

Sử dụng video trong bán hàng B2B

Kỹ năng quan trọng nhất trong nền kinh tế số





1 - Những điều cần lưu ý

Khi demo bán hàng B2B qua video



2- Những điều cần tránh

khi demo bán hàng B2B qua video



3- Những việc cần làm sau demo

Cần thiết để bám đuổi khách hàng

1

Những điều cần lưu ý khi demo bán hàng B2B qua video

Nhân viên bán hàng xuất sắc cần nắm chắc chắn



- ✓ Nắm bắt thông tin đối tượng người nghe
- ✓ Tương tác mạnh mẽ với khách hàng thông qua video
- ✓ Chia sẻ màn hình video
- ✓ Sử dụng nền ảo cho video
- ✓ Ghi lại video nội dung demo
- ✓ Thực hành nhiều lần trước đó
- ✓ Dành thời gian trả lời câu hỏi và các phản hồi

1- Nắm bắt thông tin đối tượng người nghe

Trước khi bắt đầu buổi demo, cần đảm bảo bạn biết sẽ nói chuyện với ai. Demo sẽ càng thuật lợi nếu bạn nắm càng nhiều thông tin khách hàng.

Hãy lưu thông tin này vào Google Doc, CRM để dễ dàng tìm kiếm sau này



Tham khảo: [SlimCRM.vn](https://slimcrm.vn) - Phần mềm quản lý tốt nhất cho doanh nghiệp B2B

2- Tương tác mạnh mẽ với khách hàng tiềm năng

Họp video trực tuyến sẽ tốt hơn một cuộc gọi điện thoại truyền thống hoặc cuộc họp web không có video.



Với khách hàng tiềm năng

- Khách hàng sẽ hiểu rõ hơn về đội ngũ bán hàng, công ty và sản phẩm.. Họ nhìn thấy yếu tố con người trong doanh nghiệp và tạo kết nối cá nhân
- Giúp tăng sự tương tác, tham gia và rút ngắn chu kỳ bán hàng hơn

Với bạn

- Tăng khả năng đồng cảm của khách hàng, họ sẽ dễ dàng lắng nghe bạn.
- Bạn sẽ dễ dàng đánh giá phản ứng và sở thích của khách hàng

When people turn on their video...

82% of respondents say there is a greater sense of trust

(86% in high-growth companies)

91% say there is greater engagement

(96% in high-growth companies)

Một khảo sát được thực hiện trên 700 người dùng Zoom cho thấy

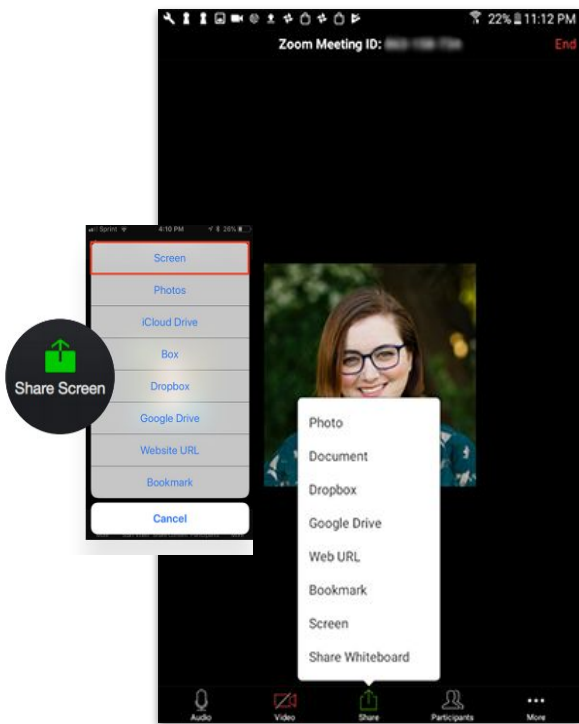
- **82% nhân viên** cảm thấy tin tưởng lẫn nhau khi dùng video , có trách nhiệm hơn và ít khi làm nhiều việc cùng lúc
- **91% người dùng** cho biết có sự gắn kết với video nhiều hơn, dẫn đến sự hiểu biết tốt hơn thông qua giao tiếp phi ngôn ngữ.



Những mẹo nhỏ trước khi thực hiện buổi demo

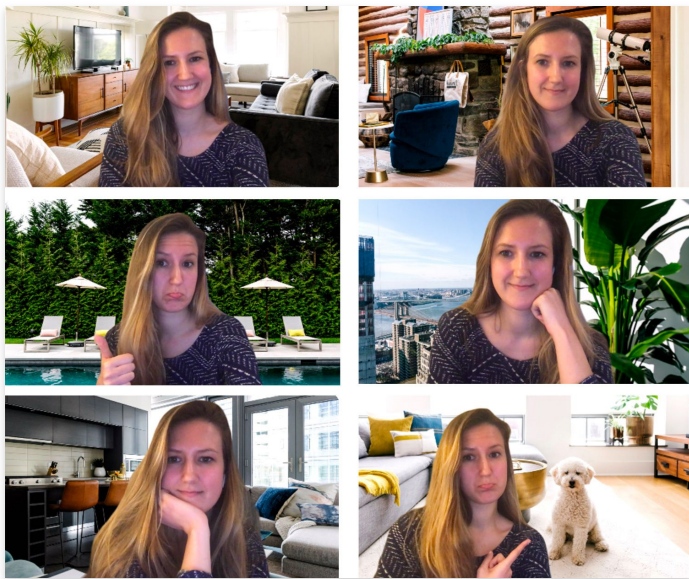
- **Bật video với bạn bè, đồng nghiệp:** Giúp bạn thoải mái trước khi gặp khách hàng
- Đặt máy tính ngang tầm mắt để có hình ảnh đẹp mắt
- **Chia sẻ một điều gì đó mang tính cá nhân:** Điều này sẽ giúp cuộc demo gần gũi thoải mái hơn rất nhiều
- **Tạo năng lượng tích cực:** Năng lượng qua video sẽ cần nhiều hơn. Tỏ ra hào hứng với những gì bạn nói chuyện với khách hàng. Tuy nhiên, năng lượng cao quá mức cũng sẽ khiến họ nổi giận.
- **Thực hành bản demo với đồng nghiệp:** Hãy coi họ là một khách hàng tiềm năng và họ sẽ đưa ra một số câu hỏi mà bạn không lường trước được. Điều này sẽ giúp bạn thành công và thuyết phục khách hàng dễ dàng hơn.

3- Chia sẻ màn hình video



- Nếu bạn đang bán một phần mềm, hãy đưa khách hàng qua giao diện phần mềm đó. Chỉ định các tính năng cụ thể, cửa sổ hoặc khu vực màn hình sẽ chia sẻ
- Điều quan trọng là demo cụ thể và tỉ mỉ về những chức năng bạn đang tập trung vào.
- Bản demo cần được cá nhân hóa giải quyết từng vấn đề khách hàng: Bạn cần tùy chỉnh bản demo để giải quyết các mối quan tâm của khách hàng và cách bạn đưa ra giải pháp.

4- Sử dụng nền video ảo

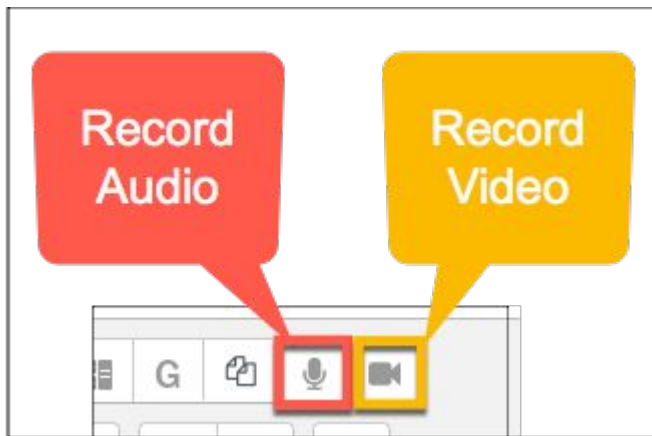


Dù bạn muốn tạo ra phong cách chuyên nghiệp hay chỉ là trò chuyện vui vẻ, sử dụng nền ảo sẽ rất thú vị

- **Một vài ý tưởng bạn có thể tham khảo trên các ứng dụng video hiện nay:** *Hiển thị logo của công ty, sử dụng khung cảnh một chiếc du thuyền, rừng rậm, đội thể thao yêu thích của bạn,...*
- Bạn có thể sử dụng tính năng nền ảo trên cả **thiết bị di động và máy tính để bàn**

5 - Ghi lại nội dung buổi demo

Lợi ích: Giảm áp lực ghi nhớ thông tin cụ thể khách hàng tiềm năng sau khi demo



Ghi lại nội dung cuộc họp giúp bạn

- Ghi nhớ các điểm cần lưu ý trong video,
- Thu thập các mục hành động chính
- Đánh giá hiệu suất để cải thiện cho lần sau

Trước khi ghi lại, bạn cần sự đồng ý của khách hàng:

Biết kế hoạch ghi lại và lý do ghi lại

6- Thực hành demo nhuần nhuyễn trước đó

Bạn chỉ cần demo cho khách hàng những tính năng cụ thể mà họ quan tâm, nó giúp họ giải quyết khó khăn đến đâu, từ đó giúp bạn nhận được kết quả kỳ vọng.



“ Sự thành công buổi demo phụ thuộc vào mức độ khách hàng tiềm năng hiểu được giá trị bạn có thể thêm vào.”

6 - Thực hành demo nhuần nhuyễn trước đó

Một số tip hay có thể áp dụng

- **Hỏi sales khác** về các ví dụ thao tác demo họ đã làm trước đó
- **Thảo luận với team marketing** tìm hiểu những tính năng khách hàng hào hứng nhất.
- **Thảo luận với team support** những tính năng nào khó hiểu hoặc nhận được yêu cầu hỗ trợ nhiều nhất
- Chiến lược content marketing giúp bạn tìm các nội dung hỗ trợ bán hàng khi demo nhiều hơn
- **Lập bản đồ đường nhấp chuột demo.** Mỗi khách hàng sẽ quan tâm các tính năng/thông tin khác nhau. Hãy lập kế hoạch cho từng người, điều này giúp bạn tự tin, nắm thế chủ động.

7- Giải đáp câu hỏi, thắc mắc khác hàng



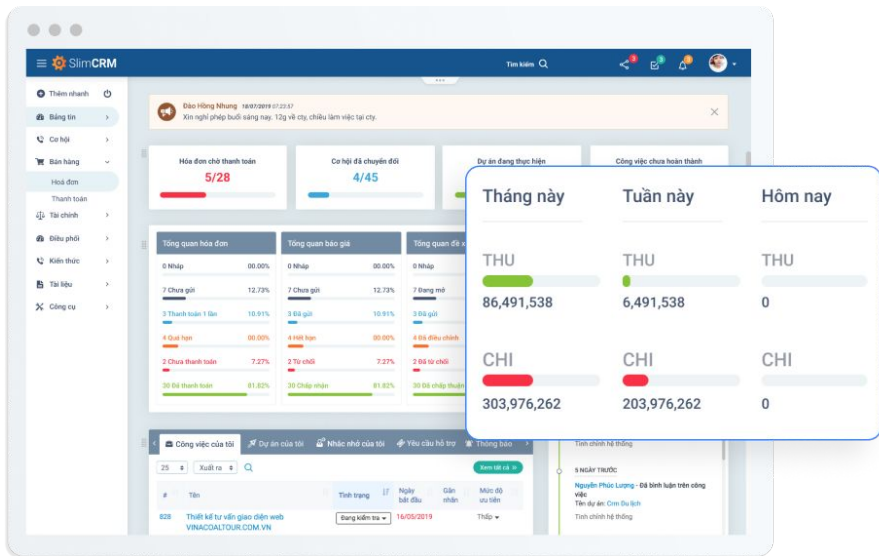
Tùy thuộc vào câu hỏi họ đặt ra, bạn có thể dễ dàng làm rõ các tính năng hoặc thông tin giúp họ quyết định mua hàng hoặc gửi nội dung giúp họ tìm hiểu sâu hơn vấn đề.

Con người **thực sự chú ý trong khoảng 90 giây -10 phút** tùy thuộc vào đối tượng người nói.

Khi phải thu nhận với lượng lớn thông tin từ buổi demo và họ chưa hiểu với sản phẩm/ dịch vụ, dẫn đến khách hàng có thể dễ dàng bị phân tâm.

Bạn có thể tránh điều này khi dành thời gian nghỉ để giải đáp các câu hỏi. Bằng cách đó, mọi người sẽ hiểu sản phẩm và hứng thú tiếp tục tham gia buổi demo

8 - Tăng trải nghiệm khách hàng tham gia demo



Khi demo sản phẩm, hãy đảm bảo tối ưu hóa thời gian và trải nghiệm của khách hàng tiềm năng.

Gợi ý: Zoom thuận tiện cho các cuộc họp bên ngoài vì khách hàng không cần phải đăng ký tài khoản, chỉ cần nhấp vào liên kết trong lời mời họp demo. **Với việc sử dụng kết hợp SlimCRM và Zoom**, tất cả các cuộc họp khách hàng đã được lên lịch và theo dõi.

Bạn có thể dễ dàng thấy tất cả nội dung mà khách hàng tiềm năng và Sales đã tương tác, khách hàng đang ở giai đoạn nào trong hành trình mua.

2

Những điều cần tránh khi demo video bán hàng B2B

Nhân viên bán hàng xuất sắc cần nắm chắc chắn

Những điều cần tránh khi demo video bán hàng B2B



- ❌ Bị phân tâm, mất tập trung
- ❌ Thiết lập video và trang phục
- ❌ Slide demo rườm rà
- ❌ Ăn uống khi đang demo

Bị phân tâm, mất tập trung

Thiết lập video và trang phục

Sử dụng slide phù hợp

Tránh ăn uống khi demo

Không ai muốn tham gia demo khi bạn bị phân tâm, bận rep tin nhắn, làm việc riêng. Điều này sẽ đánh mất niềm tin và sự tôn trọng của họ đối với doanh nghiệp vì demo video thể hiện bộ mặt và văn hóa công ty.

Cách khắc phục: Để điện thoại chế độ im lặng, tắt email, nhắn tin và giảm số lượng ứng dụng đang chạy tránh làm phiền cả bạn và khách hàng

Khi thực hiện video demo, cần chú ý

Ánh sáng phòng họp video phù hợp.

Nếu không muốn bị phân tâm bởi bản demo bạn cũng có thể sử dụng nền ảo

Chất lượng âm thanh tốt. Nên sử dụng tai nghe nếu bạn làm việc trong môi trường văn phòng mở.

Trang phục ấn tượng. Một số công ty ưa thích sales mặc áo sơ mi, trong khi những người khác có thể giản dị hơn. Style phù hợp giúp Sales trở nên sự tin tưởng và tăng tương tác

Dùng slide để cung cấp thông tin hữu ích, thu hút sự chú ý. không dùng slide rườm rà. Có thể thăm dò mối quan tâm của khách hàng trước khi làm slide

Gửi slide cho khách hàng sau buổi demo, về thông tin chính về tính năng, các loại dịch vụ bạn cung cấp giúp họ thuyết phục quản lý và mua hàng.

Một ngụm cà phê tỉnh thoảng là tốt, nhưng hãy nhớ rằng bạn trên video! Mọi người đều có thể thấy những gì bạn đang làm, và không có gì tệ hơn là ai đó nói chuyện với thức ăn trong miệng. Hãy thực sự chú ý hơn về điều này !



Slide này giúp bạn ra một **quy trình demo Sales xuất sắc**, chốt nhiều giao dịch và xây dựng mối quan hệ có giá trị với khách hàng. Còn chừ gì nữa? **Thực hành ngay !!**

- **Sau buổi demo, xem xét những gì bạn đã làm tốt và chưa tốt**, phản ứng của khách hàng ra sao và nên hành động gì tiếp theo để bám đuổi. Xem lại bản ghi hình và đề ra các hành động
- **Thảo luận với team marketing.** Sử dụng nội dung tiếp thị phù hợp sẽ giúp bạn hỗ trợ bán hàng và theo sát khách hàng tiềm năng.
- **Gửi email theo dõi trong vòng một giờ sau buổi demo**, cho khách hàng tiềm năng biết rằng, họ là quan trọng hàng đầu với bạn. Đưa ra bất kỳ câu hỏi nào để giúp có thêm thông tin cần thiết
- **Xem xét gửi một video theo dõi.** Đính kèm nó trong email có thể giúp mối quan hệ của bạn với khách hàng tiến triển nhanh hơn.

Lưu ý: Email theo dõi nên tập trung vào cách giải pháp có thể giúp khách hàng, chứ không phải về sản phẩm tuyệt vời như thế nào.

Hệ sinh thái chuyển đổi số



Tăng năng lực quản trị và bán hàng



Công cụ thiết kế web và landing page



Công cụ tiếp thị email tự động



Công cụ tăng số lượng khách hàng