

## KỸ NĂNG BÁN HÀNG CHUYÊN NGHIỆP CỦA NHÂN VIÊN

Để đối mặt với cạnh tranh quyết liệt từ những nhà bán lẻ lớn thì việc nhận thức hai điều sau đây là rất quan trọng với các chủ doanh nghiệp.

Kỹ năng bán hàng chuyên nghiệp của nhân viên là nhân tố quan trọng ảnh hưởng tới ự thành công hay thất bại của doanh nghiệp. Những kỹ năng của họ - bao gồm cung cấp các dịch vụ và xúc tiến bán hàng - sẽ là một lợi thế khiến bạn vượt trội hơn so với các hãng bán lẻ lớn.

Đối với khách hàng, nhân viên bán hàng chính là cửa hàng của bạn. Điều đó cũng có nghĩa là, trong suy nghĩ của họ, nếu nhân viên bán hàng tốt thì cửa hàng đó là tốt, còn nhân viên bán hàng tồi, thì cửa hàng đó là tồi.

Một chương trình quảng cáo thành công sẽ lôi kéo được rất nhiều khách hàng đến với cửa hàng của bạn. Điều đó thật tuyệt! Nhưng để làm cho họ muốn mua hàng thì trước tiên bạn phải tập trung vào việc đào tạo một đội ngũ nhân viên bán hàng năng động. Bởi bạn phải biết rằng các doanh nghiệp kinh doanh thua lỗ đều có chung vấn đề về nhân viên

### 1. Doanh thu tụt dốc.

Một nghiên cứu gần đây do Yankenovich Partner thực hiện dưới sự tài trợ của Master – Card Internatinal cho thấy 62% khách hàng rời khỏi cửa hàng mà không mua gì, chỉ bởi nguyên nhân rất đơn giản – nhân viên không có mặt ở đó. Liệu bạn có chắc rằng “Điều đó không bao giờ xảy ra ở cửa hàng của bạn?”

Có thể bạn có những nhân viên bán hàng thích hợp nhưng giả sử họ không có mặt hoặc không sẵn sàng cho việc phục vụ khách hàng thì bạn có biết không? Nếu bạn không hài lòng về con số doanh thu, có lẽ đang có một vài điều gì đó xảy ra ở cửa hàng mà bạn không biết. Sau đây là năm lý do khiến nhân viên của bạn có thể làm mất doanh thu:

Sự thờ ơ. Một buổi sáng thứ bảy, Mariee Jackson bước vào một hiệu sách vắng vẻ để tìm mua cuốn sách mà cô cần. Cô không tìm nó trên các giá sách mà tiến về phía những nhân viên bán hàng đang tán gẫu một cách vui vẻ ở quầy tính tiền. Cô kiên nhẫn chờ đợi cho đến khi một trong số họ nhận ra sự có mặt của cô và đề nghị được giúp đỡ. Marie hỏi về cuốn sách mà cô muốn

tìm, anh ta đáp :”Xin lỗi, chúng tôi không còn cuốn đó”, và không hề hỏi cô có muốn đặt sách hay gọi điện tới các hiệu sách khác trong cùng chuỗi cửa hàng của công ty để tìm cuốn sách đó cho cô. Và rồi, với sự nhiệt tình hơn khi trả lời yêu cầu của Marie, anh ta quay lại với hai đồng nghiệp để tiếp tục câu chuyện đang bỏ dở. Tình huống trên đối với Marie thật là tệ, nhưng đối với hiệu sách thì còn tồi tệ hơn nhiều. Mà thực tế thì cuốn sách có ở trên giá, nó nằm đó từ lâu, khi Marie bỏ đi, nó sẽ còn nằm mãi đó vì chẳng bán được . Liệu điều này có xảy ra với cửa hàng bạn không?

## **2. Đánh giá sai ý định mua của khách hàng.**

Vẫn mặc nguyên bộ quần áo công sở, Julie Sampson bước vào cửa hàng xe máy cùng với bố và hai đứa con của cô. Họ muốn dự định mua một chiếc xe máy trong vài tuần nữa. Năm nhân viên bán hàng đứng sau quầy tính tiền không chú ý gì tới những người khách vừa bước vào cửa hàng. Julie và bố cô chăm chú xem từng chiếc xe kiểu mới trong cửa hàng với đầy vẻ khó hiểu và do dự. Thời gian nặng nề trôi qua mà nhân viên bán hàng thì chẳng hề quan tâm đến họ. Chợt họ nghe thấy tiếng động cơ xe máy nổ ầm ầm rồi tắt lịm dừng lại trước cửa hàng . Sau đó cánh cửa bật mở, một người đàn ông và một người phụ nữ khoác tay nhau bước vào, cả hai đều mặc bộ đồ da màu đen của người đi xe máy. Các nhân viên lập tức lao tới chỗ họ và niềm nở mời chào. Phẫn nộ về cách cư xử thiên vị như vậy, Julie và gia đình mình rời khỏi cửa hàng mà chẳng mua gì. Cô còn kể và khuyên chồng nên mua xe máy ở bất cứ cửa hàng nào trừ cửa hàng cô đã tới. Trong trường hợp này, các nhân viên đã đánh giá sai khả năng mua của Julie và để mất không chỉ doanh thu trong ngày, mà còn mất luôn cả cơ hội bán hàng cho những người thân của Julie trong tương lai.

Cách cư xử này có ở cửa hàng của bạn không?

## **3.Thiếu hiểu biết về sản phẩm.**

Andy và Amy Georffrey vào một cửa hàng chuyên bán dụng cụ làm bếp để tìm mua những thứ họ cần cho bữa tiệc tổ chức vào tối thứ bảy. Khi không tìm thấy, họ hỏi người bán hàng, và cô ta lập tức trả lời là không biết họ đang hỏi về thứ gì. Thực ra, dụng cụ làm bếp không phải là mặt hàng quá

đặc biệt đối với một cửa hàng kinh doanh loại này. Amy cũng là một chủ doanh nghiệp, cô đã phàn nàn với người quản lý rằng thật ngạc nhiên khi người bán hàng không biết đó là thứ gì. Người quản lý giải thích rằng. “ Cô ấy là một trong những nhân viên mới của chúng tôi. Cô ấy mới chỉ làm việc ở đây được ba tháng”. Đây không phải là lý do. Theo chúng tôi thì 90 ngày là quá đủ để thông thạo các mặt hàng đang kinh doanh. Liệu bạn có những nhân viên như thế không?



#### **4.Sự thô lỗ.**

Sau một ngày làm việc mệt mỏi, Michelson chạy vội vào một cửa hàng bách hóa còn mở cửa để mua sắm vài thứ cho cậu con trai Richard. Co tìm thấy kiểu áo sơ –mi mình cần nhưng chưa tìm được cỡ thích hợp. Hai nhân viên bán hàng đang bận bịu với công việc kiểm kê hàng hóa và tính toán sổ sách không hề ngước lên xem vị khách vừa tới có cần giúp đỡ gì không. Gần một tiếng đồng hồ trôi qua, Sharon bỗng định tìm kiếm chiếc áo và tiến đến quầy tính tiền với chỉ một trong bốn thứ cô định mua. Khi cô dờm giọng định hỏi thì người bán hàng nhìn lên, cục cằn ném chiếc bút chì lên mặt quầy, mắt liếc đồng hồ, cô ta nhìn Sharon và lạnh lùng hỏi:” Cô không định mua gì nữa phải không?”

Liều điều này có xảy ra ở cửa hàng của bạn không?

### **5. Bỏ qua sự tư vấn cho khách hàng.**

Chuẩn bị cho việc tu sửa nhà cửa, Ryan Benson đi đến cửa hàng vật liệu xây dựng để tìm mua một vài tấm đá phiến. Trước đó, anh chưa dùng nó bao giờ nên hiểu biết rất mơ hồ về thứ vật liệu này. Trong cửa hàng, không ai có gợi ý gì về các sản phẩm cũng như về chuyên môn để giúp Ryan thực hiện ý định của mình. Sau khi trở về nhà, anh nhận thấy mình thật sự cần dùng đến những tấm đá phiến đó và quay lại cửa hàng. Lần này, một nhân viên bán hàng có kinh nghiệm đã giải đáp được những khúc mắc của Ryan, đồng thời còn tư vấn thêm về các dụng cụ, thiết bị cần thiết cho công việc tu sửa. Ryan mua hết những dụng cụ mà người nhân viên khuyên rồi nhanh chóng trở về nhà bắt tay thực hiện kế hoạch của mình.

Nếu ngay từ đầu ai đó trong số nhân viên quan tâm đến nhu cầu của Ryan thì hẳn đã có thể tiết kiệm thời gian cho anh cũng như cho họ, và kết quả là hai bên cùng có lợi. Liều điều này có xảy ra ở cửa hàng của bạn không?