

Làm thế nào trả lời câu hỏi bán hàng khó nhất

Bạn có thể xào nấu lại kịch bản bán hàng – nhưng tốt nhất bạn nên nói sự thật

Khi được hỏi hỏi “Câu hỏi bán hàng nào bạn cho là khó trả lời nhất?” Mỗi người sẽ có nhiều đáp án khác nhau, nhưng tôi cho rằng một trong những đáp án đó là “Tại sao chúng tôi nên mua của bạn?”

Câu hỏi mở này thường nhận được những câu trả lời rất dở!

Hầu hết mọi nhân viên kinh doanh đều trả lời dựa vào những kịch bản đã được viết sẵn hay lập lại y chang những thông tin trên website hay brochure. Những kiểu trả lời như thế nghe có vẻ sáo

rỗng và rập khuôn.

Và không có gì là ngạc nhiên cả! Bản thân câu hỏi cũng là một sự sắp đặt. Khách hàng luôn không cho nó là một sự sắp đặt nhưng dù sao thì bản thân nó vốn là sự sắp đặt.



Đây là lí do tại sao! Câu hỏi này dĩ nhiên đòi hỏi một câu trả lời nói về những gì bạn có - dịch vụ, sản phẩm. Nhưng mọi câu trả lời chỉ toàn nói về những gì bạn có sẽ chẳng mang lại hiệu quả gì. Khách hàng mua vì những lí do cụ thể từ phía họ, không phải từ phía bạn.

Và bạn cũng không thể đưa ra một câu trả lời chỉ toàn nói về khách hàng. Đây không phải là câu thách đố được đưa ra khi bạn và khách hàng đã tạo được mối quan hệ lâu dài, nhưng đây là câu thách đố trong giai đoạn tìm hiểu thông tin và tại giai đoạn này bạn chưa có thông tin và sự hiểu biết đầy đủ về khách hàng để có thể đưa ra một câu trả lời dứt điểm.

Và bạn ở đó, bị đặt vào tình thế như những cái chai trong trò chơi bowling, chỉ chờ bị hạ gục. Vậy không có tí chút hy vọng nào sao?

Có chứ, và nó rất đơn giản. Hãy nói sự thật

Sự thật là chỉ có câu trả lời có nội dung xoáy sâu vào khách hàng sẽ mang lại hiệu quả, nhưng bạn chưa biết khách hàng đủ rõ để có thể đưa ra một câu trả lời trúng ý của họ. Vì vậy câu trả lời cần được trau trốt lại, và nó có thể nói như sau

Khách hàng: *Hãy cho chúng tôi biết tại sao nên mua sản phẩm của bạn?*

Bạn: Thực sự mà nói, bạn có thể cho rằng tôi có một chút kiêu ngạo khi thuyết phục bạn nên mua sản phẩm của chúng tôi trong thời điểm này, tôi thậm chí cũng không chắc rằng bạn có nên mua của chúng tôi hay không.

Lúc này tôi chỉ có thể phân tích tại sao một số khách hàng mua của chúng tôi trong khi số khác lại không. Tôi cũng có thể giải thích cho bạn tại sao một số người mua của các hãng khác trong khi số khác lại không.

Đây không phải là sự khoa trương. Có những khách hàng đòi hỏi các điều khoản trên hợp đồng phải linh hoạt, trong khi số khác lại yêu cầu hợp đồng phải thể hiện sự minh bạch và rõ ràng. Tôi không rõ là bạn cần yếu tố nào. Và đây chỉ là một chi tiết nhỏ, tôi

sẽ rất sẵn lòng liệt kê những vấn đề chúng ta cần bàn để bạn hiểu rõ hơn tại sao bạn nên mua của chúng tôi.

Không có một sản phẩm nào tốt hơn các sản phẩm khác ở mọi khía cạnh, chúng tôi cũng không ngoại lệ. Điều quan trọng là chúng ta nên ngồi xuống và bàn về nhu cầu cụ thể của bạn là gì, để xem ai có thể là nhà cung cấp phù hợp với nhu cầu này. Khi đó bạn sẽ biết rõ hơn liệu công ty chúng tôi có thể trở thành nhà cung cấp tốt nhất cho bạn hay không.

Chúng ta hãy bắt đầu tìm hiểu xem những công ty nào bạn có thể chọn lựa trở thành nhà cung cấp.

Một số nhân viên kinh doanh có thể chấp nhận cách này nhưng số khác có thể không. Nhưng khách hàng sẽ xem cách giải thích rõ ràng và thành thật này rất dễ chịu.