# Đắc Nhân Tâm Trong Tiếp Thị Và Bán Hàng Dịch Vụ

*Tổng tài sản của ACB đã trên 1 tỷ USD và giá trị thị trường của cổ phiếu ACB là 4 đến 6 lần mệnh giá. Thế còn giá trị của thương hiệu ACB đáng giá bao nhiêu? Giá trị thương hiệu (brand equity) ngày nay được coi là một phần tài sản đáng kể trong bảng tổng kết tài sản. Giá trị thương hiệu ACB (ACB-brand equity) không những phải là một thương hiệu được khách hàng biết đến (brand awareness), có chất lượng dịch vụ tốt (perceived quality), mà còn là một thương hiệu mà qua đó khách hàng (KH) thể hiện được mình (brand association) và luôn gắn bó trung thành (brand loyalty). Vậy làm thế nào để góp phần làm tăng giá trị thương hiệu? Ở góc độ chi nhánh, ACB Khánh Hoà xin có một vài suy nghĩ về cách tiếp cận KH trong tiếp thị bán hàng dịch vụ.*

## GÂY THIỆN CẢM VỚI KHÁCH HÀNG

### 1. Thành thật chú ý đến người khác

Khi KH đến giao dịch với ACB, chúng ta không những chú ý đến nhu cầu tài chính cụ thể, mà còn chú ý đến cả những băn khoăn và nhu cầu khác của KH vì đôi khi yếu tố phụ lại mang tính quyết định. Giao dịch viên lúc bận rộn tiếp một KH mà không chú ý đến KH khác đang chờ, đến khi làm xong, thì KH chờ đã bỏ đi. Nhiều nhân viên bán hàng cứ mải mê nói về sản phẩm, lãi suất, phí, quy định của ACB, v.v. mà vẫn không bán được hàng.

*>> (Cho nên dù có bận thì cũng có thể) giao tiếp bằng mắt để KH đang chờ nhận ra rằng mình có quan tâm đến (sự chờ đợi).*

### 2. Luôn giữ nụ cười trên môi

Không chỉ riêng giao dịch viên, nhân viên dịch vụ KH mà ngay cả bảo vệ mở cửa, nhân viên giữ xe cũng nên tươi cười nhằm tạo không khí thân thiện ngay từ ban đầu. KH đã có tâm lý thoải mái thì giao dịch dễ dàng hơn. Đôi khi KH nóng tính không chấp nhận phí, lãi suất, quy định ... mà nguyên nhân sâu xa chỉ là KH cảm thấy bực anh bảo vệ hay người nhân viên giữ xe, hay cô lễ tân lúc vào ACB. Ấn tượng "không thoải mái" ngay từ lúc vào "sẽ đi theo" KH trong suốt quá trình giao dịch, thậm chí theo về đến nhà và truyền sang KH khác. Hơn nữa, rất nhiều nhân viên ngân hàng "không biết cười" vì họ đã làm trong thời kỳ ngân hàng là thượng đế. Rất nhiều "sếp" cũng "không cười" đối với nhân viên (KH nội bộ), thì rất khó cho nhân viên phải tươi cười, vui vẻ và thân thiện với KH được.

*>> Dán hình /khẩu hiệu cười trên máy vi tính hay nhìn gương mà cười (kể cả khi nói chuyện qua điện thoại).*

**3. Nhớ tên KH và luôn gọi tên một cách trân trọng**

Xưng hô bằng từ xưng hô (ông/ bà/ anh/ chị/ v.v.) và tên thể hiện một sự trân trọng và gần gũi thế mà nhiều giao dịch viên, nhân viên dịch vụ KH, nhân viên quan hệ KH lại không nhớ tên của KH, thậm chí còn gọi sai tên, thế thì làm sao KH-thượng đế lại nhớ đến chúng ta. Nếu khi giao tiếp ta gọi đúng họ tên, thậm chí nhận được giọng qua điện thoại hay nhớ cả tên của người thân của KH sẽ làm KH ngạc nhiên và ủng hộ chúng ta. (Ở nhiều quán cà phê/nhà hàng nhân viên còn nhớ được cả tên, số xe và sở thích của KH thì tại sao nhân viên ngân hàng lại không nhỉ?

*>> Nên hỏi tên, đọc lại tên và tự ghi chép lại (để xưng hô cho thân thiện).*

**4. Biết lắng nghe KH nói và khuyến khích KH nói về chính KH**

Bản chất của nhu cầu KH mới là quan trọng, từ đó ta mới giới thiệu các sản phẩm của ACB để đáp ứng được các nhu cầu đó. Đôi khi, KH cũng không xác định nhu cầu một cách rõ ràng, cho nên ta phải lắng nghe, tìm hiểu và gợi ý KH sử dụng dịch vụ ngân hàng. Nhiều khi chúng ta phát ra ý tưởng cho sản phẩm mới từ việc trao đổi với KH. Nhiều nhân viên cứ áp đặt các sản phẩm, quy định của Ngân hàng và những gì ta nghĩ là tốt, thậm chí tự nêu ra mục đích, nhu cầu của KH mà không cần kiểm tra lại. Nhân viên mình hướng dẫn không kỹ thì sớm muộn gì cũng sẽ làm KH phiền lòng. Việc này thường xảy ra trong cho vay: nhu cầu vay phải phù hợp với dòng tiền trả nợ.

*>> Tập lắng nghe và biết cách gợi ý cho KH nói về chính KH.*

**5. KH thích nói về chuyện gì, thì mình nói với KH về chuyện đó**

Tạo được sự thân thiện ngay từ lúc đầu tiếp xúc sẽ thuận lợi cho việc bán hàng. Đôi khi nhân viên kinh doanh, nhân viên quan hệ KH khi tiếp cận KH không nên nói ngay là mình đến để bán hàng, hay mải mê nói về ACB, mà quên đi KH thích và muốn cái gì. Cách thức bán hàng trực tiếp đôi khi làm cho KH không thoải mái. Nhân viên quan hệ KH nên thảo luận về những đề tài mà KH thích trước, sau đó đề cập mục đích mình đến thì hiệu quả hơn. Nhiều nhân viên quan hệ KH khi gặp KH là giới thiệu sản phẩm ngay hay nói về mình trước bất kể KH đang nghĩ gì hay KH đã sẵn sàng nghe ta trình bày hay chưa.

*>> Nói về những gì KH muốn và thích trước, không nên giới thiệu sản phẩm ngay.*

**6. Thành thật quan tâm đến KH là trân trọng Khách hàng.**

Hầu như ai cũng cho rằng mình quan trọng cả, kể cả Khách hàng giao dịch nhỏ lẻ. Đây cũng là điểm tế nhị nếu chúng ta để quầy giao dịch bình thường liền kề quầy VIP. Đã là KH thì ai cũng muốn được đối đãi tử tế. Có những giao dịch viên nghĩ là KH nhỏ lẻ/ hình thức kém sang trọng nên đối đãi kém niềm nở và thiếu tế nhị. Các ngân hàng có chất lượng dịch vụ tốt không những tạo ra sự quan trọng cho KH bên ngoài, mà cả "KH nội bộ" nữa để KH thấy mình được đón tiếp "trọng thị", và giám đốc hay trưởng phòng thường xuyên ra ngoài gặp gỡ KH.

*>> Làm cho KH thấy KH là quan trọng đối với chúng ta.*

## KHÉO LÉO GỢI Ý KHÁCH HÀNG MUA SẢN PHẨM CỦA MÌNH

**1. Không nên tranh luận với KH; Đừng bao giờ bảo rằng KH sai.**

ACB có thể đúng, nhưng KH thì không bao giờ sai cả. Một nhân viên quan hệ KH cứ lo tranh cãi với KH nhằm muốn chứng minh là mình đúng, thì hậu quả nhãn tiền là KH tự ái hoặc bị xúc phạm thì tất nhiên sẽ không muốn giao dịch nữa.

*>> Tôn trọng ý kiến của KH và đưa ra suy nghĩ của mình sau.*

**2. Nếu mình sai lầm, thì phải vui vẻ nhận lỗi ngay**

Trong giao dịch đôi khi chúng ta phạm sai lầm thì phải nhận lỗi ngay, không được che dấu. Vì nếu không sau này KH phát hiện, thì có thể KH không giao dịch nữa (chưa kể tiếng xấu đồn xa). Do đó, thà mất một dịp bán hàng, còn hơn mất luôn KH và cũng chính vì thế mà ngân hàng không gọi nhân viên

là AO (account officer – nhân viên phụ trách tài khoản) mà chuyển sang là RM (relationship manager – nhân viên phụ trách quan hệ).

*>> Có tinh thần cầu thị thì quan hệ mới dài lâu.*

### 3. Nếu gặp KH nóng tính thì nhớ đến chữ "nhẫn"

Trong giao tiếp với KH nên nhẫn nại, nói năng ôn tồn, kể cả lúc KH nóng tính. Nếu không chịu được lời to tiếng khi KH đang nóng mà xẵng giọng đối đáp thì ... mất KH là cái chắc.

*>> Nên nói năng ôn tồn, xử lý sự cố nhẹ nhàng, lịch sự.*

### 4. Nên đặt câu hỏi cho KH trả lời "có" trước

Khi KH trả lời có hay đồng ý trước, thì các lời đề nghị sau của ta sẽ dễ dàng được chấp thuận.

Ví dụ: Muốn mời mọc KH đang giao dịch ở một chỗ khác, ta nên hỏi gián tiếp:
"Hàng ngày anh phải cử ra một nhân viên để đem tiền nộp ngân hàng hả?" à "Ừ"
"Như vậy tốn một nhân sự rồi?" à "Đúng rồi."
"Cũng bất tiện cho anh quá, nếu Chủ nhật anh muốn biết số dư tài khoản hay muốn biết có ai đó gởi tiền cho anh thì sao?" à "Ừ, cũng khó".
"Cũng tốn kém nhỉ, nếu anh phải trả phí chuyển tiền khác ngân hàng do đối tác của anh mở tài khoản tại ACB mà anh thì không? à "À há, tốn thật…"
"Thôi để tiện lợi, anh mở thêm tài khoản bên ACB đi vì bên em giải quyết tất cả khó khăn trên, ... anh điền vào biểu mở tài khoản này nha? à "OK."

### 5. Để KH tin rằng chính họ nêu ra ý kiến mà ACB đề xuất

Đa phần là KH sẽ nghi ngờ nếu ta đề nghị KH làm cái này cái nọ với ngân hàng, mặc dù đề xuất của mình là tốt cho KH. Cho nên phải gợi ý làm sao để chính KH nói lên ý kiến đó, ta chỉ hỏi thì KH sẽ chấp nhận ngay.

Ví dụ: Bên ngân hàng khác chỉ cho vay món, thì mình hỏi KH là *"Vay món như vậy thì khó cho anh quá, lúc có tiền thì không trả ngân hàng được, để lại thì chịu lãi; thế anh nghĩ làm sao để anh tiết kiệm được chi phí và luôn có tiền khi cần?"*
Lúc đó khách hàng rất có thể sẽ nói:
*"Nếu mà ngân hàng cho trả và vay lại theo đúng chu kỳ kinh doanh của tôi thì tốt".*
Thế thì nhân viên sẽ nói ngay:
*"Nếu ACB làm theo ý kiến đó của anh, thì anh sẽ giao dịch bên em chứ?"*
KH chắc là sẽ: *OK*.

Hoặc là có thể hỏi lời khuyên từ KH:
*"Theo anh thì ACB phải làm gì để nâng cao tính cạnh tranh ở đây?"*
*"Anh nghĩ ACB nên (thế này thế nọ)".*
Nhân viên sẽ nói ngay: *"Nếu ACB làm được như vậy thì anh giao dịch với ACB nhe?"*

### 6. Thành thật xét theo quan điểm của người khác

Nên đặt mình vào vị trí của KH mà suy nghĩ thì mới có giải pháp tốt được, vì cái gì cũng có cái lý của nó. Không nên nghĩ theo lối mòn cũ của mình, mà suy ra người khác cũng vậy. Có người nói vay ngân hàng nào cũng vậy, tiền nào cũng là tiền, nhưng có KH lại nói khác "vay tiền ACB thì may mắn hơn" nên không quan tấm lắm đến lãi suất. Nhiều KH không những quan tâm đến chi phí cụ thể mà cả những tiện nghi, những giá trị vô hình mà ngân hàng đem lại cho KH, như người tiếp xúc, trụ sở, cung cách phục vụ, thời gian xử lý, mạng lưới giao dịch, thương hiệu. v.v.

### 7. Kích thích thị giác và óc tưởng tượng của con người

Gặp KH không biết nhiều về tài chính ngân hàng hay KH mới đối với ACB, thì ta phải vừa nói, vừa có hình ảnh minh họa và giải thích bằng ngôn ngữ đơn giản. RM nên mang brochure, báo cáo thường niên cho KH xem, lấy giấy ra để minh họa về lãi suất, chi phí, cách làm, v.v. Nhiều khi một giờ nói chuyện không bằng một bức vẽ.

**ACB KHÁNH HÒA**