

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, đặc biệt là bán hàng qua điện thoại, 05 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-tiền 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. Đối với, những công ty trong mọi lĩnh vực đều có chung 1 sứ mệnh *"làm sao làm hài lòng khách hàng nhất và bán được sản phẩm, hay dịch vụ của công ty được nhiều nhất"*. Với mục tiêu giúp nhân viên bán hàng (sale) 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)**, với mục tiêu hướng đến:

- Nâng cao kỹ năng tìm kiếm khách hàng và tư vấn bán hàng.
- Hiểu biết tường tận về các loại hình và phương pháp bán hàng chuyên nghiệp.
- Hiểu biết về việc hỏi và cách sử dụng câu hỏi trong bán hàng
- Sử dụng hiệu quả giao tiếp bằng lời và ngôn ngữ không lời trong bán hàng
- Kỹ năng đàm phán thu hồi công nợ
- Hiểu biết các giá trị công thêm từ doanh nghiệp và nhân viên bán hàng để làm hài lòng khách hàng
- Hiểu biết các lợi ích từ làm việc nhóm, nội bộ và ngoài doanh nghiệp
- Gia tăng thiện cảm với khách hàng và tạo thêm các cơ hội bán hàng
- Nắm được các nguyên tắc vàng trong bán hàng tư vấn.
- Hiểu tầm quan trọng của các yếu tố giúp cán bộ trở thành người bán hàng thành công.
- Nắm được các bước bán hàng, tư vấn nhằm tối ưu hóa việc bán hàng, bán chéo và bán tăng cường cho phân khúc khách hàng mình phụ trách.
- Hiểu và biết cách vận dụng mô hình phát triển khách hàng và biến khách hàng thành đối tác của mình hay khách hàng như “**Anh em**”;

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 hoặc các buổi tối 2-4-6. 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 kinh doanh các sản phẩm và dịch vụ của công ty.
- Chuyên viên kinh doanh và chăm sóc khách hàng
- Những cán bộ đang phụ trách các công việc có liên quan đến việc giao dịch với khách 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 1: Quy trình tư vấn bán hàng - mô hình IMPACT

- Chuẩn bị bán hàng - Investigate
 - Tìm khách hàng ở đâu?
 - Xác định lợi thế của sản phẩm (con người, sản phẩm, quy trình,...)
 - Kỹ năng tìm hiểu thông tin khách hàng
 - Chuẩn bị bộ tài liệu bán hàng - saleskit
 - Chuẩn bị kịch bản gặp khách hàng
- Kỹ năng tiếp cận khách hàng mới - Meet
 - Kỹ năng đặt hẹn qua điện thoại - cold calling
 - Kỹ thuật viết thư xin đặt hẹn
 - Kỹ thuật tận dụng “*người bảo lãnh*”
 - Chuẩn bị kịch bản bán hàng
 - Xác định mục tiêu cuộc gặp, những cam kết cần đạt được trong cuộc gặp
 - Chuẩn bị tinh thần, tâm lý trước cuộc gặp
 - Tạo ấn tượng trong lần đầu gặp mặt
- Kỹ năng giao tiếp và khai thác thông tin - Probe
 - Mô hình khai thác thông tin S-P- I-N
 - Kỹ năng sử dụng câu hỏi khai thác thông tin và khai thác nhu cầu tài chính.
 - Kỹ năng sử dụng câu hỏi khơi gợi nhu cầu
- Đề xuất giải pháp - Apply
 - Kỹ năng trình bày sản phẩm

- Kỹ năng sử dụng mệnh đề tiện ích
- Kỹ năng tư vấn giải pháp tài chính win-win
- Kỹ thuật F-B- R
- Thuyết phục và xử lý từ chối - Convince
 - Vì sao khách hàng từ chối
 - Kỹ thuật E-Q xử lý phản hồi hoặc từ chối của khách hàng
- Chốt giao dịch - TieUp
 - Tám kỹ thuật chốt giao dịch thành công
 - Nhận biết cơ hội bán chéo
 - Kỹ năng khơi gợi nhu cầu và bán chéo

Phần 2. Mô hình phát triển khách hàng “CCPF” ứng dụng cho nhân viên bán hàng.

- **Customer** (khách hàng): Quy trình tiếp xúc và đáp ứng nhu cầu của khách hàng (bán hàng);
- **Client** (bạn hàng): Chăm sóc khách hàng để phát triển "khách hàng" thành "bạn hàng";
- **Partner** (đối tác): Chăm sóc khách hàng để phát triển "bạn hàng" thành "đối tác" để đi cùng nhau;
- **Family** (Gia đình): Hãy đưa khách hàng thành người trong gia đình.
- Cách tiếp cận và chăm sóc khách hàng đặc biệt.

Phần 3. Phương pháp chăm sóc khách hàng hiệu quả

- Hiểu về khách hàng để chăm sóc khách hàng hiệu quả
 - ✓ *Khách hàng & sự lựa chọn của khách hàng;*
 - ✓ *Nhu cầu & những mong đợi;*

- ✓ *Những cấp độ hài lòng của khách hàng;*
- ✓ *Chân dung của khách hàng xưa & nay.*
- Các nguyên tắc quan trọng trong chăm sóc khách hàng;
- Quy trình và phương pháp chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp;
- Những chương trình chăm sóc khách hàng hiệu quả phổ biến;
- Năng lực quản lý các chương trình chăm sóc khách hàng
- ✓ *Lập chương trình chăm sóc khách hàng;*
- ✓ *Thực thi và kiểm soát thực thi;*
- ✓ *Đánh giá và điều chỉnh.*
- Những mấu chốt quan trọng và những sai lầm cần tránh trong quản lý các chương trình chăm sóc khách hàng.

Phần 4. Mô hình xây dựng "văn hóa bán hàng" và "văn hóa CSKH" dành cho nhân viên bán hàng.

- **Thought:** Nhận thức sâu sắc về bán hàng và chăm sóc khách hàng;
- **Behaviors:** Hành vi chuyên nghiệp trong bán hàng và chăm sóc khách hàng
 - ✓ *Attitude - Thái độ chuyên nghiệp;*
 - ✓ *Skills - Kỹ năng chuyên nghiệp;*
 - ✓ *Appearance - Ngoại hình chuyên nghiệp.*
- **Habits:** Thói quen chuyên nghiệp trong quá trình bán hàng và chăm sóc khách hàng;
- **Character/ Culture:** Tính cách/ Văn hóa bán hàng và chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp.

Phần 5. Quy trình giải quyết vấn đề - kiểm soát và xử lý khiếu kiện, xung đột với khách hàng.

- Xác định vấn đề tồn tại
 - Kỹ thuật & các công cụ kinh điển trong xác định vấn đề;
 - ✓ *Kỹ thuật nhận diện sự tồn tại của các vấn đề thật sự;*
 - ✓ *Kỹ thuật đa dạng hóa góc nhìn;*
 - Những góc độ tiếp cận vấn đề hiệu quả.
 - Phân tích và truy tìm nguyên nhân
 - ✓ *Kỹ thuật & các công cụ kinh điển trong phân tích và truy tìm nguyên nhân gốc rễ*
 - ✓ *Vận dụng biểu đồ xương cá (Fishbone);*
 - ✓ *5Why*
 - ✓ *Những nguyên tắc quan trọng cần lưu ý.*
 - Xây dựng giải pháp
 - ✓ *Kỹ thuật & các công cụ kinh điển trong xây dựng các giải pháp*
 - ✓ *Tiêu chuẩn của một giải pháp khả thi*
 - Xử lý khiếu kiện.
 - ✓ *Xác định quy trình để đối phó với sự khiếu nại*
 - ✓ *Đảm bảo khiếu nại không leo thang*
 - ✓ *Tiếp nhận thông tin phản hồi của khách hàng*
 - ✓ *Các kỹ thuật cần thiết để xử lý văn bản, điện thoại và mặt đối mặt với khiếu nại*
 - ✓ *Các tình huống xử lý khiếu nại và tạo lập mối quan hệ sau sự cố.*
-

VIỆN QUẢN TRỊ VÀ TÀI CHÍNH (VIỆN IFA)

Trụ sở chính: Viện IFA

Tòa nhà IFA, số 04 Nguyễn Thị Minh Khai,
P.Đa káo, 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

126A Nguyễn Ái Quốc, P.Trảng Dài,
TP. Biên Hòa, Tỉnh Đồng Nai

Tel: 061.628 89 89 - Hotline: 0917 97 75 76

Liên hệ:

Email: vpdongnai.ifa@gmail.com

Web: www.ifa.edu.vn

