

Thứ Hai, 07/09/2015 07:55

[Thủ thuật chào hàng hiệu quả qua điện thoại \[1\]](#)



Chào hàng qua điện thoại là một việc tưởng chừng rất dễ nhưng hóa ra lại khó. Sự từ chối, thái độ khó chịu, những tiếng tút tút tắt điện thoại giữa chừng... là những gì bạn gặp phải nếu thất bại. Hãy trau dồi kinh nghiệm, khéo léo và tinh tế trong từng câu nói để lôi kéo khách hàng từ cú điện thoại đầu tiên.

1. Sử dụng giọng nói đầy quyền lực để gây chú ý

Một giọng nói yếu ớt hay nói dưới dạng câu hỏi sẽ không khiến người nghe chú ý hoặc kết nối được với người nghe.

- Đừng nói: “Anh có thời gian để nói chuyện không? Có phiền nếu tôi hỏi anh một vài câu không?”.

- Hãy nói: “Bây giờ chính là thời điểm thích hợp chúng ta nói chuyện”.

2. Hãy nói nhanh để tạo cảm giác khẩn cấp

Đúng như thế đấy - các vùng khác nhau có tốc độ nói khác nhau. Chắc chắn bạn phải chỉnh sửa một chút về tốc độ nhưng hãy nhớ rằng, bạn càng nói nhanh thì mọi việc càng diễn ra nhanh chóng hơn.

- Đừng nói: “Xin chào... tôi... nghĩ không biết anh có thời gian... để nói chuyện với tôi qua điện thoại bây giờ hay không?”

- Hãy nói: “Rất vui vì tôi nói chuyện được với anh hôm nay”.

3. Hãy nói ngắn gọn và kiểm tra xem người nghe có hiểu hay không

Chìa khóa của việc này là ướm hỏi với các câu hỏi đóng chứ đừng giả định rằng người ta đang hiểu bạn nói gì. Nếu bạn nói ngắn gọn và rõ ràng, cơ hội người ta hiểu bạn đang nói gì cũng như cơ hội người ta nghiêm túc lắng nghe bạn sẽ cao hơn.

- Đừng nói: “Tôi muốn chắc chắn rằng sẽ giải thích các tính năng mới của bản cập nhật 7.5 này”.

- Hãy nói: “Hiện bạn đánh giá giải pháp này thế nào?”.

4. Hãy đặt ra các câu hỏi chất lượng trước khi trình bày giải pháp

Hãy đặt ra mục tiêu. Đừng bắt đầu bán trước khi hiểu được nhu cầu và có giải pháp phù hợp với các yêu cầu đó.

- Đừng nói: “Tôi hiểu rằng anh đang tiến hành một dự án về CRM có ảnh hưởng lớn đến các mục tiêu SFA của anh và đây chính là cách hệ thống Tích hợp Trao đổi của chúng tôi giúp anh đi theo hướng LCS và IM nhanh hơn”.

- Hãy nói: “Bạn biết gì về sản phẩm của chúng tôi?”

5. Hãy yêu cầu ít thời gian hơn

Thời mà ta có thể yêu cầu khách hàng dành cho bạn cả tiếng đồng hồ đã qua rồi. Hãy yêu cầu ít thời gian hơn và tìm cách kiếm thêm thời gian.

- Đừng nói: “Chúng ta có thể gặp nhau trong vòng một tiếng vào tuần tới để bàn về các nhu cầu của anh cũng như hiểu thêm về môi trường làm việc của anh được không?”

- Hãy nói: “15 phút tuần sau nhé?”

6. Hãy chứng tỏ rằng mình đang chú ý lắng nghe bằng cách tích hợp thông tin

Khi nghiên cứu kỹ thông tin đến để thảo luận, bạn sẽ có nhiều khả năng đạt được điều mình muốn hơn. Hiểu được khách hàng tiềm năng khi tiến hành quy trình sẽ giúp việc ký hợp đồng dễ dàng và nhanh hơn.

- Đừng nói : “Tôi gọi vì lần trước anh nói tôi gọi lại sau hai tháng”.

- Hãy nói: “Trong lần nói chuyện trước, anh nói anh sẽ xem xét triển khai giải pháp này. Tôi đã gửi cho anh một số tài liệu kỹ thuật và muốn xem anh có câu hỏi gì hay không?”

7. Hãy giải thích súc tích giải pháp của bạn

Việc bạn nói quá nhiều giải pháp có thể khiến khách hàng bị quá tải và cảm thấy khó hiểu.

- Đừng nói: “LoadRunner của chúng tôi gồm kỹ thuật chuyển trò chơi mới để chuyển quy trình tạo mã lệnh xuống chỉ còn vài cái nhấp chuột. Web (Click và Script) của LoadRunner cho phép bạn ghi mã lệnh lại ở lớp trình bày cao hơn. Nó tự động ghi lại những thông tin mã lệnh giá trị nhất để tạo ra các mã lệnh ngắn gọn, dễ hiểu, do đó giảm 80% thời gian viết và hỗ trợ mã lệnh xuống”.

- Hãy nói: “Bạn có biết nhiều về kỹ thuật chuyển trò chơi hay không?”

8. Hãy gọi cho những người có khả năng phê chuẩn, những người có ảnh hưởng và quyền hạn

Rất nhiều nhân viên bán hàng chỉ phí thời gian nói chuyện với người thường trả lời “Không” hoặc không có quyền trả lời “Có”. Tiếp xúc được với người có khả năng phê chuẩn sẽ giúp rút ngắn thời gian bán hàng của bạn đi rất nhiều.

- Đừng nói: “Anh đã gặp Sếp của mình để bàn về bản chào giá của chúng tôi chưa?”

- Hãy nói: “Chào Bop. Tôi đánh giá cao thời gian anh dành cho cuộc gọi. Tôi đã làm việc kỹ lưỡng với Jim và hiểu rõ những khó khăn mà anh gặp phải khi triển khai một công nghệ mới. Chúng tôi đã thiết kế một giải pháp toàn diện để đáp ứng như cầu ngắn hạn và dài hạn của công ty anh. Jim có trình bày và xem xét bản chào giá của chúng tôi với anh tuần trước hay không?”

9. Hãy đưa ra các bước hành động và có được cam kết từ phía khách hàng trước khi ngắt điện thoại

Dùng cuộc gọi này để chuẩn bị cho cuộc gọi khác là việc hết sức quan trọng. Đây là điểm khác biệt giữa quy trình gọi 3 tháng và quy trình cuộc gọi 12 tháng.

- Đừng nói: “Khi nào tôi có thể gọi lại cho anh?”

- Hãy nói: “Tôi sẽ gửi cho anh bản dùng thử và gọi cho anh sau 14 ngày nó hết hạn. Lúc đó chúng ta có thể bàn về bất kỳ câu hỏi nào mà anh có. Vậy thứ Hai ngày 18/1 có được không?”

10. Hãy trả lời “không” hoặc tư vấn cho đối tác và các khách hàng nội bộ vì họ chiếm quá nhiều thời gian của bạn

Hãy học cách tự kiểm soát mình và tránh bị quấy rầy. Nếu không, quả bom thời gian sẽ cản trở nỗ lực bán hàng của bạn.

- Đừng nói: “Ok. Tôi sẽ cho bạn đầy đủ thông tin về cuộc họp mà bạn không tham dự được”.

- Hãy nói: “Tôi đã ghi lại tất cả thông tin trên Salesforce rồi đấy. Anh xem rồi gọi lại cho tôi để bàn bạc nhé?”

Nguồn: hoclamgiau

Kiến Thức: [Kiến Thức Bán Hàng](#) [2]

Source URL: <http://www.thuongmai.vn/thu-thuat-chao-hang-hieu-qua-qua-dien-thoai.html>

Links:

[1] <http://www.thuongmai.vn/thu-thuat-chao-hang-hieu-qua-qua-dien-thoai.html>

[2] <http://www.thuongmai.vn/tin-tuc/kien-thuc/kien-thuc-ban-hang.html>