Hân hoan chào mừng bạn đến với cuốn Ebook 8 BƯỚC TELESALES. Đây là một chương nhỏ trong Cuốn sách BÍ MẬT TELESALES- CHINH PHỤC 100% mà tôi đang hoàn thành.

Bạn cũng đã biết, bán hàng qua điện thoại ngày càng trở thành một hình thức bán hàng phổ biến tại Việt Nam. Đã có không ít các doanh nghiệp lớn trở nên thành công vang dội nhờ sự góp sức của TELESALES: điển hình là Prudential, ACB, Viettel..Tuy nhiên cũng có không hề ít những Doanh nghiệp ứng dụng hình thức bán hàng này và gặp phải những tổn thất thương hiệu nghiêm trọng. TELESALES là hình thức bán hàng cực tốt nhưng nó sẽ là con dao 2 lưỡi nếu như bạn không có chiến lược BÁN HÀNG phù hợp. Nếu có thể, tôi sẽ tư vấn sâu hơn cho bạn. Tuy nhiên trong pham vi Ebook này,tôi sẽ giúp bạn xây dựng 1 khung chuẩn của bài BÁN HÀNG QUA ĐIỆN THOẠI. Tôi tin, nếu thực hiện đúng các bước trên,Doanh số của bạn và Doanh nghiệp của bạn sẽ đạt được mốc kỷ lục.

8 BƯỚC TELESALES

Bước 1: Chào hỏi – tạo sự liên kết

Đây là phần quá quan trọng và phần lớn các Telesales thất bại ngay từ **Vòng Gửi Xe** này.

Chú ý:

Xưng hô: Tùy từng đối tượng khách hàng mà chúng ta có cách xưng hô phù hợp.

- Nếu bán sản phẩm cho sinh viên: Xưng hô Anh/Chị và em. NGHIÊM CẤM MÌNH VÀ BẠN, CẬU VÀ TỚ.
- Nếu bán sản phẩm dành cho đối tượng đã đi làm: Xưng hô Em và Anh/chị.

Xưng danh: Nghiêm cấm được nói mình là nhân viên chăm sóc khách hàng hoặc cộng tác viên. Hãy nói mình là phụ trách, là quản lý, chuyên viên để thể hiện mình là người sẵn sàng giải quyết và chịu trách nhiệm toàn bộ những thông tin liên quan đến sản phẩm.

CÁCH XƯNG HÔ và XƯNG DANH SẼ TẠO CHO KHÁCH HÀNG CÓ CẢM GIÁC BẠN CÓ PHẢI CHUYÊN GIA VỀ SẢN PHẨM BẠN ĐANG BÁN HAY KHÔNG. Điều này cực kỳ quan trọng

Tạo sự liên kết: Có 3 dạng liên kết mà chúng ta có thể sử dụng:

- Quen + biết thông tin từ việc cùng nhau tham dự 1 chương trình nào đó
- Có thông tin từ một người bạn, anh em họ hàng của họ
- Có thông tin từ việc mình thấy họ xuất hiện trên báo trí hoặc phương tiện truyền thông nào đó, có thể là từ website của họ và công ty họ.

Trong bước 1 này, bạn phải bằng mọi giá tìm được sự liên kết nào đó để nói với khách hàng. Tạo cho họ cảm giác "có một mối liên quan nào đó". Họ sẽ lắng nghe ta nói tiếp.

Bước 2: Tạo thông báo có sức cuốn hút không thể cưỡng lại được.

Thông báo này dựa trên GIÁ TRỊ ĐẶC BIỆT NHẤT mà sản phẩm của bạn có thể mang lại cho khách hàng là gì. Hãy đặt cho nó 1 tựa đề thật sốc. Tôi thấy có trung tâm tiếng anh, họ đặt câu thông báo khá hay: PHƯƠNG PHÁP HỌC ĐẶC BIỆT GIÚP BẠN GIAO TIẾP THÀNH THẠO TIẾNG ANH TỪ 3-6 THÁNG hoặc có bên Bất Động Sản họ nói rằng: Giúp bạn sở hữu nhà trị giá 2 tỷ mà chỉ cần bạn có số vốn ban đầu 500 triệu…

Chắc chắn bạn phải tạo được lời thông báo để cuốn hút khách hàng – Nếu không thể tìm được thì có 2 lý do: Hoặc là bạn chưa biết cách GIẬT TÍT – Hoặc sản phẩm của bạn chẳng hề có tý giá trị nổi bật nào. HÃY BỎ NÓ ĐI NGAY VÀ LUÔN NHÉ.

Bước 3: Khám phá vấn đề của khách hàng

- Câu kết của bước tạo thông báo luôn theo kiểu: Xin vài phút để nói rõ hơn về Sản phẩm của chúng ta. Hầu hết các Sale đều tuân 1 tràng dài: "**Bên em có…….sản phẩm của em có…….Công ty em có….**" Nói chung là dù là nói bằng ngôn từ nào thì cũng sẽ không ổn. Bởi đây là tư duy chỉ thích nói về mình mà chẳng thèm cho người khác cái cảm giác là họ nhận được gì – thậm chí còn không thèm biết khách hàng đang thực sự gặp vấn nào.
- Hãy khéo léo để bắt đầu câu chuyện bằng 1 câu hỏi với lý do: **cần biết thêm chút ít thông tin để tư vấn cho khách hàng một cách chính xác nhất**. Lúc này khách hàng sẽ tự động tuân cho bạn 1 tràng những vấn đề và việc của bạn là điểm huyệt vào các vấn đề đó
- Nếu khách hàng không cởi mở để bày tỏ lý do – Hãy mượn lời người thứ 3 để gợi ý xem họ có gặp một số vấn đề như các khách hàng khác của chúng ta hay không. Hãy chọn các vấn đề mà sản phẩm của chúng ta giải quyết tốt nhất.

Lưu ý: Khi khách hàng nêu vấn đề- hãy lắng nghe để tìm ra KEYWORD và tỏ rõ sự đồng cảm của mình với họ - cho khách hàng biết rằng vấn đề của họ là vấn đề mà rất nhiều người khác cũng gặp phải và đây là vấn đề rất nghiêm trọng – **(Vẽ ra viễn cảnh rủi ro nếu các vấn đề này không đươc giải quyết)**

Bước 4: Trình bày giải pháp

- Hãy nói với khách hàng: Mọi vấn đề mà họ đang gặp phải sẽ được giải quyết hoàn toàn nhờ có giải pháp mà chúng ta đưa ra sau đây. Khách hàng chỉ cần làm theo các bước thật sự đơn giản sau đây:
  - Bước 1…….
  - Bước 2…….

- Bước 3…….
- ……..

Trong phần giải pháp này, phải đơn giản hóa vấn đề đến mức tuyệt đối để khách hàng được giảm bớt rào cản để hành động.

Lưu ý: Giọng nói tự tin và chắc chắn – thể hiện mình đang là chuyên gia trong việc tư vấn sản phẩm này – hoàn toàn chịu trách nhiệm về thông tin mà mình đưa ra

Bước 5: Tạo uy tín cho sản phẩm:

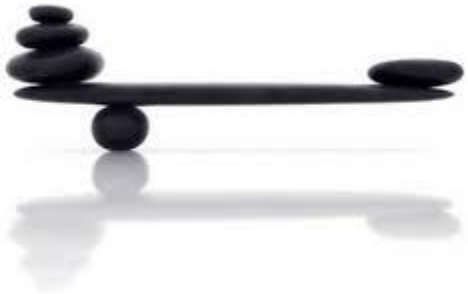
Phương pháp tạo uy tín tốt nhất đó là Dùng cảm nhận của người thứ 3 – tốt nhất là khách hàng cũ. Hãy kể cho họ nghe câu chuyện của người khác trước khi sử dụng sản phẩm ra sao – sau khi sử dụng sản phẩm họ thấy hài lòng như thế nào.

Đây là bước để chứng minh chất lượng sản phẩm với khách hàng ngay khi họ chưa sử dụng sản phẩm. Vì thế cần có những minh chứng thực tế, càng liên quan đến đánh giá tốt của số đông hoặc của người nổi tiếng càng tốt.

Cao thủ hơn nữa: Hãy cho họ biết – bạn sẵn sàng cam kết bằng chính uy tín cá nhân của mình và nếu khách hàng sở hữu sản phẩm, bạn sẽ là người chịu trách nhiệm để giúp họ sử dụng tốt nhất các tính năng sản phẩm đó.

Bước 6: Đặt câu hỏi và cân não với khách hàng:

CẤM ĐƯỢC HỎI KHÁCH HÀNG MUA HAY KHÔNG nhé. Hãy khôn khéo bảo họ tưởng tượng cái cảm giác khi sở hữu sản phẩm này, được tận hưởng cái cảm giác A, cảm giác B khi không phải gặp những vấn đề như phần đầu họ chia sẻ. Họ và người thân hoặc đồng nghiệp hoặc ai đó khác nữa sẽ có thêm cảm giác D, E, G gì đó……thật sự tuyệt vời.



Sau đó hãy dùng câu hỏi cân não: "ANH/CHỊ ĐÃ SẴN SÀNG ĐỂ SỞ HỮU SẢN PHẨM NÀY RỒI CHỨ Ạ!"

Chắc chắn họ sẽ không trả lời Có ngay đâu. Hoặc là họ sẽ nói KHÔNG, hoặc là yêu cầu bạn đưa thêm thông tin để họ có thể quyết định

- Nếu họ nói KHÔNG, hãy hỏi lý do nhé…khi họ nói ra lý do thì bạn sẽ dựa vào nội dung họ nói và thái độ để nhận biết họ kiếm cớ từ chối thôi hay những lý do họ đưa ra là Có thật.
    - Nếu lý do đó có thật thì hãy tư vấn thêm – xoáy vào MẤT MÁT, rủi ro nếu không nhanh chóng sở hữu sản phẩm.
    - Nếu đó là cái cớ thôi – tức là họ đang chưa phải là người thuộc nhóm khách hàng tiềm năng nhất của bạn đâu. Để chính thức đi đến kết luận này - Hãy chắc chắn các bước trên bạn làm tốt nhé.
- Nếu khách hàng không muốn nghe tiếp vì bất kỳ lý do gì đó, hãy làm 1 trong số các thao tác sau:
    - Xin phép được đến trực tiếp(Nếu khách kêu chưa hiểu lắm)
    - Xin phép được gọi lại vào giờ/ngày cụ thể (Nếu khách hàng kêu bận)

- Xin Email để gửi khách hàng 1 giá trị đặc biệt nào đó giúp ích cho họ ngay cả khi họ chưa mua hàng. Điều này đòi hỏi bạn và Doanh nghiệp của mình phải luôn có sẵn sản phẩm CHO ĐI, cái này chúng tôi gọi là SẢN PHẨM PHỄU. Đây là thứ giúp bạn tối ưu hóa mọi cuộc điện thoại.Nếu là KHÁCH HÀNG TIỀM NĂNG – LÀM ĐỦ CÁC BƯỚC TRÊN THÌ CHẮC CHẮN HỌ SẼ MUA HOẶC TỐI THIỂU LÀ NHẬN QUÀ. Đó là lúc hệ thống chăm sóc tự động: Email – Sms của bạn phát huy tác dụng. ĐỪNG ĐỂ TÌNH TRẠNG 1 CUỘC GỌI QUA ĐI MÀ KHÔNG NHẬN ĐƯỢC THÔNG TIN GÌ TỪ KHÁCH HÀNG NHÉ.

Bước 7: Đưa thông tin về giá và quà tặng

Nói luôn với họ theo cấu trúc sau đây:

GIÁ BÁN TRÊN THỊ TRƯỜNG: **A ĐỒNG**

QUÀ TẶNG KÈM THEO: TRỊ GIÁ **B ĐỒNG**

TỔNG TRỊ GIÁ (A+ B) ĐỒNG

Tuy nhiên, VÌ LÝ DO ….họ sẽ được ưu đãi giá cực kỳ lớn: Không phải là A+ B nữa, cũng không phải là A, mà là một mức giá thật sự Sốc: A/2 hoặc mức giá nhỏ hơn A nào đó, tùy sản phẩm của bạn.

- Tiếp theo, hãy đưa ra sự giới hạn để nhận được ưu đãi này: Các loại giới hạn:
    - Giới hạn số lượng khách hàng
    - Giới hạn thời gian mua: từ ngày……đến ngày…..

Bước 8: CHỐT SALES – YES-NO-HẸN LỊCH TRẢ LỜI.

Đây là phần dành cho CAO THỦ:

- Sau khi nói giá và ưu đãi+ quà tặng: Dùng tư cách cá nhân nói với họ như 2 người bạn – Khuyên họ nên sớm sở hữu sản phẩm này. Lúc này giọng điệu của bạn cộng với mức giá rất hời là 2 yếu tố quan trọng để khách hàng nói YES.
- Nếu họ TỪ CHỐI – hãy làm theo Bước 6
- Nếu họ lưỡng lự, hoãn binh – hãy nhắc lại các giới hạn
- Nếu họ vẫn tiếp tục hoãn bình: Hãy GIAM HỌ VÀO LỒNG ẢO bằng cách nói: Em biết là anh chị rất quan tâm và nhận ra vai trò quan trọng của sản phẩm này đối với công việc hoặc cuộc sống của mình nhưng còn băn khoăn chưa thể quyết định ngay. Qua cuộc nói chuyện, em cũng cực kỳ mến a/chị nên nếu anh chị muốn, em sẽ tạm thời điền tên anh chị vào danh sách nhận ưu đãi này. Chiều hoặc mai em sẽ gọi điện lại xác nhận 1 lần nữa. Lúc đó quyền quyết định cuối cùng là do anh/chị.
-

- Nếu họ nói YES. Hãy cho họ biết rằng: bạn sẽ báo ngay với phòng bán hàng để họ ghi tên khách hàng vào danh sách khách hàng được mua sản phẩm với mức giá ưu

đãi. Đừng vui mừng mà quên bước này nhé vì nhớ rằng: khách hàng chưa trả tiền cho bạn đâu, Bạn cho khách hàng biết: Quyết định mua hàng của họ đã được thông báo với các bộ phận liên quan, như vậy rào cản để họ rút lui sẽ rất lớn. TỶ LỆ MUA HÀNG GẦN NHƯ LÀ TUYỆT ĐỐI!

Bước 9: Kiên trì lặp đi, lặp lại các bước trên với các khách hàng khác nhau và tìm ra được KỊCH BẢN TELESALES phù hợp nhất với bạn

Đó là những nội dung cơ bản của 9 bước Bán hàng qua điện thoại. Nếu bạn và nhân viên của mình chưa áp dụng triệt để các bước trên thì hãy làm ngay và luôn. Sau đó hãy đánh giá sự hiệu quả nhé. Nội dung chuyên sâu hơn tôi sẽ cập nhật và nếu bạn cảm thấy yêu thích những chia sẻ của tôi – Hán Quang Dự. Bạn hãy Email cho tôi và tiếp tục nhận Ebook Quý khác do chính tay tôi viết nhé.

Liên hệ với tôi:

HÁN QUANG DỰ - CHUYÊN GIA ĐÀO TẠO PHÁT TRIỂN CÁ NHÂN

DI ĐỘNG: 0982 463 980

EMAIL: quangdu.fmc@gmail.com

FACEBOOK: www.facebook.com/han.quangdu