Mười bí quyết giúp bán hàng thành công Jun 17,2008 00:00 by nhuy3007

Có thể bạn chưa từng biết điều này: người ta thường không thích những người bán hàng. Tuy nhiên đừng để mối ác cảm này làm bạn gục ngã. Bạn có thể thể hiện mình dưới một góc nhìn khác, một hình ảnh tốt hơn với tư cách là người bán hàng bằng việc bắt tay vào phát triển những kĩ năng đặc thù.

10 kinh nghiệm sau sẽ giúp bạn trở thành người bán hàng hoàn hảo hơn.

1.Im lặng để lắng nghe

Điều này đặc biệt có ý nghĩa vào những phút đầu tiên của cuộc tiếp xúc với khách hàng tiềm năng. Bạn không nên nói về chính bạn, về sản phẩm của bạn, về dịch vụ của bạn và đừng nói gì liên quan tới việc bán hàng.

Đúng là bạn cần vào đề, tự giới thiệu, nhắc lại cho khách hàng về mục tiêu chuyến viếng thăm của bạn-điều mà bạn đã nói tới khi đưa ra cuộc hẹn với khách hàng. Tuy nhiên sau đó hãy quan tâm tìn hiểu nguyện vọng, sở thích của họ chứ không phải là nói về sản phẩm và dịch vụ của công ty khi bạn chưa hiểu họ rõ hơn.

2. Bán hàng nhờ vào các câu hỏi chứ không phải là các câu trả lời

Nếu bạn tỏ ra không có bất cứ một lợi ích nào với những người khác sẽ không ai có thể tỏ ra nhiệt tình với bạn được. Mọi người chỉ bắt đầu nhận ra ở bạn tầm quan trọng nào đó khi bạn thấy họ quan trọng.

Đặc biệt đừng để ý nghĩ bán hàng cứ bám riết lấy bạn. Tốt hơn hết hãy tìm cách biết được tại sao khách hàng tiềm năng có thể hoặc nên mua hàng của bạn. Ở đây không có bí mật nào cả, hãy biết lắng nghe, đặt ra cho họ những câu hỏi, thậm chí những câu hỏi buồn cười một chút để qua những gì họ nói, bạn xác định được nguyên nhân, động cơ thúc đẩy họ mua hàng. Tuy nhiên không nên đưa ra bất cứ câu hỏi nào thấp thoáng ý định dẫn khách đến việc mua hàng. Hãy tỏ ra thoải mái khi thực hành bước tiếp cận này vì ngay khi khách hàng biết được bạn muốn hướng họ tới việc mua hàng hoặc cố gắng bán hàng cho họ, họ sẽ trở nên đối đầu với bạn. Sự kháng cự với việc bán hàng như một phép nghịch dụ: hoạt động bán hàng sẽ luôn tạo ra sự chống đối.

3. Hãy hành động chính xác như những gì bạn phản ứng khi gặp một ai đó lần đầu

Hãy tỏ ra tò mò. Hãy thông tin về sản phẩm của bạn, về sản phẩm mà khách hàng đã dùng. Họ có hài lòng không? Sản phẩm mà họ đã dùng liệu có đắt không? Có vận hành tốt không? Hãy cố gắng làm nổi bật điều mà khách hàng thực sự muốn qua những câu hỏi của bạn: đó có thể là một sản phẩm tốt hơn, giá rẻ hơn, dễ vận hành hơn, dịch vụ hậu mãi tốt hơn. Nếu bạn có thể khơi ra được những điều này, bạn sẽ dễ thành công hơn trong việc đưa ra những ưu thế của sản phẩm công ty bạn. Rõ ràng bạn không thể đặt những câu hỏi giống như người điều tra hay thăm dò, tốt hơn hãy đưa ra câu hỏi mà câu trả lời của nó cho phép bạn định vị được nhu cầu thực của khách hàng tiềm năng.

Quả thực, khi bạn tìm hiểu nhu cầu khách hàng thay vì cố gắng thuyết phục họ làm điều họ không muốn, bạn đã trở thành một nhà cố vấn tuyệt vời theo hướng họ đặt hoàn toàn niềm tin vào bạn. Họ sẽ dễ dàng chấp nhận mua hàng và trở thành khách hàng lâu dài.

4. Đừng rụt rè, hãy trò chuyện với khách hàng như với người thân

Những người mua hàng biết rõ lời sáo rỗng của người bán; khi họ thấy người bán hàng xuất hiện, họ biết cách phản ứng rất nhanh. Vì vậy hãy thật thoải mái, thư giãn và thân mật như với bạn bè hoặc người thân để xoá đi sự đề phòng ở khách hàng.

5. Chú ý tới những điều ẩn ý của khách hàng

Khách hàng của bạn phản ứng nhanh? Và có vẻ không yên tâm, tin tưởng? Anh ta cố gắng tống khứ bạn? Nếu gặp phải hoàn cảnh này bạn hãy tự hỏi thời điểm gặp gỡ đã thích hợp chưa? Nếu chưa, hãy đề nghị với khách hàng hẹn gặp vào một dịp khác, khi mà họ cảm thấy thoải mái. Bạn thấy đấy, phần lớn người bán hàng đều lo lắng về điều mà bạn sẽ nói với họ vào lần tới. Hãy cố gắng thông qua cử chỉ, lời nói thái độ của khách hàng để đoán biết được ý định mua hàng của họ.

6. Nếu được hỏi, hãy trả lời nhanh chóng và nhiệt tình

Điều quan trọng đối với khách hàng tiềm năng không phải là khả năng tự bảo vệ của bạn mà là khả năng nói những điều gì họ cho là đúng và hợp lý.

7. Hãy cho khách hàng biết bạn quan tâm tới việc thoả mãn nhu cầu của họ

Nếu bạn không có một ý tưởng dù nhỏ nào về cái làm cho khách hàng hài lòng, tất cả những gì bạn đưa ra có thể sẽ không được họ dung nạp, hãy thử tưởng tượng bạn được mời mua loại hàng mà bạn vốn rất ghét. Hãy hiểu rõ khách hàng trước khi bạn muốn đề

nghị họ mua sản phẩm của mình.

8. Đừng đề nghị điều gì mà khách hàng không quan tâm

Chỉ đưa ra những gì có thể đáp ứng được nhu cầu hiện tại của khách hàng. Bạn có thể làm được gì với chiếc xe hơi sang trọng giới thiệu cho nhân viên của mình trong khi họ muốn đầu tư sinh lợi hơn? Đừng làm gì cả nếu như bạn không biết cách chứng minh rằng chiếc xe hơi mới cho nhân viên sẽ cải thiện được khả năng sinh lợi của doanh nghiệp. Khi bạn đưa ra cho họ những thuận lợi, hãy dùng từ riêng của họ để truyền tải chứ không phải dùng từ của bạn. Bạn sẽ dễ thuyết phục thành công hơn nếu có cơ hội dùng bữa cùng họ.

9. Sau tất cả, tại sao bạn lại ở đó? Hãy đề nghị khách hàng chuyển sang giai đoạn tiếp theo

Các bước trước đó đã cho phép bạn xác định được mối liên hệ giữa nhu cầu khách hàng với sản phẩm của công ty bạn. Bạn đã thiết lập được sự tin tưởng ngầm giữa khách hàng với mình, vì thế bây giờ bạn có thể đưa ra chiếc cầu nối giữa nhu cầu khách hàng với khả năng đáp ứng của bạn. Bạn đã sẵn sàng cho bước tiếp theo.

10. Mời khách hàng dùng thử, tại sao không?

Bạn hãy đặt bóng vào chân khách hàng, điều này không có nghĩa là họ tự khởi xướng nếu như không được bạn mời. Và bây giờ đã đến lúc bạn không cần phải che giấu rằng bạn là người bán hàng, một người bán hàng chuyên nghiệp, có kĩ năng và đầy lòng nhiệt tình.