BẢY TÍNH CÁCH CỦA NGƯỜI BÁN HÀNG VĨ ĐẠI

Trong bán hàng, mọi người đều phải có những kỹ năng để làm việc được hiệu quả. Nhưng nếu phải khảo sát hàng trăm cửa hàng và làm việc với hàng nghìn nhân viên bán hàng khác nhau, bạn sẽ nhận ra rằng hầu hết họ đều không biết cách đàm phán với khách hàng một cách tốt nhất.

Tuy nhiên, không phải không có những nhà đám phán bán hàng vĩ đại - những người luôn biết cách lôi cuốn và thành công trong việc thuyết phục khách hàng tiếp tục quay trở lại mua sắm. Mặc dù không nhiều, nhưng giữa họ luôn có một vài tính cách chung:

1. Hiểu quy trình đàm phán.

Những nhà đàm phán bán hàng thành công luôn nhận ra rằng đàm phán là một quy trình, không phải chỉ là việc thảo luận về các nội dung và điều kiện liên quan tới một giải pháp nào đó.

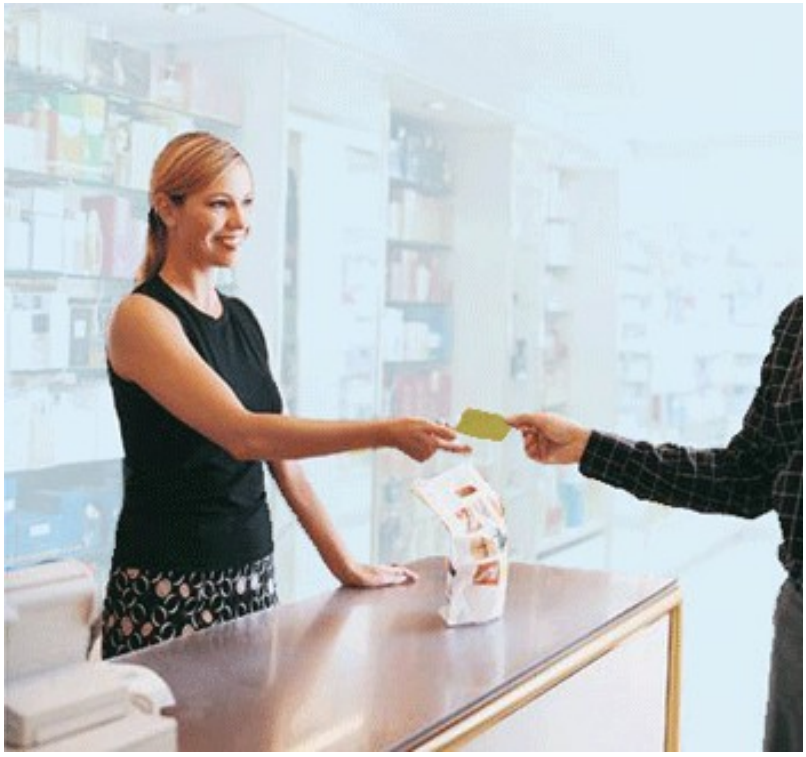
Đàm phán bao gồm nhiều thứ hơn việc đơn thuần tranh cãi về giá cả. Nó đòi hỏi sự hiểu biết cùng yếu tố linh hoạt có tác động đến quy trình và ảnh hưởng tới hành vi con người. Những nhà đàm phán vĩ đãi không ngừng đầu tư thời gian học hỏi những chiến lược khác nhau và làm thế thế nào để mỗi kỹ thuật đàm phán riêng lẻ góp phần lớn nhất vào thành công chung.

2. Tập trung vào yếu tố đôi bên cùng có lợi.

Đôi bên cùng có lợi nghĩa là cả hai bên đều cảm thấy thoải mái với kết quả của quá trình đàm quit.jpgphán. Một vài cuốn sách miêu tả rằng giải pháp đôi bên cùng có lợi là không thể trong đàm phán kinh doanh. Các tác giả viết rằng một ai đó thường muốn nhiều thứ hơn bình thường, và do đó kết quả sẽ trở thành tình huống kẻ thắng - người thua.

Các nhà đàm phán vĩ đại không tin vào điều đó. Họ luôn giúp đỡ các khách hàng và cố gắng giải quyết vấn đề khó khăn, đồng thời tìm kiếm các cơ hội để có thể đem lại cho khách hàng nhiều điểm lợi nhất. Họ cũng biết được khi nào cần giới hạn sự nhượng bộ của mình, vì vậy họ có thể đảm bảo những thoả

thuận công bằng nhất cho cả hai bên.



3. Kiên nhẫn.

Rất nhiều người nỗ lực tìm kiếm các giải pháp nhanh chóng để kết thúc giao dịch bán hàng với khách hàng sớm nhất có thể để từ đó họ giao dịch với khách hàng kế tiếp.

Những nhân viên bán hàng vĩ đại nhận ra rằng tính kiên nhẫn luôn là một ưu điểm lớn và việc thúc đẩy nhanh chóng quy trình thường dẫn tới những kết quả không mấy tốt đẹp. Họ không vội vàng đi đến các thoả thuận cuối cùng với khách hàng. Thay vào đó, họ dành thời gian để thu thập các thông tin cần thiết. Họ suy nghĩ cẩn trọng về các giải pháp tiềm năng. Họ dành thời gian để phân tích và suy nghĩ trong suốt quy trình.

Tính kiên nhẫn là vô cùng quan trọng bởi những những sai lầm sẽ rất dễ nảy sinh khi bạn cố gắng đạt được thoả thuận một cách mau chóng nhất. Nếu vội vàng kết thúc quy trình bán hàng mà không đưa ra được cho khách hàng những chào mời hấp dẫn và khiến họ thoả mãn nhất, thì thường kết thúc với kết

quả kẻ thắng - người thua, hay cả hai cùng thua. Đơn giản vì nếu quá vội vã sẽ đánh mất sự tỉnh táo.

4. Sáng tạo.

Hầu hết các nhà đàm phán bán hàng vĩ đại đều rất sáng tạo. Họ sử dụng những kỹ năng giải quyết vấn đề của mình để xác định giải pháp nào là tốt nhất và tìm kiếm các phương thức nhằm hoàn thành mục tiêu của mình.

Không ít nhân viên bán hàng đã từng dính líu tới các vụ kiện khó khăn với khách hàng nhưng rồi chỉ sau đó một vài tháng họ đã có được một giải pháp kết thúc vụ kiện tụng. Họ trả lời đầy đủ các câu hỏi, thắc mắc từ phía khách hàng và đưa ra những giải pháp tối ưu được khách hàng chấp thuận. Nói cách khách, họ là những người sáng tạo.

5. Sẵn sàng thử nghiệm.

Đàm phán bán hàng là một quy trình hết sức linh hoạt bởi vì không có hai người nào lại giốngsalary2.jpg nhau cả. Những gì hiệu quả trong trường hợp này có thể lại là tai họa trong trường hợp khác. Đó là lý do tại sao các nhà đàm phán vĩ đại luôn thực hành việc sử dụng các khái niệm và kỹ thuật khác nhau. Họ thử nghiệm với các chiến lược, giải pháp, chiến thuật khác nhau. Và những sai lầm nhỏ không ngăn cản được họ tiếp thục thử nghiệm những ý tưởng mới trong tương lai.

6. Tự tin và lạc quan.

Các nhà đàm phán vĩ đại luôn thể hiện một sự tự tin và lạc quan khi bước vào cuộc đàm phán. Họ không kiêu căng, thô lỗ hay tự phụ.

Họ tự xây dựng được cho mình một niềm tin lớn về khả năng có thể đạt được một thoả thuận đôi bên cùng có lợi. Họ lạc quan rằng mình có thể giải quyết mọi vấn đề phát sinh trong cuộc đàm phàn và sự tự tin này được hình thành từ kinh nghiệm bản thân. Những nhà đàm phán vĩ đại luôn tự đánh giá bản thân. Họ học hỏi nhiều thứ từ các sai lầm mắc phải và từ thành công đạt được của mình. Họ đặt nhiều trọng tâm vào việc cải thiện các kỹ năng bán hàng. Họ

thành công trong việc xây dựng một niềm tin không thể lay chuyển.

7. Những kỹ năng lắng nghe sắc sảo.

Mọi người chắc chắn sẽ nói với bạn mọi thứ bạn cần biết nếu bạn đưa ra được các câu hỏi thích hợp và lắng nghe câu trả lời của họ. Biết lắng nghe là kỹ năng quan trọng nhất trong bán hàng và đàm phán.

Có nhân viên bán hàng khi nói chuyện với một khách hàng tiềm năng trên điện thoại và nhận ra rằng khách hàng có rất nhiều điều để nói. Anh ta kiên nhẫn chờ đợi và cẩn thẩn lắng nghe, cuối cùng vị khách hàng tiềm năng kia cũng đưa ra một vài thông tin giá trị giúp nhận viên bán hàng kết thúc giao dịch mua sắm.

Không may mắn thay, rất nhiều nhân viên bán hàng chỉ đơn thuần chờ đợi để đến lượt mình nói, hay thậm chí ngắt lời khách hàng. Không lắng nghe đồng nghĩa với việc bỏ qua các thông tin then chốt giúp đỡ họ rất nhiều trong cuộc đàm phán bán hàng.

Đàm phán không phải là một kỹ năng dễ dành thành thục. Nó đòi hỏi ở bạn nhiều thời gian, công sức và nỗ lực. Nếu bạn muốn cải thiện khả năng đàm phán của mình, bạn cần sẵn sàng làm việc với nó. Hãy đầu tư thời gian để tìm hiểu về tính linh hoạt trong đàm phán và nghệ thuật giao tiếp.