



Quy trình bán hàng B2B

những hướng dẫn chi tiết & chuẩn mực nhất

Nội dung

- ✓ Quy trình bán hàng là gì ?
- ✓ Tại sao nên xây dựng quy trình bán hàng ?
- ✓ 7 bước xây dựng quy trình bán hàng
- ✓ Demo quy trình bán hàng một vài lĩnh vực
- ✓ 4 công cụ bán hàng nên sử dụng hàng ngày
- ✓ Tiêu chuẩn đánh giá người quản lý bán hàng giỏi



Quy trình bán hàng là gì ?



Quy trình bán hàng là một chuỗi các bước lặp lại mà một nhân viên bán hàng cần thực hiện để biến một người mua tiềm năng thành khách hàng

- *Quy trình bán hàng giữa các tổ chức có thể khác nhau*
- *Phải đảm bảo rằng mỗi bước trong quy trình “càng ngắn càng tốt”*

7 bước thường gặp trong quy trình Sale B2B



Tại sao cần xây dựng quy trình bán hàng ?

Để có tỷ lệ chuyển đổi cao hơn



Tỷ lệ chuyển đổi tăng giúp doanh số công ty tăng.

Hiểu rõ quy trình bán hàng sẽ giúp đội ngũ bán hàng hoạt động hiệu quả và ký được nhiều hợp đồng hơn

Tips: Hãy chắc chắn rằng nhân viên bán hàng của bạn luôn nỗ lực thấu hiểu khách hàng tiềm năng hơn bất kỳ đối thủ cạnh tranh nào

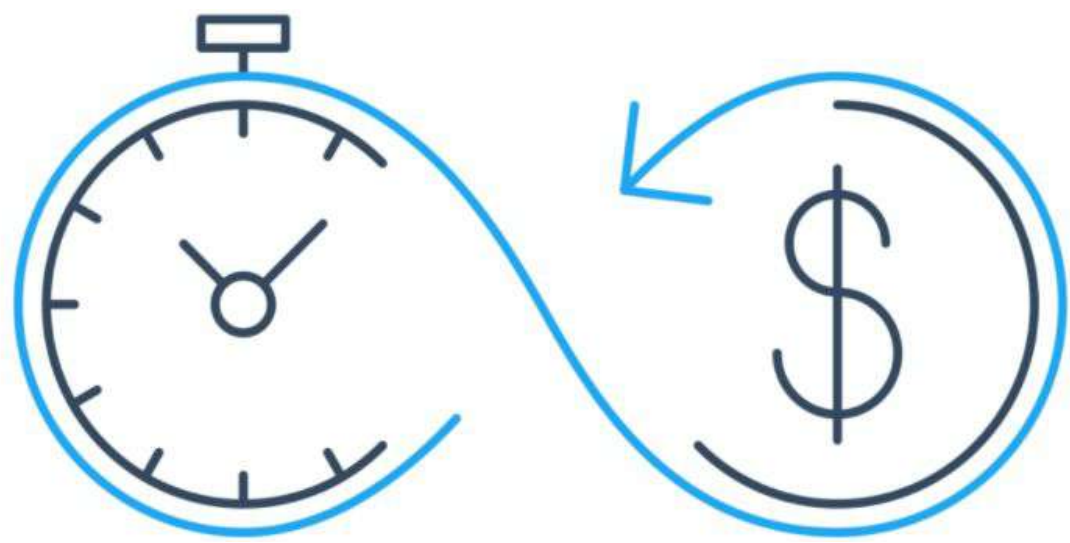
Để có giá trị hợp đồng lớn hơn

Bằng cách thực sự hiểu phương thức hoạt động của quy trình bán hàng cộng với giám sát chặt chẽ đội ngũ bán hàng thực hiện đầy đủ các bước sẽ giúp bạn có nhiều hợp đồng giá trị hơn

Tips: Một điều quan trọng trong bước này đó là, người bán hàng phải tìm lí do vì sao, khi nào, cách thức mà khách hàng hay mua sản phẩm từ các công ty lớn và phải thực hiện một cách chủ động. Luôn chắc chắn rằng đây là một bước trong quy trình bán hàng của bạn.



Để tiết kiệm thời gian



Thực tế, nhiều người bán hàng đang lãng phí thời gian cho các cơ hội không khả thi. Một quy trình bán hàng tuyệt vời sẽ giúp nhân viên bán hàng & người quản lý sớm nhận ra cơ hội không thành công.

{Mẹo} Nhân viên bán hàng của công ty phải tìm hiểu kỹ quy trình ra quyết định mua hàng của khách hàng để đảm bảo nhân viên của bạn không lãng phí thời gian khi làm việc.

TRƯỚC KHI BẮT ĐẦU

Quy trình bán hàng **không giống như một đường thẳng**. Nó rất phức tạp đòi hỏi bạn phải liên tục cải thiện và phát triển.

Một quy trình bán hàng tuyệt vời luôn bắt đầu từ một quan điểm đúng đắn!



7 bước xây dựng

quy trình bán hàng

1	Xác định quy trình mua của khách hàng
2	Xác định giai đoạn bán hàng
3	Xác định mục tiêu & Kết quả
4	Xác định hành động
5	Xác định công cụ bán hàng
6	Xác định công cụ tiếp thị
7	Không ngừng cải tiến

7 bước xây dựng quy trình bán hàng B2B

Bước 1

Xác định quy trình mua của khách hàng



Ví dụ về quy trình mua hàng - nguồn: Gartner

- ✓ Tìm hiểu hành trình mua hàng của khách hàng & các điểm then chốt quyết định việc mua hàng.
- ✓ Yêu cầu đội sale thực hiện các cuộc gọi cho khách hàng để xác nhận lại quy trình đã vạch ra ở trên.
- ✓ Mô tả chi tiết các bước, tại mỗi bước khách hàng sẽ thực hiện những công việc gì theo các khía cạnh: xã hội (bên ngoài), cảm xúc (bên trong) và chuyên môn (những việc cần làm)



Xác định các giai đoạn bán hàng tương ứng với quy trình mua hàng của khách hàng. Hãy đảm bảo rằng đội ngũ bán hàng của bạn thường xuyên thảo luận và dành nhiều thời gian hơn để kiểm tra xem các giai đoạn mua hàng của khách có phù hợp với những tình huống bán hàng thực tế hay không.

Lưu ý: Các bước bán hàng phải phù hợp với quy trình mua hàng của khách hàng



Ví dụ về quy trình bán hàng

Quy trình bán hàng của công ty công nghệ

1. *Tìm hiểu khách hàng*
2. *Giới thiệu*
3. *Thuyết trình*
4. *Demo sản phẩm*
5. *Đánh giá/ Dùng thử*
6. *Phê duyệt sản phẩm*
7. *Mua hàng lần đầu*

- ✓ 7 giai đoạn tập trung vào các **hành động quan trọng** cần được thực hiện để thúc đẩy quá trình bán hàng đi đến thành công.
- ✓ Với quy trình này người bán hàng luôn hiểu được bước tiếp theo là gì.
- ✓ Quy trình này phù hợp với công ty chỉ bán một loại sản phẩm hoặc giải pháp

Quy trình bán giải pháp

1. Cơ hội triển vọng
2. Cơ hội không đủ điều kiện
3. Cơ hội đủ điều kiện
4. Rất quan tâm đến giải pháp
5. Lựa chọn giải pháp
6. Triển khai giải pháp

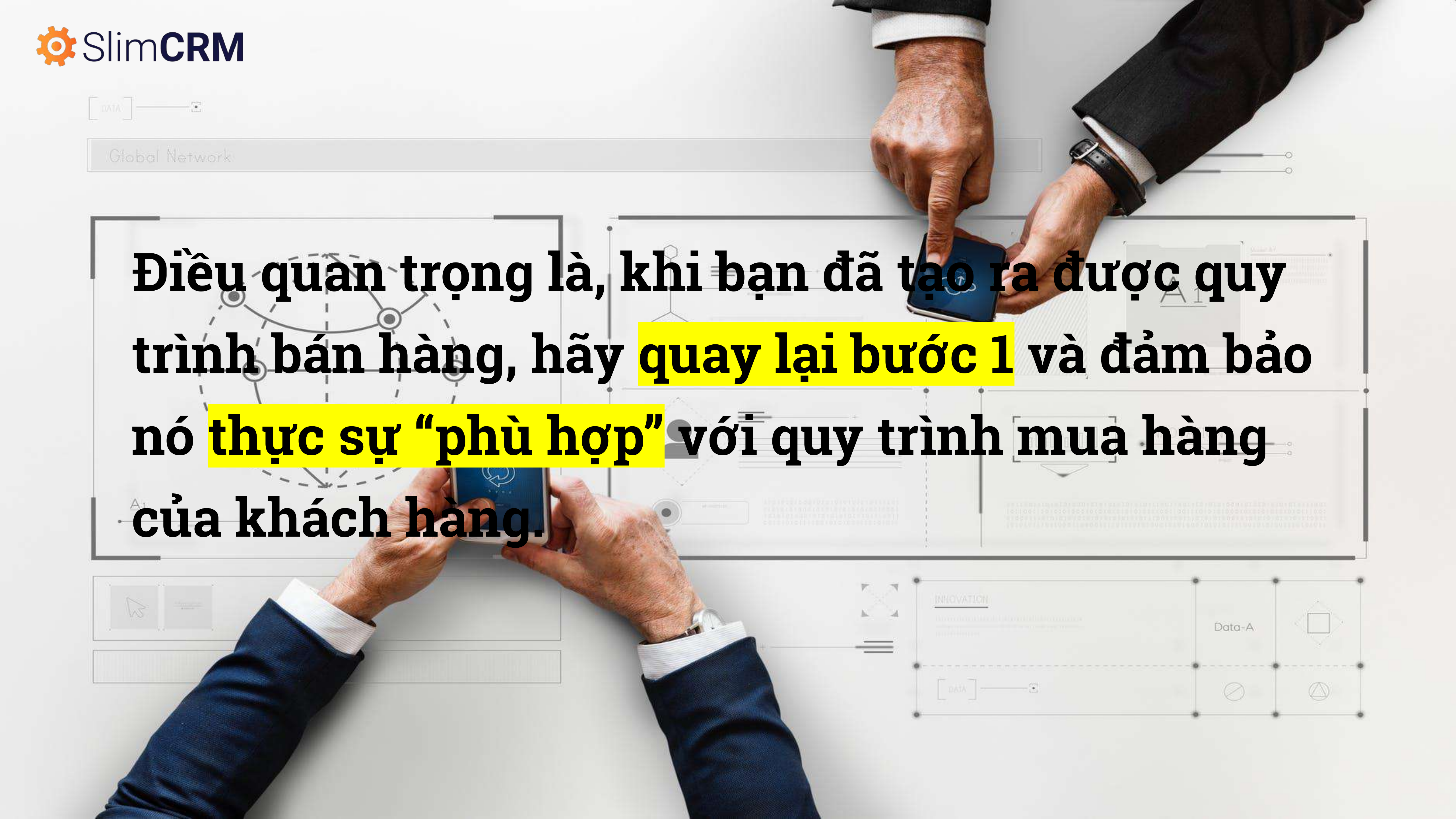
- ✓ Trong 6 bước này, đánh giá mức độ của cơ hội tiềm năng là rất quan trọng và cần phải có tiêu chí rõ ràng
- ✓ Giai đoạn **Cơ hội không đủ điều kiện**, bạn nên dành nhiều thời gian cho các bài thuyết trình, thấu hiểu vấn đề của khách hàng, công việc của họ và tạo ra một đề xuất độc đáo thực sự có giá trị.
- ✓ Giai đoạn **Cơ hội đủ điều kiện**, khi mà những giá trị cốt lõi trong đề xuất đã được xác định và trao đổi.

Quy trình bán hàng có thêm giai đoạn marketing

1. Thu hút cơ hội tiềm năng
2. Xây dựng mối quan tâm và tạo nhu cầu
3. Đánh giá cơ hội đến từ marketing
4. Đánh giá cơ hội bán hàng

- 1. Cơ hội đủ điều kiện*
- 2. Xác định giải pháp*
- 3. Gửi đề xuất*
- 4. Danh sách rút gọn*
- 5. Đàm phán hợp đồng*
- 6. Ký hợp đồng*

- ✓ 4 bước đầu tiên là liên quan đến tiếp thị trong đó việc nuôi dưỡng khách hàng tiềm năng được tự động hóa giúp nhóm bán hàng hiểu được công cụ nào đang được sử dụng để tạo ra nguồn cơ hội.
- ✓ Khi cơ hội marketing đã chuyển thành cơ hội bán hàng, đội ngũ kinh doanh phải tập trung vào việc đưa ra bản đề xuất có giá trị và thuyết phục người ra quyết định xác nhận.

A top-down view of two business people in suits interacting with a large digital screen. The screen displays a complex interface with various data visualizations, including a globe, a network diagram, and a table. The text is overlaid on the screen. The background is a light gray with faint grid lines and icons.

Điều quan trọng là, khi bạn đã tạo ra được quy trình bán hàng, hãy **quay lại bước 1** và đảm bảo nó **thực sự “phù hợp”** với quy trình mua hàng của khách hàng.



Mục tiêu và kết quả của mỗi giai đoạn là gì? Nhân viên bán hàng cần phải đạt được những gì? Hãy xác định rõ ràng những điều trên.



Mỗi một giai đoạn bán hàng bao gồm các bước và hành động nhỏ cần làm để nhanh chóng đạt kết quả và chuyển sang giai đoạn kế tiếp

Xác định các hành động cần làm là vô cùng quan trọng trong quy trình bán hàng.

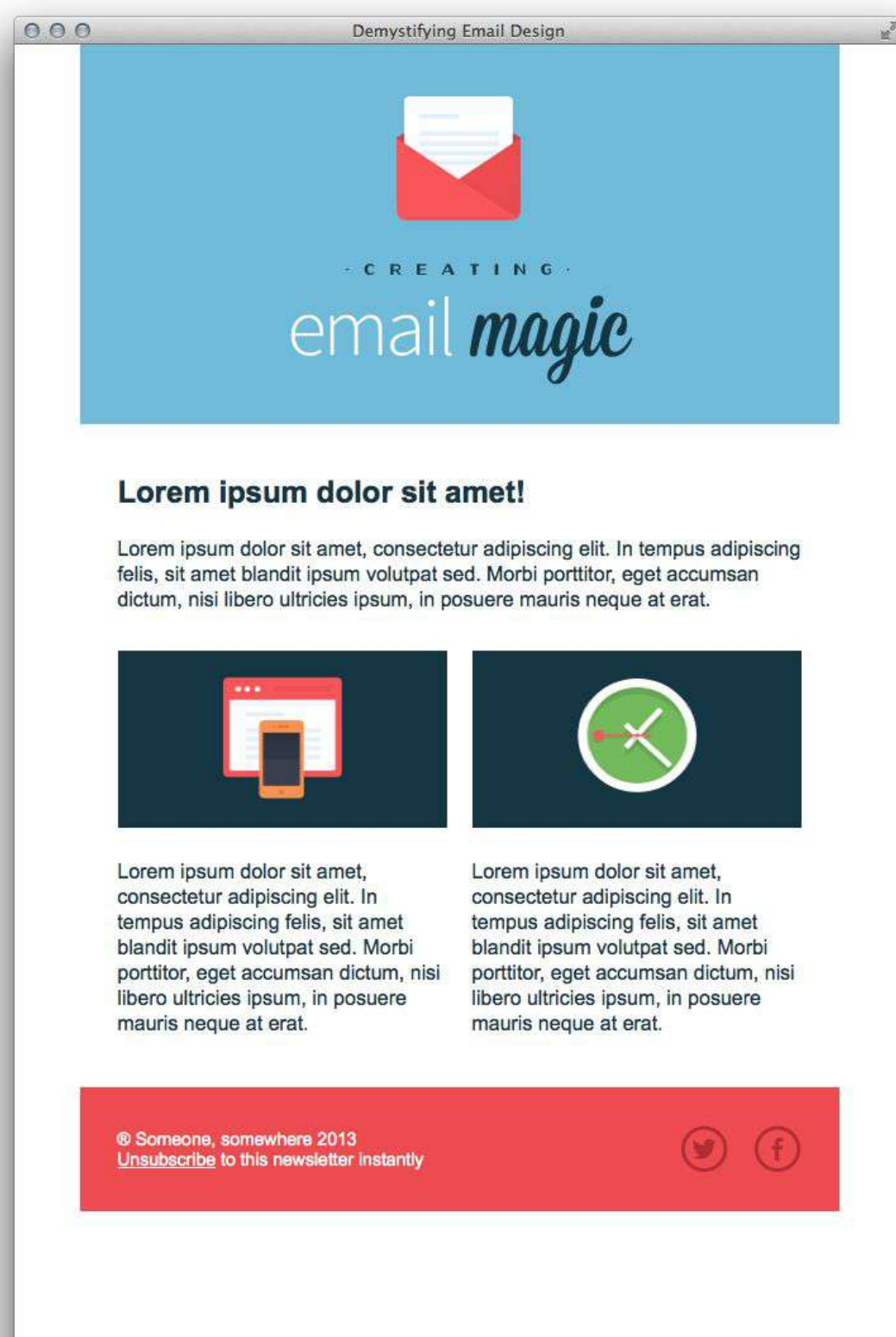


Công cụ nào cần trang bị cho đội ngũ bán hàng để có thể đạt được kết quả mục tiêu? Lời giới thiệu, câu hỏi khảo sát, câu chuyện thành công, bản demo hay slide thuyết trình?

Cần đảm bảo rằng các công cụ đã sẵn sàng cho từng giai đoạn và hãy sáng tạo. Những công cụ bán hàng tốt sẽ giúp bạn tăng tốc bán hàng.

1 Email soạn sẵn

Sử dụng các mẫu email soạn sẵn để bắt đầu quá trình bán hàng. Hãy chắc chắn rằng nội dung email luôn được cải tiến.



Tips: Phần mềm SlimCRM đã có chức năng lưu trữ các mẫu email soạn sẵn, bạn chỉ việc chọn và gửi đi cho khách hàng một cách nhanh chóng. Tham khảo và dùng thử tại SlimCRM.vn

**2**

Email tự động chăm sóc cơ hội

Với hàng trăm cơ hội tiềm năng mỗi tuần, bạn cần đảm bảo họ luôn được chăm sóc. Bạn có thể sử dụng SlimEmail.vn để tạo các chiến dịch Drip email marketing chăm sóc tự động.

 *Dành cho bạn*

16 mẫu email chốt sale kinh điển trong mọi hoàn cảnh

Tải ngay

3

Bản thuyết trình ấn tượng



Theo nghiên cứu của Garner, bài thuyết trình bán hàng là một công cụ then chốt giúp thúc đẩy khách hàng tiềm năng nhanh chóng đưa ra quyết định mua hàng.

Hãy dồn công sức và trau chuốt để biến bản thuyết trình của bạn thành một “tác phẩm” hoàn hảo

4

Demo sản phẩm

Nếu sản phẩm, dịch vụ của bạn có thể demo, hãy demo chúng. Bạn nên chắc chắn rằng thực hiện việc demo này một cách tốt nhất.

Đặc biệt, nên dành nhiều thời gian để làm đi làm lại thao tác cho nhuần nhuyễn.



5

Phân tích đối thủ cạnh tranh

Nắm rõ điểm mạnh và điểm yếu của đối thủ để có thể sử dụng trong các cuộc trò chuyện với khách hàng.



6

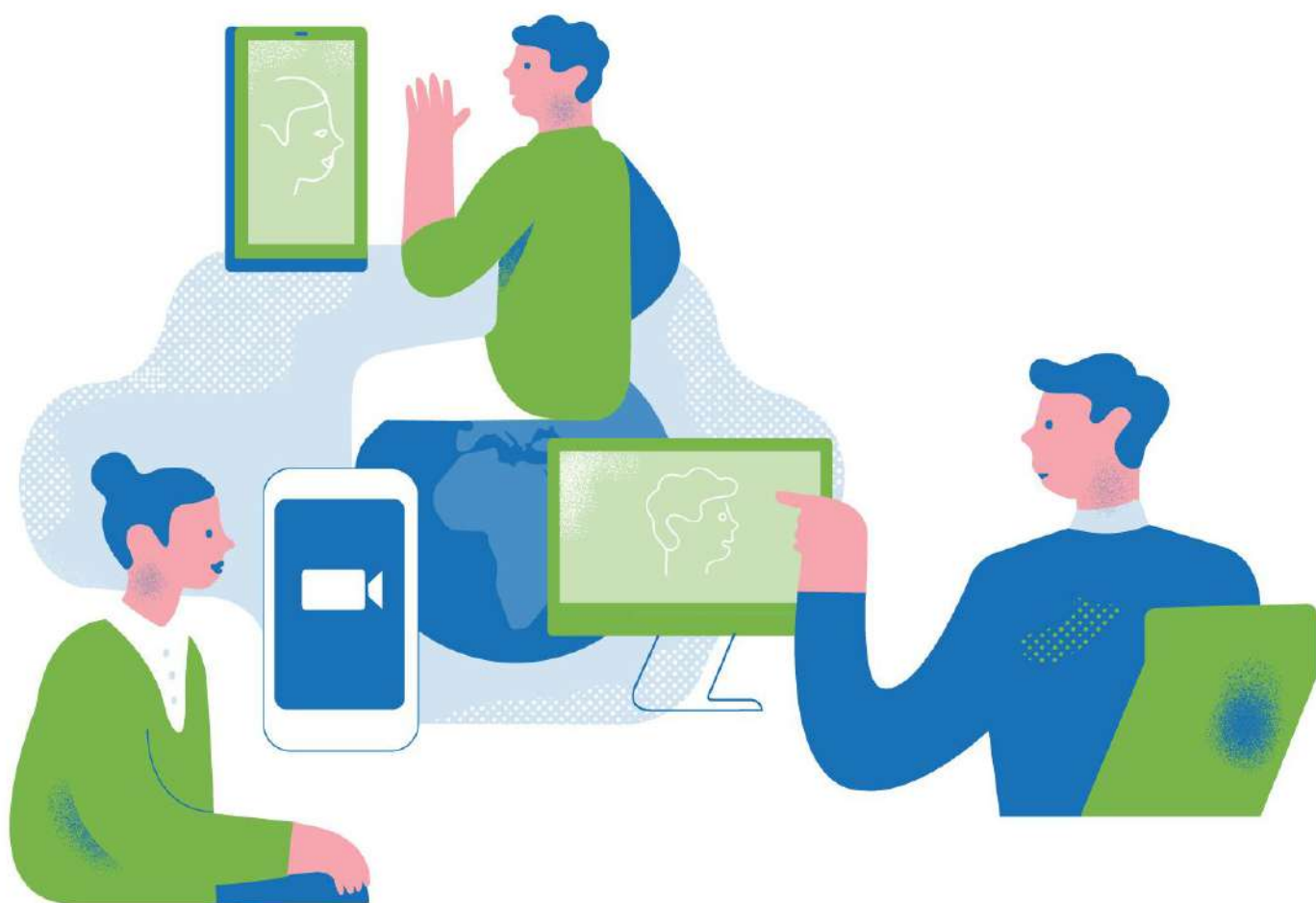
Chân dung khách hàng

Bạn phải mô tả được chân dung khách hàng của mình thật chi tiết



7 **Danh sách khách hàng tiêu biểu**

Mọi khách hàng đều luôn thích lắng nghe những câu chuyện thành công gắn liền với những kết quả rõ ràng và thực tế



8

Kịch bản bán hàng trực tiếp

Đây là bản hướng dẫn dành cho nhân viên bán hàng:

- Nên đặt câu hỏi gì?
- Vấn đề và giải pháp nào cần làm nổi bật?
- Những giá trị nào cần nhấn mạnh?



9

Những số liệu thống kê thuyết phục

Sẽ rất tốt nếu bạn có thể dẫn chứng những số liệu thống kê tin cậy, từ các chuyên gia.



10 **Tính toán tỷ suất hoàn vốn (ROI)**

Cho khách hàng thấy những kết quả / giá trị họ sẽ nhận được nếu họ lựa chọn / đầu tư vào giải pháp của bạn.



11

Khung thời gian, các bước triển khai

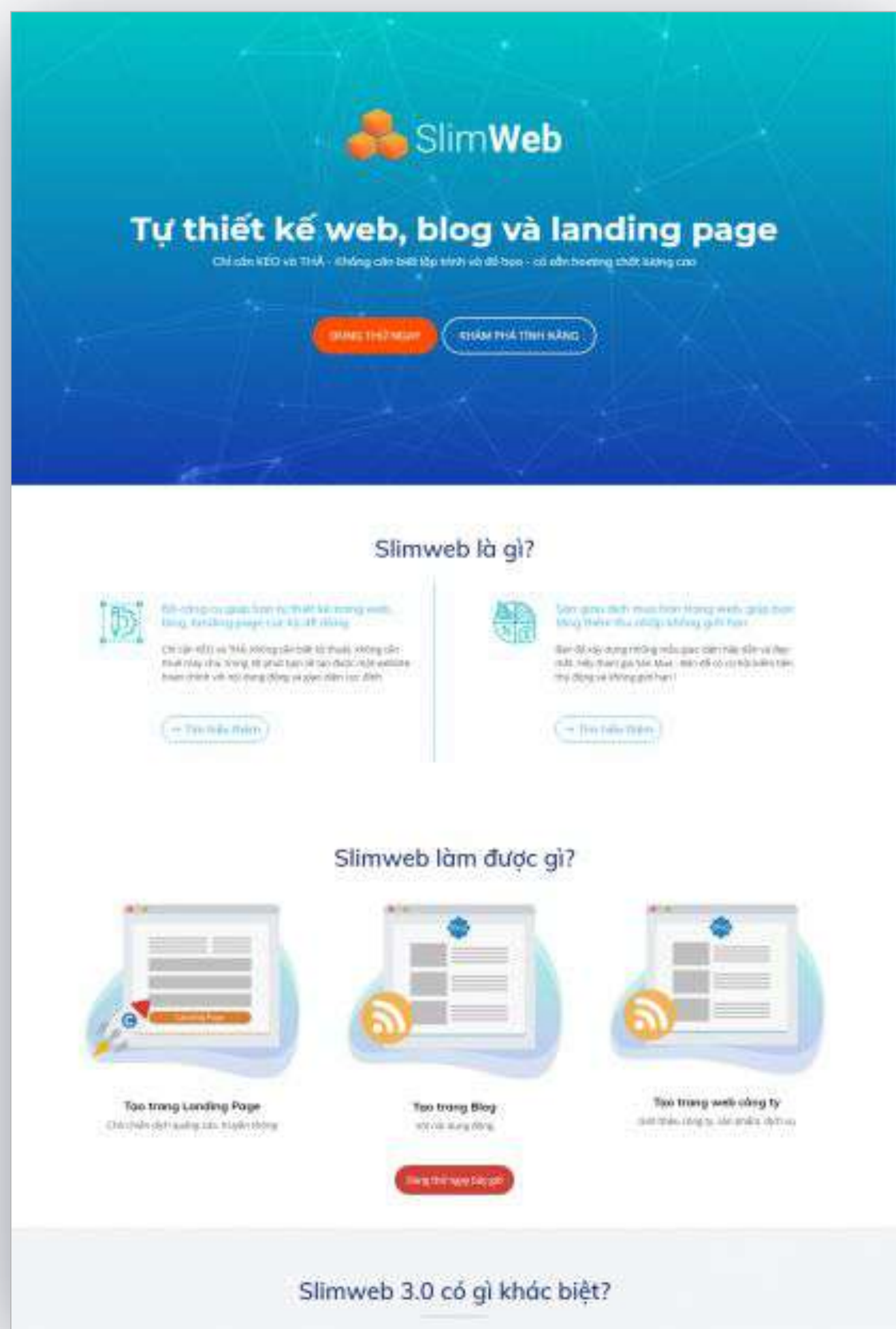
Luôn cho khách hàng biết trước các bước và mốc thời gian trong giai đoạn ký hợp đồng / triển khai





Những công cụ tiếp thị nào cần có sẵn cho đội ngũ bán hàng để có thể đạt được kết quả mục tiêu?

Họ có cần một trang landing page hấp dẫn? những bài viết thu hút, ebook, infographics hay một câu chuyện thành công?



Trang landing page

Nếu bạn chưa có một trang web bắt mắt có thể tạo ra cơ hội mỗi ngày, hãy thiết kế ngay và luôn !

Gợi ý: Hãy sử dụng [Slimweb.vn](https://slimweb.vn) - công cụ thiết kế web và landing page

Ebook miễn phí

Tạo ra những ebook có giá trị đối với khách hàng tiềm năng của bạn.

Ví dụ như:

- *Cách làm*
- *5 chiến lược để*
- *Tại sao...*
- *5 lỗi cần tránh...*



Blog bài viết



GOOGLE ADWORDS

Tóm tắt điểm chính Sự kiện
Webmaster Conference Ho Chi Minh
City



GOOGLE ADWORDS

Hướng dẫn triển khai Schema FAQ



INTERNET MARKETING

Google studio và cách các nhà
Marketing thổi hồn vào số liệu



INTERNET MARKETING

Performance Marketing là gì? Cách
doanh nghiệp áp dụng
Performance



INTERNET MARKETING

5 cách kết hợp SEO - SEM hiệu quả

LÊN ĐẦU



INTERNET MARKETING

[Infographic] Số liệu thống kê mới
nhất 2019 về Online Marketing

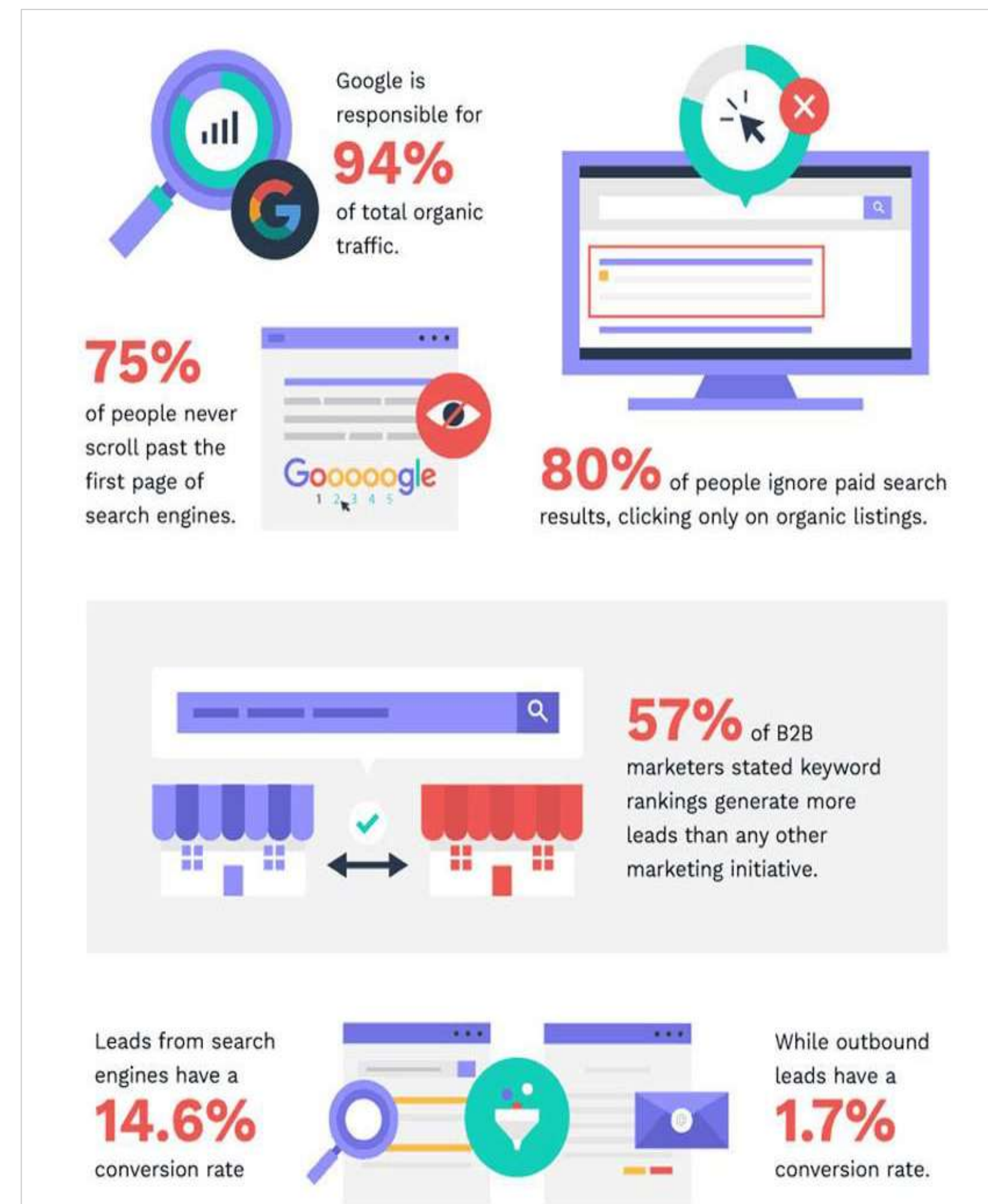
Blog giúp bạn có được cơ hội tiềm năng và nó cũng là một cách tuyệt vời để nuôi dưỡng cơ hội.

Trong mỗi email gửi đi, hãy đính kèm các link bài viết blog và điều hướng họ đến đó

Gợi ý tham khảo: <https://blog.slimsoft.vn>

Infographics

Infographic là công cụ dễ hiểu, đi vào lòng người nhất, thúc đẩy quá trình mua hàng nhanh hơn.



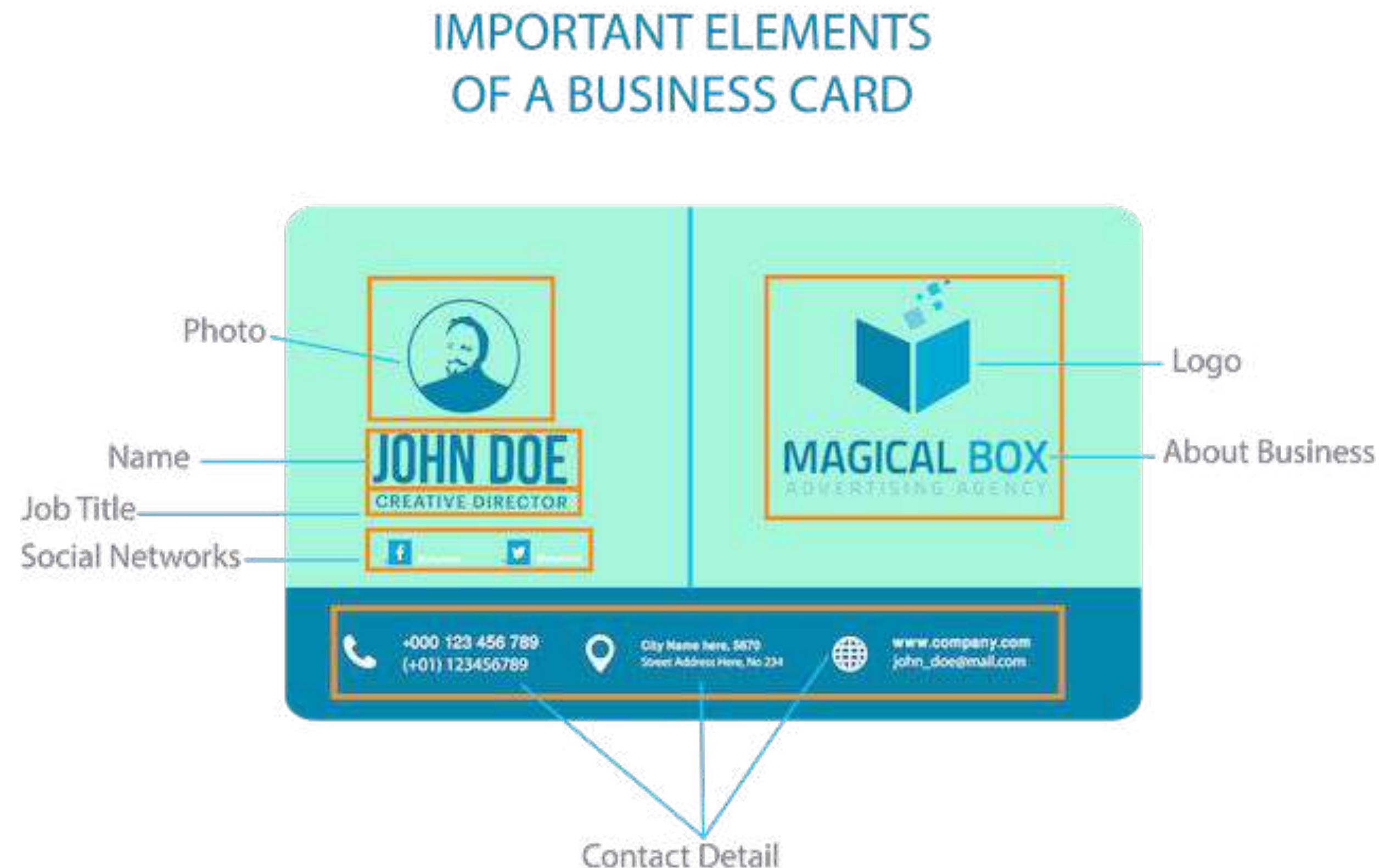
Bản thuyết trình trên SlideShare

The screenshot shows a SlideShare presentation interface. The main content area displays the title "CẨM NANG SEEDING 2019 NGHỆ THUẬT BUÔN CHUYỆN ONLINE" and a subtitle "(Tài liệu nội bộ, tổng hợp và biên soạn bởi SlimSoft.vn)". Below the text is an illustration of a person with a megaphone addressing a group of people. The presentation is currently on slide 1 of 17. The right sidebar lists several related courses, including "Grant Writing for Education", "Visual Thinking Strategies", "Extending CRM - Hệ thống cốt tử của mọi doanh nghiệp", "Hướng dẫn trọng yếu tối ưu landing page (update 2019)", "Tổng hợp 20 yếu tố cần tối ưu để tạo mẫu Email marketing cuốn hút khách hàng...", and "Lộ trình bài bản 30 ngày xây...". The bottom of the slide shows the title "Cẩm nang Seeding 2019 - Nghệ thuật buôn chuyện online (by Slimsoft.vn)" and a view count of 598 views.

Khách hàng tiềm năng của bạn có thể tìm thấy được câu trả lời thông qua một bài thuyết trình đăng tải trên kênh slide share

Danh thiếp ấn tượng

Đừng bao giờ thiết kế danh thiếp một cách cầu thả. *Hãy tạo một name card thật khác biệt và nổi bật.*



Đó là tất cả công cụ giúp **tăng tốc bán hàng**. Nó có thể mang lại hàng triệu đô la doanh thu cho bạn

Điều tuyệt vời nhất là những công cụ bán hàng & marketing này có thể tăng tốc chu trình bán hàng

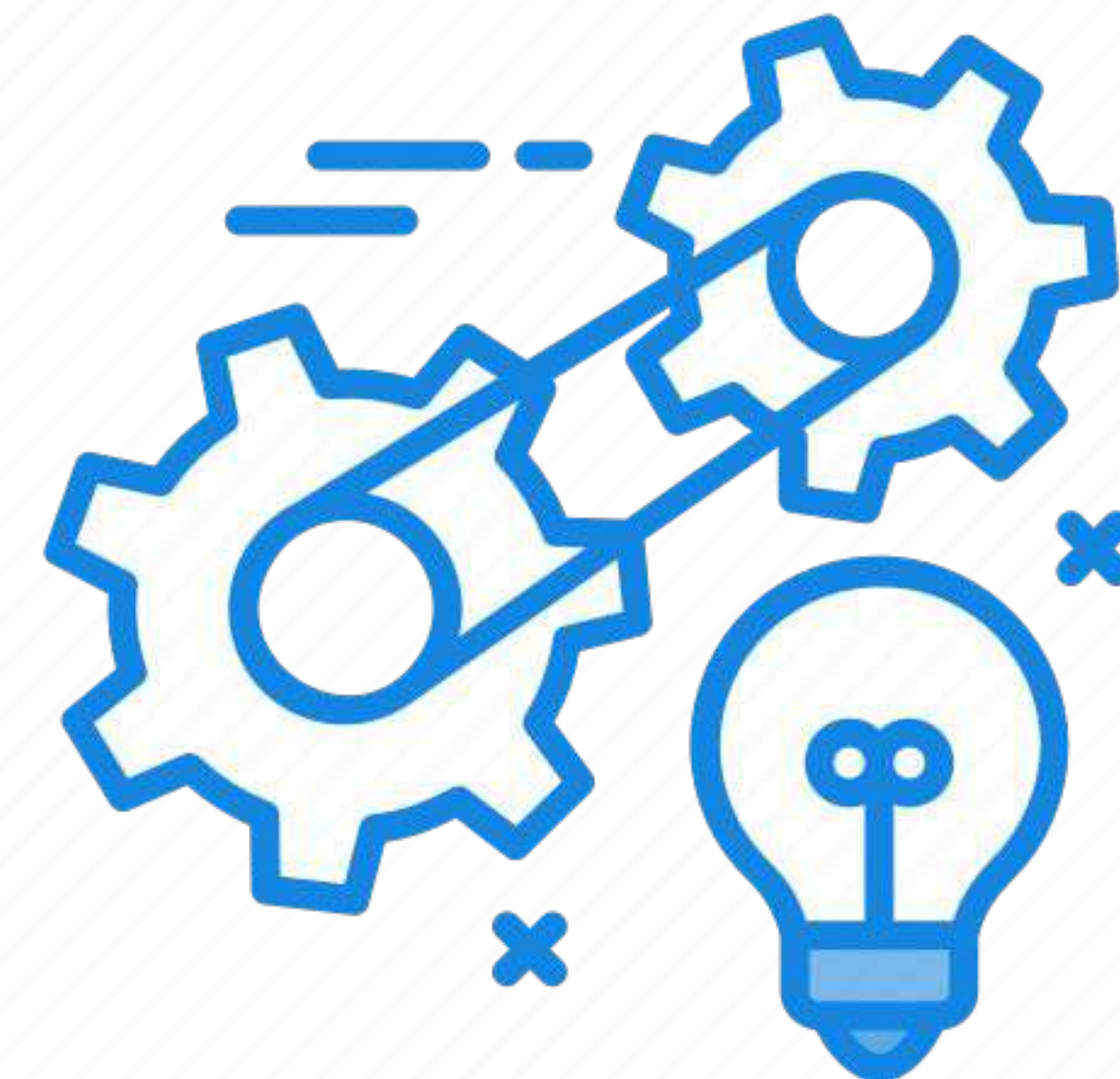
Nó giúp loại bỏ sự bất ổn, những câu hỏi lặp lại không cần thiết và khiến đội ngũ bán hàng trở nên **chuyên nghiệp và hiệu quả hơn**

Hãy chắc chắn rằng bạn có đầy đủ những công cụ này

Khi quy trình bán hàng của bạn đã được xác định, bạn vẫn cần tiếp tục đánh giá và cải tiến liên tục.

Hãy tìm ra những bước và hành động không thực sự có ý nghĩa và loại bỏ.

Vì thế, bạn luôn cần phải xem mình có thể làm gì tốt hơn.



Những thống kê bạn nên biết....

- ☑ Cứ 5 email gửi khách hàng tiềm năng thì chỉ có 1 phản hồi
- ☑ Cần có 21 cuộc gặp mới có được một khách hàng

Điều này có nghĩa là bạn cần gửi rất nhiều email và gặp khách mới mới chốt được hợp đồng vì vậy đừng bao giờ chán nản và bỏ cuộc



6 yếu tố quyết định sự thành công của quy trình bán hàng

1

Hãy phân công trách nhiệm cho một người.
Nhiều lần tôi đã thấy, người quản lý tạo ra các quy trình bán hàng mà không ai sử dụng nó hoặc thật sự không hiểu.

Vì thế nên, chỉ định một người am hiểu về quy trình bán hàng này để truyền động lực cho đội ngũ bán hàng và cải thiện nó. Hãy đảm bảo rằng, liên tục theo dõi và giúp đỡ đội ngũ bán hàng hiểu và sử dụng được quy trình.

2

Sử dụng phần mềm CRM để hỗ trợ bán hàng.

Có rất nhiều hệ thống CRM nhưng không phải cái nào cũng phù hợp với bạn. Hãy lựa chọn phần mềm CRM một cách cẩn thận. Sau đó có thể bổ sung thêm các công cụ hỗ trợ khác giúp đội ngũ bán hàng tăng trưởng tốt hơn.

3

Người bán hàng giỏi thường không phải là người quản lý bán hàng

Một số CEO vẫn tin rằng một người bán hàng tốt có thể là một người quản lý bán hàng tuyệt vời.

Thực tế thì, phẩm chất và kỹ năng của người quản lý bán hàng không giống với kỹ năng của người bán hàng.



**Người quản lý bán hàng giỏi
cần có kỹ năng gì?**

Một người quản lý bán hàng giỏi phải có

1. Khả năng quy trình hóa
2. Huấn luyện & Truyền động lực
3. Xây dựng công cụ bán hàng
4. Liên tục cải tiến
5. Tổ chức cuộc họp hiệu quả
6. Nắm vững hệ thống CRM
7. Lãnh đạo nhóm
8. Báo cáo & phân tích



4

Học hỏi từ mọi người trong đội ngũ bán hàng để biết cách tạo ra các đề xuất có giá trị

Những người bán hàng thường không biết cách tạo ra đề xuất có giá trị như nào, họ chỉ thường tập trung vào sản phẩm trong khi đó, khách hàng lại thường quan tâm đến lợi ích sản phẩm mang lại cho họ là gì.

5

Rút ngắn chu kỳ bán hàng

Hãy nhìn kỹ vào chu kỳ bán hàng và liệt kê tất cả các cách bạn có thể **tiết kiệm thời gian**. Bạn sẽ thấy cơ hội ở đó. Chu kỳ bán hàng **càng ngắn** sẽ đem lại tỷ lệ **thành công cao hơn**.

6

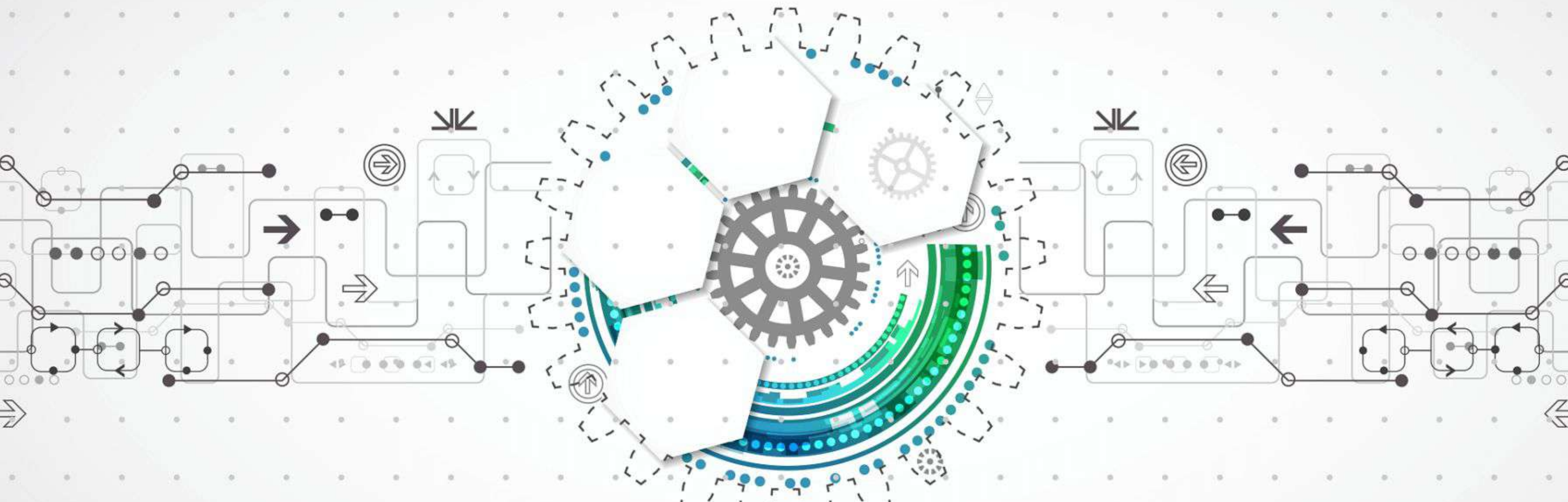
Hãy thực sự khắt khe

Là một công ty khởi nghiệp, rất có thể bạn đang lãng phí thời gian vào những ý tưởng không bao giờ thành sự thực. Việc tạo ra một quy trình bán hàng nghiêm ngặt dựa trên **nguyên tắc BANT** sẽ giúp đội ngũ bán hàng cải thiện năng suất một cách đáng kể.

BANT là viết tắt của:

- *Budget (Ngân sách): Leads có ngân sách nếu cần để mua sản phẩm của bạn không?*
- *Authority (Thẩm quyền): Liệu Lead có quyền mua hàng hoặc có thêm người bạn cần nói chuyện không?*
- *Needs (Nhu cầu): Dịch vụ của bạn giảm được nỗi đau nào?*
- *Timeline (Mốc thời gian): Khi nào Lead muốn mua hàng?*

Bán hàng mà như không bán hàng mới là nghệ thuật. Hãy hết lòng trao đi giá trị, khách hàng sẽ đến với bạn...

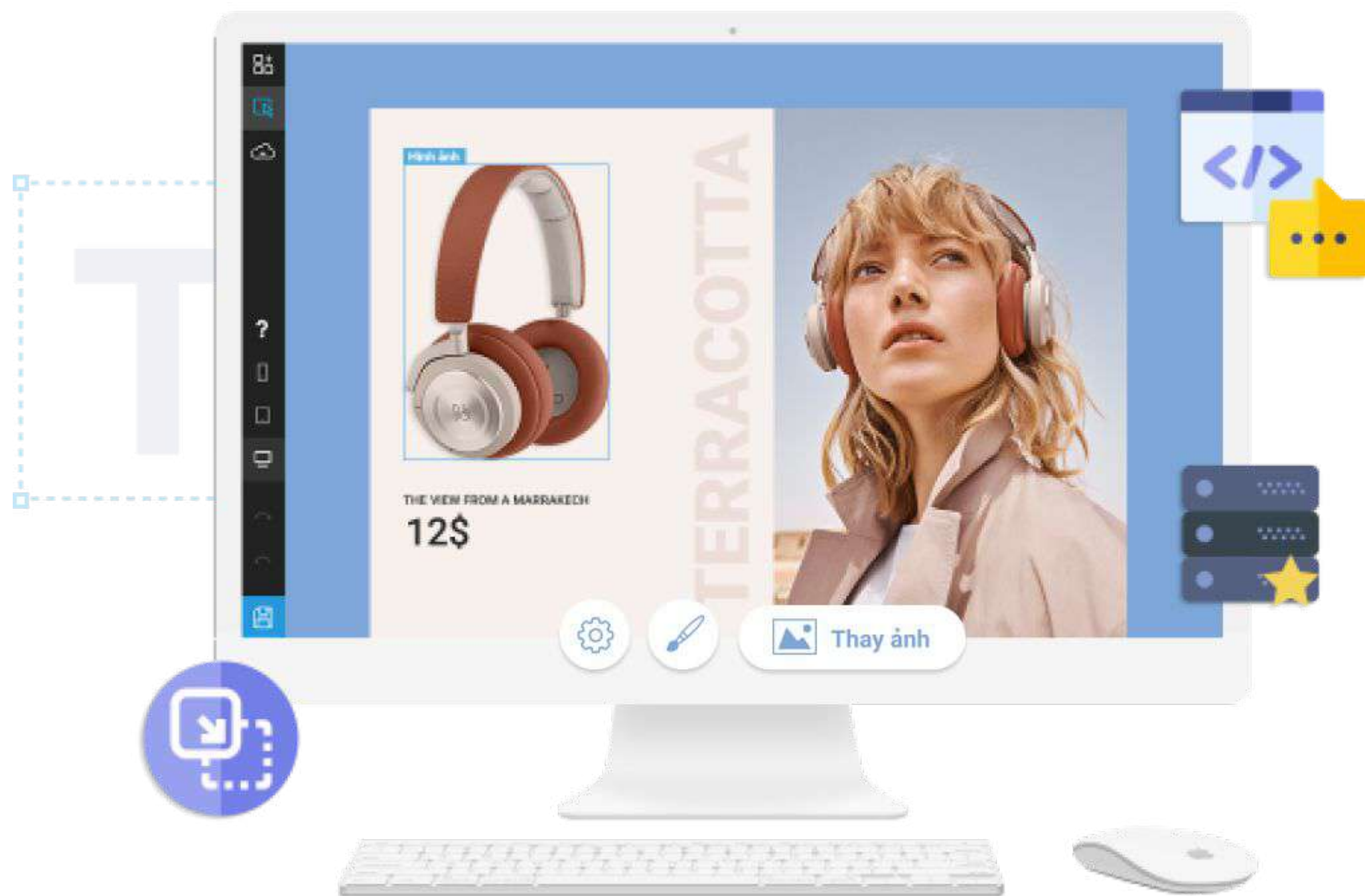


**4 công cụ bán hàng tuyệt vời
nên dùng mỗi ngày**

1

Slimweb - Công cụ tạo web

tự tạo trang web cho chiến dịch marketing, không cần biết kỹ thuật



Tại sao nên sử dụng Slimweb?

Tự tạo trang web bán hàng nhanh chóng bằng thao tác mà không cần biết kỹ thuật, có sẵn hosting cao cấp.

Slimweb làm được gì?

Tạo trang web công ty, landing page sản phẩm và blog cá nhân.

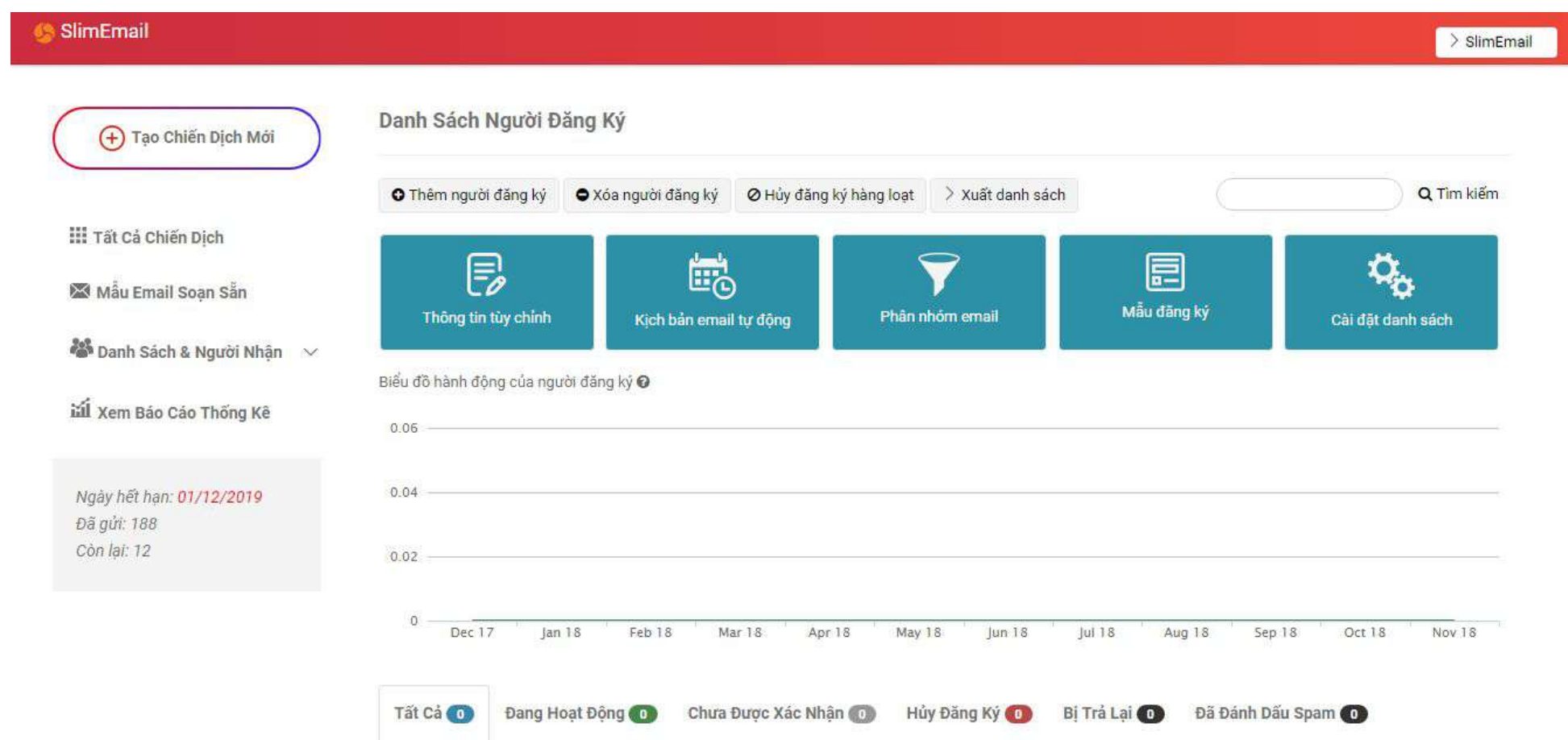
Làm thế nào để sử dụng ?

Truy cập [Slimweb.vn](https://slimweb.vn) và đăng ký dùng thử nhé.

2

Slimemail - Chăm sóc và bán hàng tự động

Tính năng hiện đại, dễ dùng, tỷ lệ inbox cao, tiết kiệm chi phí



Tại sao nên sử dụng SlimEmail.vn?

Làm thế nào để gửi đi hàng trăm email bán hàng đi một lúc. Thật mệt mỏi nếu không biết khách hàng đã nhận được mail của mình chưa? Slimemail là giải pháp tuyệt vời dành cho bạn.

Slimemail làm được gì?

Tạo và gửi chiến dịch email marketing tự động. Báo cáo chi tiết lượt open, click, unsub... từng chiến dịch.

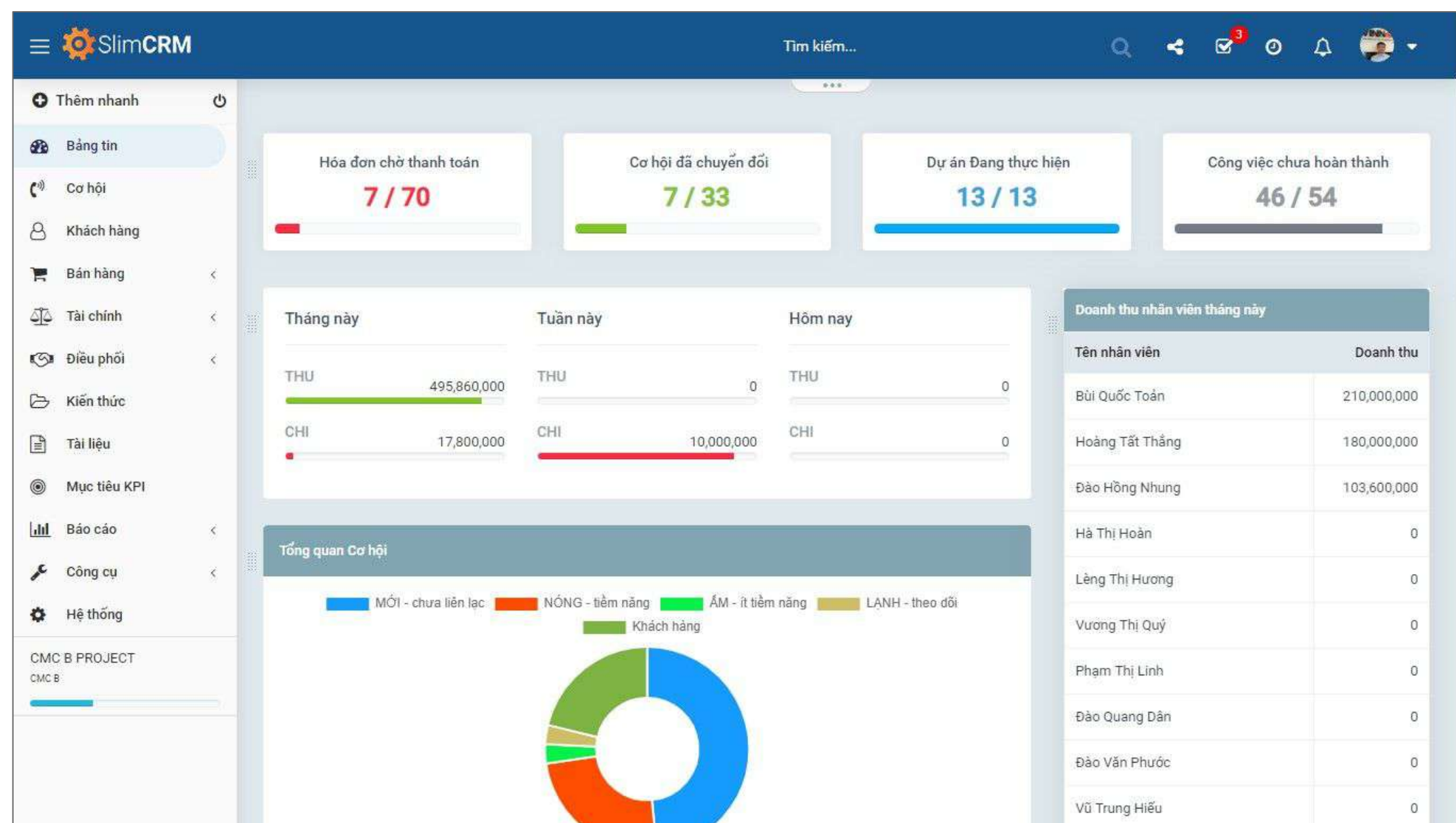
Làm thế nào để sử dụng ?

Truy cập [Slimemail.vn](https://slimemail.vn) và đăng ký dùng thử nhé.

3

SlimCRM - Tăng năng lực quản trị và bán hàng

Tăng doanh số, nâng cao hiệu suất làm việc cá nhân & đội nhóm



Tại sao nên sử dụng SlimCRM?

Tất tần tật mọi thứ sẽ được tự động và chuẩn hóa thành quy trình khi sử dụng SlimCRM. Tăng hiệu suất hơn, thúc đẩy làm việc đội nhóm và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

SlimCRM làm được gì?

Đầy đủ 6 tính năng cốt tủy nhất của hệ thống CRM, chức năng hiện đại vừa đủ, giao diện tiếng Việt dễ sử dụng.

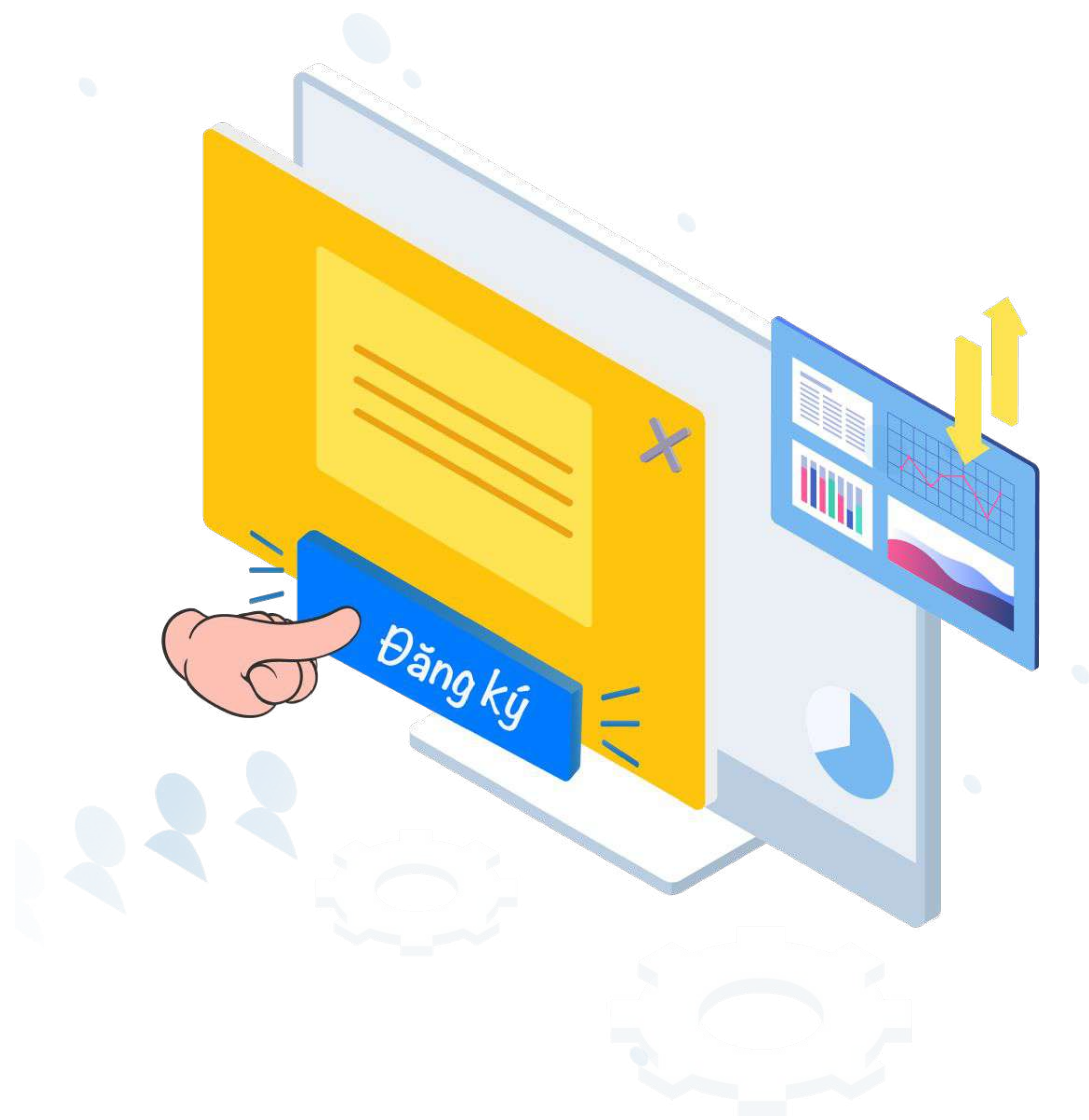
Làm thế nào để sử dụng ?

Truy cập Slimcrm.vn dùng miễn phí nhé

4

SlimAds - Công cụ tạo popup

Công cụ giúp tăng doanh số & tiết kiệm chi phí



Tại sao nên sử dụng SlimAds?

14 mẫu popup thông minh và hiện đại giúp bạn tiết kiệm chi phí và tăng hiệu quả quảng cáo

SlimAds làm được gì?

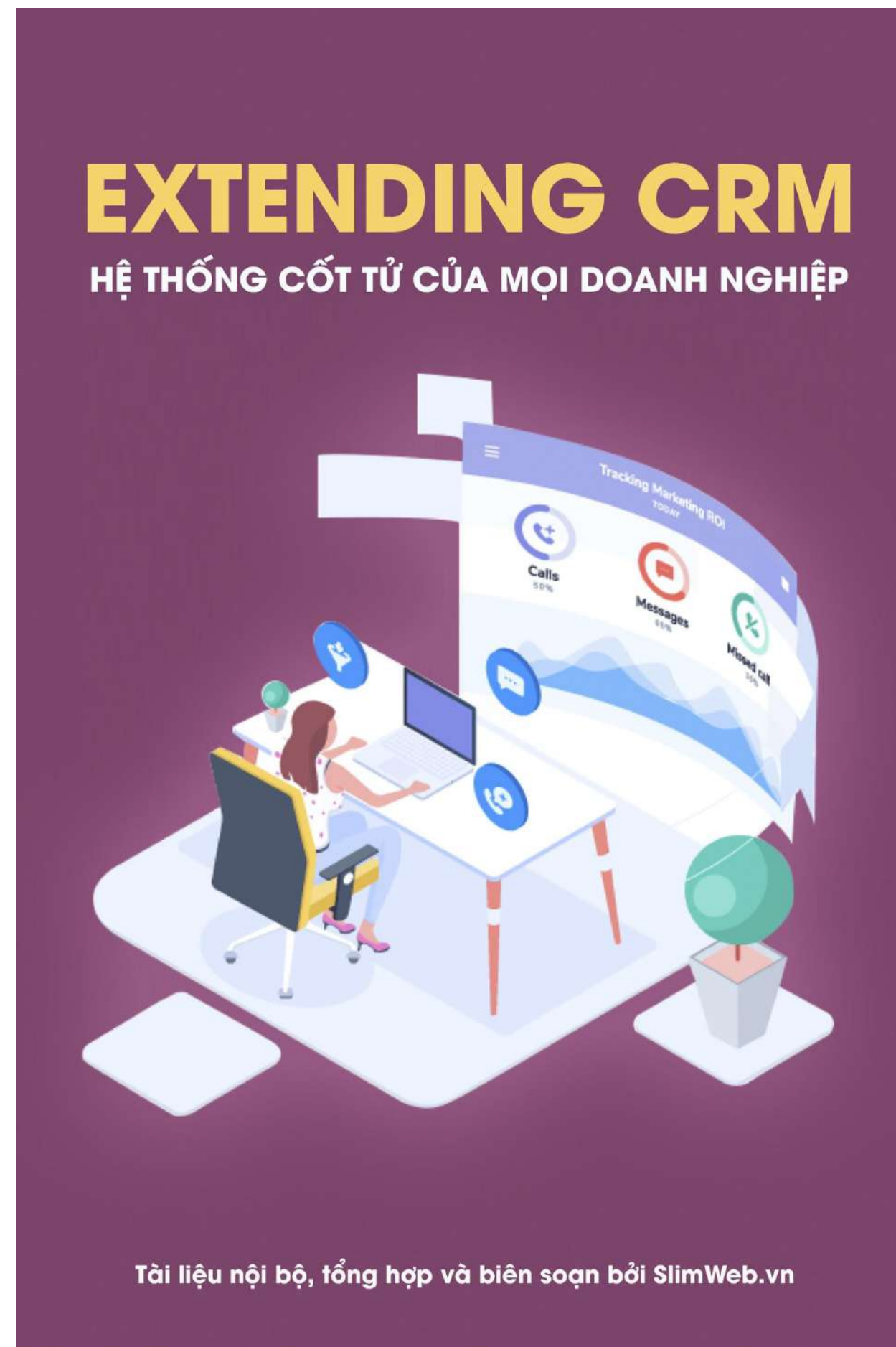
tạo popup mã giảm giá, giả khách mua hàng, đếm ngược ... và tỷ lệ chuyển đổi sẽ tăng ngay lập tức.

Làm thế nào để sử dụng ?

Truy cập [Slimads.vn](https://slimads.vn) dùng miễn phí nhé

DOWNLOAD

3 ebook tuyệt hay về **Quản trị và bán hàng**



 [Tải ngay](#)

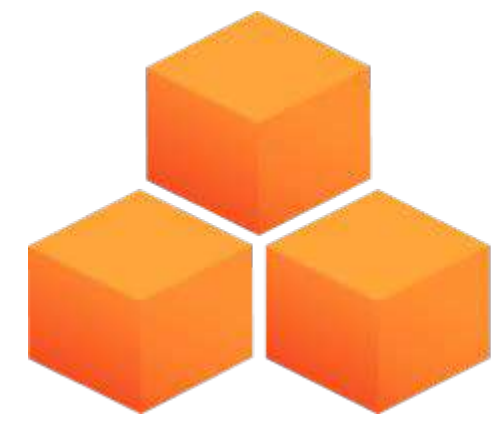


 [Tải ngay](#)



 [Tải ngay](#)

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



SlimWeb

Công cụ thiết kế web chuẩn marketing



slimemail

Công cụ tiếp thị email tự động



SlimCRM

Công cụ tăng năng lực quản trị



slimADS

Công cụ tăng số lượng khách hàng

[Kết nối ngay với chúng tôi](#)

