



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP TP.HCM



KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG

Giảng viên: Th.S. Nguyễn Ngọc Long

Email: Lnguyen647@gmail.com

Mobile: 098 9966927

Chương 2- Điều kiện trở thành người bán hàng giỏi

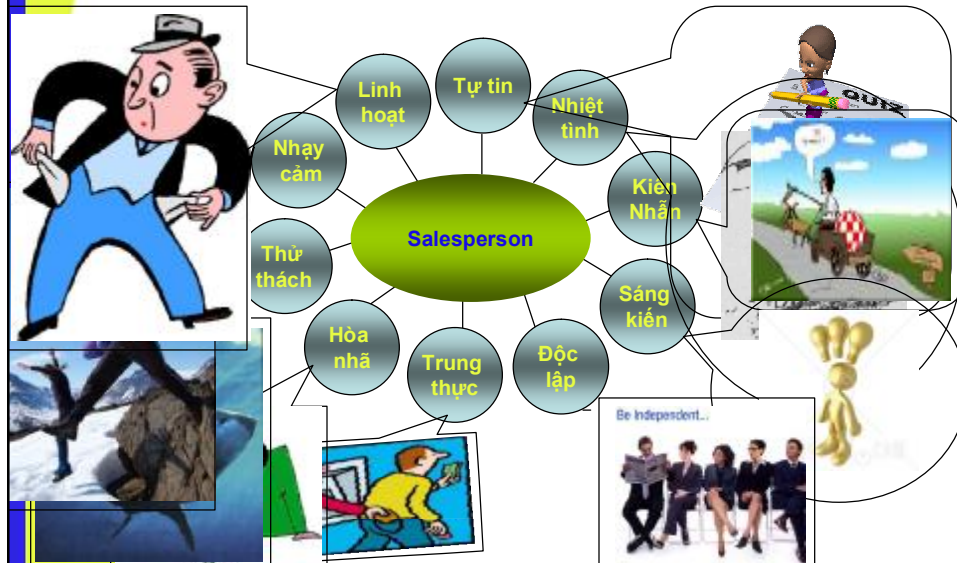
1. Thái độ và tố chất cần thiết của người bán hàng giỏi
2. Kiến thức cần thiết của người bán hàng giỏi
3. Kỹ năng bán hàng và hình ảnh của người bán hàng chuyên nghiệp
4. Các bước bán hàng

Tiểu luận

Nộp vào buổi học kế, thảo luận vào buổi tiếp theo

1. *Hãy viết một đơn xin việc và trình bày một SYLL (CV) theo cách chuyên nghiệp (Pro.) nhất mà bạn biết hoặc theo cách của bạn.*
Yêu cầu:
 - *Mỗi người làm một bản*
 - *Đơn xin việc phải nêu lên một kỹ năng giỏi nhất của bạn trong những kỹ năng nêu dưới đây và lòng tình huống thực tế để dẫn chứng. Các kỹ năng: Kỹ năng định lượng, kỹ năng phân tích, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng giao tiếp, khả năng sáng tạo, sự linh hoạt, khả năng ứng biến trong khó khăn, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng gọi điện thoại, khả năng nhanh nhạy, sắc bén, kỹ năng giao tế, khả năng tổng hợp phương án, cách ứng xử chuyên nghiệp, và khả năng thuyết phục.*

Tổ chất của người bán hàng



Thái độ cần thiết

1. Chu đáo: Hoàn tất các yêu cầu và các kế hoạch
2. Tận tụy: Hết lòng với công việc
3. Ân cần: Nhiệt tình và tận tụy trong phục vụ
4. Đam mê: Bán hàng là nghiệp sống
5. Chăm chỉ: Không kể ngày đêm
6. Kiên trì: Không bỏ dở chừng



Thái độ cần thiết

7. Nghiêm túc: Trân trọng mình & trân trọng người
8. Tích cực: Trong suy nghĩ và hành động
9. Lạc quan: Tin tưởng vào ngày mai tươi sáng
10. Có định hướng: Làm việc có kế hoạch, mục tiêu
11. Có động cơ: Tin tưởng vào kết quả tốt đẹp



Kỹ năng cần thiết

1. Kỹ năng bán hàng
2. Kỹ năng giao tiếp
3. Kỹ năng đàm phán
4. Kỹ năng lắng nghe
5. Kỹ năng thuyết phục
6. Kỹ năng thuyết trình

Thể chất



Ngoại hình



Sức khỏe

Kiến thức cần thiết

- 1- Hiểu biết về sản phẩm.
- 2- Hiểu biết về khách hàng.
- 3- Hiểu biết về đối thủ cạnh tranh.
- 4- Hiểu biết về công ty và đối tác của công ty.

Hiểu biết gì về sản phẩm?

CÔNG DỤNG
(LỢI ÍCH ĐEM LẠI)

CẤU TẠO
(THÀNH PHẦN THỂ NÀO)

ĐỐI TƯỢNG
(PHÙ HỢP VỚI AI ?)

SỬ DỤNG
(CÁCH DÙNG VÀ BẢO QUẢN)

Hiểu biết gì về khách hàng?

Khách hàng tổ chức: Lịch sử, đặc điểm...

Khách hàng cá nhân

- | | |
|----------------|-------------|
| Ø Trầm tư | Ø Hách dịch |
| Ø Chủ động | Ø Nhút nhát |
| Ø Đa nghi | Ø Nóng tính |
| Ø Lịch sự | Ø Thờ ơ |
| Ø Phóng khoáng | Ø Do dự |
| Ø Kỹ tính | |

Hiểu biết gì về khách hàng?

Khách hàng trầm tư

F Ít nói, chăm chú nghe, có vẻ phân tích kỹ

Chiến thuật

F Giới thiệu điểm chính, phân tích kỹ ưu điểm và chính sách khuyến mãi.



Hiểu biết gì về khách hàng?

Khách hàng chủ động

F Tươi cười, xởi lời, tỏ vẻ quan tâm

Chiến thuật

F Chủ động giới thiệu, cởi mở giải thích, trả lời các câu hỏi một cách nhiệt tình



Hiểu biết gì về khách hàng?

Khách hàng đa nghi

F Có vẻ không đồng ý với bạn hay nghi ngờ, so sánh sản phẩm bạn với đối thủ cạnh tranh

Chiến thuật

F Nhấn mạnh các ý chính, minh họa thêm các lợi ích, so sánh thêm cho họ thấy lợi thế của sản phẩm.



Hiểu biết gì về khách hàng?

Khách hàng lịch sự

F Dễ chịu, tươi cười, tế nhị không thích bị ép.

Chiến thuật

F Nên lịch sự giới thiệu nội dung chính, demo sp. Không ép, khi họ chưa có ý kiến phản hồi.



Hiểu biết gì về khách hàng?

Khách hàng phóng khoáng

F Tò vè không quan tâm tới chi tiết nhỏ nhặt mà chỉ đánh giá tổng thể.

Chiến thuật

F Nên giới thiệu nhanh sản phẩm theo công thức cộng “được”, nếu cần nên tặng quà cho họ để gây thiện cảm tốt.



Hiểu biết gì về khách hàng?

Khách hàng kỹ tính

F Phân tích kỹ mọi thông tin, quan tâm tới từng chi tiết nhỏ, hỏi nhiều.

Chiến thuật

F Nên phân tích kỹ mọi thông tin, từng chi tiết nhỏ.



Hiểu biết gì về khách hàng?

Khách hàng hách dịch

F Tò mò về hiểu biết, ra lệnh và kẻ cả, cường điệu.

Chiến thuật

F Nên khen đúng lúc để kích thích họ chia sẻ thông tin, lắng nghe kỹ ý kiến.



Hiểu biết gì về khách hàng?

Khách hàng nhút nhát

F Né tránh, e dè, sợ bị gạt gẫm, quyết định không dứt khoát.

Chiến thuật

F Nên giới thiệu vòng vo chứ không đi thẳng vào chủ đề, chờ lúc thuận tiện mới giới thiệu.



Hiểu biết gì về khách hàng?

Khách hàng nóng tính

F Hay cựa nựa, rất ít khi hài lòng và dễ nổi nóng khi bị khiêu khích.

Chiến thuật

F Nên giới thiệu ý chính, có đầy đủ minh họa, trả lời đầy đủ các câu hỏi



Hiểu biết gì về khách hàng?

Khách hàng thờ ơ

F Không thể hiện động cơ rõ rệt, có khi chỉ xem, hỏi băng quơ

Chiến thuật

F Nên chủ động nhiều bằng lời nói, thuyết phục và dẫn chứng.



Hiểu biết gì về khách hàng?

Khách hàng do dự

F Muốn mua hàng nhưng luôn do dự, sợ ra quyết định sai.

Chiến thuật

F Nên chủ động giới thiệu các ý nổi bật, minh họa kỹ.



Hiểu biết gì về đối thủ cạnh tranh?

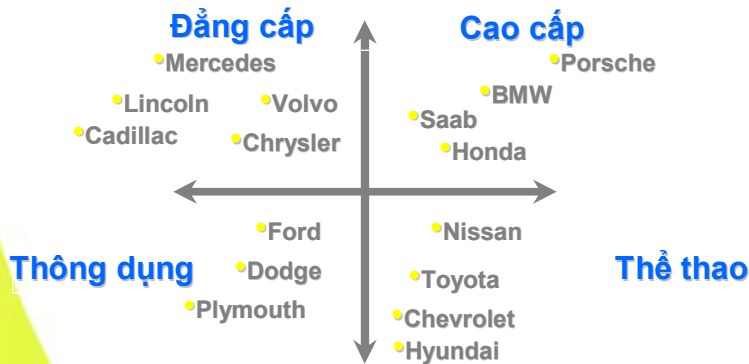
Các loại đối thủ cạnh tranh

- Đối thủ trực tiếp: Cùng thị trường mục tiêu, cung cấp cùng một loại sản phẩm hoặc sản phẩm tương tự.
- Đối thủ gián tiếp: Có thể không cùng thị trường mục tiêu nhưng có thể sẽ tham gia thị trường trong tương lai.

Hiểu biết gì về đối thủ cạnh tranh?

Các hiểu biết cần nắm

- Thị trường mục tiêu và đẳng cấp của sản phẩm.
- Điểm mạnh và điểm yếu của đối thủ



Hiểu biết gì về đối thủ cạnh tranh?

Một số tiêu chí đánh giá đối thủ

	KH Nhận biết Về Đối Thủ	Chất lượng Sản phẩm	Tính sẵn có Của SP	Nhân viên Bán hàng	Giá cả SP
Đối thủ A	Tuyệt hảo	Tuyệt hảo	Dở	Tuyệt hảo	Tốt
Đối thủ B	Tốt	Khá	Khá	Tốt	Trung bình
Đối thủ C	Khá	Trung bình	Tuyệt hảo	Dở	Khá
.....

Hiểu biết gì về công ty và đối tác?

1. Lịch sử hình thành và phát triển của công ty
2. Quy mô vốn và thị trường
3. Công nghệ sản xuất và nguồn gốc vật liệu
4. Vị thế hiện tại và trong tương lai
5. Khả năng và năng lực sản xuất, cung ứng
6. Các thành quả trong quá khứ
7. Các đối tác của công ty

Cám ơn
sự tham dự của các bạn