

Đào tạo nhân viên bán hàng B2B

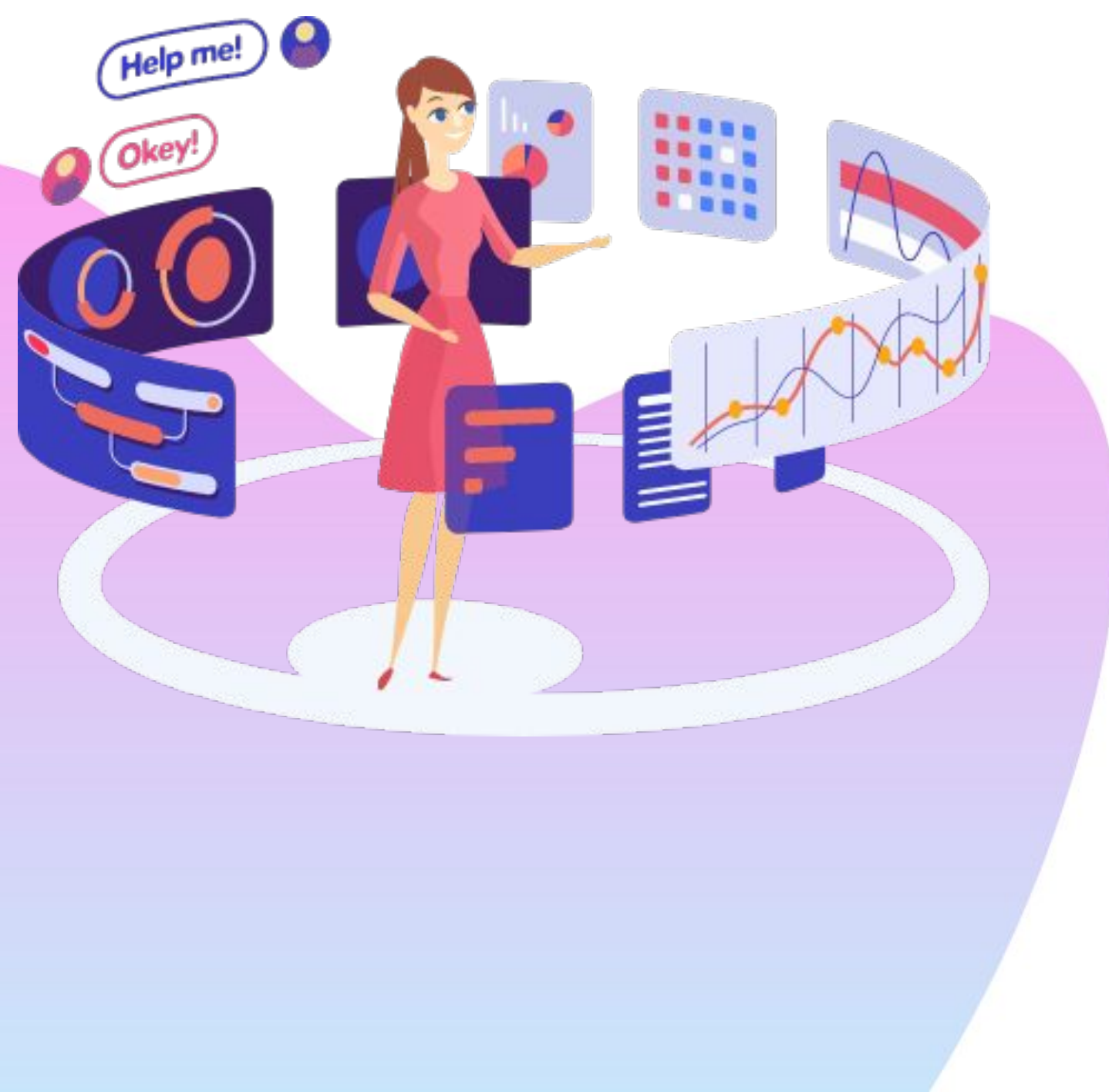
dành cho nhân viên mới

Bao gồm những kỹ năng cần thiết nhất cho Sales và đã được áp dụng thành công trong thực tế



Biên soạn và tổng hợp: Team Content [SlimCRM.vn](https://slimcrm.vn)

Nội dung



01 Giới thiệu công ty

02 Giới thiệu đội nhóm

03 Chân dung người bán hàng chuyên nghiệp

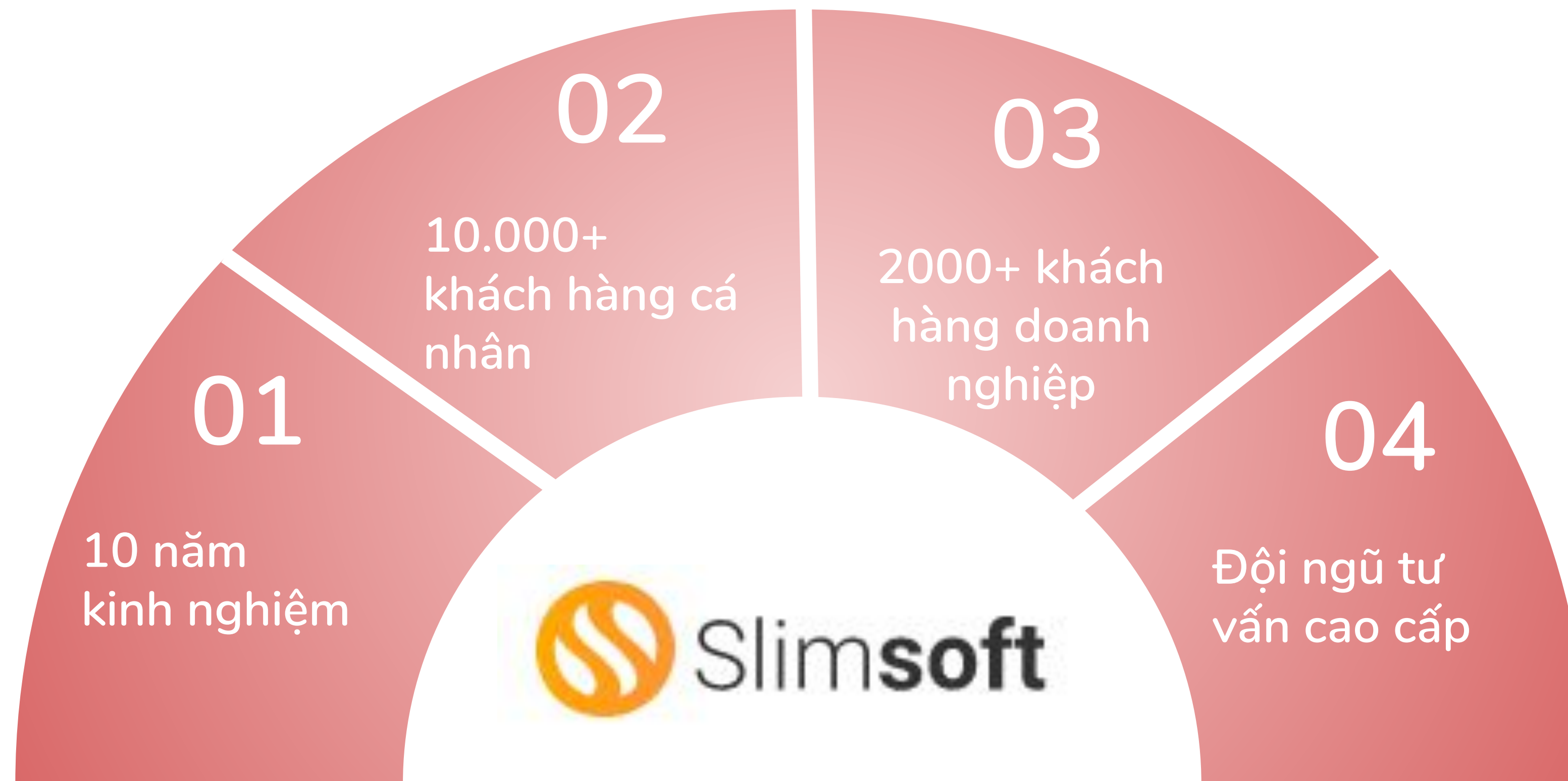
04 5 bước bán hàng thành công

05 Kế hoạch bán hàng qua điện thoại

06 Các nguyên nhân từ chối mua hàng phổ biến

07 Kỹ thuật xử lý từ chối mua hàng

1 | Giới thiệu công ty



SlimCRM.vn

Tăng năng lực quản trị và bán hàng



SlimEmail.vn

Công cụ tiếp thị Email tự động



SlimAds.vn

Công cụ tăng số lượng khách hàng



SlimWeb.vn

Công cụ tạo web và Landing page



Giải thưởng

- Cúp vàng thương hiệu Việt 2008
- Ngôi sao chất lượng toàn cầu 2013

Khách hàng



2 | Giới thiệu đội nhóm



“Chúng tôi đánh giá cao nỗ lực của đội ngũ bán hàng, những người đang cung cấp các sản phẩm của SlimSoft ra thị trường.

Tài liệu đào tạo bán hàng này được chuẩn bị đặc biệt dành riêng cho bạn - nhân viên bán hàng chuyên nghiệp của SlimCRM. Nội dung là những hướng dẫn, kỹ thuật, gợi ý mà chúng tôi tin rằng sẽ là kim chỉ nam giúp bạn khám phá mọi giới hạn và đạt được những kết quả xuất sắc khi làm việc tại đây.

Cùng với bộ saleskit và hướng dẫn trực tiếp từ người quản lý sẽ giúp bạn đạt được mục tiêu tăng doanh số cho công ty và cho bạn những kinh nghiệm quý báu để "nâng cấp" bản thân lên một phiên bản mới - một **NHÂN VIÊN BÁN HÀNG CHUYÊN NGHIỆP** “

3

Chân dung người bán hàng chuyên nghiệp

Ngoại hình

TRANG PHỤC: Không cần phải mặc theo một thời trang, hạn chế mặc đồ như khi đang đi dã ngoại.

- Nam giới nên mặc áo sơ mi sáng màu và sử dụng cà vạt, luôn gọn gàng và có chút chải chuốt. Tóc giữ độ dài vừa phải.
- Với nữ giới, mặc váy được ưa thích hơn so với mặc quần áo. Đừng sử dụng quá nhiều đồ trang sức, hãy giữ ở mức tối thiểu.



Tác phong

THÂN THIỆN & LỊCH SỰ: cho khách hàng tiềm năng thấy rằng, bạn luôn sẵn sàng giúp đỡ họ. Hãy là người biết lắng nghe và chân thành.

LUÔN CƯỜI: Một nụ cười không làm bạn tốn năng lượng hay đòi hỏi bạn phải nỗ lực, nó cũng không có giá nhưng một nụ cười có thể toả ra năng lượng cho bạn và những người xung quanh.



BẮT TAY: Hãy ấm áp, chặt và thân thiện. Bạn nên nhìn vào đôi mắt của khách hàng tiềm năng khi bắt tay. Một cái bắt tay chặt thể hiện sự chân thành và bắt tay hời hợt thể hiện bạn đang không quan tâm đến họ.

Tác phong

NHIỆT TÌNH: Hãy cởi mở và nhiệt tình !



Bạn nên truyền đạt một cách nhiệt tình khi nói về sản phẩm, công ty thông qua giọng nói, nét mặt, thái độ và các cử chỉ. Điều này sẽ khiến khách hàng tiềm năng thêm tin tưởng bạn hơn.

Hãy cho mọi người biết thông qua thái độ của bạn, rằng bạn yêu thích công việc này như nào và bạn tin vào các sản phẩm đang bán.

Thái độ

TỰ NHIÊN: Luôn là chính mình, đừng cố gắng học theo cách cư xử hay lời nói của một ai đó. Mọi người sẽ dễ chịu hơn khi bạn là chính mình và không giả tạo. Họ sẽ lắng nghe từ những người họ thích.

TỰ TIN: Sự thiếu chắc chắn, lúng túng và không chuẩn bị sẽ khiến bạn đánh mất các cuộc gặp gỡ và đàm phán quan trọng. Thay vào đó, bạn nên có sự chuẩn bị kỹ càng và lên kế hoạch tiếp cận, sau đó thực hiện với sự tự tin và có được sự tôn trọng.

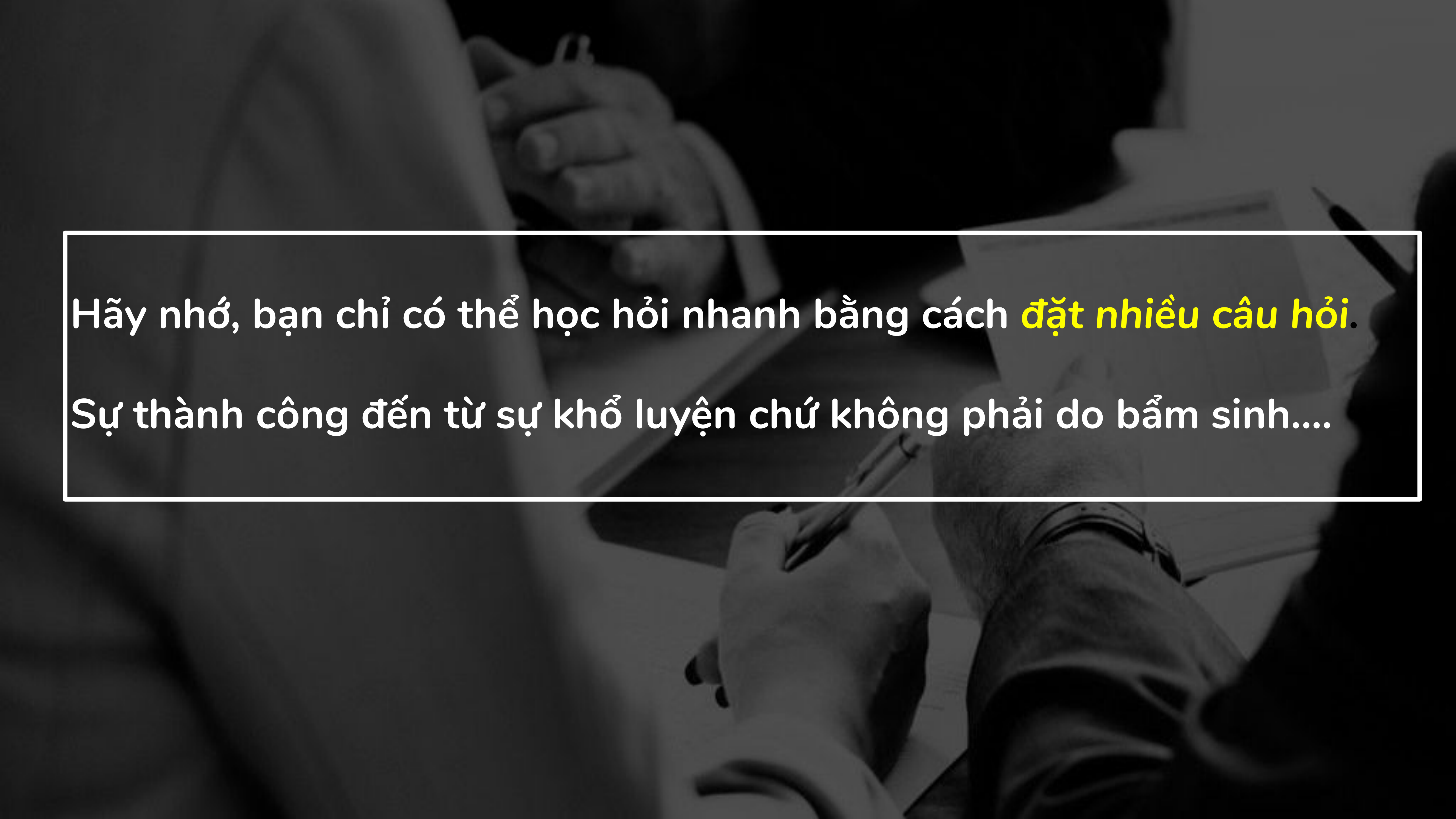


Hiểu sản phẩm

Bạn chỉ có thể làm tốt việc bán hàng khi **tin tưởng thực sự vào sản phẩm**. Điều đó được thể hiện bằng việc bạn hiểu rõ mọi khía cạnh về sản phẩm: *tính năng, lợi thế, ứng dụng hay lợi ích khách hàng sẽ đạt được khi sử dụng sản phẩm*.

Hãy luôn nhớ rằng, khách hàng tiềm năng chỉ quan tâm đến việc sản phẩm của bạn mang lại lợi ích gì cho họ.

Những người bán hàng mới vào công ty sẽ mất nhiều thời gian hơn để tìm hiểu sản phẩm. Tuy nhiên, họ nên hỏi người hướng dẫn của mình nhiều hơn về các sản phẩm của công ty khi đi cùng họ.



Hãy nhớ, bạn chỉ có thể học hỏi nhanh bằng cách **đặt nhiều câu hỏi**.
Sự thành công đến từ sự khổ luyện chứ không phải do bẩm sinh....

Dịch vụ khách hàng

Những đơn hàng **lặp lại** được đảm bảo bởi một dịch vụ khách hàng tốt. Chúng ta không bán một sản phẩm đơn lẻ, chúng ta bán một sản phẩm đi cùng giải pháp và dịch vụ.

Một khi bạn bán hàng dựa trên một nền tảng dịch vụ tốt, bạn sẽ có khách hàng **"trọn đời"** bởi vì ai cũng muốn được phục vụ và họ sẽ trân trọng những giá trị của riêng bạn mà không một đối thủ cạnh tranh nào có.

Thấu hiểu khách hàng

Bạn chỉ có thể bán được sản phẩm cho khách hàng khi họ yêu thích bạn. Và để làm được điều đó, bạn phải hiểu rõ những điều mà khách hàng đang mong muốn....



Thấu hiểu khách hàng

Tìm hiểu ngày sinh nhật và ngày kỉ niệm - ***gửi thiệp chúc mừng họ.***

Khám phá sở thích của khách hàng - ***hãy trò chuyện về sở thích của họ***

Khách hàng thích nói về những điều mà họ quan tâm - ***hãy tìm hiểu và chia sẻ điều đó***

Khách hàng muốn cách thức để công việc trở nên dễ dàng hơn - ***hãy cung cấp cho họ một dịch vụ tốt***

Khách hàng muốn được tôn trọng - ***hãy thể hiện sự cởi mở***

Khách hàng thích được khen ngợi - ***hãy tặng lời khen***



Tìm hiểu về gia đình khách hàng và ghi nhớ

Tìm hiểu xem điều gì thúc đẩy họ mua hàng - luôn thực hiện điều này mỗi khi bạn phục vụ khách hàng

Khách hàng chỉ mua hàng từ những người mà họ thích - ***hãy thân thiện và thú vị.***

Hiểu bản thân

Điều cuối cùng bạn mong muốn ở bản thân là gì?

Bạn muốn thu nhập cao hơn và sẵn sàng làm việc chăm chỉ để đạt được điều đó.

Hãy nhớ, không thể rút ngắn để thành công !

Hãy có niềm tin mạnh mẽ vào khả năng của mình điều đó sẽ luôn khích lệ và thúc đẩy bạn.

Hãy luôn ghi nhớ bạn là một người CHUYÊN VIÊN TƯ VẤN DOANH NGHIỆP đẳng cấp.

4

Năm bước bán hàng thành công



Bước 1

Lên kế hoạch

Mỗi Sale phải học được cách lên kế hoạch và thực hiện kế hoạch đó



Bước 2

Giới thiệu

Trước khi gặp khách hàng cần chuẩn bị những thứ cần thiết nhất để sale đạt hiệu quả cao nhất



Bước 3

Thuyết trình

Chuẩn bị kỹ slide thuyết trình, trình bày rõ ràng, tự tin, mạch lạc



Bước 4

Demo sản phẩm

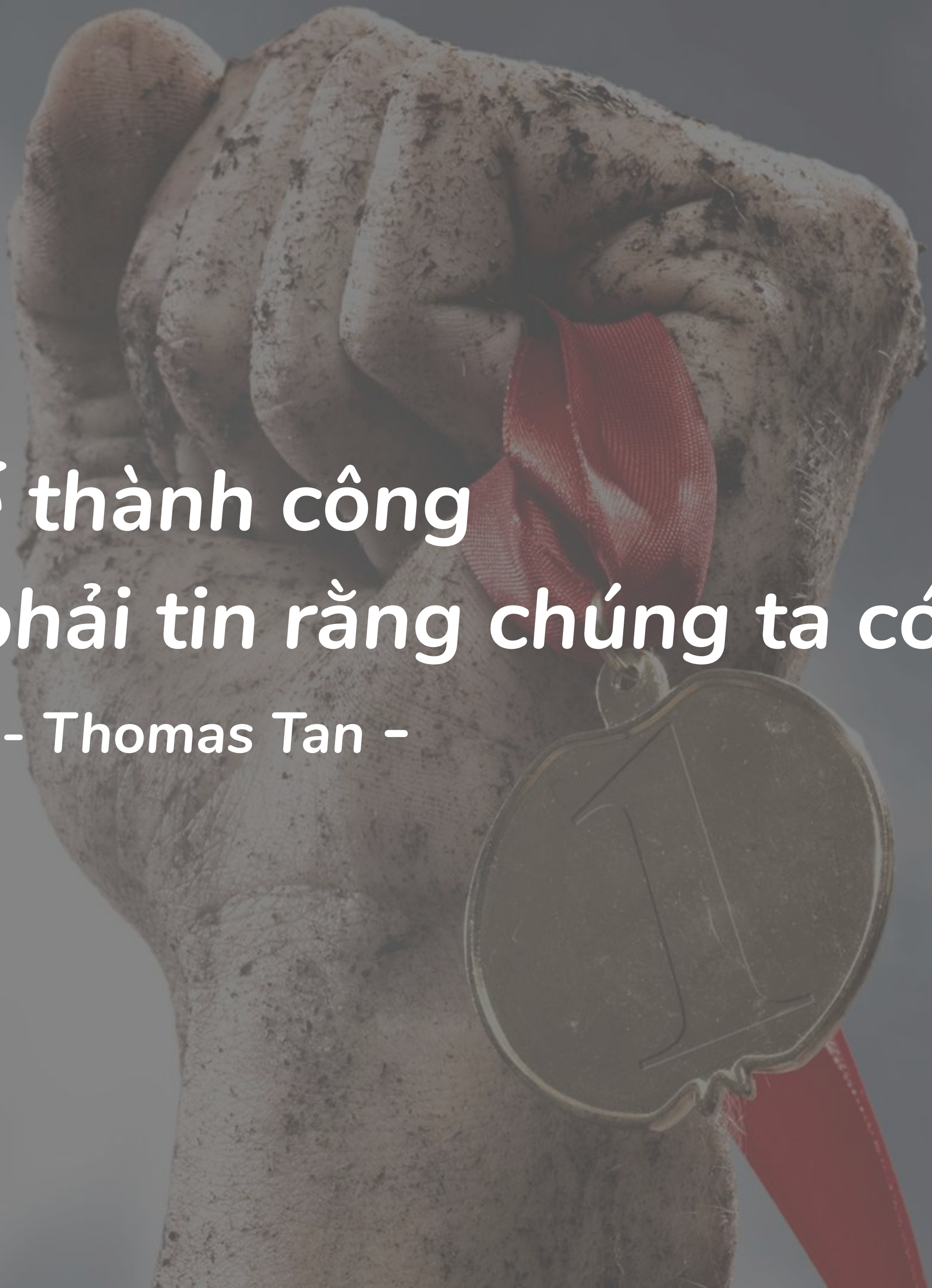
Khách hàng tiềm năng phải nhìn thấy nó thực tế để tin những gì bạn vừa nói và nếu họ thấy sản phẩm tốt sẽ đủ thuyết phục để họ mua hàng.



Bước 5

Chốt Sale

Nếu không có sự phản đối từ khách hàng tiềm năng, hãy đưa bản hợp đồng; nếu từ chối hãy biết cách xử lý một cách khéo léo

A close-up photograph of a clenched fist, appearing weathered and dirty, with a red ribbon tied around the wrist. A large, round, metallic medal hangs from the ribbon. The background is a soft, out-of-focus grey.

"Để thành công
trước tiên chúng ta phải tin rằng chúng ta có thể"

- Thomas Tan -

Step 1

Lên kế hoạch

Mỗi người bán hàng thành công đều **học được cách lập kế hoạch và thực hiện kế hoạch**.

Hãy nghĩ về kế hoạch như một phần trong việc xây dựng ngôi nhà vậy. Trước khi xây nhà, người kiến trúc sư hoặc kỹ sư sẽ dành nhiều thời gian để lên kế hoạch về kích thước và hình dạng ngôi nhà ra sao. Không ai thuê nhà thầu đến xây dựng ngay cả.

Thay vào đó, sẽ thuê một kiến trúc sư để lên kế hoạch phác thảo ra ngôi nhà và nhà thầu sẽ tiến xây dựng theo bản thiết kế đó.



🚀 Để thành công với SlimCRM, mỗi nhân viên bán hàng phải phát triển **một kế hoạch chi tiết** cho công việc họ phụ trách. Sau đó, họ có thể tiến hành xây dựng kế hoạch.



TIẾP CẬN

- ✓ Trước khi nhân viên bán hàng bắt đầu cuộc gọi thực tế của mình, họ phải lên kế hoạch công việc cụ thể sẽ làm là gì.
- ✓ Thông thường bạn sẽ có một khu vực riêng và các danh sách/khu vực/lĩnh vực để có thể thực hiện các cuộc gọi tiếp cận khách hàng tiềm năng.
- ✓ Từ danh sách do người quản lý trao cho bạn, bạn sẽ viết ra tên tất cả các công ty mà bạn nghĩ rằng có thể tiếp cận họ.



Viết ra khoảng 100 khách hàng tiềm năng trong danh sách đó và tiếp cận họ trước.



Và quá trình này chúng ta gọi là **tiếp cận**.



Bước tiếp theo là tìm ra số điện thoại của những công ty này bằng cách tra danh bạ hoặc tìm trên internet.

Sau khi đã tìm được các số điện thoại của khách hàng tiềm năng, bước tiếp theo là thực hiện các cuộc gọi để tìm hiểu khách hàng (*họ là ai, có vai trò quyết định mua hàng không*).

Một khi bạn thu thập được thông tin chính xác từ những khách hàng này, hãy ghi lại các thông tin quan trọng cũng như lịch hẹn. Điều này cực kỳ quan trọng giúp bạn xác định được họ là người ra quyết định hay là người giới thiệu sản phẩm của bạn cho cấp trên/nhân viên của họ.

Hãy nhớ, đừng bao giờ bán hàng ngay khi đang trò chuyện với khách hàng tiềm năng.

Sau khi đặt được lịch hẹn với khách hàng tiềm năng với thời gian cụ thể. Bạn phải lên kế hoạch chuẩn bị trước khi đi gặp khách hàng tiềm năng.

Hãy chắc chắn rằng, bạn đã kiểm tra thật kỹ những thứ sau:

- ✓ Danh thiếp (Card visit)
- ✓ Quà lưu niệm mang tính quảng cáo
- ✓ Bộ bán hàng theo quy trình
- ✓ Sản phẩm cụ thể để khách hàng trải nghiệm
- ✓ Bản thuyết trình và phiếu đặt hàng

Một khi bạn đã làm tốt điều này, bạn có thể tự tin đi gặp khách hàng tiềm năng của mình.

Khi gặp khách hàng tiềm năng, hãy nhớ rằng, luôn có 3 câu hỏi trong tâm trí của họ khi gặp bạn.

Bạn là ai?

Bạn đến từ đâu?

Bạn đến đây để làm gì ?



Khi khách hàng tiềm năng đã sẵn sàng nghe bạn thuyết trình, hãy bật máy tính và bắt đầu nói về slide bạn đã chuẩn bị.

“Thưa anh/chị, SlimCRM với mục tiêu trở thành phần mềm quản lý tốt nhất cho doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ. (tùy theo quy mô doanh nghiệp) là công ty tiên phong cung cấp giải pháp số hóa toàn bộ quy trình doanh nghiệp nhằm tăng năng lực quản trị và tối ưu hiệu suất bán hàng.

Với hơn 10 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực công nghệ, chúng tôi đã xây dựng được Hệ sinh thái sản phẩm với hơn 2.000 khách hàng doanh nghiệp và 10.000 khách hàng cá nhân.”

Sau đó, hãy nói với khách hàng tiềm năng rằng:

“Thưa anh/chị, SlimCRM được thiết kế tinh gọn, cực kỳ dễ sử dụng nhìn là hiểu không cần đào tạo. Như anh chị thấy, giao viết tiếng việt, bảng dashboard thể hiện thông tin quan trọng nhất về tổ chức và cá nhân.

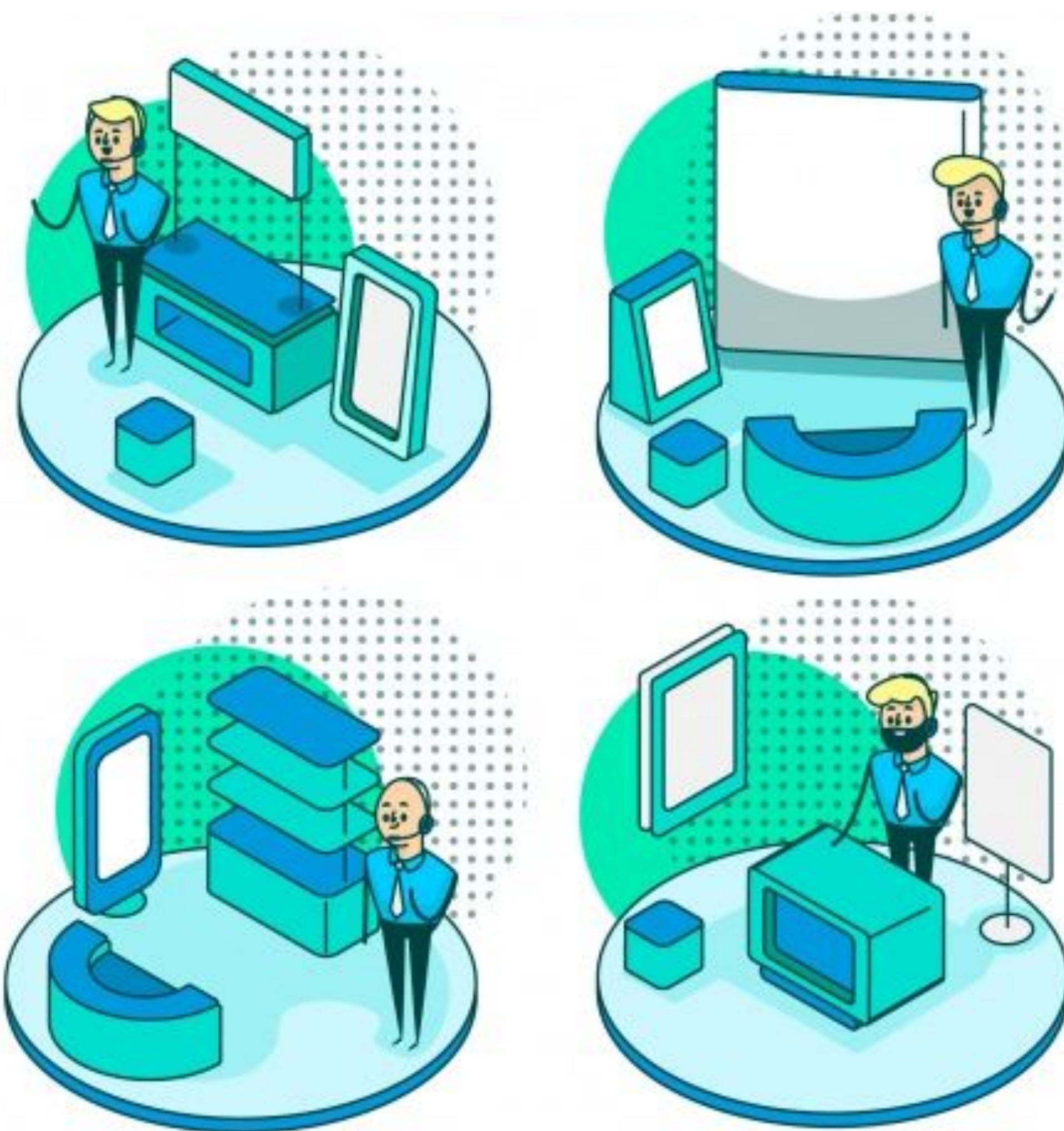
Các tính năng của hệ thống tập trung vào 3 giai đoạn bán hàng (trước, trong và sau bán hàng) Điều đó được thể hiện qua giao diện trực quan. Cực dễ tìm phải không ạ.”

Step 4

Demo sản phẩm

Demo là một phần quan trọng của cuộc gọi bán hàng, bạn có thể nói với họ tất cả những điều tuyệt vời về sản phẩm qua điện thoại.

Nhưng điều này không thực sự tốt. Khách hàng tiềm năng phải nhìn thấy nó thực tế để tin những gì bạn vừa nói và nếu họ thấy sản phẩm tốt sẽ đủ thuyết phục để họ mua hàng.



Lưu ý:

- ☑ Trong quá trình hướng dẫn, đừng quên nói những lời khen ngợi/động viên họ hoặc hỏi họ làm có dễ dàng không. Khi bạn khen họ, tặng họ món quà lưu niệm, họ sẽ có xu hướng đứng về phía bạn và sẽ đồng ý bất cứ điều gì khi bạn nói.
- ☑ Hãy hỏi họ cảm thấy thế nào về sản phẩm, chắc chắn họ sẽ nói tốt về sản phẩm. Cộng với những lời bạn khen ngợi và quà tặng ở trên, họ sẽ là nhân tố thúc đẩy khách hàng tiềm năng mua sản phẩm của bạn.
- ☑ Và cũng đừng bỏ rơi khách hàng tiềm năng. Hãy luôn đưa mắt về phía họ. Vì họ chính là người quyết định có kí hợp đồng với bạn hay không.

Sau tất cả các cuộc demo sản phẩm, luôn luôn nói với khách hàng rằng: "Đây là một sản phẩm thật hữu ích phải không anh/chị? Tôi chắc chắn rằng **[sản phẩm của bạn]** có thể đáp ứng gần như toàn bộ mong muốn hiện tại của doanh nghiệp mình. Việc áp dụng sớm **[sản phẩm của bạn]** sẽ giúp anh chị đạt được hiệu quả công việc tốt hơn với ít nỗ lực hơn." **(luôn có sẵn hợp đồng)**

Sau đó, chuyển sang trang bảng giá giới thiệu các mức giá với khách hàng.

(Nếu không có sự phản đối từ khách hàng tiềm năng của bạn, hãy đưa cho họ nội dung bản hợp đồng)

Một khi khách hàng tiềm năng đồng ý kí hợp đồng, hãy nói **lời cảm ơn** họ đã sử dụng sản phẩm.

Trong trường hợp họ từ chối, bạn đã liệt kê sẵn một số nguyên nhân từ chối mua hàng phổ biến từ các nhân viên bán hàng giỏi trong công ty đã sử dụng thành công.

Hãy tìm hiểu lí do và cách trả lời, vận dụng khéo léo để vượt qua sự từ chối của khách hàng.

Luôn **NGHIÊM TÚC** và **KHÉO LÉO** trong việc xử lý các từ chối này. Đây có thể là trở ngại lớn nhất trong 5 bước bán hàng.

Nhưng hãy nhớ **"TỪ CHỐI LÀ MỘT TÍN HIỆU TỐT ĐỂ BẠN HỌC TẬP"**

Và khi bạn vượt qua được bước này cho thấy khả năng xử lý từ chối của bạn rất chuyên nghiệp, thể hiện bạn là **NGƯỜI BÁN HÀNG SIÊU ĐẲNG**.

Hãy nhớ rằng, **luôn có giải pháp cho mọi sự từ chối**. Việc của bạn là hãy tìm ra nó !

5

Kế hoạch bán hàng qua điện thoại

Cách gọi điện cho khách hàng đăng kí tài khoản mới.

Khi khách hàng nhắc máy, hãy nói:

- “- Xin chào, tên tôi là...tôi đang gọi từ **[tên công ty bạn]**
- Tôi nhận được thông tin đăng kí dùng thử tài khoản của anh/chị . Tôi gọi để hỗ trợ anh chị, trong quá trình sử dụng anh chị có gặp khó khăn nào không ạ ?
- Anh chị đang làm trong lĩnh vực gì? Và anh chị đang quan tâm đến tính năng nào nhất của **[Sản phẩm của bạn]** ?..”

Trò chuyện với người mua (người quyết định mua hàng):

- “- Theo kinh nghiệm của bên tôi, việc ứng dụng **[sản phẩm của bạn]** vào kinh doanh đem lại kết quả không ngờ cho rất nhiều doanh nghiệp như: **[liệt kê lợi ích]**
- Hôm nay tôi có làm việc gần khu vực của anh/chị và tôi có thể qua công ty để giới thiệu thêm không ? Sáng hay chiều sẽ phù hợp với anh/chị ? Ok/Ồi được chứ. Cảm ơn họ và hẹn gặp lại.”

Hãy nhớ, không bán hàng khi đang nói chuyện điện thoại !

6

Nguyên nhân từ chối mua hàng phổ biến

Từ chối là một phần bình thường của quy trình bán hàng. Nhân viên bán hàng nên tôn trọng và cần chuẩn bị để xử lý. Từ chối sẽ thay đổi tùy thuộc vào người mua cụ thể.

Biết nguyên nhân của từ chối sẽ giúp sales thực hiện công việc tốt hơn khi trả lời họ. Do đó, sales cần phân tích cẩn thận những lý do ẩn chứa đằng lời từ chối đó trước khi tiến hành trả lời khách hàng.



Một số nguyên nhân từ chối:

- ☑ Thiếu niềm tin vào công ty và người bán hàng
- ☑ Phản ứng/thói quen tự nhiên khi mua hàng
- ☑ Không có khả năng tài chính chi trả
- ☑ Cần thêm thông tin để nhận ra nhu cầu cần tới sản phẩm
- ☑ Người ra quyết định ưu tiên mua sản phẩm khác

Các từ chối tập trung phổ biến:

- ☑ Giá cả
- ☑ Tính năng của sản phẩm
- ☑ Công ty hoặc nhân viên bán hàng
- ☑ Trải nghiệm dịch vụ kém
- ☑ Trì hoãn hoặc tránh đưa ra quyết định



7

Kỹ thuật xử lý từ chối mua hàng

Thái độ khi gặp từ chối:

- ☑ Từ chối là cơ hội để bán hàng
- ☑ Cần tận dụng mọi sự từ chối để biến thành một cuộc bán hàng
- ☑ Đừng nhăm lẩn giữa cái cố với từ chối mua hàng thực sự
- ☑ Đừng huỷ hoại cuộc bán hàng chỉ vì nhăm lẩn dấu hiệu mua hàng với sự từ chối

5 bước để kết thúc từ chối

- ✓ Thể hiện sự hiểu biết nhưng không đồng ý
- ✓ Làm rõ sự từ chối
- ✓ Chuyển đổi từ chối sang câu hỏi
- ✓ Trả lời từ chối dưới dạng câu hỏi
- ✓ Kết thúc thương vụ





Kỹ thuật để xử lý từ chối

- Thể hiện sự hiểu biết và thăm dò thêm
- Biến từ chối dịch vụ như một lợi thế bán hàng
- Trì hoãn câu trả lời
- Bỏ qua từ chối

Xem thêm tài liệu hướng dẫn **Sales B2B**

40 tuyệt chiêu xử lý từ chối *dành cho sales B2B & B2C*



Tổng hợp và biên soạn SlimCRM

Tải ngay

SPIN SELLING

Công thức bán hàng B2B
hiệu quả nhất mọi thời đại



Tài liệu đào tạo nội bộ SlimCRM

Tải ngay

4 công cụ giúp *kiến tạo doanh nghiệp hiệu quả cao*



Công cụ tăng năng lực quản trị



Công cụ tiếp thị email tự động



Công cụ thiết kế web chuẩn marketing



Công cụ tăng số lượng khách hàng

Kết nối ngay với chúng tôi

