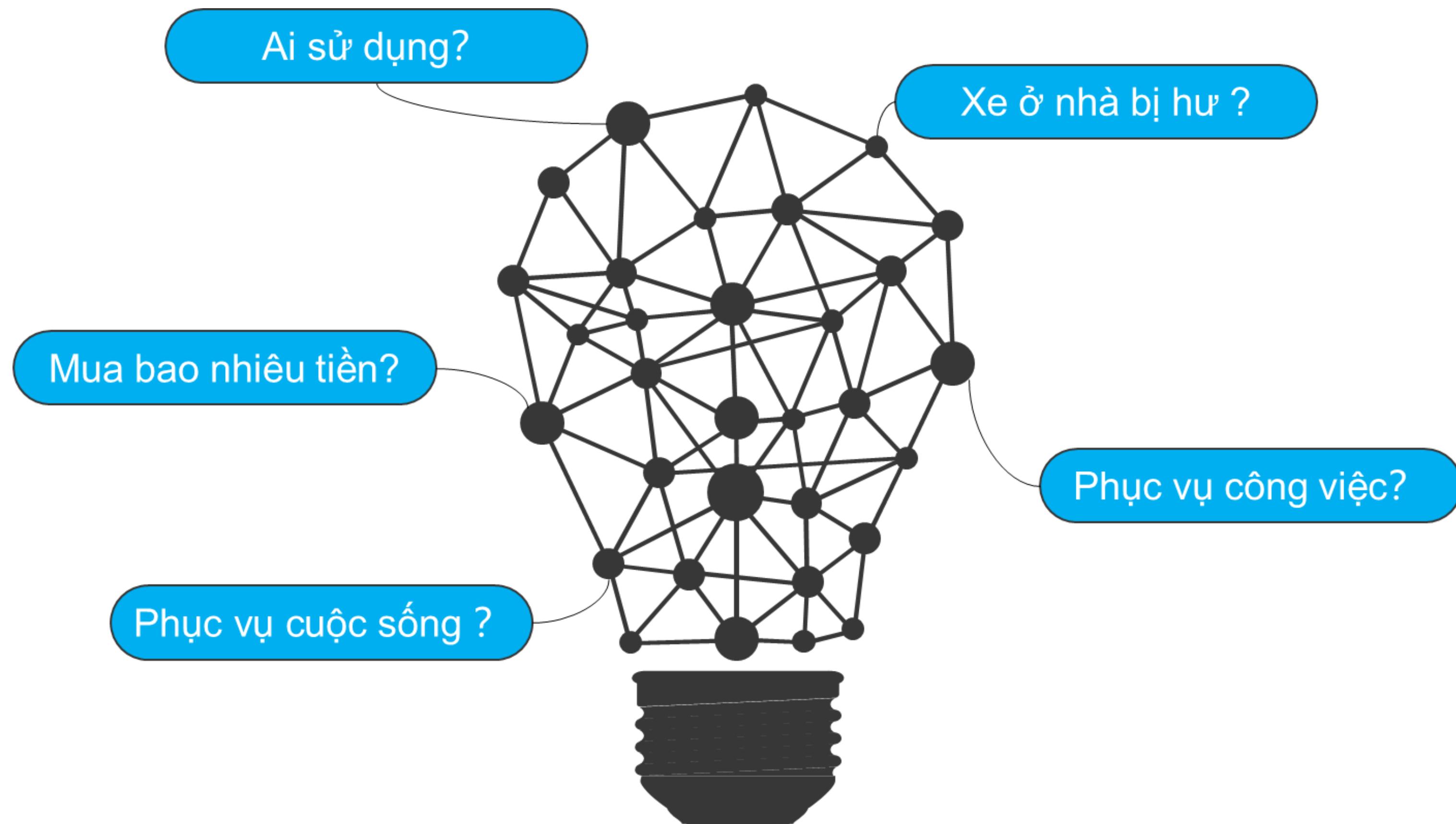


BƯỚC 2:

TÌM HIỂU NHU CẦU KHÁCH HÀNG



PHƯƠNG PHÁP ĐỂ KHAI THÁC NHU CẦU



PHƯƠNG PHÁP ĐỂ KHAI THÁC NHU CẦU

Câu Hỏi Mở



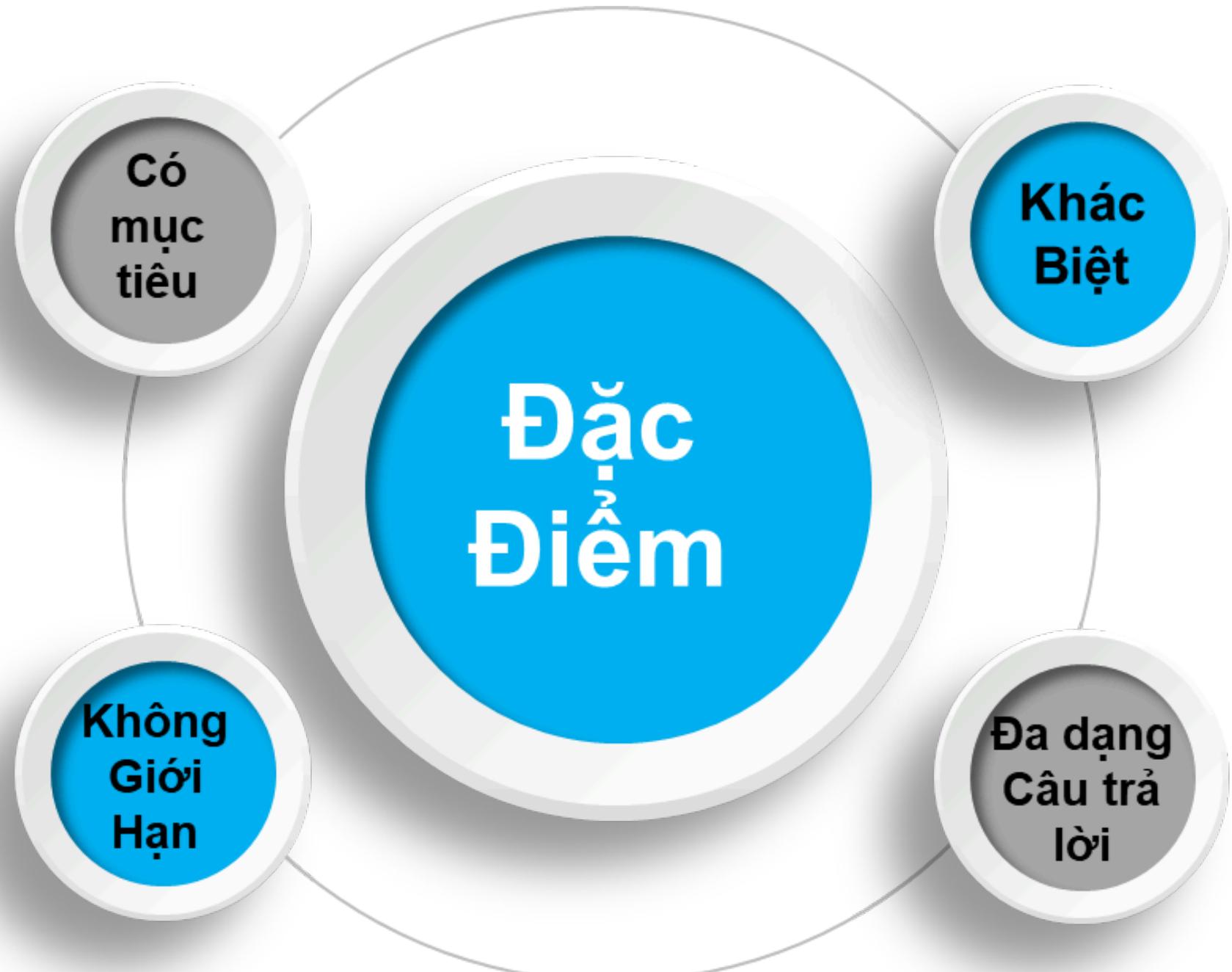
Câu Hỏi Đóng



Câu hỏi làm rõ (tìm hiểu)



KHI NÀO SỬ DỤNG CÂU HỎI MỞ?



Đặc điểm của câu hỏi mở

- Không có câu trả lời cố định cho các câu hỏi , khách hàng có thể trả lời dựa trên nhu cầu cá nhân
- Có thể dành cho các khách hàng đã hiểu rõ về nhu cầu , đã có tìm hiểu trước
- Dành cho các khách hàng đã có sản phẩm mục tiêu

KHI NÀO SỬ DỤNG CÂU HỎI MỞ?



Anh/chị mua xe cho ai sử dụng ạ?



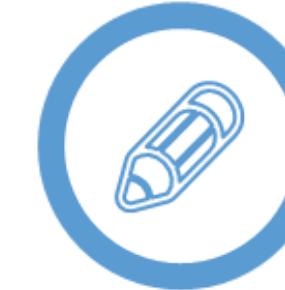
Trước đây anh/chị đã từng dùng xe nào rồi ạ?



Anh/chị thích dòng xe nào ạ?



Quãng đường anh chị đi một ngày tầm bao nhiêu km?



Anh/chị thích xe màu nào?

PHƯƠNG PHÁP ĐỂ KHAI THÁC NHU CẦU

Câu Hỏi Mở



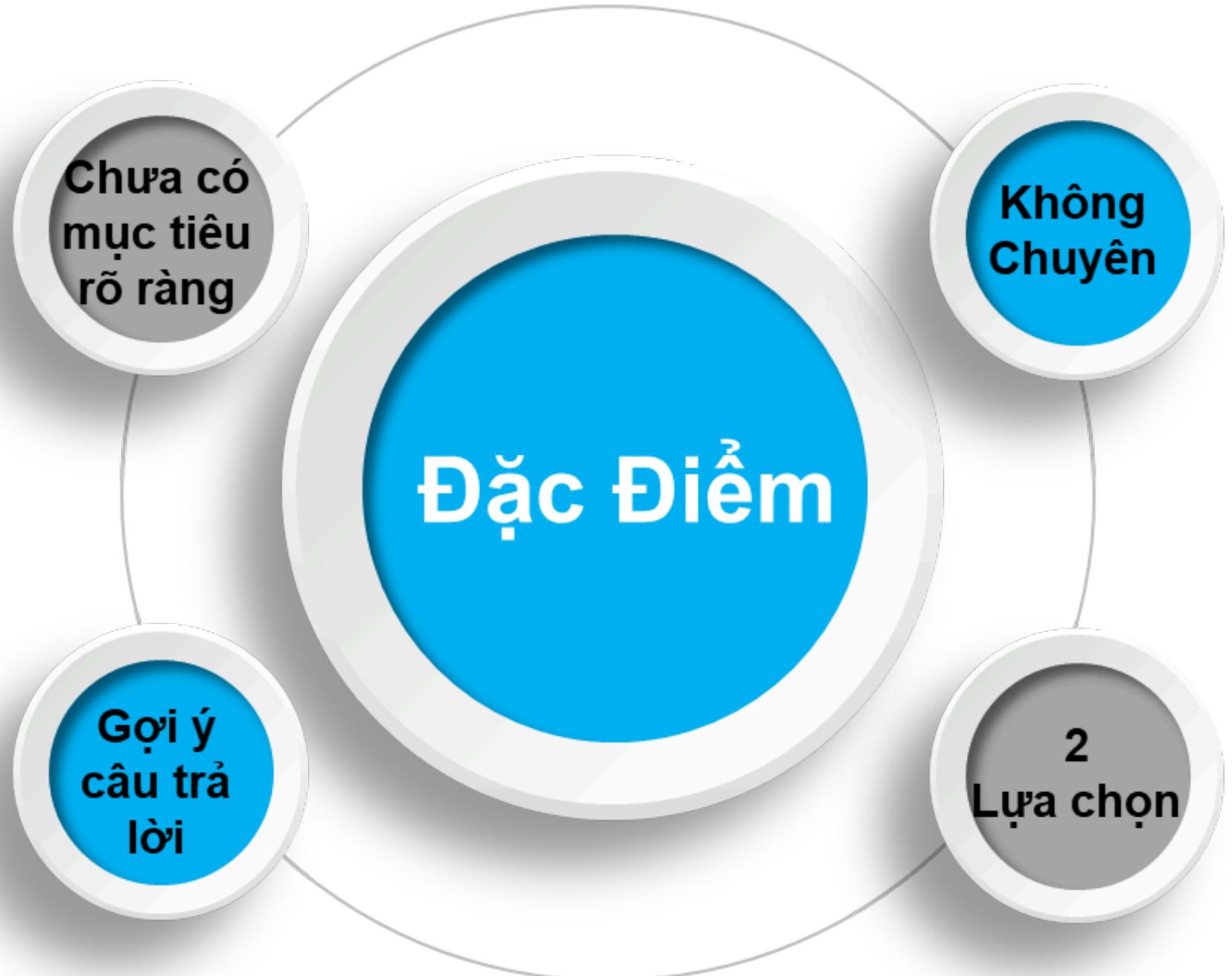
Câu Hỏi Đóng



Câu hỏi làm rõ (tìm hiểu)



KHI NÀO SỬ DỤNG CÂU HỎI ĐÓNG?



Đặc điểm của câu hỏi đóng

- Sử dụng khi khách hàng chưa có sự tìm hiểu trước, không am hiểu nhiều về xe máy.
- Dành cho khách hàng chưa có mục tiêu cụ thể
- Khách hàng chỉ có thể trả lời đúng hoặc không, hoặc chọn 1 trong 2 đáp án NVBH đưa ra.

KHI NÀO SỬ DỤNG CÂU HỎI ĐÓNG?



Anh/chị định mua xe giá tầm 40 triệu đúng không ạ?



Anh/chị thích màu xanh hay đỏ ạ?



Anh/chị thích xe số hay tay ga?



Anh/chị thích xe có abs hay không có ạ?



Anh/chị chủ yếu đi trong thành phố đúng không ạ?

PHƯƠNG PHÁP ĐỂ KHAI THÁC NHU CẦU

Câu Hỏi Mở

Câu Hỏi Đóng

Câu hỏi làm rõ (tìm hiểu)



KHI NÀO SỬ DỤNG CÂU HỎI LÀM RÕ?

**Đặc
Điểm**



Câu hỏi làm rõ

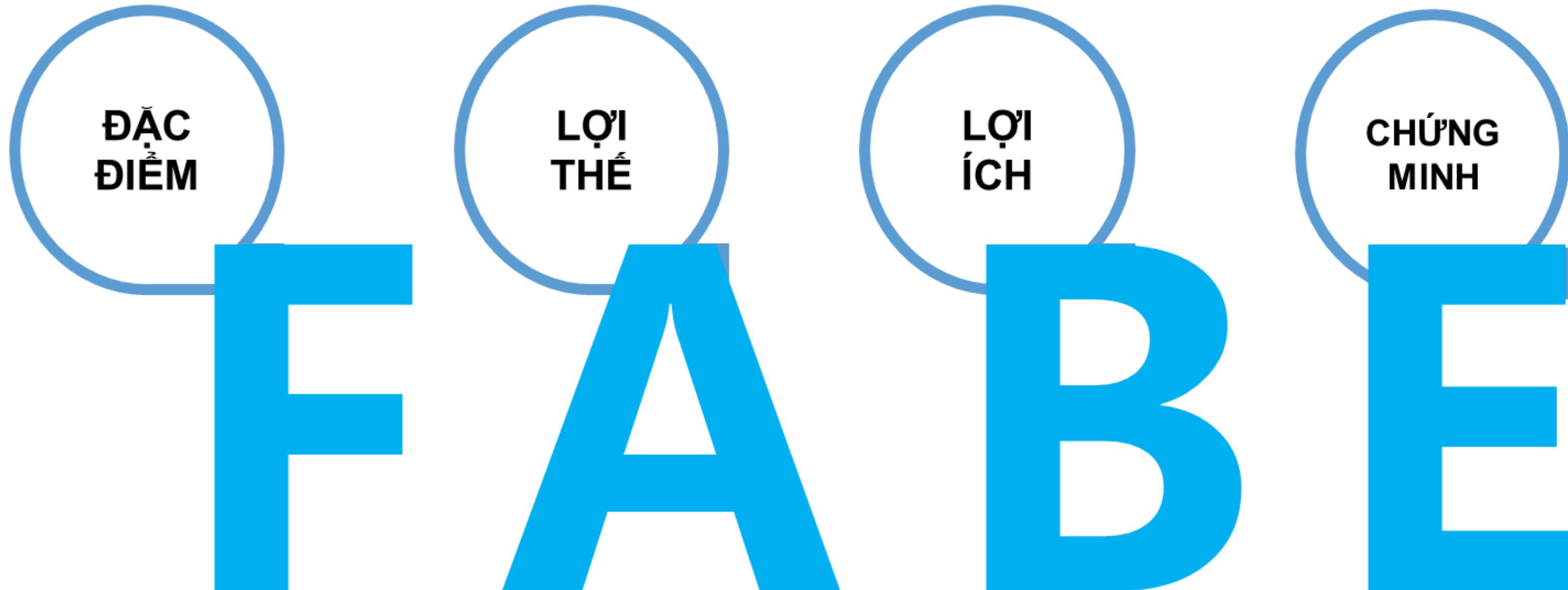
- Sử dụng để tìm hiểu sâu thêm nhu cầu và thông tin của khách hàng.
- Giúp có thêm nhiều hơn thông tin và nhu cầu của khách hàng.
- Từ đó giúp quá trình tư vấn trở nên chính xác và đáp ứng đầy đủ nhu cầu của khách hàng hơn.



BƯỚC 3:

TƯ VẤN BÁN HÀNG

KỸ THUẬT TƯ VẤN BÁN HÀNG:



FABE LÀ MỘT KỸ NĂNG TƯ VẤN

Giúp nhân viên bán hàng tư vấn nhanh, đầy đủ và khách hàng dễ đưa ra quyết định hơn

1. F: ĐẶC ĐIỂM – TÍNH NĂNG

Các chức năng cơ bản nhất như đặc tính, đặc điểm nổi bật của sản phẩm.

Phanh ABS

2. A: LỢI THẾ, ƯU ĐIỂM

Lợi thế của F là gì?

**Khi phanh trên đường
tron hoặc phanh bất ngờ
bánh xe không bị trượt**

3. B: LỢI ÍCH LÀ GÌ?

Lợi thế , ưu điểm của sản phẩm được nêu ra sẽ mang lại điều gì cho người sử dụng ? Nhấn mạnh vào lợi ích khách hàng nhận được.

**Giúp anh chị an toàn hơn
khi lái xe, không lo bị
trượt bánh**

4. E: TRẢI NGHIỆM, BẰNG CHỨNG

Chứng minh rằng sản phẩm hoặc dịch vụ của bạn tốt như bạn đã nói, để xóa tan những nghi ngờ trong tâm trí khách hàng. Nó nên được giới thiệu từ quan điểm của những người đã trải nghiệm hoặc các chứng chỉ uy tín.

**Dạ đây là video khi xe
được trang bị ABS, anh
chị xem thử ạ.**

FABE LÀ MỘT KỸ NĂNG TƯ VẤN

1. LỢI THẾ = LÀ ƯU ĐIỂM CỦA XE

"Cái xe nó có cái gì ngon hơn người ta"

- Xe chạy êm hơn
- Tiết kiệm xăng hơn
- Bảo hành lâu hơn
- Có app MyHonda+ theo dõi bảo trì

Đây là những tính năng nổi bật, ưu điểm so với xe khác, gọi là lợi thế.

2. LỢI ÍCH = LÀ LỢI ÍCH CỦA ƯU ĐIỂM ĐÓ

"Người mua được gì từ mấy cái ngon đó?"

- Chạy êm hơn → Đỡ mỏi lưng, đi xa thoải mái hơn
- Tiết kiệm xăng → Một tháng bớt được mấy trăm ngàn tiền xăng
- Bảo hành lâu → Yên tâm xài, hư gì có người lo
- App MyHonda+ → Không sợ quên ngày bảo trì, có lịch nhắc

FABE LÀ MỘT KỸ NĂNG TƯ VẤN

F	A	B	E
Phanh ABS	Không bị bó cứng bánh khi phanh gấp	An toàn hơn, tránh trượt té khi gấp tình huống bất ngờ	Giảm ~30% nguy cơ tai nạn khi phanh khẩn cấp (theo Honda VN)
Smartkey	Không dùng chìa khóa cơ, có chức năng tìm xe, chống trộm	Tiện lợi, an toàn, không sợ quên rút chìa hoặc bị mở trộm	Áp dụng trên SH, Vario, Vision bản cao cấp...
Động cơ eSP+ 4 van	Tối ưu hiệu suất và tiết kiệm nhiên liệu	Xe chạy mạnh, mượt mà nhưng vẫn tiết kiệm xăng	Trang bị trên SH, Air Blade 160, PCX...
Đèn LED toàn bộ	Sáng hơn, bền hơn đèn halogen	Đi ban đêm rõ đường, an toàn, không phải thay bóng thường xuyên	Có trên tất cả dòng xe mới: Winner X, Vision, Lead, SH...
Cốp xe rộng > 18L	Đựng vừa mũ bảo hiểm, áo mưa, túi xách...	Thuận tiện, không cần mang vác nhiều, nhất là với khách nữ	Cốp Lead ~37L, Vision ~17L, SH Mode ~18L
Mặt đồng hồ LCD	Hiển thị rõ, nhiều thông tin như xăng, quãng đường, báo thay nhớt	Dễ theo dõi tình trạng xe, tăng trải nghiệm sử dụng	Có trên Winner X, Vario 160, SH 160i...
Cổng sạc USB trong cốp	Sạc điện thoại ngay khi chạy xe	Không lo hết pin khi đi xa, tiện cho khách trẻ dùng smartphone nhiều	Trang bị trên SH, Air Blade, Lead đời mới
Khung sườn eSAF	Nhẹ hơn, cứng hơn, ổn định hơn	Xe nhẹ, dễ dắt, ít rung khi chạy	Có trên Vision, Genio, BeAT, bản mới của Honda

FABE LÀ MỘT KỸ NĂNG TƯ VẤN

F	A	B	E
Phanh ABS			
Smartkey			
Động cơ eSP+ 4 van			
Đèn LED toàn bộ			
Cốp xe rộng > 18L			
Mặt đồng hồ LCD			
Cổng sạc USB trong cốp			
Khung sườn eSAF			



BƯỚC 4:

CHỐT SALE

PHƯƠNG PHÁP CHỐT SALE: 2 HOẶC NHIỀU SỰ LỰA CHỌN

◆ Phương Pháp

Giới thiệu tới khách hàng 2 hoặc nhiều sự lựa chọn, và dù khách hàng lựa chọn như thế nào thì họ cũng vẫn có thể mua hàng tại cửa hàng

◆ Ví Dụ

“Anh/Chị lấy **Vision** bản Tiêu chuẩn giá xxx hay bản **Cao cấp** giá xxx có Smart-Key ạ?

“Bản ABS này có **màu Đen nhám giao ngay** và **màu Trắng phải đợi 5 ngày**; Anh/Chị lấy màu nào tiện cho mình hơn?”



PHƯƠNG PHÁP CHỐT SALE: GIẢ ĐỊNH

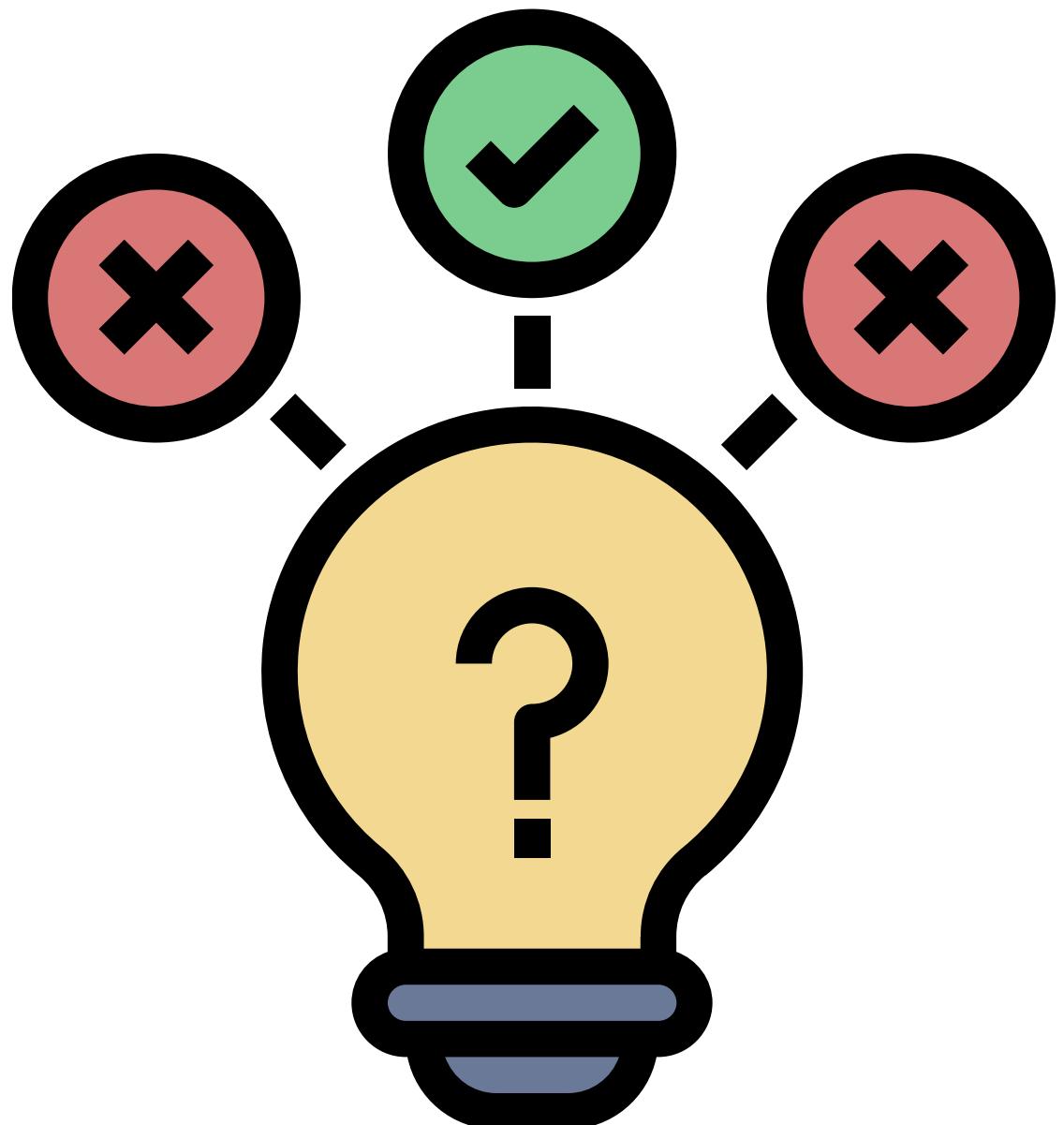
◆ Phương pháp

Giả định là khách hàng đã mua và đã sử dụng sản phẩm này và nhận được lợi ích .

◆ Ví Dụ

“E thấy chiếc AB màu đen này hợp với phong cách của anh á, nếu anh lấy chiếc này
em chắc chắn anh đi sẽ sang hơn rất nhiều”

“E thấy anh nói anh hay đi phượt, vậy anh lấy mẫu có ABS này đi, có ABS anh đi
phượt an tâm hơn nhiều luôn á”



PHƯƠNG PHÁP CHỐT SALE: TẠO SỰ KHAN HIẾM

◆ Phương Pháp

Tạo ra khan hiếm cho sản phẩm , tạo ra sự tiếc nuối cho khách hàng
nếu không chọn mua sản phẩm ngay

◆ Ví Dụ

“ Dạ chương trình giảm 200k và tặng baga xe em chỉ khuyến mãi hết
hôm nay thôi, ngày mai là không còn nữa rồi, nếu được anh lấy
trong hôm nay luôn nha”

“Thời gian này làm hồ sơ bấm biển số thủ tục đang rất nhanh và biển
ra cũng toàn biển số đẹp, anh lấy xe luôn để có biển số nhanh nha”



TRƯỜNG HỢP: KHÁCH HÀNG CHƯA QUYẾT ĐỊNH MUA

1. Tìm hiểu nguyên nhân tại sao khách hàng chưa mua.

Áp dụng kỹ năng tìm hiểu nhu cầu bằng 3 câu hỏi

Mục đích: Biết chính xác lý do để xử lý đúng vấn đề.

Cách thực hiện:

- Dùng câu hỏi mở nhẹ nhàng như:
- “Dạ, em thấy mình vẫn còn đang cân nhắc ạ. Không biết điều gì làm mình hơi lưỡng lự ạ?”
- “Anh/chị đang cần thêm thông tin về điều gì để yên tâm hơn?”



2. Kỹ năng lắng nghe chủ động & xác nhận lại

Mục đích: Cho khách thấy bạn thực sự quan tâm và hiểu đúng ý họ.

Cách thực hiện:

Nhắc lại ngắn gọn lý do họ đưa ra:

“Dạ, em hiểu là chị muốn so sánh thêm với mẫu xe khác đúng không ạ?”

Sau đó gật đầu + đồng cảm:

“Cẩn thận trước khi quyết định là đúng rồi chị, em gặp nhiều khách cũng cần thời gian suy nghĩ kĩ.”

3. Kỹ năng xin thông tin liên lạc khéo léo

Mục đích: Lấy lại số điện thoại mà không tạo áp lực.

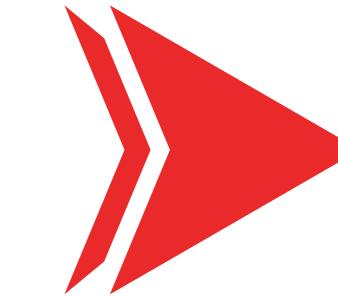
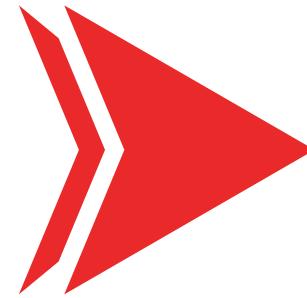
Cách thực hiện:

“Để em gửi thông tin xe + chương trình khuyến mãi qua Zalo cho mình tiện xem thêm ha?”

“Dạ, cho em xin số điện thoại để khi có giảm giá em báo ngay cho mình được không ạ?”



TRƯỜNG HỢP: KHÁCH HÀNG CHƯA QUYẾT ĐỊNH MUA



Welcome



No!

Thank you



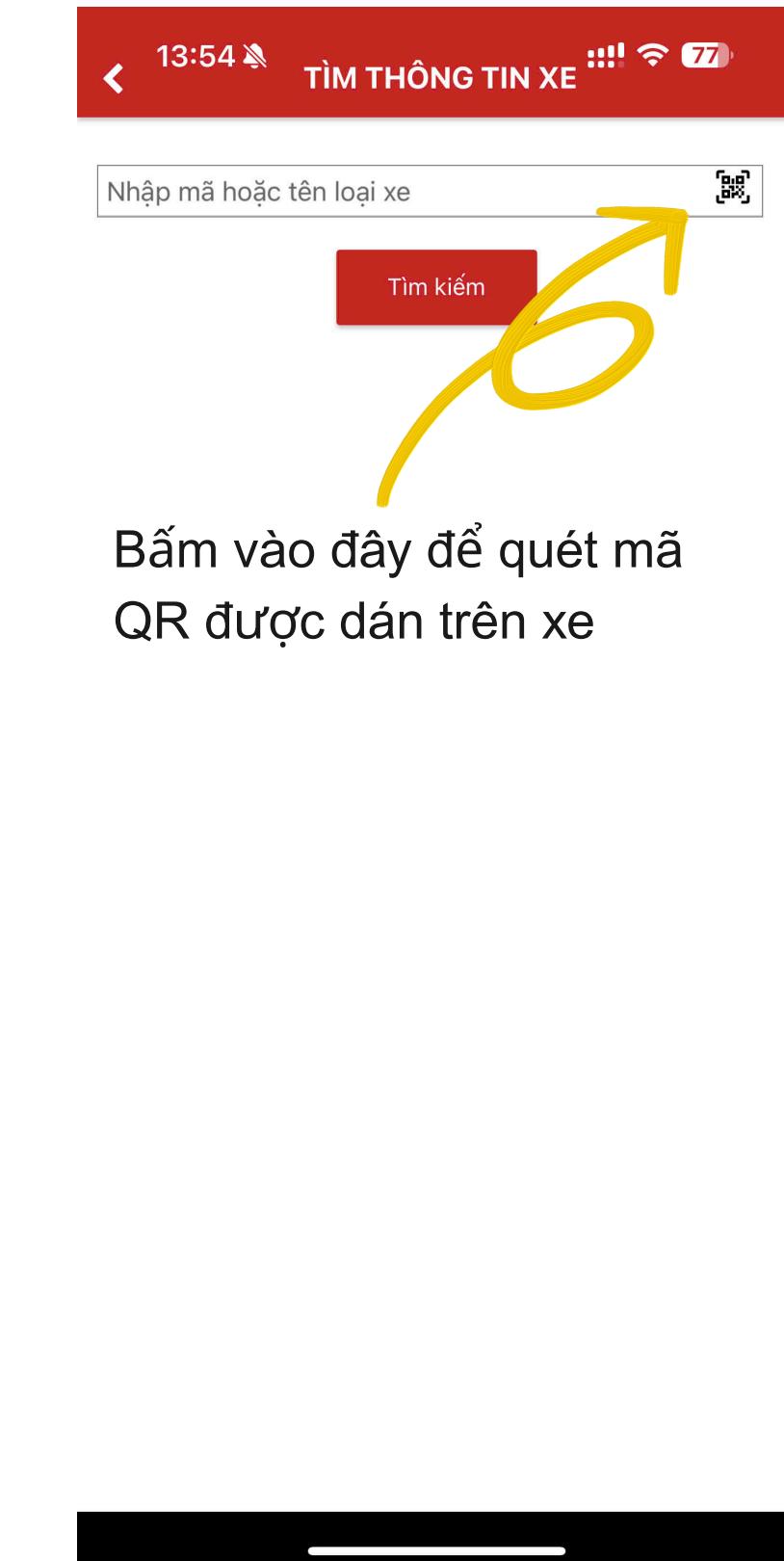
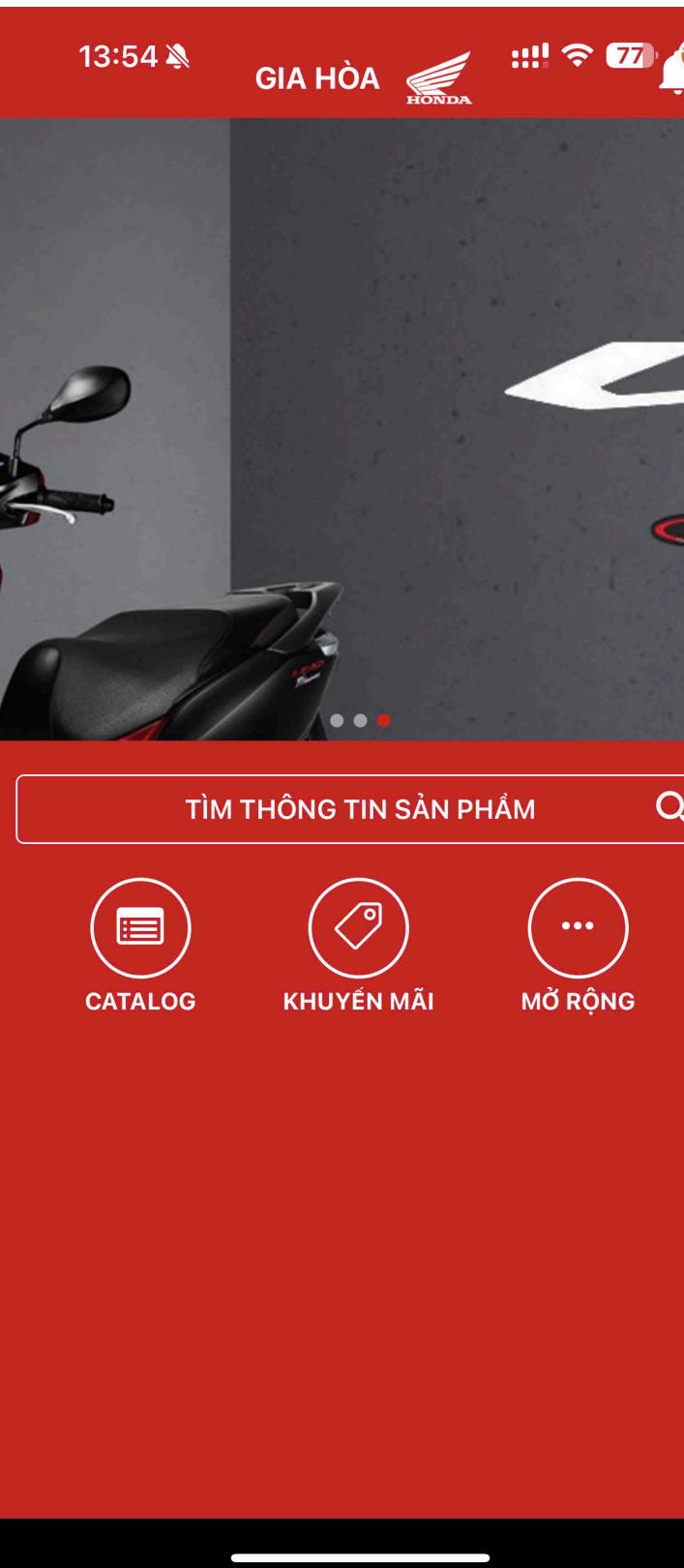
BƯỚC 5:

TẠO PHIẾU VÀ THANH TOÁN

HƯỚNG DẪN TẠO PHIẾU MUA HÀNG

Đăng nhập và quét mã QR

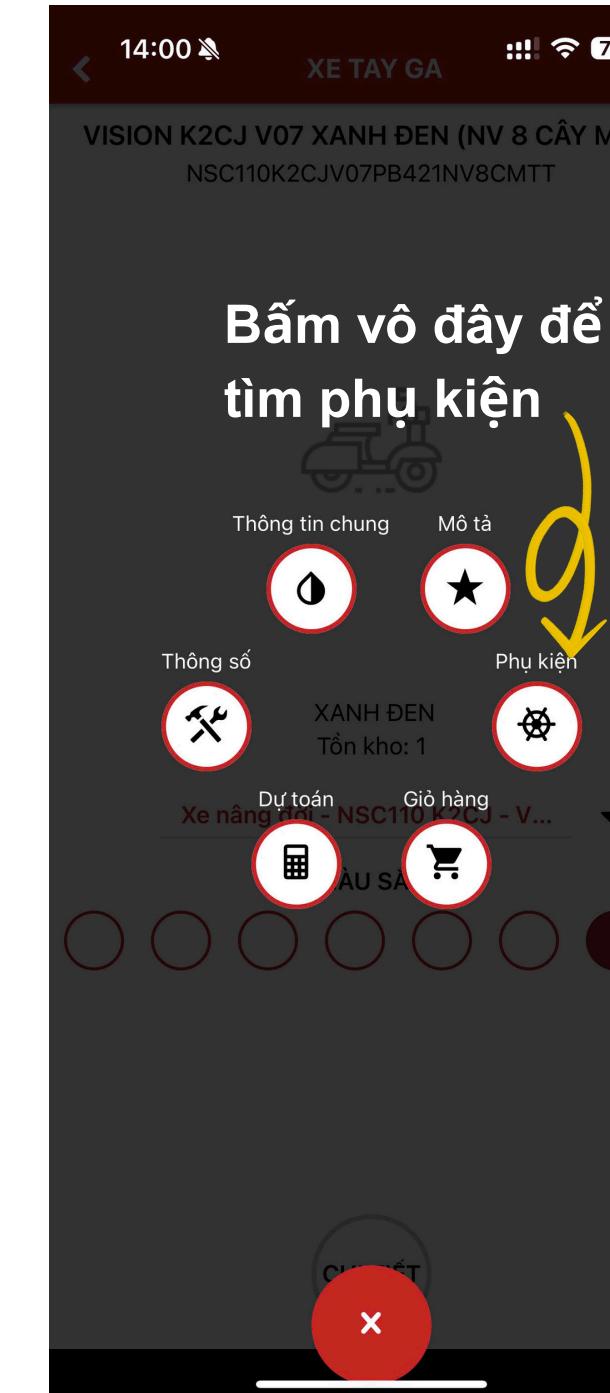
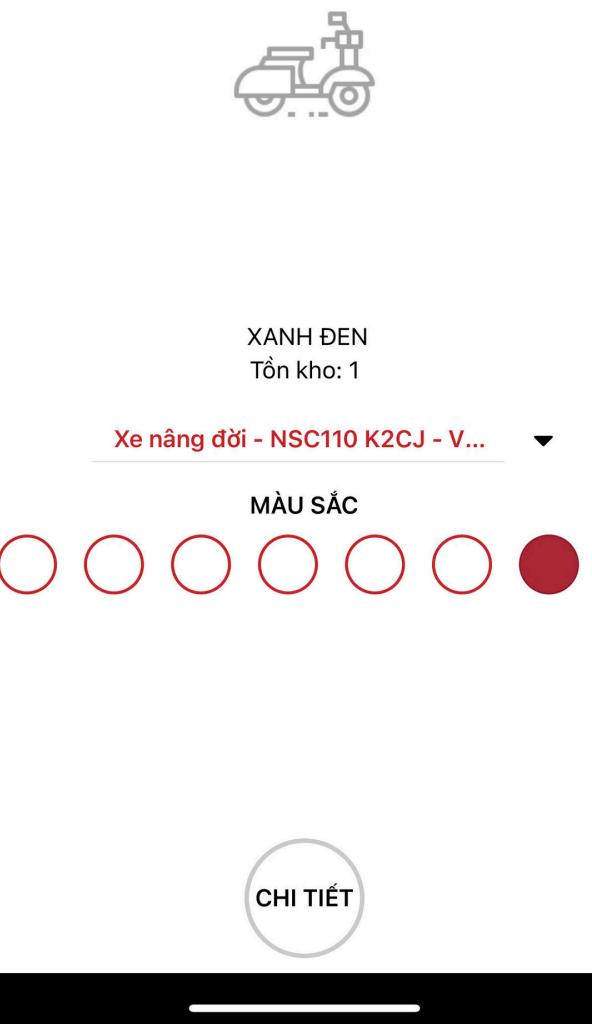
Tải ứng dụng “Gia Hòa Corp” trên CHPlay hoặc App Store và đăng nhập



HƯỚNG DẪN TẠO PHIẾU MUA HÀNG

Bán kèm phụ kiện

Hiển thị đầy đủ thông tin
xe sau khi quét QR



Phụ kiện chỉ có 3 loại

- Oled
- Cứu hộ xe máy
- Bộ ngắt chống hết bình



Phụ kiện



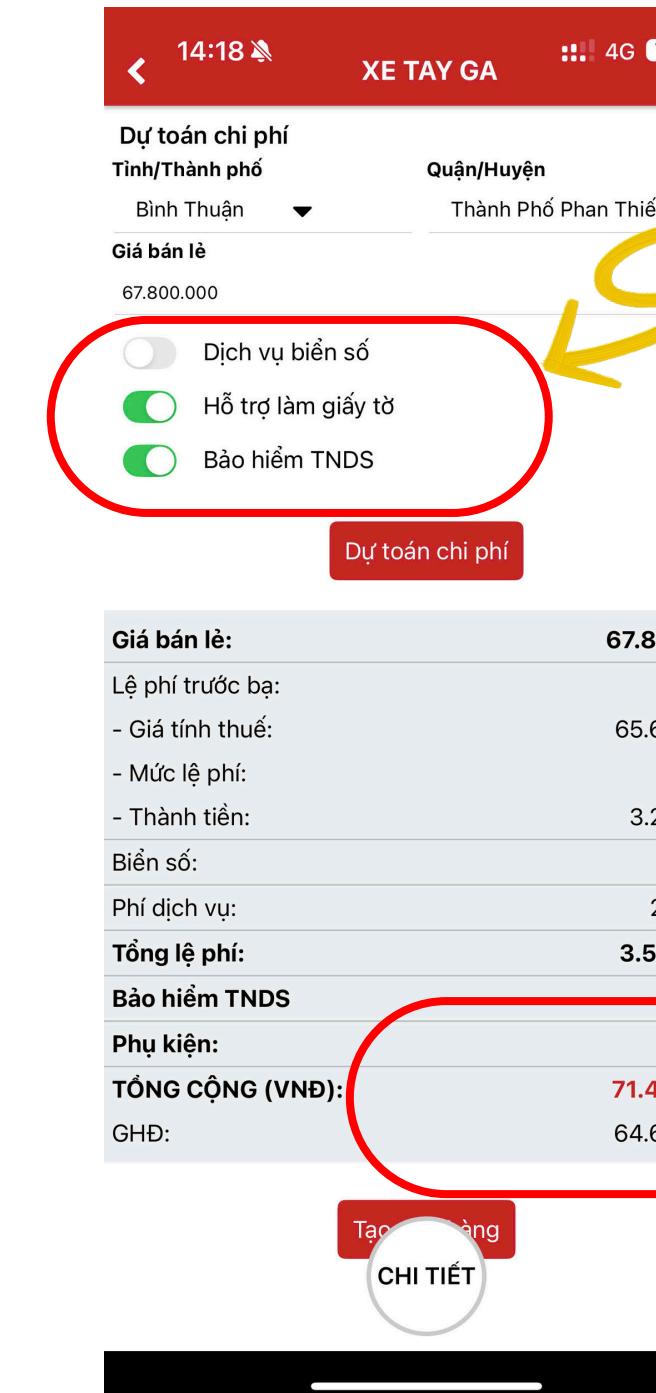
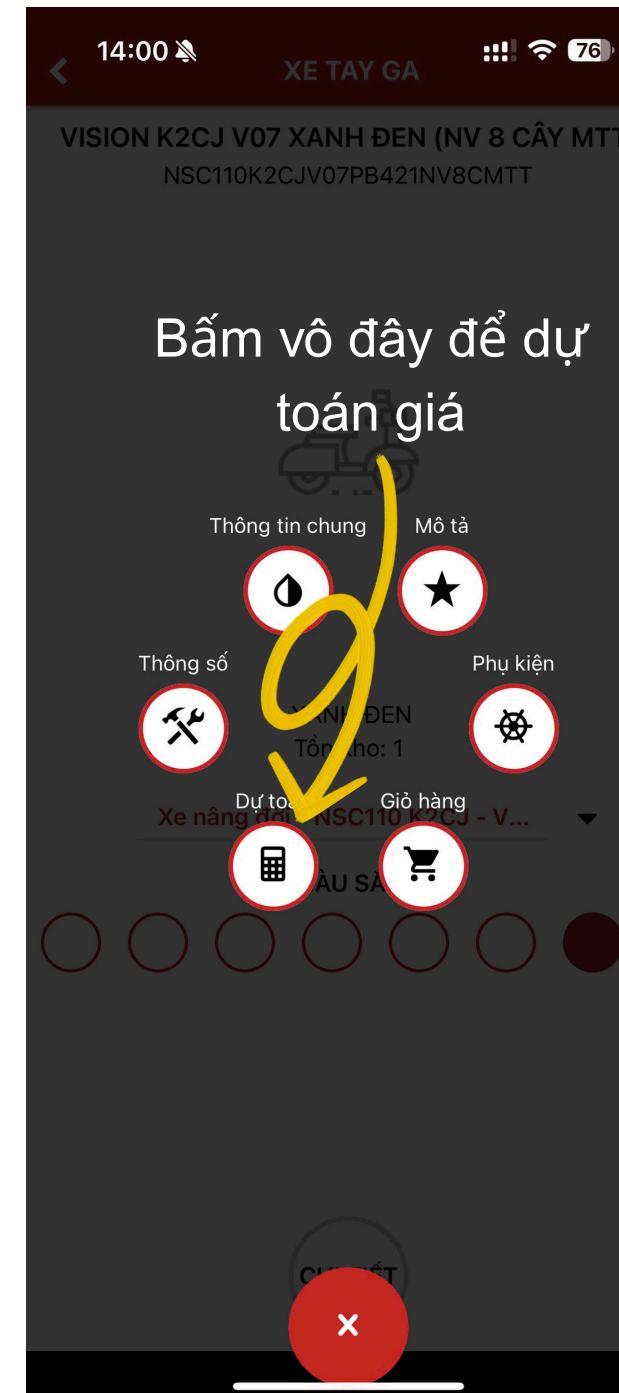
Công tắc đèn OLED Xe Alpha.Blade	510,000	Tồn kho: 56	
Công tắc đèn OLED Xe AB	510,000	Tồn kho: 99	
Công tắc đèn OLED Xe RSX	510,000	Tồn kho: 63	
Công tắc đèn OLED Xe VISION	510,000	Tồn kho: 235	
Công tắc đèn OLED Xe SH	510,000	Tồn kho:	
Công tắc đèn OLED Xe Mode			

Bấm vô đây và nhập
tên phụ kiện

Chọn vào giỏ hàng

HƯỚNG DẪN TẠO PHIẾU MUA HÀNG

Dự toán giá và báo giá cho khách hàng



Đây là giá đã bao gồm bảo hiểm bắt buộc và chi phí làm giấy tờ.
Không bao gồm chi phí biển số



Bấm tạo đơn hàng
nếu khách hàng
đồng ý mua

HƯỚNG DẪN TẠO PHIẾU MUA HÀNG

Nhập thông tin khách hàng lên hệ thống

Bấm vào Mã KH để tìm kiếm thông tin KH

TẠO ĐƠN HÀNG

Loại đơn hàng: Bán lẻ

Mã KH (*): Nhập mã KH

Họ tên: Nhập họ tên

Tỉnh/Thành phố: Bình Thuận

Quận/Huyện: Thành Phố Phan Thiết

Phường/Xã(*): - Chọn -

Địa chỉ: Nhập địa chỉ

Mã xe: FSH125K1NGV13NHB18NVMTT

Nhãn hiệu: HONDA

Dòng xe: Xe Tay Ga

Loại xe: SH MODE

Phiên bản: Phiên bản đặc biệt

Màu sắc: BẠC ĐEN

Đời xe: FSH125 K1NG

Kiểu xe: V13

Số khung: Nhập số khung

Số máy: Nhập số máy

Plant:

TÌM THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Số điện thoại: Nhập số điện thoại

Tên khách hàng: Nhập tên khách hàng

CMND: Nhập CMND

Tìm kiếm

1	2	3
4	5	6
7	8	9
.	0	⌫

TÌM THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Số điện thoại: Nhập số điện thoại

Tên khách hàng: Nhập tên khách hàng

CMND: 060093015895

Tìm kiếm

Thông báo
Không tìm thấy thông tin khách hàng

Tìm lại

Thêm mới KH

THÊM MỚI KHÁCH HÀNG

Loại hình: Cá nhân

Họ tên (*): Nhập họ tên khách hàng

CMND: 060093015895

Giới tính: - Chọn -

Ngày cấp: Ngày/tháng/năm

Nơi cấp: Nhập nơi cấp...

Mã số thuế: Nhập mã số thuế

Ngày sinh: Ngày/tháng/năm

Số điện thoại (*): Nhập số điện thoại

Số điện thoại 2: Nhập số điện thoại 2

Nghề nghiệp (*): - Chọn -

Email (*): Nhập email

Tỉnh/Thành phố (*): - Chọn -

Quận/Huyện (*): - Chọn -

Phường/Xã (*): - Chọn -

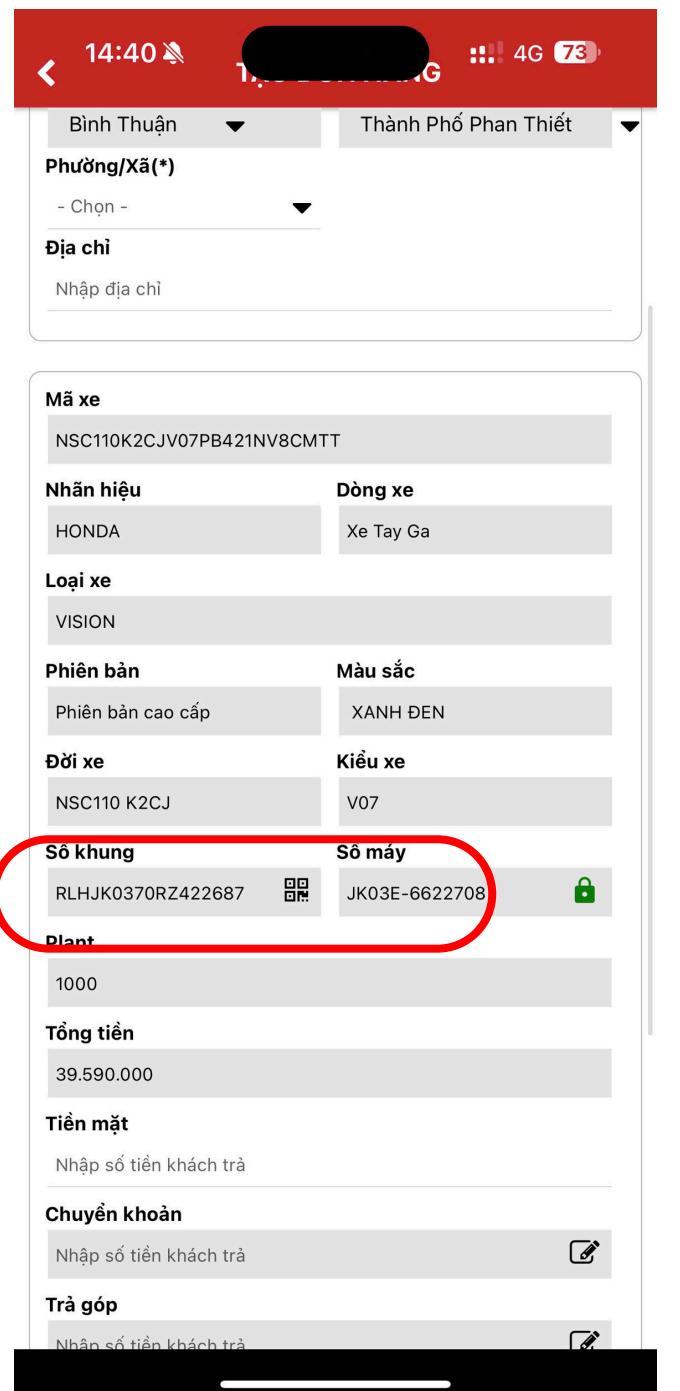
Địa chỉ: Nhập địa chỉ

Lưu

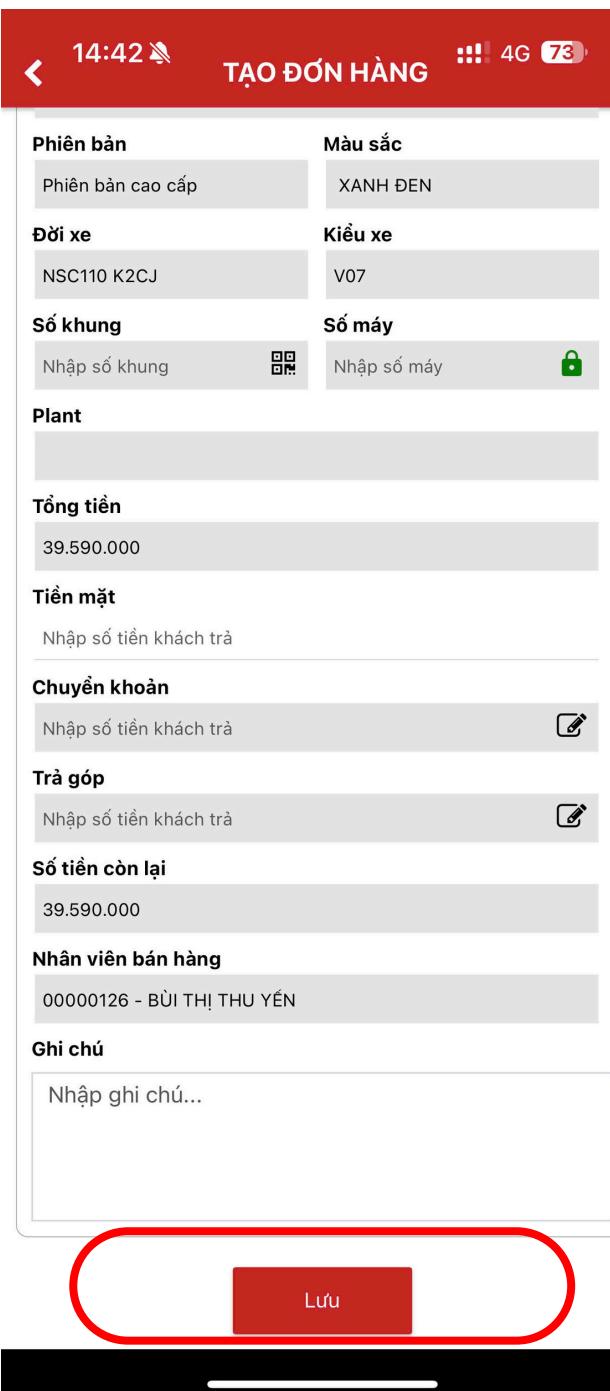
Bắt buộc khách hàng phải định danh mức 2 trên VNEID

HƯỚNG DẪN TẠO PHIẾU MUA HÀNG

Hoàn thành tạo phiếu mua hàng



Bấm vô đây và
quét mã QR lần
nữa để hiển thị
số khung số máy



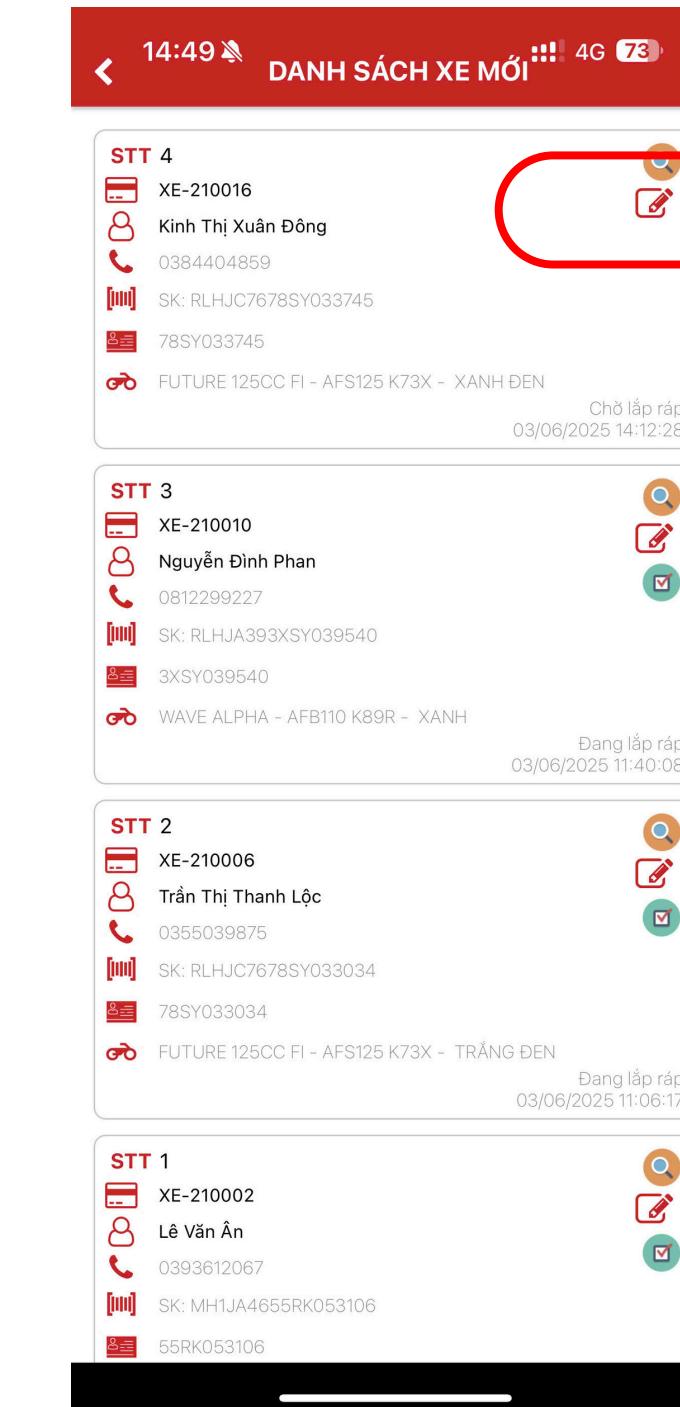
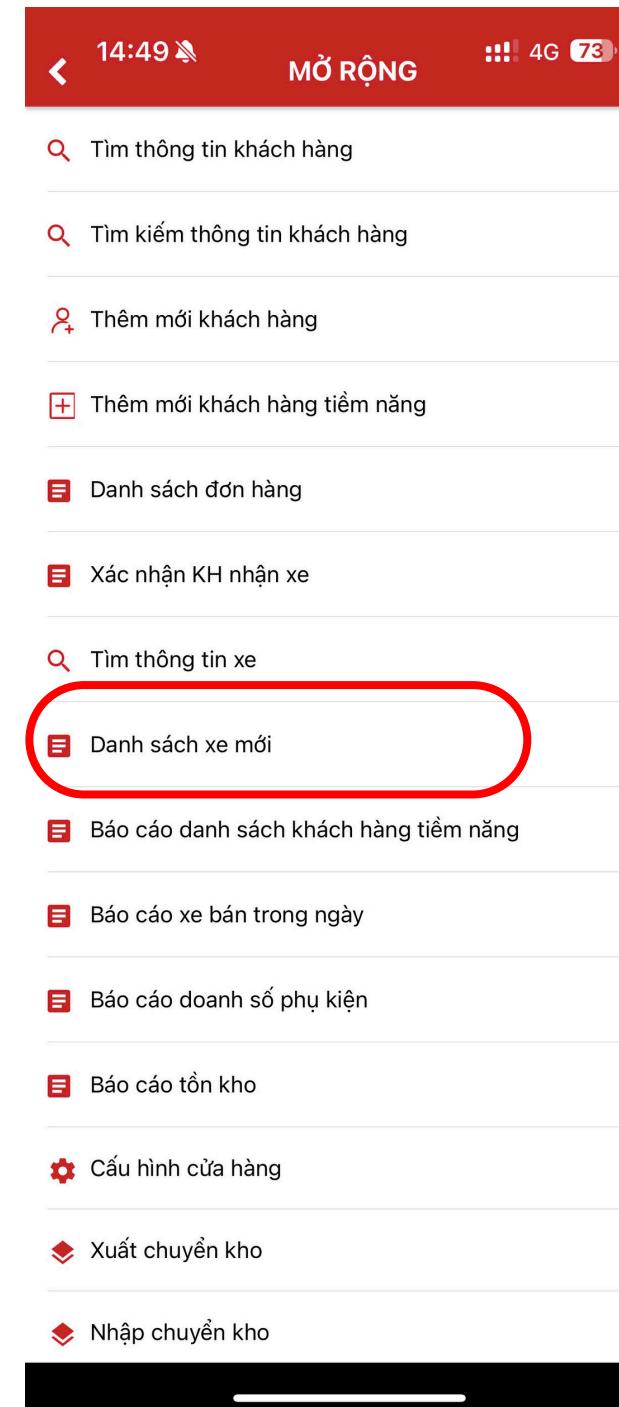
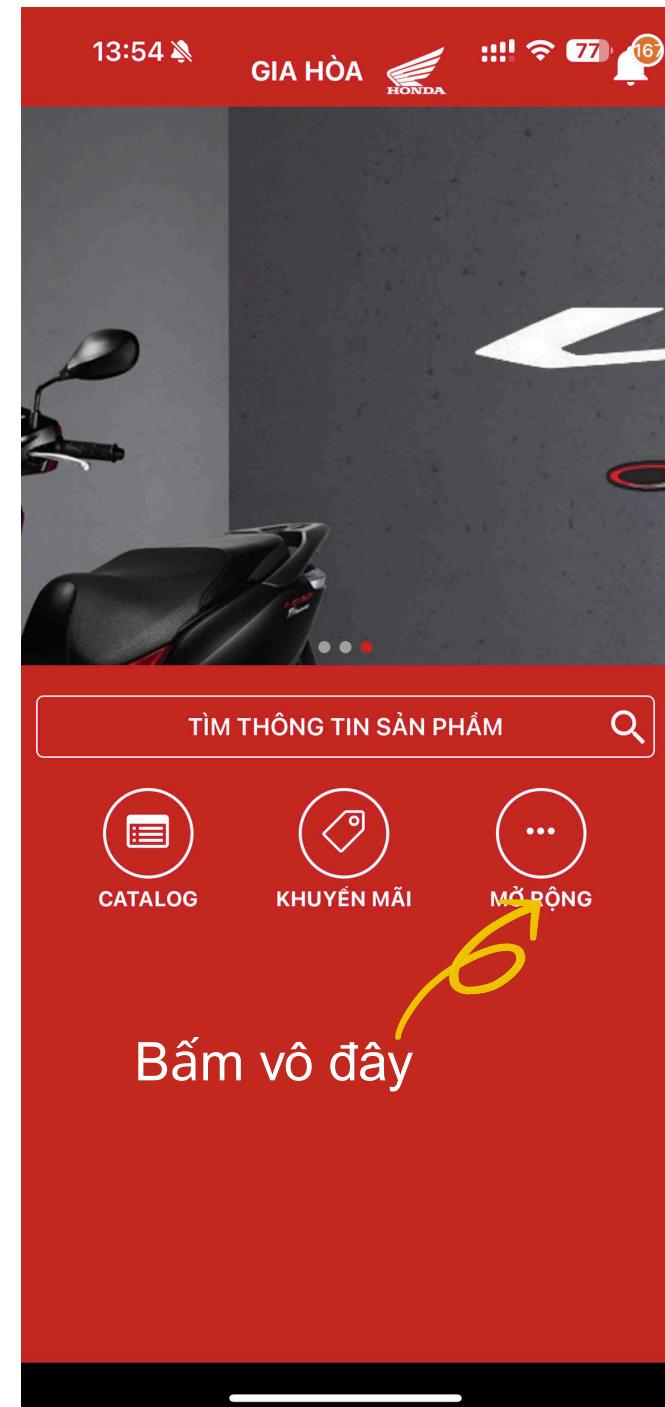
Hệ thống xuất
hiện thông tin
khách hàng.
Kiểm tra kỹ sau
đó nhấn IN

Mời khách hàng
vào quầy thu
ngân để thực
hiện các quy
trình tiếp theo

HƯỚNG DẪN TẠO PHIẾU MUA HÀNG

Sau khi khách hàng hoàn tất quy trình của giao dịch viên

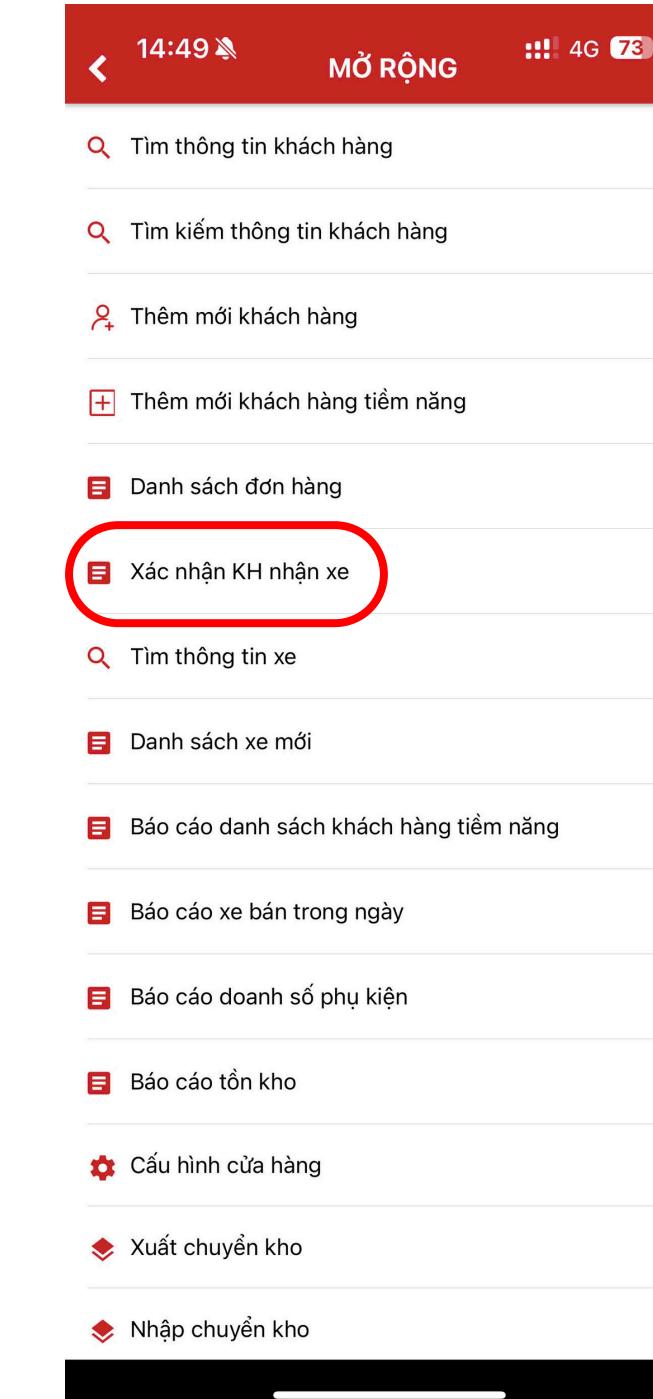
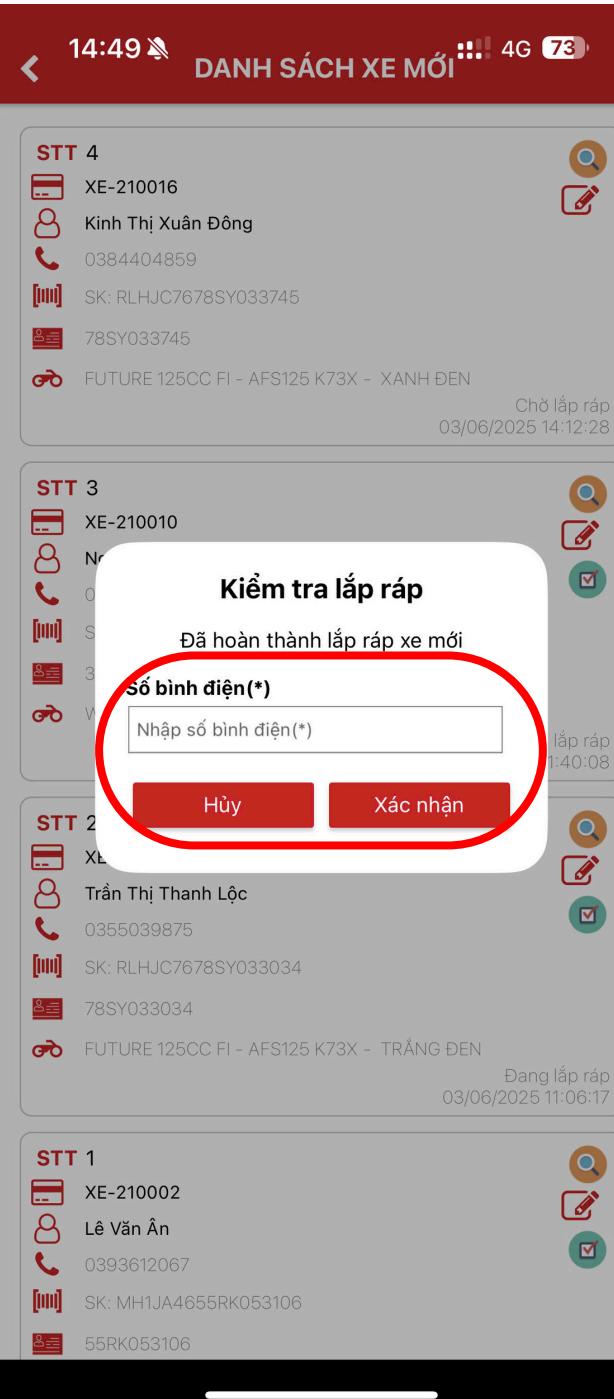
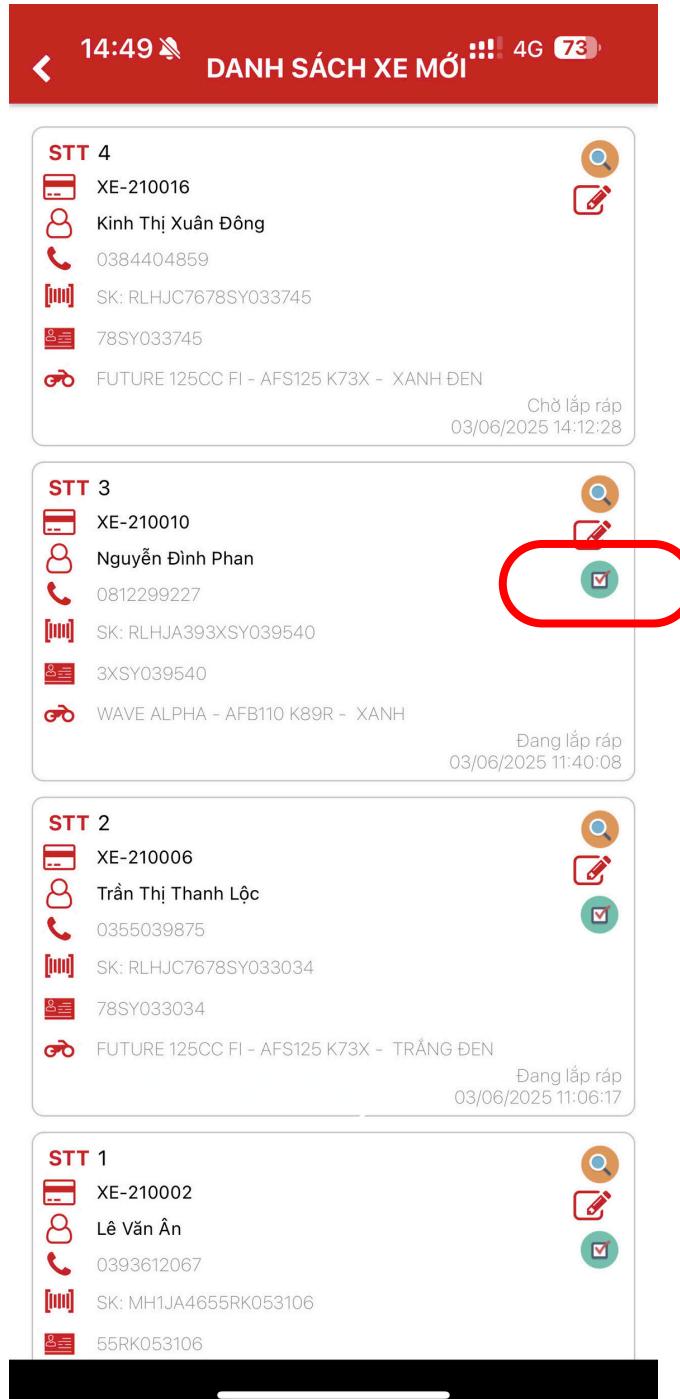
Chọn kỹ thuật viên lắp xe



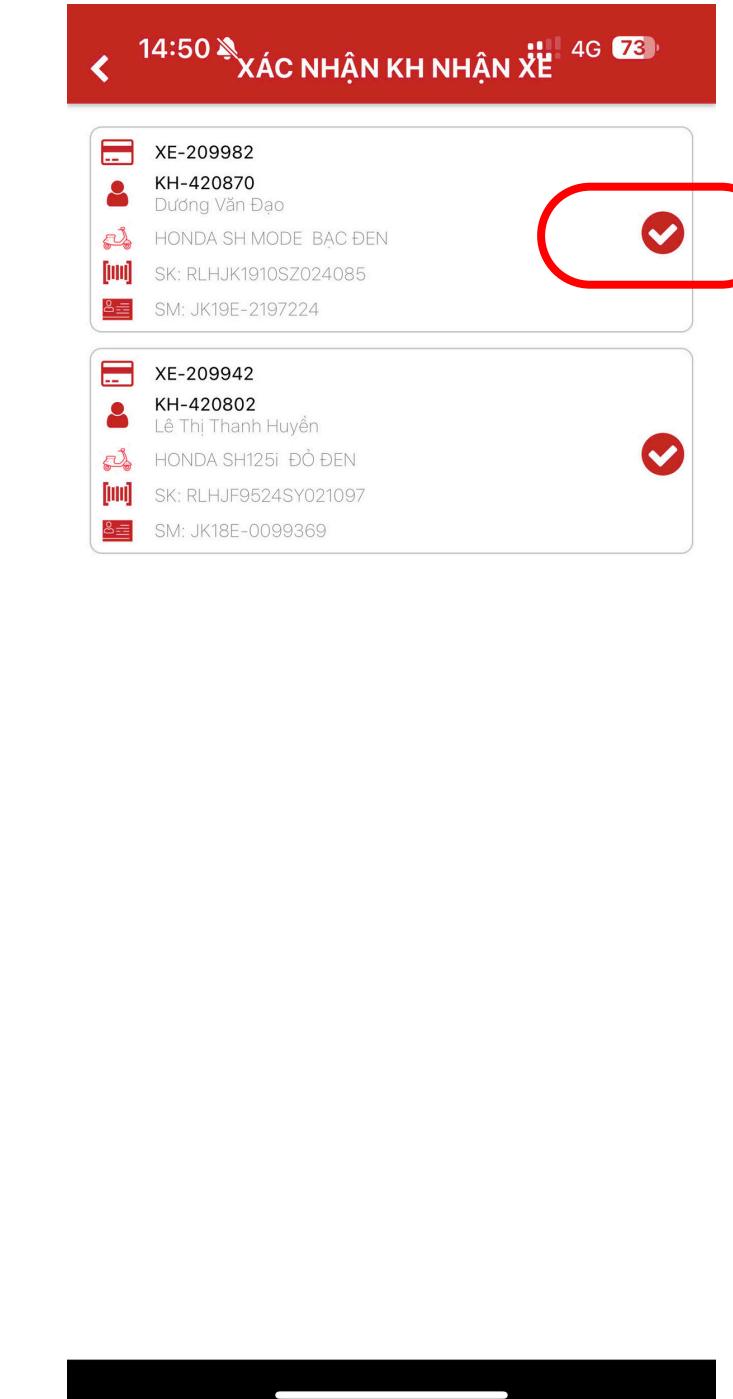
HƯỚNG DẪN TẠO PHIẾU MUA HÀNG

Nhập mã bình xe và xác nhận khách hàng mua xe

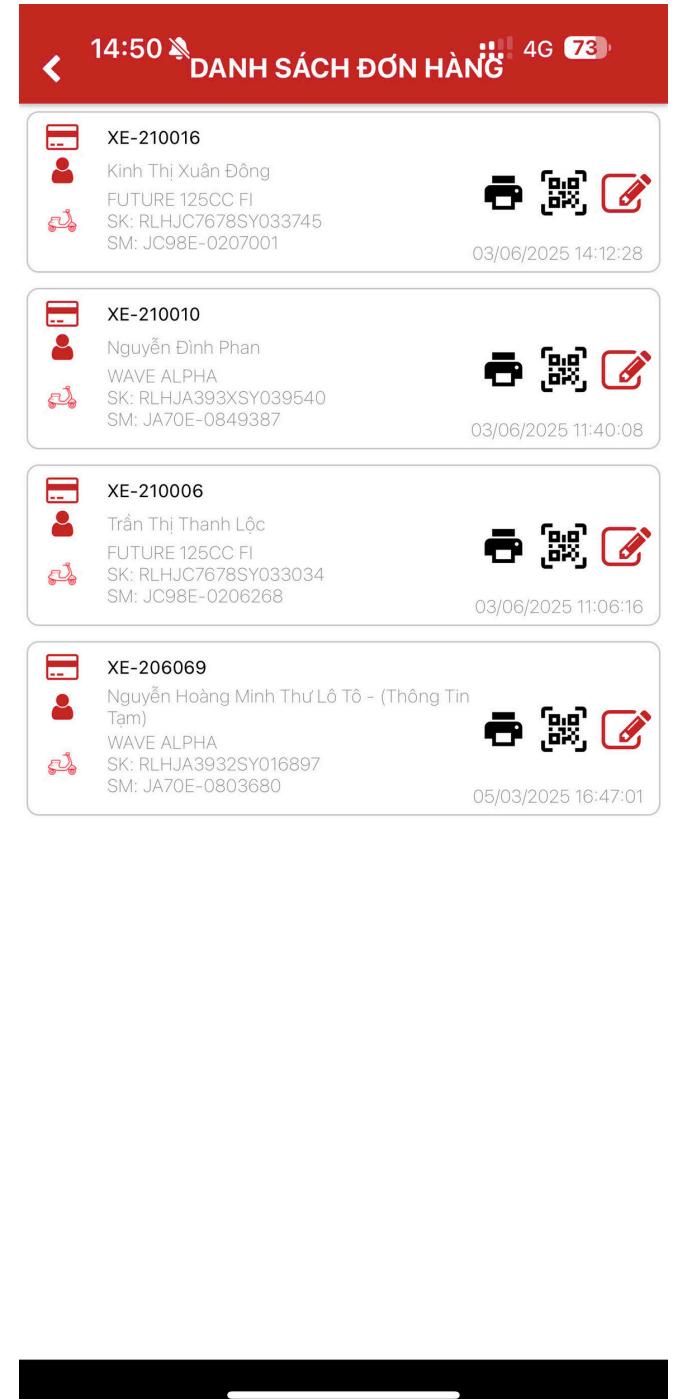
Nhập số bình điện và nhấn xác nhận



Bấm vô đây để xác nhận đơn hàng



Xem lại danh sách đơn hàng và sửa chữa



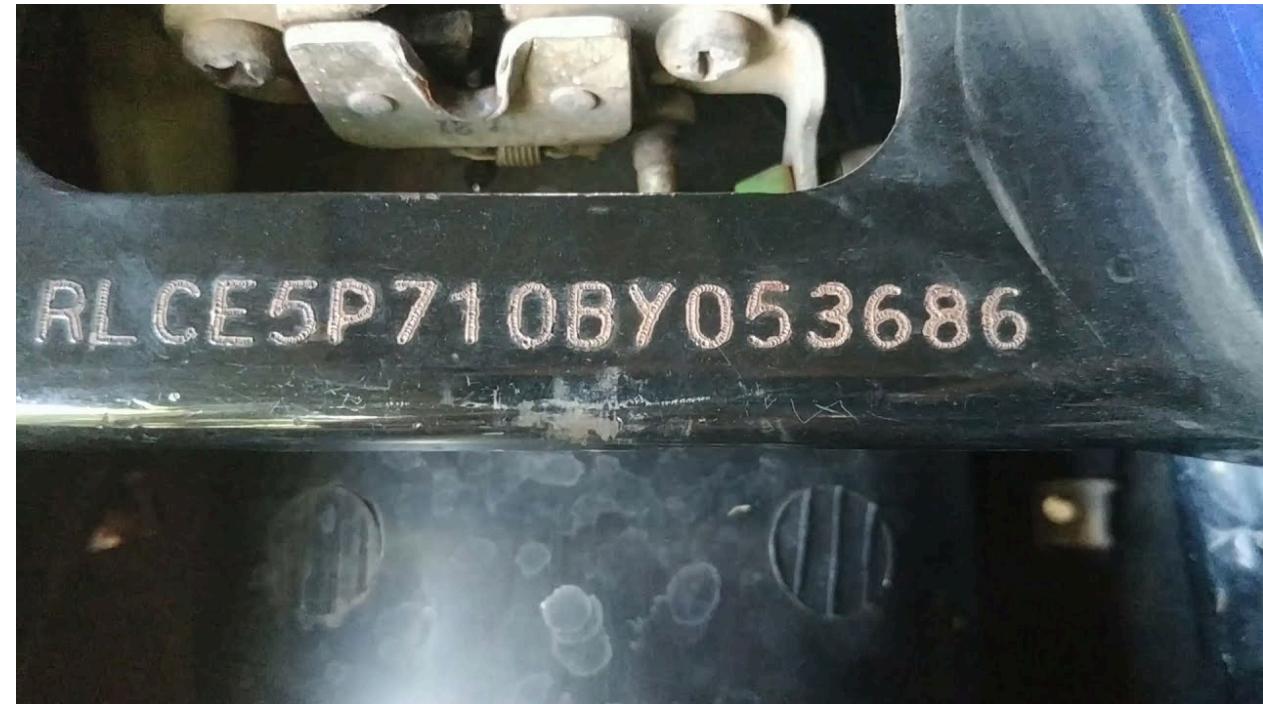


BƯỚC 6:

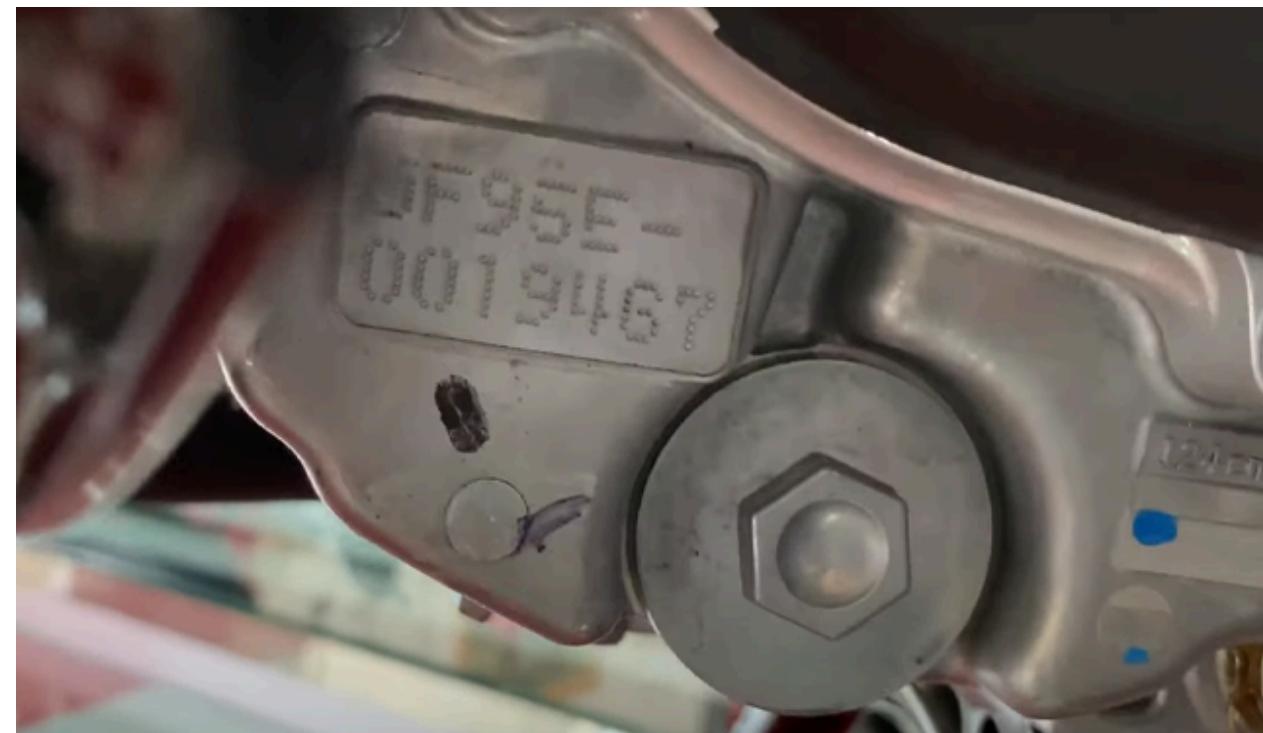
KIỂM TRA VÀ HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG
ỨNG DỤNG CỦA HÀNG

KIỂM TRA SỐ KHUNG SỐ MÁY

B1. Kiểm tra lại số khung số máy trên xe có trùng khớp với số khung số máy trên giấy tờ phòng giao dịch gửi cho khách hàng không.



Bàn giao xe cho khách



Báo lại cho cửa hàng trưởng và kiểm tra lại thông tin

VỆ SINH VÀ HDSD XE CHO KHÁCH HÀNG

Xe sạch sẽ trước khi giao cho khách hàng

Vệ sinh xe trước khi lấy xe từ trong kho ra, ở bước này chúng ta chỉ vệ sinh lại một lần nữa những vết dơ trong quá trình lắp đặt xe cho khách

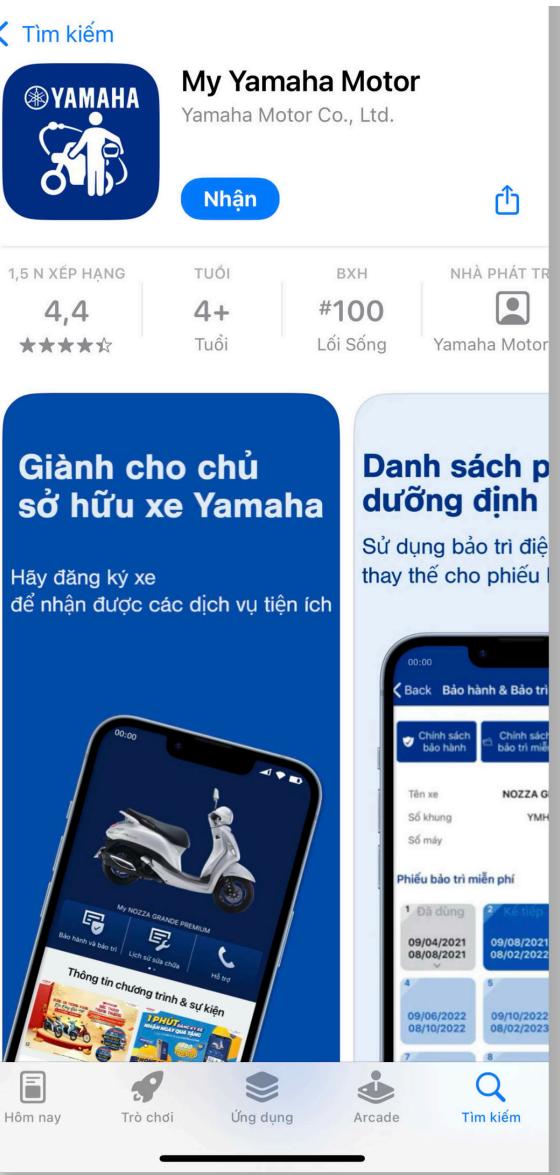
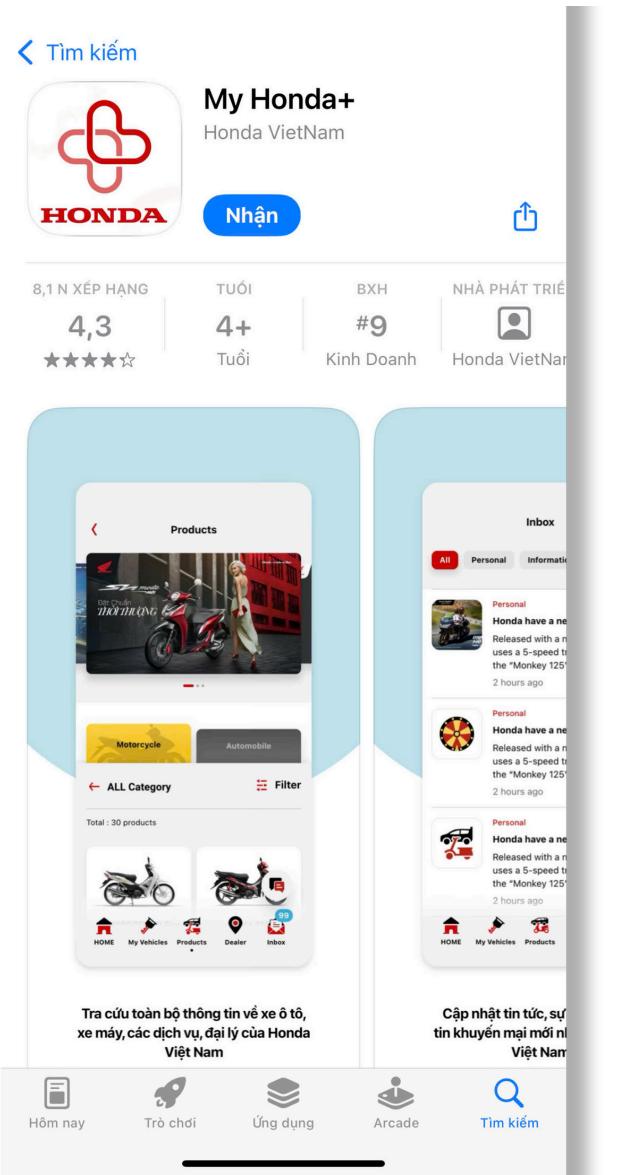


Hướng dẫn sử dụng một số tính năng cơ bản

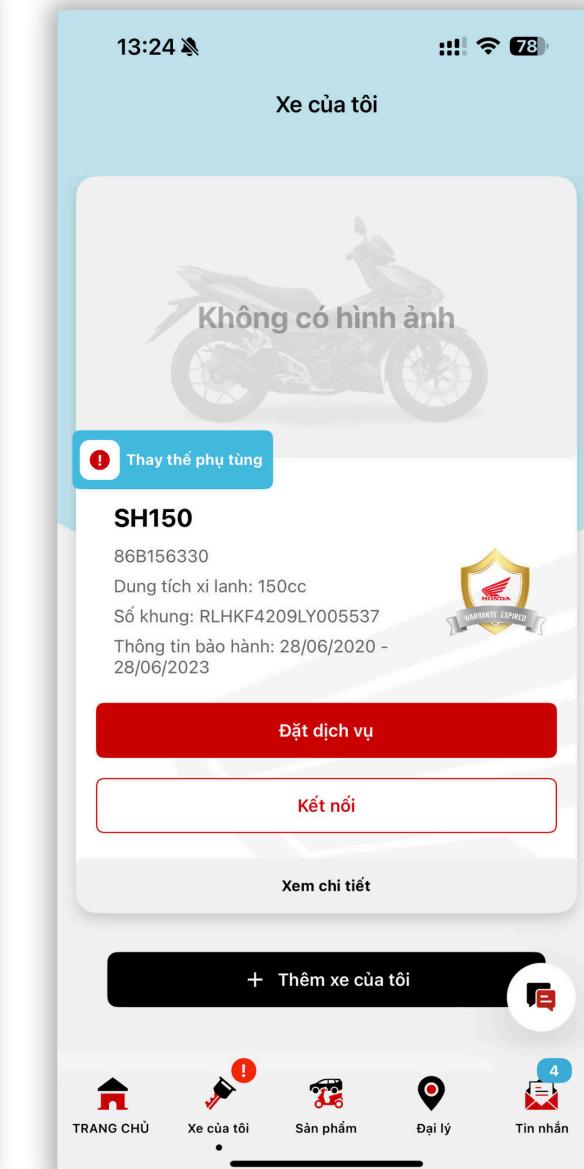
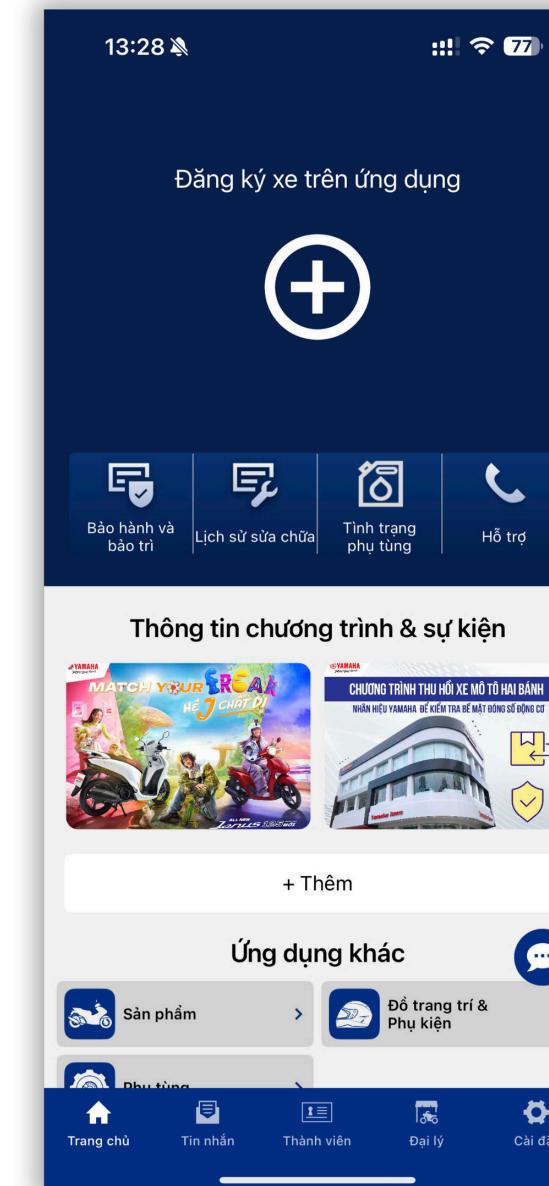
Hướng dẫn khách hàng sử dụng một số tính năng cơ bản của xe như Bluetooth, cổng sạc USB,

HƯỚNG DẪN CÀI ĐẶT ỨNG DỤNG HÃNG

B1. Tải ứng dụng của hãng như My Honda, My Yamaha ..



B2. Hướng dẫn khách hàng đăng ký tài khoản.
Hướng dẫn khách hàng sử dụng ứng dụng.





BƯỚC 7:

HƯỚNG DẪN KHÁCH HÀNG LÁI XE AN
TOÀN

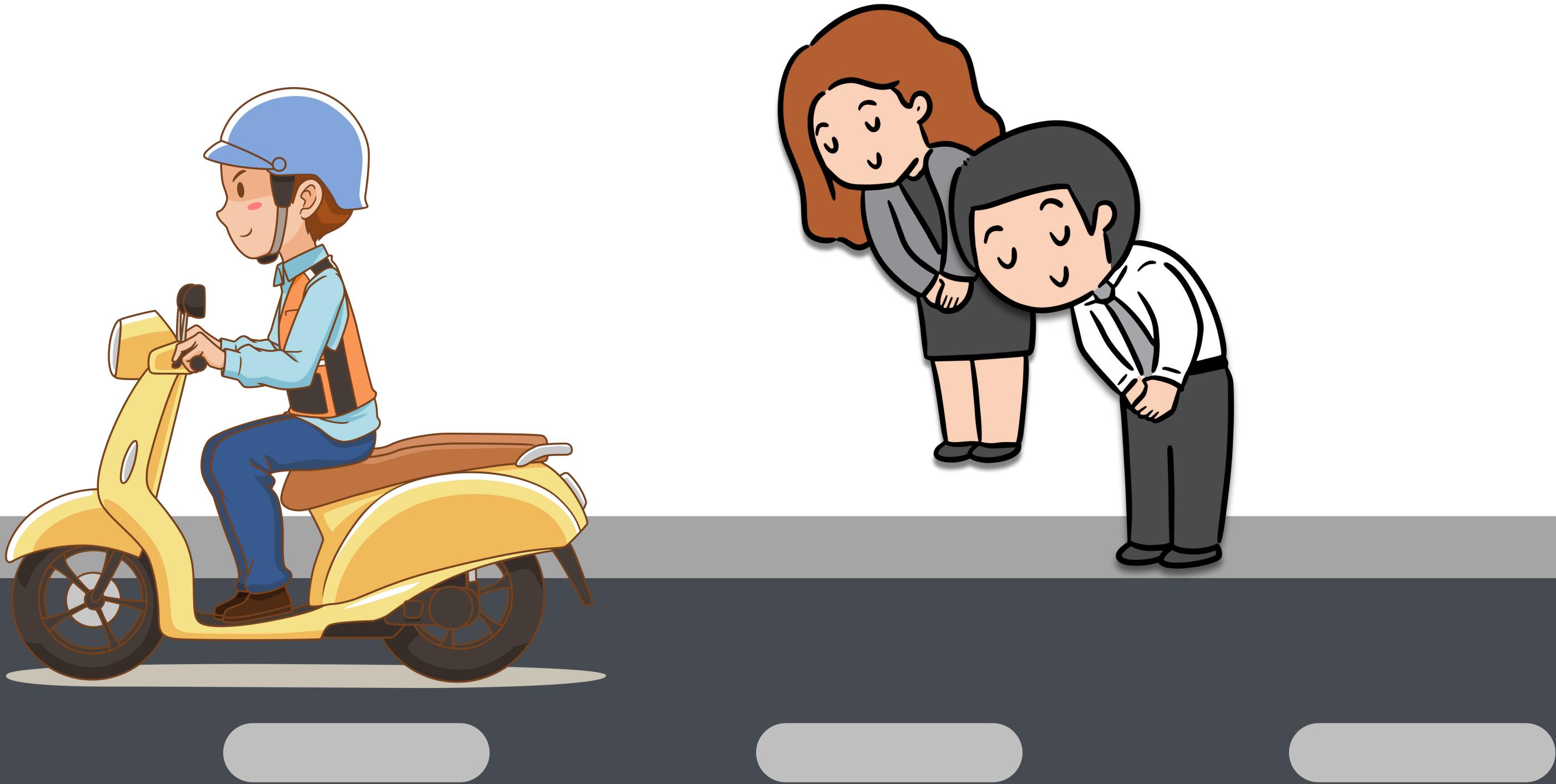
HƯỚNG DẪN KHÁCH HÀNG LÁI XE AN TOÀN



BƯỚC 8:

TIỄN KHÁCH

CẢM ƠN KHÁCH HÀNG BÊN NGOÀI CỬA HÀNG





BƯỚC 9:

XÂY DỰNG MỐI QUAN HỆ VỚI KHÁCH
HÀNG

XÂY DỰNG MỐI QUAN HỆ VỚI KHÁCH HÀNG

LỢI ÍCH CỦA XÂY DỰNG MỐI QUAN HỆ VỚI KHÁCH HÀNG

- ◆ Mở rộng cơ hội tiếp cận nguồn khách hàng , khách hàng cũ sẽ giới thiệu khách hàng mới
- ◆ Khai thác tiềm năng mua hàng từ khách hàng cũ nhằm thúc đẩy gia tăng doanh số
- ◆ Phương pháp mở rộng khách hàng với chi phí thấp và tỷ lệ hiệu quả mang lại cao



XÂY DỰNG MỐI QUAN HỆ VỚI KHÁCH HÀNG



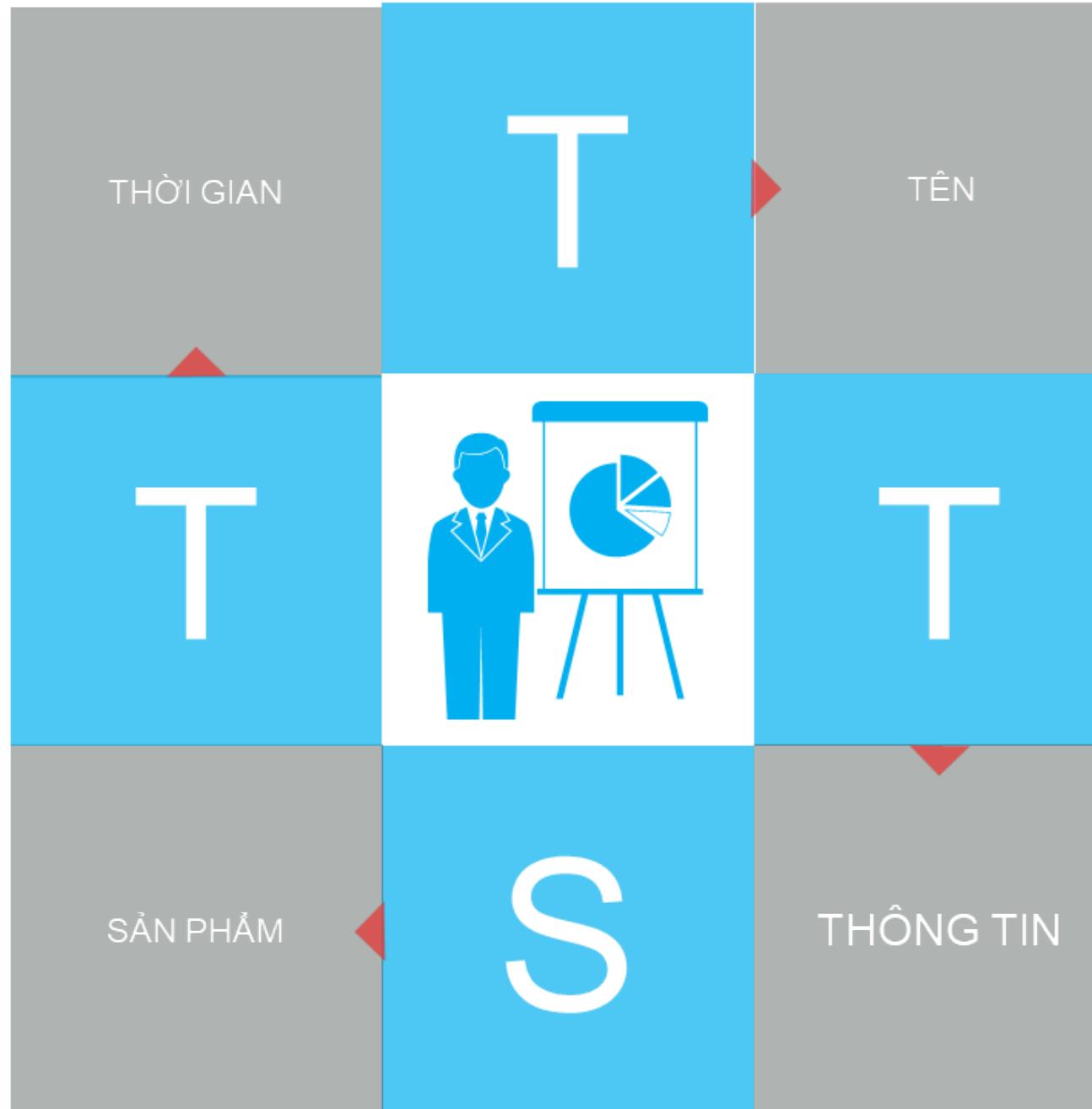
THỜI GIAN

Lưu lại thời điểm / thời gian mua xe của khách hàng



SẢN PHẨM

Lưu lại thông tin về sản phẩm mà khách hàng đã mua



TÊN KHÁCH HÀNG

Lưu lại tên của khách hàng một cách chi tiết , sử dụng từ ngữ lịch sự khi giao tiếp với khách hàng



THÔNG TIN LIÊN QUAN

Thông tin về sở thích , công việc , ngày sinh nhật và các thông tin khác

XÂY DỰNG MỐI QUAN HỆ VỚI KHÁCH HÀNG

Thời gian vàng: 18:00 - 20:00



Khoảng thời gian 18:00 - 20:00, đây là khoảng thời gian nghỉ ngơi và rảnh rỗi sẽ giúp việc tương tác hiệu quả hơn

Tần suất hợp lý: sau 3 ngày

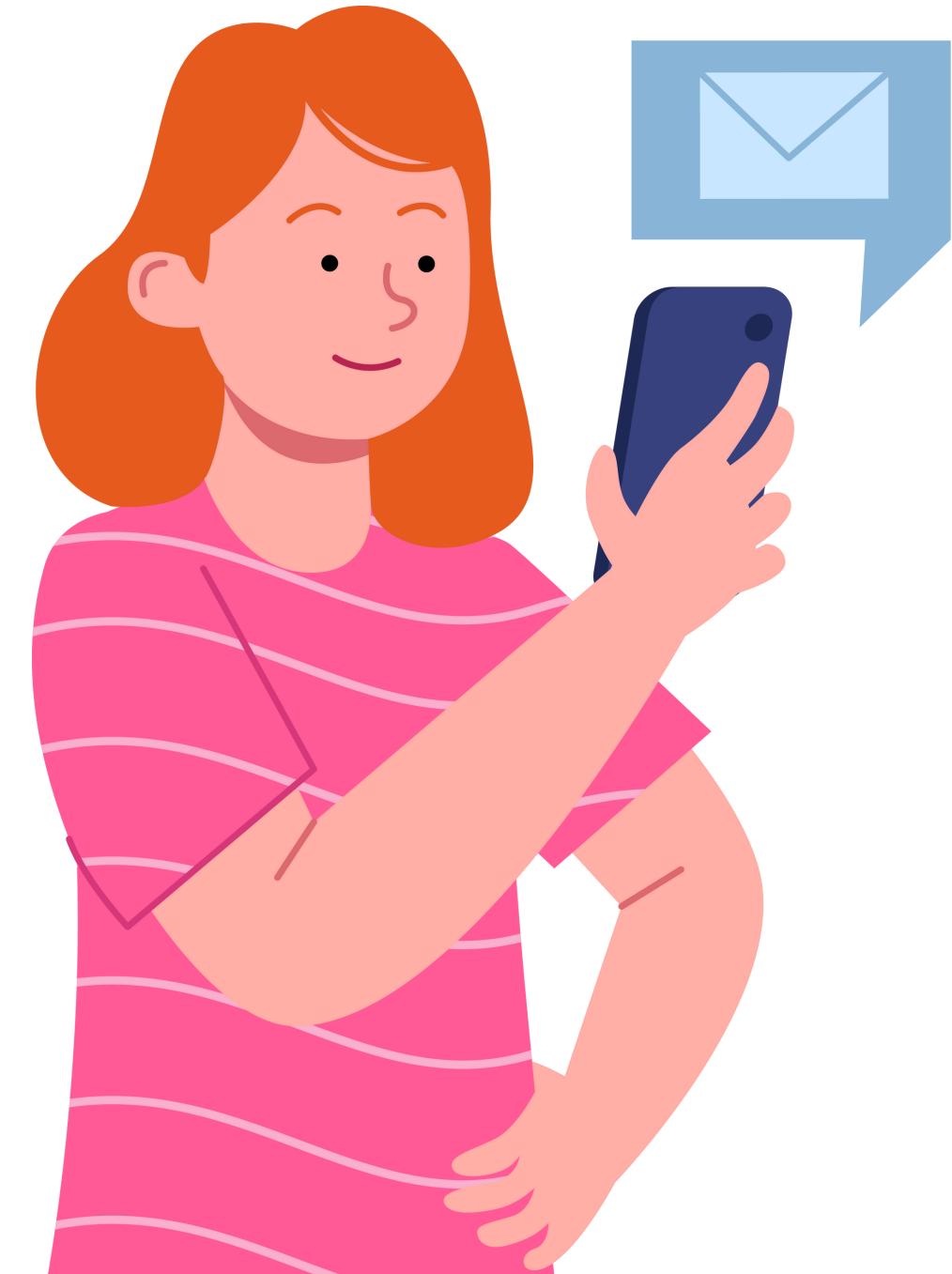


Tránh tiếp xúc , liên hệ trực tiếp khách hàng quá thường xuyên khiến khách hàng cảm thấy bị làm phiền

Cốt lõi : Sự chu đáo



Tương tác với khách hàng trên nền tảng MXH hàng ngày và hỏi thăm sức khỏe khách hàng, sản phẩm khách hàng sử dụng có tốt không, có cần hỗ trợ gì không.



Thank
you!

