

# BÀN VỀ NHỮNG SAI LẦM CỦA NGƯỜI BÁN HÀNG

Vì bán hàng là cả một nghệ thuật mà không phải ai cũng nắm bắt được, nên nó có những điểm rất khó kiểm soát. Dưới đây là 10 sai lầm phổ biến nhất trong hoạt động bán hàng được phần hướng nghiệp của tuoitre.com.vn đưa lên cho độc giả tham khảo, xin trích dẫn lại. Những đúc kết dưới đây ngẫm ra thì rất có ích. Còn việc thực hiện được không thì chắc cũng còn do bản năng và sự rèn luyện-trải nghiệm.

Bất kể “cựu binh” nào trên thương trường cũng đều có thể kể một câu chuyện về những sai lầm khiến họ phải trả giá đắt. Và họ không bao giờ lặp lại những sai lầm đó lần thứ hai. Dưới đây là 10 sai lầm phổ biến nhất trong hoạt động bán hàng và hướng khắc phục:

**Sai lầm 1:** Thiếu một hình ảnh chuyên nghiệp. Nếu bạn muốn mọi người lắng nghe bạn và chú ý tới những gì bạn nói về sản phẩm hay dịch vụ, bạn phải thể hiện được một hình ảnh chuyên nghiệp thực thụ - từ hình thức đến thái độ, nghĩa là bạn cần ăn mặc chỉnh tề, dáng đứng thẳng, nói năng tự tin. Mọi người sẽ mua sản phẩm/dịch vụ tại công ty bạn nhờ lòng nhiệt tình và khả năng thuyết phục của bạn đối với họ hơn là kiến thức của bạn về sản phẩm.

**Sai lầm 2:** Nói quá nhiều. Khi bạn nói nhiều, bạn cho rằng mình đang trình bày những thông tin cần thiết, trong khi khách hàng lại chỉ cảm thấy rằng bạn đang lải nhải về những gì họ không quan tâm. Vậy thì bạn hãy hỏi khách hàng về nhu cầu của họ, tức là bạn đang bán hàng; bạn đang tìm kiếm những gì khách hàng thực sự muốn có. Sau đó, bạn mới bắt đầu dẫn dắt họ tới một sản phẩm hay dịch vụ thích hợp.

**Sai lầm 3:** Từ vựng của bạn. Từ ngữ tạo ra hình ảnh trong tâm trí con người. Có một số từ ngữ luôn khiến cho khách hàng bỏ đi. Ví dụ, cần tránh sử dụng từ “hợp đồng” trong bán hàng. Tất cả chúng ta đều biết rằng các hợp đồng là văn bản pháp lý ràng buộc và sẽ cần đến một số trình tự theo luật định để chấm dứt mối quan hệ hợp đồng. Có thể thay bằng một số từ khác thích hợp hơn - ví dụ “thỏa thuận ghi nhớ”, “đơn đặt hàng” hay “biên bản”... Hãy lưu ý các từ ngữ sử dụng và thay thế bất cứ từ ngữ nào không phù hợp bằng một từ ngữ mới lịch thiệp và tích cực hơn.

**Sai lầm 4:** Không xây dựng mối quan hệ. Một mối quan hệ tốt sẽ tạo nên sự tin tưởng. Không ai muốn giao dịch mua sắm với người mà họ không ưa thích và tin cậy. Bên cạnh việc giới thiệu về sản phẩm hay dịch vụ, dành chút thời gian tìm hiểu và trò

chuyện thân tình với khách hàng.



**Sai lầm 5:** Thiếu một hệ thống phân loại. Có một tỷ lệ phần trăm nhất định những người mà bạn tiếp xúc sẽ không mua SP/DV của bạn. Nếu họ không có nhu cầu hay tiền bạc để mua sắm SP/DV, thì sẽ không có giao dịch mua bán nào cả. Điều quan trọng là nhanh chóng xác định những người như thế trong cuộc trò chuyện. Hãy hỏi họ ít nhất là 3-4 câu hỏi và các câu trả lời sẽ nói lên liệu họ phải là các khách hàng tiềm năng hay không.

**Sai lầm 6:** Không biết khi nào phải ngừng giới thiệu. Nhiều người nghĩ rằng phải nói với các khách hàng tiềm năng tất cả mọi thông tin mà họ biết về SP/DV. Thậm chí cả sau khi khách hàng ám chỉ rằng sản phẩm này hoàn toàn thích hợp với họ, nhân viên bán hàng vẫn tiếp tục trình bày. Làm như vậy rất dễ dàng khiến khách hàng cảm thấy bức bối và quay đi ngay.

**Sai lầm 7:** Cái tôi cá nhân. Bán hàng thực chất là một hoạt động dịch vụ. Phải đặt sang bên cạnh những mong muốn và nhu cầu của mình để phục vụ những mong muốn và nhu cầu của người khác. Hãy loại bỏ khỏi tâm trí hình bóng của đồng tiền lợi nhuận khi giao tiếp với khách hàng.

**Sai lầm 8:** Không biết phải kết thúc như thế nào. Trong nhiều trường hợp, chỉ cần đặt một câu hỏi trực tiếp để kết thúc giao dịch bán hàng:

- Nếu tôi có sản phẩm màu đỏ như theo ý của quý vị, quý vị có muốn mua ngay bây giờ

hay tôi sẽ gửi tới sau?

- Quý vị sẽ thanh toán bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hay chuyển khoản?

**Sai lầm 9:** Không chú ý tới các chi tiết. Mỗi một lời giới thiệu về SP/DV đều hoàn toàn mới đối với khách hàng. Vì vậy cần thể hiện sự nhiệt tình, chu đáo và không nên bỏ qua bất cứ thông tin nào, trừ khi các khách hàng nói rõ rằng một chi tiết nào đó sẽ không cần thiết đối với họ. Việc chú ý tới các chi tiết cũng cần thể hiện trong công việc giấy tờ. Bất kỳ thông tin bị bỏ sót nào cũng đều có thể khiến khách hàng xem xét lại quyết định mua sắm.

**Sai lầm 10:** Không đáp ứng các mong đợi của khách hàng. Ở đây đòi hỏi sự tập trung và chú ý vào các chi tiết. Nếu không có các chính sách, quy trình bán hàng phù hợp đáp ứng sự mong đợi của khách hàng, sẽ rất khó khăn để thu hút một khách hàng mới. Hãy đầu tư thời gian và công sức vào các quy trình, thủ tục kinh doanh mới chuẩn mực hơn, và đảm bảo thực hiện đúng như vậy. Không nên hứa bất cứ điều gì ngoài chuẩn mực quy định của công ty. Mọi yêu cầu của khách hàng cần được đáp ứng đầy đủ hoặc vượt những mong đợi của họ.