

BẢY BƯỚC DẪN ĐẾN THÀNH CÔNG TRONG BÁN HÀNG

Trở thành người bán hàng thành công không phải là ngẫu nhiên hay trò may rủi. Thành công là kết quả của những nỗ lực áp dụng một hệ thống tiêu chuẩn riêng một cách bền bỉ, với lòng quyết tâm và đam mê.

Bảy bước này được thiết kế để giúp bạn tạo ra một hệ thống như thế trong vài phút. Tạo dựng thành công để đạt được ước mơ của bạn phụ thuộc vào mức độ quyết tâm của bạn giúp khách hàng đạt được giấc mơ của họ. Bước đầu tiên tương đối dễ là lắng nghe họ.

1. Giới thiệu bản thân, đừng nói gì thêm cả và tập trung lắng nghe

Bán hàng không phải là câu chuyện về người đồng nghiệp mà là về khách hàng của bạn. Cũng giống như khi bắt đầu quá trình yêu đương, bạn cần đánh giá xem liệu khách hàng có đề cao sản phẩm/dịch vụ bạn mang tới không để thuyết phục họ mua hàng.

Chỉ có một cách để tìm hiểu xem khách hàng cần gì, muốn gì và đề cao điều gì là hãy lắng nghe họ một cách chăm chú. Nếu bạn nghĩ về điều tiếp theo để khuấy môi múa mép, bạn sẽ chẳng thể nào tập trung vào những điều khách hàng đang nói với bạn. Thay vào đó, hãy nghĩ cách nhắc lại những điều khách hàng vừa nói bằng ngôn ngữ của riêng bạn và bạn sẽ phải tập trung lắng nghe họ nói với bạn điều gì.

Một người bán hàng thành công có thể mô tả lại cảm xúc cũng như nội dung cuộc trò chuyện với khách hàng.

2. Tại sao giải pháp của bạn lại quan trọng với khách hàng

Khi những người bán hàng mới vào nghề học hỏi về công ty, sản phẩm hoặc dịch vụ của công ty mình, họ thường có xu hướng mở đầu cuộc nói chuyện bằng cách tuôn ra những sự kiện liên quan, những đặc trưng sản phẩm giống như trên quảng cáo. Đừng cho rằng khách hàng quan tâm bạn làm gì như thế nào, trong bao lâu hoặc những gì bạn được dạy làm cho công ty hay sản phẩm/dịch vụ của bạn trở nên độc đáo. Khách hàng có cuộc sống của họ với những ưu tiên, mục tiêu phải hoàn thành và trách nhiệm của riêng mình.

Hãy mô tả những khía cạnh quan trọng nhất trong giải pháp bạn mang đến trên quan điểm của họ và cố kiểm chế không nói những điều không phù hợp. Tất nhiên, bạn chỉ biết được điều này khi lắng nghe họ.

Một chuyên gia bán hàng thành công sẽ chỉ xoay quanh những khía cạnh quan trọng nhất trong sản phẩm/dịch vụ đối với khách hàng của họ.

3. Tiếp nhận phản hồi của khách hàng, Giải thích chi tiết những điều họ còn băn khoăn

Hãy tiếp nhận phản hồi của khách hàng để chắc rằng bạn đang đi đúng hướng. Hãy hỏi ý kiến của họ để biết rằng bạn đang tập trung vào những sự kiện, những đặc trưng sản phẩm hay những con số họ quan tâm. Khi bạn trao đổi với khách hàng về giá trị gắn với những yêu cầu ban đầu của họ thì một số người có thể thay đổi sự quan tâm của họ. Đây là một cơ hội để bạn tìm hiểu liệu khách hàng còn có mối quan tâm hay lo lắng nào khác.

Hãy chăm chú lắng nghe và nhắc lại ngắn gọn những quan tâm và những điều quan trọng nhất đối với họ. Sau đó, hãy giải thích cặn kẽ về giải pháp của bạn có thể đáp ứng kỳ vọng của họ.

Một chuyên gia bán hàng thành công sẽ luôn để khách hàng tương tác trong quá trình mô tả chi tiết những giải pháp cụ thể.

4. Hãy chứng minh tại sao khách hàng nên tin tưởng bạn

Nếu hàng hoá/dịch vụ của bạn đáp ứng được yêu cầu của khách hàng thì đây là lúc thích hợp nhất để đưa ra những lý do tại sao khách hàng nên tin tưởng bạn. Bạn có thể nói cho họ chính xác quy cách về sản phẩm, đưa cho họ bản cáo bạch của Công ty, những bản điều tra dịch vụ, những bài báo hoặc tài liệu tham khảo độc lập.

Cách thức tạo lập sự tin tưởng phụ thuộc rất lớn vào ngành nghề kinh doanh và thị trường hoạt động của bạn. Nếu không có tài liệu nào dùng để làm thông tin tham khảo, bạn có thể tạo dựng lòng tin của họ bằng việc giữ lời hứa với họ. Một lời hứa đơn giản có thể là cung cấp thêm thông tin cho họ trong thời gian xác định. Ngay cả khi khách hàng là người được khách hàng trước của bạn giới thiệu, bạn cũng phải gây dựng sự tin tưởng của họ. Đừng bao giờ cho rằng họ tin tưởng bạn là lẽ đương nhiên.

Một người bán hàng thành công gây dựng được niềm tin ở từng khách hàng bằng cam kết và hành động của mình.

5. Hãy nói họ phải làm gì tiếp theo và phải trả bao nhiêu cho sản phẩm/dịch vụ

Ngoài việc cung cấp giá cả của sản phẩm/dịch vụ bạn cũng nên cho họ biết họ cần làm gì để kết thúc giao dịch và điều gì sẽ diễn ra sau khi họ mua hàng.

Hãy giải thích chi tiết nếu khách hàng cần làm điều gì trước, trong hoặc sau khi mua hàng. Khách hàng phải đăng ký, được cấp giấy phép hoặc ký hợp đồng trong một số giao dịch; vì vậy, bạn nên nói rõ cho họ biết để tránh nghi ngờ. Phải đảm bảo rằng khách hàng biết được những yêu cầu bổ sung hoặc nếu họ phải ký lại hợp đồng trong tương lai.

Ví dụ, một khách hàng đang rất phấn khích dỡ máy in ra khỏi hộp sẽ cực kỳ thất vọng nếu biết rằng mình phải quay lại cửa hàng để mua cáp kết nối máy in với máy tính. Hãy giải thích cặn kẽ để luôn làm khách hài lòng và tin tưởng.

Một người bán hàng thành công phải hiểu rõ quy trình và hướng dẫn cho khách hàng.

6. Lên kế hoạch cho những bước tiếp theo

Trong một số giao dịch, quá trình bán hàng diễn ra theo nhiều bước. Nếu phải đàm phán liên tục thì hãy dự kiến thời gian cho buổi gặp gỡ và những mốc tiếp theo cần đạt được. Nếu cần thiết phải đăng ký hoặc lắp đặt sau khi mua hàng, bạn hãy chủ động bàn bạc với khách hàng để sắp xếp lịch của họ cho phù hợp.

Đối với những giao dịch có giá trị lớn đòi hỏi khách hàng phải kiểm tra lại tình hình ngân sách, tài chính của mình, bạn nên lên kế hoạch cho những buổi gặp gỡ định kỳ để xem xét những yếu tố này.

Một người bán hàng thành công luôn biết cách đưa ra một lịch trình nhất quán để liên tục gặp gỡ và đánh giá được ý kiến của khách hàng.

7. Đề nghị mua hàng

Đừng nghĩ rằng khách hàng sẽ đề nghị mua hàng. Chính bạn hãy đề nghị họ mua hàng để biết được liệu đã đến lúc kết thúc quá trình bán hàng và xử lý quá trình mua hàng của khách cũng như hỗ trợ họ trong những bước tiếp theo. Một số đồng nghiệp của tôi say mê nói về sản phẩm đến nỗi họ vẫn tiếp tục lắng xê nó dù khách hàng đã quyết định mua. Họ có thể đánh mất khách hàng vì điều này. Hãy ngừng rót nước khi cốc đã đầy.

Một người bán hàng thành công đôi lúc sẽ dừng lại để đề nghị khách mua hàng.

7 Bước thành công trong bán hàng

- Giới thiệu bản thân, đừng nói gì thêm cả và tập trung lắng nghe
- Tại sao giải pháp của bạn lại quan trọng với khách hàng
- Tiếp nhận phản hồi của khách hàng, Giải thích chi tiết những điều họ còn băn khoăn
- Hãy chứng minh tại sao khách hàng nên tin tưởng bạn
- Hãy nói họ phải làm gì tiếp theo và phải trả bao nhiêu cho sản phẩm/dịch vụ
- Lên kế hoạch cho những bước tiếp theo
- Đề nghị mua hàng

Hãy cắt ra 7 Bước dẫn đến thành công trong bán hàng và luôn mang nó bên mình để có thể chuẩn bị và ghi nhớ trước mỗi buổi gặp gỡ với khách hàng.

Hãy ghi chú một vài tham chiếu cá nhân gắn với sản phẩm/dịch vụ của bạn trong từng bước. Diễn đạt bằng ngôn ngữ riêng của bạn.

Hãy nắm vững quy trình bán hàng và tập trung lắng nghe khách hàng của bạn. Hãy hiểu vị trí của khách hàng trong quy trình 7 bước này. Hãy quan tâm đến khách hàng, tiếp tục liên lạc sau mỗi giao dịch để giữ chân họ và gia tăng cơ hội thành công của bạn trong bán hàng.

Lời khuyên cho bạn

“Bản chất của bán hàng là hiểu được nhu cầu của khách hàng và thuyết phục họ bạn là người bán hàng giỏi nhất.” – Fred Blalek, đồng sáng lập Tập đoàn National Semiconductor Corp

“Trong thế giới kinh doanh hiện đại, nếu chỉ sáng tạo đơn thuần chưa đủ; bạn phải biết cách bán những gì bạn tạo ra. Những nhà quản lý sẽ ít nhận ra một ý tưởng hay trừ phi nó được đề xuất bởi một người bán hàng thành công.”

Duy Hiếu