



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

KỸ NĂNG BÁN HÀNG CHUYÊN NGHIỆP

PROFESSIONAL SELLING SKILLS

VIỆN QUẢN TRỊ VÀ TÀI CHÍNH

📍 60 Nguyễn Văn Thủ, P. Đa kảo, Q.1, TP. Hồ Chí Minh

☎ 028. 6681 4320 – 0942 99 39 79

🌐 www.ifa.edu.vn

✉ tuyensinh@ifa.edu.vn

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, **Học Viện Quản Lý IFA (Viện Quản trị và Tài chính-IFA)** xin giới thiệu đến quý công ty khoá đào tạo ứng dụng **“KỸ NĂNG BÁN HÀNG CHUYÊN NGHIỆP (PROFESSIONAL SELLING SKILLS)** với các mục tiêu chương trình đạt được như sau:

- Nâng cao kỹ năng tìm kiếm khách hàng chuyên biệt và tư vấn bán hàng với sản phẩm và dịch vụ cốt lõi của doanh nghiệp.
- Đánh giá hiệu suất cuộc gọi bán hàng.

- Tiến hành huấn luyện trước và sau các cuộc gọi tư vấn cho khách hàng.
- Lập kế hoạch và tạo điều kiện cho mỗi cá nhân trong đội ngũ bán hàng phát triển chuyên môn lâu dài.
- 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.
- Biết cách lắng nghe một cách hiệu quả và các kỹ thuật lắng nghe.
- Hiểu biết các giá trị công thêm từ doanh nghiệp và nhân viên bán hàng để làm hài lòng khách hàng.
- 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**”.
- Kỹ năng đàm phán thu hồi công nợ.

THÔNG TIN VỀ KHÓA HỌC

- Thời lượng: **Khóa học** kéo dài trong 04 buổi (02 ngày học. Xin vui lòng liên hệ « **Bộ phận đào tạo/tư vấn** » để nhận lịch học cụ thể.
- Học phí: **2,500,000đ** (Hai triệu năm trăm ngàn đồng chẵn). Xin vui lòng liên hệ « **Bộ phận đào tạo/tư vấn** » để biết về các chính sách ưu đãi và hỗ trợ phương thức thanh toán học phí.

ĐỐI TƯỢNG THAM DỰ

- Trưởng/Phó bộ phận kinh doanh, bộ phận bán hàng
- Nhân viên kinh doanh/Nhân viên bán hàng.
- Chuyên viên phòng 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 ĐÀO TẠO

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 ĐÀO TẠO

1. Module 1: Lập kế hoạch bán hàng

- Quy trình lập kế hoạch bán hàng
- Tư duy và phương pháp lập kế hoạch bán hàng thành công
- Yếu tố kết quả và yếu tố tiên quyết trong lập kế hoạch bán hàng
- Phân tích 3 giai đoạn trong bán hàng: Pre-Sales, Sales Approach, Re-Sales
- Phát triển một chiến lược bán hàng thành công
- Các kênh bán hàng: Đặc tính và các yếu tố thành công cốt lõi của từng kênh bán hàng

2. Module 2: Phát triển nghề nghiệp bán hàng từ thái độ và định hướng đúng

- Ý nghĩa của công việc bán hàng trong doanh nghiệp
- Ý nghĩa của nghề bán hàng với con đường phát triển sự nghiệp cá nhân
- Phẩm chất người bán hàng chuyên nghiệp và thành công theo mô hình A-K-S-H

3. Module 3: Quy trình bán hàng chuyên nghiệp

- Nội dung công việc của từng bước trong quy trình bán hàng theo T.R.U.S.T
- Biết về F.A.B của công ty và của sản phẩm
- Tiến trình tiếp cận bán hàng theo AIDA

4. Module 4: Thực hành các kỹ năng bán hàng

- Kỹ năng xây dựng quan hệ với khách hàng
 - o Xây dựng thương hiệu cá nhân
 - o Tạo sự hấp dẫn và duyên trong bán hàng
- Kỹ năng sử dụng câu hỏi trong bán hàng
 - o Sử dụng câu hỏi trong khám phá nhu cầu của khách hàng (*Mô hình NICC*)
 - o Sử dụng câu hỏi trong xử lý sự phản đối của khách hàng
- Kỹ năng tư vấn và tạo ảnh hưởng trong bán hàng
 - o Kỹ năng trình bày tư vấn
 - o Kỹ năng trình bày tạo cảm xúc với khách hàng
- Kỹ năng đàm phán bán hàng
 - o Sử dụng các kỹ thuật đàm phán
- Kỹ năng xử lý phản đối và chốt sales
 - o Quy trình xử lý phản đối của khách hàng.
 - o Kỹ thuật xử lý phản đối (*Handling skills*)

5. Module 5: Quản lý thời gian và quản lý khách hàng

- Lập kế hoạch tăng trưởng doanh số/sản lượng bán hàng
- Chăm sóc khách hàng cũ
 - o Chăm sóc sau khi bán hàng
 - o Chăm sóc trong duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng
 - o Phát triển bán hàng với khách hàng cũ (*Acquire- Retain- Develop*)
- Phát triển khách hàng mới (*Develop market & customers*)
- Phân bổ thời gian bán hàng theo nguyên tắc Pareto 80/20
- Những thói quen thành công của người bán hàng đột phá

6. Module 6: Giải quyết các vấn đề thực tế của học viên- Tips/ Q&A

GIẢNG VIÊN, CHUYÊN GIA ĐÀO TẠO



Thầy Lê Duy Quang

- Thạc sĩ Kinh doanh và Tiếp thị- London Business School
- 18 năm kinh nghiệm trong quản lý chiến lược tiếp thị và bán hàng cho cả FMCG và các sản phẩm công nghiệp. Đại diện truyền thông Quốc tế cho CNN, Fortune Global.
- Giám đốc phát triển sản xuất egood, Nhà phát triển Apps cho điện thoại thông minh
- Tư vấn cao cấp và Điều phối viên Hội thảo cho hầu hết các công ty lớn nhất ở Việt Nam



Thầy Đoàn Đức Minh

- Phó viện trưởng- Viện Quản trị và Tài chính (IFA)
- Nghiên cứu sinh- Chương trình Tiến sĩ Quản trị Kinh Doanh Viện Đào tạo quốc tế- ĐH Kinh tế TP.HCM
- Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh- Viện Đào tạo quốc tế- ĐH Kinh tế TP.HCM
- Giám đốc Quan hệ khách hàng Doanh nghiệp và Quản trị rủi ro tại Ngân hàng Shinhan Việt Nam
- Giảng viên cao cấp- Công ty CP Tư vấn Giáo Dục John& Partners



Thầy Trương Minh Hạnh

- Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh của Preston College, US
- Giám sát mại vụ - Unilever Vietnam
- Chuyên gia huấn luyện về Quản lý tại trung tâm đào tạo như: Viện IFA, PACE, ...
- Nguyên là Giám đốc Đào tạo và Phát triển nhân lực toàn quốc của Meadjohnson. Chuyên gia huấn luyện cấp cao của AIA Việt Nam

17
YEARS

Thành lập
& PHÁT TRIỂN

ifa

VIỆN QUẢN TRỊ VÀ TÀI CHÍNH

ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN TƯ VẤN

Trụ sở: 60 Nguyễn Văn Thủ, Phường Đakao, Quận 1, TP.HCM.

Trung tâm đào tạo: CH5 - Chung cư SkyCenter, Phường 2, Quận Tân Bình



0942 99 39 79 - 0942 66 81 82



tuyensinh@ifa.edu.vn