

KHÓA HỌC

KỸ NĂNG BÁN HÀNG CHUYÊN NGHIỆP

Professional Selling Skills

VIỆN QUẢN TRỊ VÀ TÀI CHÍNH



GIỚI THIỆU CHƯƠNG TRÌNH

Với những nhân viên bán hàng qua điện thoại, năm giây đầu tiên của một cuộc gọi có thể thiết lập nên tiền đề cho sự thành công. Đây là những việc quan trọng nhất bạn cần phải nắm và bạn có tin vào ý nghĩa quan trọng của năm-giây-đầu-tiên không? Như một vị Lãnh đạo nổi tiếng đã chia sẻ: *"Khả năng tư vấn, giải đáp vấn đề một cách nhanh chóng của bạn sẽ tạo nên sự khác biệt, quyết định về triển vọng bạn có thuyết phục được người mua hàng hay không. Bạn hãy chắc chắn rằng mình có sẵn sàng tất cả các câu trả lời vào mọi thời điểm, và nên hạn chế để khách hàng chờ đợi trong khi bạn tìm kiếm câu trả lời. Đồng thời, đừng bao giờ miễn cưỡng trả lời qua quýt một câu hỏi nào đó mà bạn không biết chắc chắn lời đáp."*

Phần lớn các doanh nghiệp đều có chiến lược xúc tiến riêng nhằm tác động lên thói quen và quan niệm của khách hàng nhờ vào phương pháp cung cấp thông tin và thuyết phục khách hàng. Hoạt động xúc tiến có thể có rất nhiều mục tiêu như tăng cường sự nổi tiếng của nhãn mác, tăng sự tin cậy vào sản phẩm, cải thiện hình ảnh doanh nghiệp, lãng xê một sản phẩm mới. Mỗi công ty lại có một hình thức marketing khác nhau ví dụ như: tổ chức sự kiện, đưa bản tin, hội nghị giới thiệu hàng mới, hội thảo, quà tặng, tham gia từ thiện tài trợ...và đặc biệt có một hình thức bán hàng/marketing rất thú vị đó là sử dụng telesale/telemarketing. Với mục tiêu giúp nhân viên bán hàng được trang bị, củng cố những kỹ năng và phương pháp hiện đại, khoa học, dựa trên những tài liệu và kinh nghiệm của các chuyên gia đào tạo quản lý bán hàng và hệ thống đào tạo của các trường đại học danh tiếng hàng đầu trên thế giới, **Viện IFA** xin giới thiệu đến quý công ty khoá đào tạo ứng dụng **KỸ NĂNG BÁN HÀNG CHUYÊN NGHIỆP (Professional Selling Skills)**.

THÔNG TIN VỀ KHÓA HỌC

- Thời lượng: Khóa học kéo dài trong 04 buổi (2 ngày)
- Ngày học: Khóa học tổ chức vào ngày T7 và Chủ Nhật hàng tuần. Xin vui lòng liên hệ **Bộ phận Tư vấn/Đào tạo** để có lịch học cụ thể..
- Giờ học: Mỗi buổi học 3 giờ (bao gồm giải lao 15 phút)

ĐỐI TƯỢNG THAM DỰ

- Nhân viên bán hàng của các doanh nghiệp trong và ngoài nước;
- Đại diện thương mại mong muốn được trang bị những kiến thức, kỹ năng cần thiết để phát triển và hoàn thiện nghề bán hàng.

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY

Phương pháp giảng dạy lấy học viên là trọng tâm, hoạt động huấn luyện bao gồm lý thuyết cô đọng, đóng vai, tình huống và tự đặt câu hỏi. Việc học sẽ được nâng cao thông qua việc tham gia tích cực làm các bài tập ôn tập. Người học sẽ có cơ hội tự đánh giá và được khuyến khích phản hồi hoạt động nhóm và cá nhân. Người học sẽ làm việc trên các chủ đề theo nhóm trong suốt chương trình. Với phương châm *“thực hành là cốt yếu”* khóa được thiết kế với nhiều hoạt động vui nhộn với các bài tập tình huống, đóng kịch và thuyết trình.



NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH HỌC

Phần I. Hiểu về nghề bán hàng

- Thế nào là một hoạt động “Bán hàng” đúng nghĩa và hiệu quả;
- Vai trò, trách nhiệm, thái độ, kiến thức và kỹ năng của một người bán hàng chuyên nghiệp;
- Phương pháp tự hoàn thiện và phát triển “nghề bán hàng” theo từng cấp độ.

Phần II. Tâm lý khách hàng và hành vi tiêu dùng

- Tính cách khách hàng và các yếu tố tâm lý trong bán hàng;
- Động cơ thúc đẩy và nhu cầu tiêu dùng;
- Các giai đoạn tâm lý của một quá trình mua hàng;
- Phương pháp tác động tích cực đến hành vi tiêu dùng của khách hàng trong từng giai đoạn.

Phần III. Quy trình và phương pháp bán hàng hiệu quả

- Kế hoạch bán hàng và các thông tin chuẩn bị cần thiết
 - ✓ *Quy trình thiết lập kế hoạch bán hàng;*
 - ✓ *Các công cụ, mẫu biểu và báo cáo thông dụng trong công tác bán hàng;*
 - ✓ *Những thông tin quan trọng cần thiết chuẩn bị trong hoạt động bán hàng.*
- Quy trình bán hàng chuyên nghiệp;
- Mấu chốt quan trọng để bán hàng thành công:
 - ✓ *Xây dựng thái độ và cách thức tiếp cận phù hợp;*
 - ✓ *Tiến hành tiếp cận đúng phương pháp;*

- ✓ Kỹ thuật "lắng nghe" và thu thập thông tin;
 - ✓ Kỹ thuật nhận định, phân tích và phân loại nhu cầu khách hàng;
 - ✓ Xác định kỹ thuật thương thuyết;
 - ✓ Kết thúc thương vụ thành công.
- Những lưu ý quan trọng cần thiết trong hoạt động bán hàng.

Phần IV. Một số kỹ năng bổ trợ quan trọng trong bán hàng

- Kỹ năng giao tiếp và trình bày thuyết phục
 - ✓ Vai trò của giao tiếp trong bán hàng;
 - ✓ Các nguyên tắc giao tiếp hiệu quả trong bán hàng;
 - ✓ Các rào cản trong giao tiếp, các tín hiệu đóng trong giao tiếp;
 - ✓ Kỹ thuật phá vỡ và tạo dựng sự cởi mở trong giao tiếp bán hàng;
 - ✓ Trình bày thuyết phục trong bán hàng.
- Kỹ năng xử lý phản đối/ từ chối
 - ✓ Những nguyên nhân thường gặp khi khách hàng phản đối/ từ chối;
 - ✓ Các nguyên tắc cần tuân thủ khi xử lý phản đối/ từ chối;
 - ✓ Một số kỹ thuật và chiến thuật xử lý phản đối/ từ chối trong bán hàng;
 - ✓ Thực hành theo tình huống.

Thực hành: Học viên được thực hành dưới sự hướng dẫn của chuyên gia nhiều năm kinh nghiệm để thảo luận các tình huống sau: Bán hàng tại chỗ; lôi kéo khách hàng; kỹ năng thuyết phục khách hàng; nhận biết các tình huống mất hàng hóa điển hình trong showroom, bán hàng sai giá;

VIỆN QUẢN TRỊ VÀ TÀI CHÍNH (VIỆN IFA)

Trụ sở chính: Viện IFA

60 Nguyễn Văn Thủ, P.Đa Kao, Q.1, TP.HCM
Tel: (08) 6681 3320 – Hotline: 0942 99 39 79

Liên hệ:

Email: training@ifa.edu.vn
Web: www.ifa.edu.vn

Viện IFA – Chi Nhánh Hà Nội

Số 79 Phố An Trạch, Q.Đống Đa, Hà Nội
Tel : (04) 6652.7306 - Hotline: 0942 99 39 79

Liên hệ:

Email: training@ifa.edu.vn
Web: www.ifa.edu.vn

Viện IFA – Chi Nhánh Cần Thơ

24 Trần Văn Hoài, P. XuânKhánh,
Q.Ninh Kiều, Tp. Cần Thơ
Tel: (0710) 2460 986 - Hotline: 0942 997 111

Liên hệ:

Email: vpcantho@ifa.edu.vn
Web: www.ifa.edu.vn

Viện IFA – Chi Nhánh Vũng Tàu

28-30 Trần Hưng Đạo, P.1, TP. Vũng Tàu
Hotline: 0942 99 39 79

Liên hệ:

Email: training@ifa.edu.vn
Web: www.ifa.edu.vn

Viện IFA – Chi Nhánh Đồng Nai

E46, D9, KP 7, P.Thống Nhất, TP. Biên Hòa
Hotline: 0942 99 39 79

Liên hệ:

Email: training@ifa.edu.vn
Web: www.ifa.edu.vn

