

KỸ NĂNG CHÀO HÀNG QUA ĐIỆN THOẠI

1. Chuẩn bị thật kỹ nội dung cuộc gọi

Không-chuẩn-bị là chuẩn-bị cho sự thất bại. Đó là nguyên tắc bất di bất dịch của bất cứ ngành nghề nào. Dù bạn có là chuyên gia trong lĩnh vực bán hàng qua điện thoại, bạn cũng không được phép bỏ qua giai đoạn này.

Trước mỗi cuộc điện thoại, hãy tìm hiểu thật kỹ những thông tin về khách hàng và nếu có thể hãy thu thập thông tin liên quan đến cá tính, thói quen, sở thích của người bạn sẽ thực hiện cuộc gọi. Hãy vạch ra cuốn sổ bán hàng của bạn về mục đích cuộc gọi, những thông tin bạn sẽ trao đổi và những câu trả lời cho những tình huống khách hàng có thể “bắt bẻ” bạn. Sự chuẩn bị của bạn công phu bao nhiêu thì cơ hội thành công trong cuộc điện thoại chào hàng của bạn sẽ cao bấy nhiêu.

2. Luyện tập trước khi diễn

Nếu bạn là người mới vào nghề thì đây là bước đặc biệt quan trọng với bạn. Bạn nên nhớ, khi bạn thực hiện cuộc gọi có nghĩa là chính bạn đang là người đại diện cho hình ảnh và thương hiệu của công ty. Bạn không có quyền “lấy khách hàng làm đồ nhắm” cho những sai sót của chính mình.

Bạn nên nhờ sự giúp đỡ của những đồng nghiệp trong quá trình luyện tập. Hãy để họ đóng vai khách hàng và bạn là một nhân viên bán hàng qua điện thoại thực hiện cuộc gọi. Sự nhận xét của đồng nghiệp trong quá trình bạn luyện tập sẽ giúp bạn có thêm những kinh nghiệm quý báu để tránh những sai sót có thể xảy ra khi thực hiện cuộc gọi thật. Và cả khi bạn đã là “cao thủ” trong nghề bán hàng qua điện thoại, bạn cũng nên dành một vài phút để “tưởng tượng” ra cuộc gọi bạn chuẩn bị thực hiện.

3. Hãy để cơ thể bạn thư giãn

Bạn có biết, khi giao tiếp qua điện thoại, hiệu quả thông điệp truyền tải đến khách hàng được quyết định 86% bởi giọng nói và chỉ có 14% qua nội dung bạn trao đổi? Bởi vậy tư thế của bạn trong quá trình điện thoại có tác động đặc biệt quan trọng đến kết quả cuối cùng cuộc chào hàng.

Trước khi thực hiện cuộc gọi, hãy hít thở thật sâu và tự thưởng cho mình một nụ cười vui vẻ. Hãy ngồi với tư thế thoải mái nhất, cầm điện thoại bằng tay trái, để ống nghe cách miệng 4-5 cm với độ nghiêng 45 độ để đảm bảo giọng nói của bạn được truyền tải chính xác nhất. Bạn cũng cần tránh để khuỷu tay cầm điện thoại lên bàn hoặc các động tác gò bó gây áp chế cho lồng ngực và ảnh hưởng đến sự phát âm của bạn.

4. Vượt qua thư ký thông minh

Để tiếp cận được người mà bạn thực sự muốn gặp trong một công ty bạn đang nhắm đến không phải là điều dễ dàng. Thử thách đầu tiên mà bạn cần phải vượt qua là “những cô thư ký thông minh”. Nhiều người bán hàng thất bại do không biết cách vượt qua “cửa” đầu tiên này.

Thư ký hoặc lễ tân luôn có nhiệm vụ ngăn chặn các cuộc điện thoại không cần thiết và chọn lọc ra những cuộc gọi quan trọng trong số hàng trăm cuộc gọi đến công ty hàng ngày. Nhiệm vụ của bạn là làm sao cho những cô thư ký thông minh hiểu vấn đề bạn đang trình bày rất quan trọng. Bí quyết để “đánh lừa” sự cảnh giác của các cô là hãy cố gắng làm cho vấn đề của bạn trở nên cấp bách vượt quá tầm giải quyết của họ. Bạn có thể nói đơn giản, bạn có một công chuyện hợp tác muốn bàn với sếp của họ. Nếu bạn biết tên vị sếp đó hãy nhắc đến để tăng thêm lòng tin của các thư ký. Nên nhớ, hãy nói ngắn gọn với chất giọng mạnh mẽ và khẩn cấp.

5. Ngay lập tức thu hút sự chú ý của khách hàng

Khách hàng không có nhiều thời gian dành cho bạn, nhất là giao tiếp qua điện thoại. Hãy đi thẳng vào vấn đề, đừng cố dài dòng giải thích. Ngay lập tức gây ấn tượng với khách hàng bằng chất giọng chuyên nghiệp, ấm áp, nghiêm trang nhưng vẫn thể hiện sự tôn trọng. Bạn hãy nói với khách hàng rõ, bạn đang mang đến những giá trị và lợi ích cho khách hàng.

Ví dụ, nếu bạn muốn chào hàng với dịch vụ là các khóa đào tạo trực tuyến, bạn có thể nói: “Chào anh Minh, Em là Hương bên Tập đoàn GK. Em gọi điện cho anh với mong muốn giới thiệu đến doanh nghiệp một giải pháp cho phép anh giảm 50% chi phí đào tạo, tiết kiệm 60% thời gian học tập và nâng cao 25% hiệu quả làm việc”.

Nếu bạn xin một cuộc gặp 30 phút hay 1 tiếng đồng hồ điều đó có thể rất khó. Hãy để khách hàng thấy rằng bạn không làm mất nhiều thời gian của họ bằng đề nghị một cuộc hẹn 5-10 phút. Bởi bạn cần biết, khi đã gặp rồi thì 5 phút hay 30 phút là như nhau.

6. Hãy để khách hàng lựa chọn hai trong một

Là một người bán hàng chuyên nghiệp, bạn luôn phải có ý thức hỗ trợ và tư vấn giúp khách hàng ra quyết định. Hãy giúp khách hàng có một quyết định cuối cùng bằng sự lựa chọn một trong hai.

Ví dụ: “Vậy em có thể gặp anh Minh vào thứ 3 hay thứ 4 tuần tới? Vào lúc 9h00 sáng hay 3h30 chiều? Tại văn phòng hay địa điểm nào khác?”

Nếu khách hàng tiếp tục từ chối bạn, bạn đừng cố gắng thuyết phục khách hàng. Hãy lái cuộc gặp sang một vấn đề khác hoặc lùi cuộc hẹn sang một cơ hội khác tốt hơn. Ví dụ: “Anh Minh yên tâm, em chỉ muốn gặp để trao đổi với anh về một giải pháp đào tạo mới bên em chứ anh chưa cần quyết định mua... Nếu tuần này anh bận, em sẽ gọi lại anh vào giờ này tuần sau nhé?”

Dù bạn sử dụng phương pháp nào đi chăng nữa để vượt qua sự từ chối chống đối của khách hàng bạn cũng cần nhớ một nguyên tắc: Kết thúc mỗi cuộc gọi phải mở đường cho một cuộc gọi hoặc một cuộc gặp tiếp theo.

7. Tổng kết bài học sau mỗi cuộc gọi

Kinh nghiệm là kinh qua, nghiệm lại và áp dụng ngay. Nếu bạn muốn trở thành một người bán hàng qua điện thoại chuyên nghiệp bạn nên có ý thức thường xuyên đúc rút kinh nghiệm của mình sau mỗi cuộc gọi. Bạn có thể nhờ đồng nghiệp hỗ trợ hoặc tự bản thân mình rút ra các bài học để lần sau mình làm tốt hơn.

Trong quá trình trao đổi qua điện thoại, hãy nhớ dùng tay thuận của mình ghi lại các thông tin quan trọng của khách hàng vào cuốn sổ bán hàng của bạn. Hãy tổng hợp và lưu giữ lại các thông tin cần thiết. Dù thành công hay thất bại, bạn cũng có quyền tự hào, bạn đang trên con đường trở thành người bán hàng qua điện thoại chuyên nghiệp.

Khách hàng nói “không” không có nghĩa là họ sẽ “không mua hàng” mà bạn phải hiểu là “chưa phải lúc này” hoặc bạn đang tiếp cận người “không có đủ thẩm quyền quyết định”. Bản hãy suy nghĩ và tiếp cận theo một phương pháp khác hiệu quả hơn.