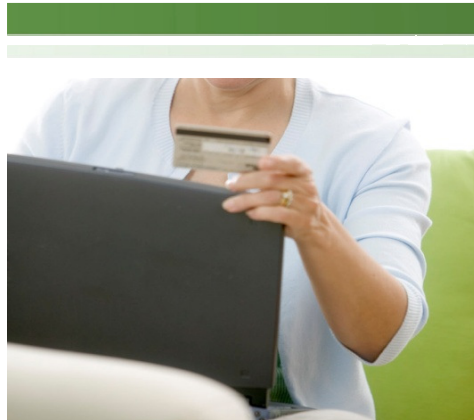


**Please purchase a  
personal license.**

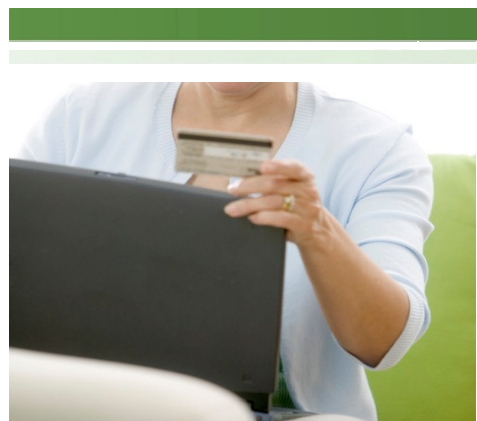
# Chương trình



**ABBANK**



- Mô tả cách gọi điện cho khách hàng tiềm năng với mục đích đặt hẹn
- Giải đáp thắc mắc liên quan



**ABBANK**



# Nội dung

Giới thiệu

Quy trình

Cách gọi điện thoại

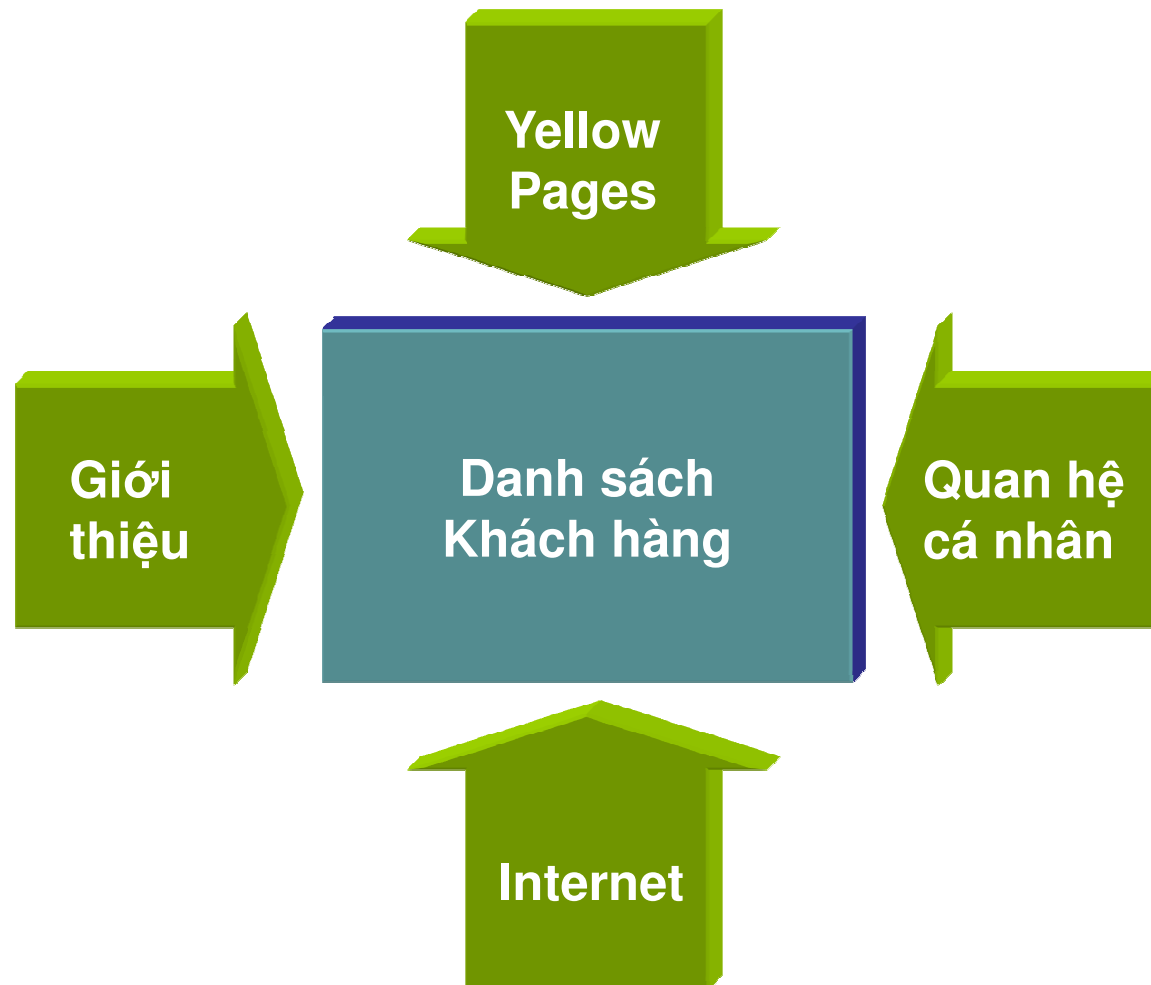
Bài tập tình huống

**ABBANK**

## Gọi điện cho khách hàng mới sẽ sớm trở thành một phần tất yếu của chiến lược thu hút khách hàng

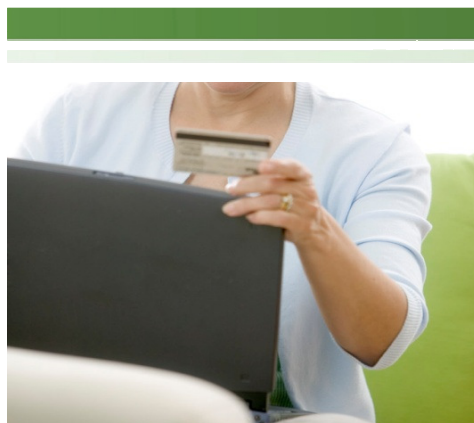
- Mỗi RM đặt mục tiêu liên lạc với 10 khách hàng và đạt 2 cuộc hẹn gặp mỗi ngày.
- Việc lấy nguồn khách hàng từ giới thiệu của khách hàng hiện tại sẽ trở nên càng ngày càng khó hơn
- Vì vậy, tiếp thị với khách hàng mới để lấy thêm công việc kinh doanh sẽ trở nên cực kỳ quan trọng

RMs nên tận dụng nhiều nguồn khác nhau để tìm khách hàng tiềm năng



# Nghiên cứu nguồn khách hàng

Các khó khăn thường gặp phải	Hướng khắc phục
Khách hàng chưa có nhu cầu	Giữ liên lạc thường xuyên với KH , khơi gợi nhu cầu của KH.
Không liên hệ được (đi vắng)	Gọi điện cho đến khi gặp được
Không muốn thay đổi ngân hàng , đã có quan hệ với ngân hàng khác từ lâu	Nỗ lực hẹn được ít nhất một cuộc hẹn để giới thiệu về ABBank và tìm hiểu các ngân hàng hiện tại đang cung cấp dịch vụ như thế nào cho KH đưa ra các selling point cho ABBank nhằm mục đích khuyến khích KH dùng thử ABBank một lần.
Quy mô nhỏ không có nhu cầu	Giới thiệu về các sản phẩm phù hợp với nhu cầu của KH.
Chờ hỏi ý kiến sếp	Tìm cách tiếp cận với sếp và chủ động gọi điện lại liên hệ.
Khách hàng đề nghị gửi mail hoặc thông tin	Gửi thông tin và tiếp tục gọi điện cho KH và giải đáp các thắc mắc của KH.
Xem xét và gọi lại sau	Ghi chú và lên kế hoạch đeo bám trong thời gian gần



**ABBANK**



# Nội dung

Giới thiệu

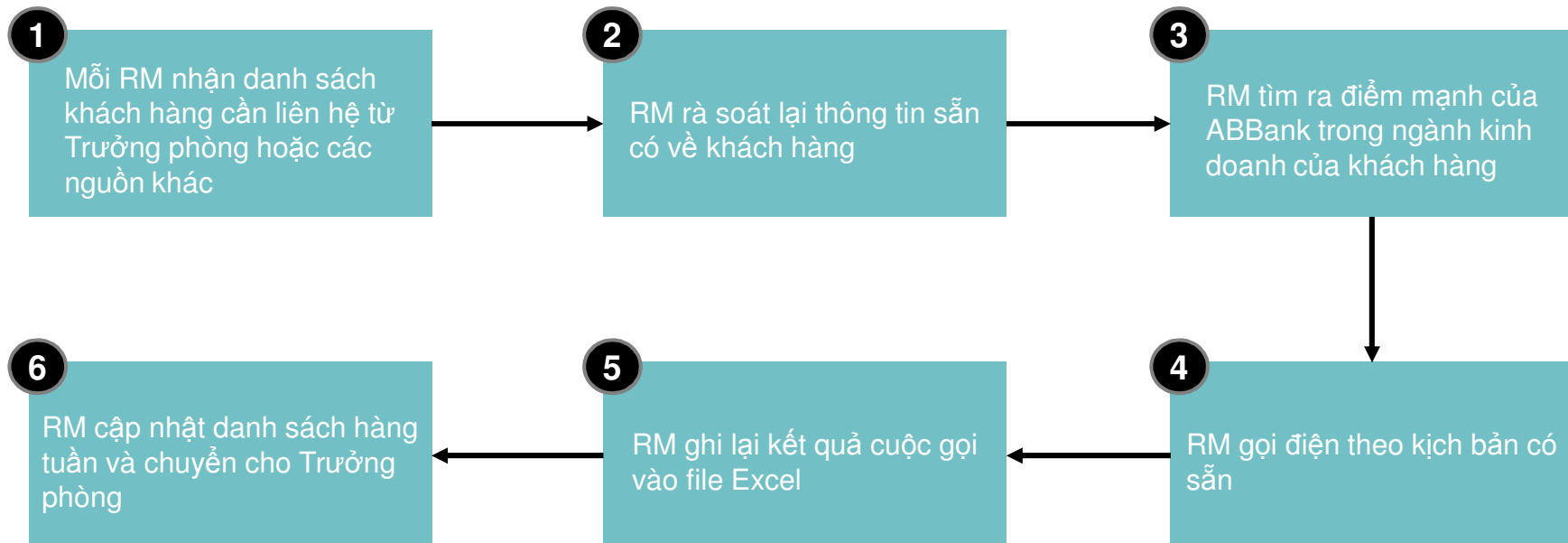
Quy trình

Cách gọi điện thoại

Bài tập tình huống

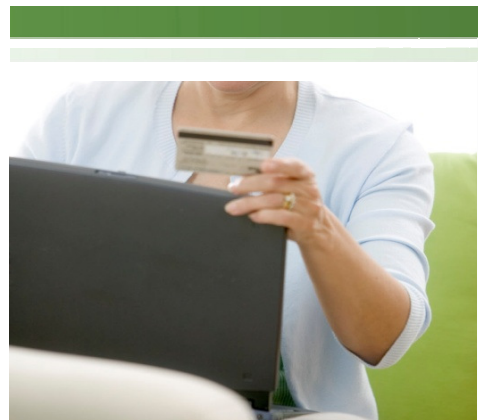
**ABBANK**

# RMs sẽ áp dụng quy trình gọi điện như sau



**Lưu ý không để nhiều  
RM cùng liên hệ  
một khách hàng**





**ABBANK**



# Nội dung

Giới thiệu

Quy trình

**Cách gọi điện thoại**

Bài tập tình huống

**ABBANK**

# XÂY DỰNG NGUYÊN TẮC: GIỜ VÀNG

**SÁNG:** TỪ 9H - 11H30

**CHIỀU:** TỪ 14H - 16H30

## **LÝ DO PHẢI GỌI THEO GIỜ VÀNG:**

- Đây là khoảng thời gian tốt nhất khách hàng chấp nhận nghe điện thoại gọi đến.
- Đây là khoảng thời gian thích hợp nhất trong ngày để khách hàng đồng ý với lời đề nghị của bạn.

**Vì vậy cần tập trung công việc của bạn vào giờ vàng.**

Trước mỗi cuộc gọi, cần nhớ lý do của cuộc gọi...

**Đó là thu xếp các cuộc hẹn cho  
RM, Trưởng phòng, Giám đốc  
chi nhánh – chứ không phải bán  
hàng qua điện thoại**

# Bí quyết thành công của mỗi cuộc gọi điện

## Đừng nản lòng!

- Thông thường trong 20 cuộc gọi điện, thì chỉ có 4 – 5 cuộc gọi khách hàng đồng ý hẹn gặp RM
- Và trong số 5 cuộc hẹn, cuối cùng chỉ có một lần là bán được sản phẩm

# CHÚ Ý

Nếu khách hàng nói “ Không” thì nó đơn giản chỉ là “không phải lúc này”, “ không phải hôm nay” hoặc “không phải trong tháng này” chứ không phải “không bao giờ”.

Nếu như bạn đang hướng đến thị trường một cách đúng đắn, thì những cuộc thăm dò của bạn sẽ trở nên thành công ở một thời điểm nào đó bởi một vài khách hàng nào đó. Hãy kiên trì.

Xây dựng một chu kỳ mang tính hệ thống trong việc thăm dò khách hàng tiềm năng của bạn (hàng tuần, hàng tháng...)

Ngoài giờ làm việc, cũng cần xây dựng một mối quan hệ thông thường và đa dạng nhằm phát triển những cơ hội kinh doanh mới.

# NGUYÊN NHÂN CỦA NỖI SỢ

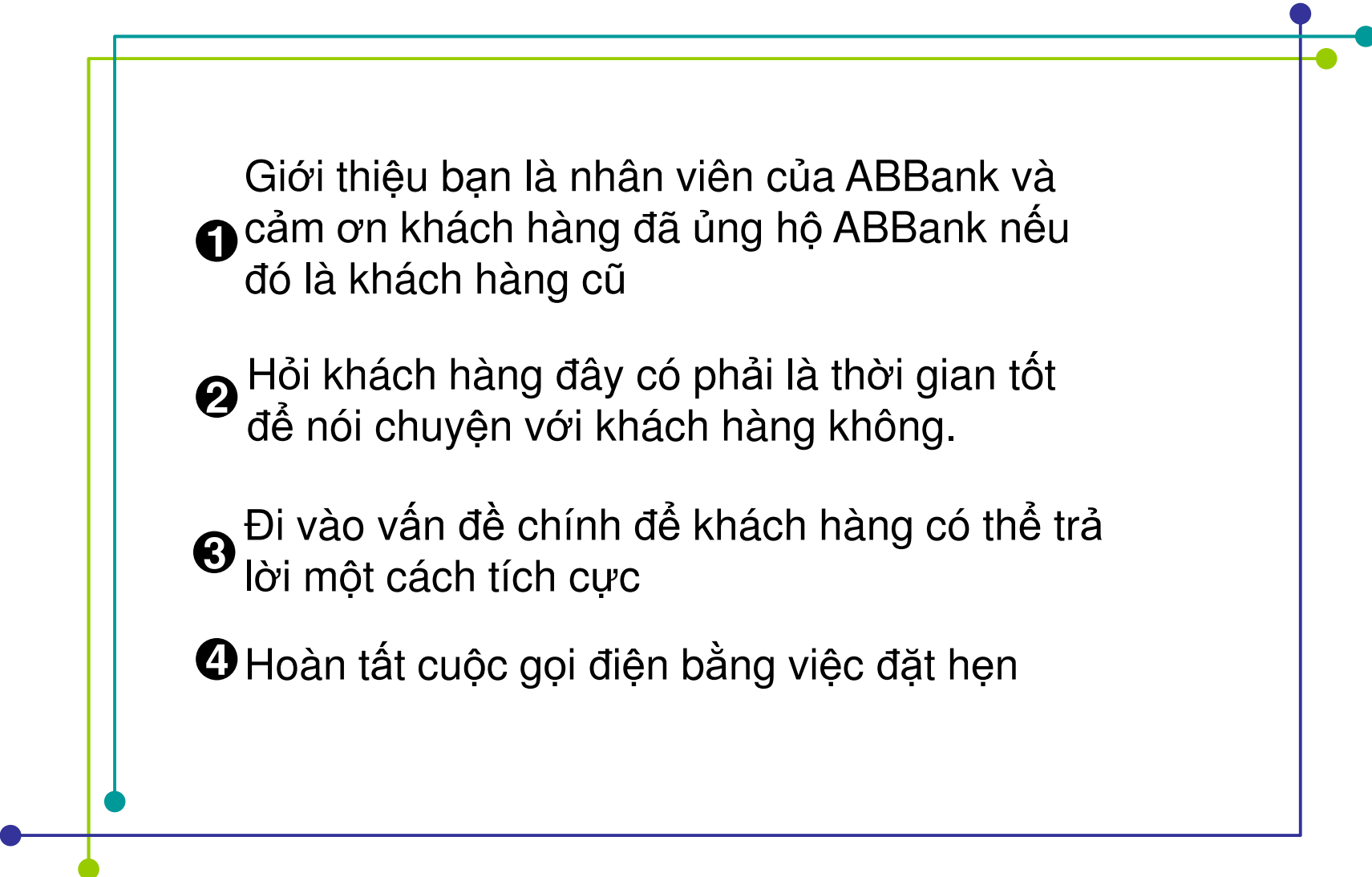
**Đa số những người bán hàng đều trải qua sự lo sợ. Điều đó chẳng có gì phải xấu hổ cả.**

**Dưới đây là nguyên nhân chung nhất gây nên nỗi lo sợ việc tiến hành các cuộc chào hàng không hẹn trước**

- Thiếu kỹ năng, thiếu kiến thức sản phẩm.
- Cần sự chấp thuận của khách hàng.
- Nhận thức thực tế sai lầm.
- Không tự tin vào hình ảnh của bản thân.
- Tự nhủ với mình những điều tiêu cực.

# Những điều cần biết khi gọi điện

- Trạng thái cảm xúc sẽ được nhận biết qua đường điện thoại
- Thái độ của người gọi được cảm nhận mạnh hơn từ 20 – 30 lần so với khi gặp mặt trực tiếp
- Nếu bạn tỏ ra thất vọng, khách hàng sẽ cảm nhận ra điều đó qua giọng nói của bạn
- Đặt 1 chiếc gương trước mặt trước khi gọi điện và...mỉm cười :)
- Hãy tự tin là bạn đủ khả năng làm việc này!

- 
- 1** Giới thiệu bạn là nhân viên của ABBank và cảm ơn khách hàng đã ủng hộ ABBank nếu đó là khách hàng cũ
  - 2** Hỏi khách hàng đây có phải là thời gian tốt để nói chuyện với khách hàng không.
  - 3** Đi vào vấn đề chính để khách hàng có thể trả lời một cách tích cực
  - 4** Hoàn tất cuộc gọi điện bằng việc đặt hẹn



**Đừng quên rằng...**

**Mục đích gọi điện không phải để bán  
hàng qua điện thoại cho KH**

**Mà là để đặt lịch hẹn gặp sau đó**

**ABBANK**

# Minh họa

Em chào anh. Anh có phải là anh Hiền không ạ? Em tên là Dung, quản lý khách hàng cá nhân ở ABBank Hà Nội. Em có thể xin anh 5 phút được không ạ?

Em gọi điện để thông báo với anh về những sản phẩm và dịch vụ mới nhất của ABBank

Những dịch vụ này Ngân hàng em cung cấp để đáp ứng những nhu cầu ngân hàng của anh. Anh có muốn biết cách chúng em có thể giúp anh gia tăng tiền tiết kiệm, quản lý dòng tiền mặt hàng tháng và mua được căn nhà hay chiếc xe ô tô trong mơ của anh không ạ?

*Nếu khách hàng nói: CÓ*

*Nếu khách hàng thoái thác: KHÔNG*

Vâng ạ. Em xin đề xuất anh em mình gặp nhau trực tiếp để thảo luận chi tiết anh nhé. 10h sáng Thứ Sáu được không anh?

Xem phần “Xử lý tình huống khách hàng thoái thác”

Anh Hiền ơi, vậy anh em mình gặp nhau vào 10h sáng Thứ Sáu tại CN Hà Nội, 101 Láng Hạ nhé. Em là..... (tên), anh ghi lại giúp em ạ. Em cảm ơn anh nhiều, em chào anh.



# Ví dụ

Xin chào anh Tùng ạ. Em tên là Trung, quản lý khách hàng doanh nghiệp tại ABBank Hà Nội. Em có thể gặp anh một lát bây giờ không ạ?

Trước hết em xin cảm ơn anh đã sử dụng dịch vụ ngân hàng của ABBank.

Ngân hàng em vừa giới thiệu một số sản phẩm tín dụng/ tiền gửi mới mà anh có thể quan tâm ạ. Xin hỏi anh có muốn tìm hiểu kỹ xem ngân hàng sẽ đáp ứng nhu cầu của anh như thế nào không ạ? Sản phẩm của chúng em được đặc biệt thiết kế để giúp công ty anh quản lý tài chính tốt hơn và tăng trưởng lợi nhuận.

*Nếu KH đồng ý*

*Nếu KH từ chối*

Vâng ạ, cảm ơn anh ạ. *Hẹn giờ để gặp...*

Xem phần “Xử lý tình huống khách hàng thoái thác”

Một lần nữa em xin cảm ơn anh. Rất mong được gặp anh vào hôm tới. Xin chào anh ạ.



# Khả năng bị từ chối

## Phân loại:

- KH đang bận – VD: Anh hiện đang rất bận, em có thể gọi lại sau được không?
- KH chưa có nhu cầu – VD: Hiện anh không có nhu cầu gì đâu hoặc Anh rất hài lòng với ngân hàng hiện tại và không có ý định chuyển sang bên em.
- Khách hàng có nhu cầu nhưng đã có định kiến về ABBank – VD: Công ty anh có nhu cầu vay vốn lưu động/bảo lãnh.... nhưng được biết là ABBank lãi suất cao/ thủ tục rườm rà nên anh chọn ngân hàng khác.

# Khả năng bị từ chối (tiếp theo)

- Khách hàng không muốn (không thể) quyết định, nhưng không muốn giới thiệu người có “thẩm quyền” – VD: *Xin lỗi chị anh Hiền không có nhà nhưng chắc anh không có nhu cầu gì hiện tại đâu.*
- Yêu cầu bằng chứng để chứng minh sự nghiêm túc – VD: *Tôi không có thời gian gặp đâu, chị có thể gửi brochures được không?*
- *Lý do ẩn >> lý do thực không được khách hàng tiết lộ*

# Xử lý tình huống bị từ chối

Với ba cuộc gọi liên tục, bạn có thể biến tình huống bị từ chối thành những phản ứng tích cực và sau đó sẽ là cuộc hẹn gặp.

## Sự từ chối từ phía KH

- **Chấp thuận** >> Nhắc lại lý do khách hàng từ chối để chắc chắn rằng cả hai người đều hiểu chung một ý kiến. Hãy đảm bảo với khách hàng rằng bạn hiểu những gì họ nói.
- **Giải pháp** >> Gợi ý một vài giải pháp (dựa vào bảng hướng dẫn trong các tình huống bị từ chối) sao cho phù hợp với lý do của khách hàng
- **Phản hồi** >> Hỏi KH liệu giải pháp đưa ra có phù hợp với họ hay không, và nhanh chóng đặt hẹn với KH

“Hãy gửi cho em tờ rơi quảng cáo.”

“Em hiểu là anh hẳn sẽ rất muốn được cung cấp thêm thông tin về các sản phẩm”

“Chúng em luôn cố gắng thay đổi để phù hợp với nhu cầu của khách hàng, và tờ rơi quảng cáo của chúng em luôn được thay đổi tùy theo nhu cầu của KH, hẳn sẽ rất thuận tiện nếu em có thể gặp anh trực tiếp để có thể trao đổi và gửi anh những thông tin phù hợp với nhu cầu của anh hơn.

Liệu giải pháp đó có phù hợp với anh không ạ?”

## Ví dụ về sự từ chối

*"Tôi không có nhu cầu"*

"Em rất hiểu điều đó anh ạ, và rất nhiều khách hàng của chúng em lần đầu tiên cũng phản ứng như vậy tuy nhiên em tin là ngân hàng em có nhiều sản phẩm và dịch vụ có thể cung cấp cho anh và sẽ mang lại nhiều lợi ích cho anh về lâu dài"

*"Tôi không có thời gian, tôi đang bận"*

"Em rất hiểu điều đó thưa anh, em gọi điện cho anh hôm nay cũng là để có thể được gặp anh vào một thời gian nào đó thật thích hợp với anh."

*"Tôi không có tiền"*

"Đó cũng chính là lí do em gọi điện để giới thiệu với anh về khả năng vay tại ngân hàng của chúng em. Em rất vui được gặp anh một lúc nào đó thích hợp cho anh để có thêm thời gian để trao đổi"

*"Tôi khá hài lòng với ngân hàng mà tôi đang giao dịch"*

"Chúng em đã từng có vài khách hàng nói giống như anh rằng họ rất hài lòng về ngân hàng họ giao dịch, tuy nhiên họ đã đổi ý khi dùng những sản phẩm mà chúng em giới thiệu. Vậy nếu anh có thể cho chúng em cơ hội gặp gỡ với anh, chúng em hoàn toàn có thể mang đến cho anh nhiều lựa chọn hơn, và những lựa chọn đó sẽ mang đến cho anh nhiều tiện ích."

"Thực tế là nhiều khách hàng của chúng em cũng phản ứng như vậy cho đến khi em có cơ hội giới thiệu về các dịch vụ hiện có của ngân hàng chúng em, những dịch vụ mang đến lợi ích về kinh tế cho họ"

*"Hãy để chị nghĩ về điều đó xem sao nhé"*

"Em rất hiểu những gì chị đang nói, tuy vậy mong chị dành cho chúng em cơ hội gặp chị để cung cấp thêm cho chị thông tin cần thiết giúp cho chị quyết định được."

*"Các vị chỉ muốn tiền của tôi thôi"*

"Tôi có thể hiểu rằng, rất cần thiết để anh sử dụng tiền đó sao cho hợp lý, vậy hãy để ngân hàng chúng tôi giới thiệu cho anh một vài sản phẩm tiết kiệm hẳn sẽ có ích cho anh"

*"Hãy gửi cho anh giới thiệu của ngân hàng em"*

"Tôi hiểu rằng anh muốn có thêm thông tin trước tiên, chúng em luôn cố gắng thay đổi để phù hợp với nhu cầu khách hàng, các tờ giới thiệu của chúng em cũng vậy, em xin phép được gặp anh trực tiếp vào hôm nào đó để gửi anh các thông tin cần thiết với nhu cầu của anh ạ"

*"Tôi sẽ gọi cho cô sau nhé."*

"Thưa anh, em hứa sẽ chỉ mất của anh vài phút, hẳn sẽ là cần thiết nếu chúng em có thể gặp anh trực tiếp càng sớm càng tốt. Ngay bây giờ em xin phép được giới thiệu sơ qua về các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng chúng em cùng giá cả hấp dẫn"

*"Đã có quá nhiều ngân hàng tiếp cận với anh"*

"Em hiểu anh ạ, hẳn là đã có quá nhiều ngân hàng muốn bán sản phẩm cho anh theo nhiều cách, ngay bản thân anh cũng được nhiều nhân viên bán tiếp cận nhưng tuy vậy mục đích anh gọi điện cho em hôm nay là để tìm hiểu về nhu cầu của công ty để có những giải pháp tài chính phù hợp về lâu dài."

*"Vậy thì em xin gặp anh vào Thứ Ba lúc 11h có được không ạ?"*

## Không nên đi quá chi tiết trong một cuộc gọi điện thoại:

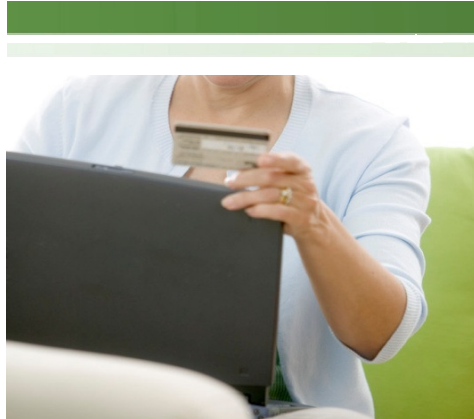
- ... Vì mục đích của bạn không phải bán hàng qua điện thoại, mục đích của bạn là có được cuộc gặp với KH
- ... *Vì bạn không ở vai trò người có thể quyết định bán sản phẩm hay không cho KH và cuộc hội thoại hoàn toàn có thể đi chệch hướng.*
- ... Vì thật sự khó thuyết phục ai đó qua điện thoại, do cả 2 bên không thể hoàn toàn tin tưởng nhau qua đối thoại bằng điện thoại.



**Đừng đầu hàng!**

**Mục đích của bạn KHÔNG phải là bán được một sản phẩm ngân hàng qua điện thoại!...**

**...mà là bố trí được một cuộc gặp gỡ trực tiếp với khách hàng.**



**ABBANK**



# Nội dung

Giới thiệu

Quy trình

Cách gọi điện thoại

**Bài tập tình huống**

**ABBANK**

## Kịch bản Thực hành sắm vai #1: Thông tin sơ lược cho RM

- Bạn nhận được thông tin về đầu mối khách hàng như sau:
  - Tên KH: Phu Quoc Trading
  - Telephone: +84 412345678
- Ghi chú: KH là một công ty nhập khẩu sắt thép mà bạn tìm thấy trên trang Yellow Pages

## Kịch bản Thực hành sắm vai #1:

- Ông Thang là Giám đốc tài chính tại Phu Quoc Trading
  - Công ty hiện tại đặt quan hệ với VCB, nhưng ông Thang không hài lòng với chất lượng dịch vụ bởi vì VCB xử lý LCs mất nhiều thời gian
  - Tuy nhiên, điểm mạnh của VCB là lãi suất thấp
- Yêu cầu:
  - Cần hồ sơ LC được xử lý nhanh. Sẽ đồng ý gặp nếu được thuyết phục là ngân hàng cung cấp dịch vụ thương mại tốt.
  - Ngoài ra không đồng ý hẹn gặp vì bất kỳ lý do nào khác

## Kịch bản Thực hành sắm vai #2: Thông tin sơ lược cho RM

- Bạn nhận được thông tin về đầu mỗi khách hàng như sau:
  - Tên KH: Than Thinh Constructions
  - Telephone: +84 412345673
- Ghi chú: KH là một công ty xây dựng mà bạn tìm thấy trên trang Yellow Pages

## Kịch bản Thực hành sắm vai #2:

- Ông Vương là chủ doanh nghiệp Than Thịnh Constructions
  - Chưa bao giờ quan hệ với Ngân hàng và toàn vay tiền người thân
  - Có vẻ không tin tưởng vào NH
  - Khi được ABBank liên hệ, sẵn sàng gặp nếu RM có thể nhấn mạnh và thuyết phục ông về lợi ích của buổi gặp mặt

Yêu cầu:

- Cần vay vốn liên tục
- Có thể dùng lương qua tài khoản, vì hiện nay trả lương cho nhân viên bằng tiền mặt

## Kịch bản Thực hành sắm vai #3: Thông tin sơ lược cho RM

- Bạn nhận được thông tin về một khách hàng tiềm năng như sau:
  - Tên khách hàng: Anh Huy Linh
  - Số điện thoại: +84 412345678
- Lưu ý: Khách hàng tiềm năng này do một khách hàng hiện có giới thiệu.
- Khách hàng này 34 tuổi và đã kết hôn

## Kịch bản Thực hành sắm vai #3: Thông tin sơ lược dành cho khách hàng

- Anh Huy Linh có mức lương hàng tháng là 50 triệu VND
  - Anh Linh biết rất rõ về nhiều ngân hàng khác nhau, và đang tìm so sánh để có được thương vụ tốt nhất
  - Anh Linh đã kết hôn và có 1 con, vợ anh làm giáo viên
  - Hiện đang ở nhà thuê, nhưng muốn mua một căn nhà
  - Hiện đang thương lượng với Ngân hàng Đông Á (nơi mở tài khoản nhận tiền lương) để vay thế chấp
- Nhu cầu và quan ngại:
  - Muốn biết tại sao RM có được địa chỉ liên hệ của mình
  - Không sẵn sàng thú nhận đang có nhu cầu vay tiền mua nhà nếu RM không thăm dò
  - Không sẵn sàng đồng ý gặp nếu nhân viên khách hàng không nói được một câu khiến anh Linh cảm thấy tin tưởng là anh ta có thể tiết kiệm tiền/ có được lợi ích nào đó tại ABBank



## Kịch bản Thực hành sắm vai #4: Thông tin sơ lược cho RM

- Bạn nhận được thông tin về một khách hàng tiềm năng như sau:
  - Tên khách hàng: Anh Nguyễn Thắng
  - Số điện thoại: 050-1234567
- Đây là một khách hàng hiện có, và anh ta muốn tìm hiểu về thẻ tín dụng
- Nhân viên quầy thông tin cho bạn về nhu cầu của anh ta

## Kịch bản Thực hành sắm vai #4: Thông tin sơ lược dành cho khách hàng

- Anh Nguyễn Thắng có đi nước ngoài trong vòng 3 tháng vừa qua
  - Anh ta chi trả các chi phí phát sinh khi ở nước ngoài bằng thẻ tín dụng của Vietcombank
  - Tài khoản tiền lương của anh ta mở tại ACB
  - Lương tháng 10triệu VND
  - Anh ta đã gửi tiền tại ABBank
- Thái độ khi ABBank liên hệ: Muốn biết nhiều thông tin nhưng lại không muốn gặp mặt. Hỏi rất nhiều câu hỏi
- Nhu cầu & quan ngại:
  - Muốn có thêm 1 thẻ tín dụng nữa, vì hạn mức tín dụng của thẻ kia đã sử dụng gần hết trong kỳ nghỉ
  - Có kế hoạch vay tín dụng có tài sản đảm bảo để có tiền đi chơi
  - Không thổ lộ điều này nếu RM không thăm dò

## Kịch bản Thực hành sắm vai #5: Thông tin sơ lược cho RM

- Bạn nhận được thông tin về một khách hàng tiềm năng như sau:
  - Tên khách hàng: Anh Nguyễn Thắng
  - Số điện thoại: 050-1234567
- Bạn lấy thông tin về khách hàng tiềm năng này ở showroom của BMW – khách hàng đang cân nhắc để quyết định chọn vay của ngân hàng nào

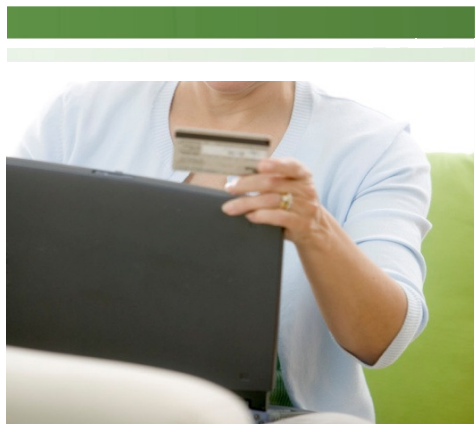
## Kịch bản Thực hành sắm vai #5: Thông tin sơ lược cho Khách hàng

- Anh Nguyễn Thắng đang có kế hoạch mua một chiếc xe BMW 3. Anh muốn vay 1 tỉ VND và thu nhập hàng năm của anh ta là 800 triệu
- Anh ta thích làm ăn với các ngân hàng nước ngoài, và đang nghiêm túc cân nhắc ngân hàng ANZ vì anh ta mở tài khoản để nhận lương ở đó
- Thái độ khi ABBank liên hệ: Sẵn sàng cân nhắc ABBank nếu được đảm bảo mức lãi suất thấp hơn ABBank và thủ tục xét tín dụng nhanh chóng. Sẽ đồng ý hẹn gặp nếu RM có thể thuyết phục rằng những mong muốn của khách hàng là có thể khả thi

# Đào tạo về telesales

# Chương trình

- Giải thích về vai trò của GDV (teller) trong việc góp phần tăng doanh số bán hàng của chi nhánh
- Mô tả cách gọi điện cho khách hàng tiềm năng với mục đích đặt hẹn
- Giải đáp thắc mắc liên quan



**ABBANK**



# Nội dung

Giới thiệu

Quy trình

Cách gọi điện thoại

Bài tập tình huống

**ABBANK**

## Mục đích gọi điện là tìm nguồn khách hàng để bán chéo cho RM và hỏi thăm những khách hàng ít giao dịch

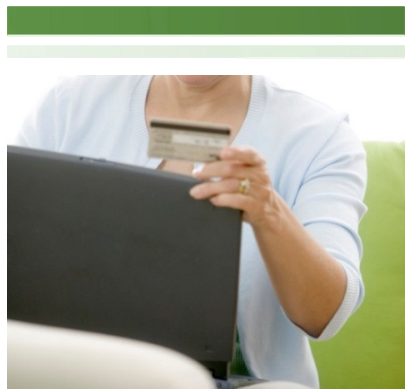


**100 cuộc gọi/  
tháng/ 1 GDV  
Mục tiêu phấn đấu:  
20 cuộc hẹn**

- Mỗi GDV sẽ được phát danh sách khách hàng tiềm năng để gọi điện
- GDV sẽ được đào tạo kỹ năng bán hàng qua điện thoại để tăng tỷ lệ cuộc hẹn thành công
- Thời gian của Teller có thể còn được dùng để kích hoạt các tài khoản đang ở trạng thái không hoạt động



# Nội dung



**ABBANK**



Giới thiệu

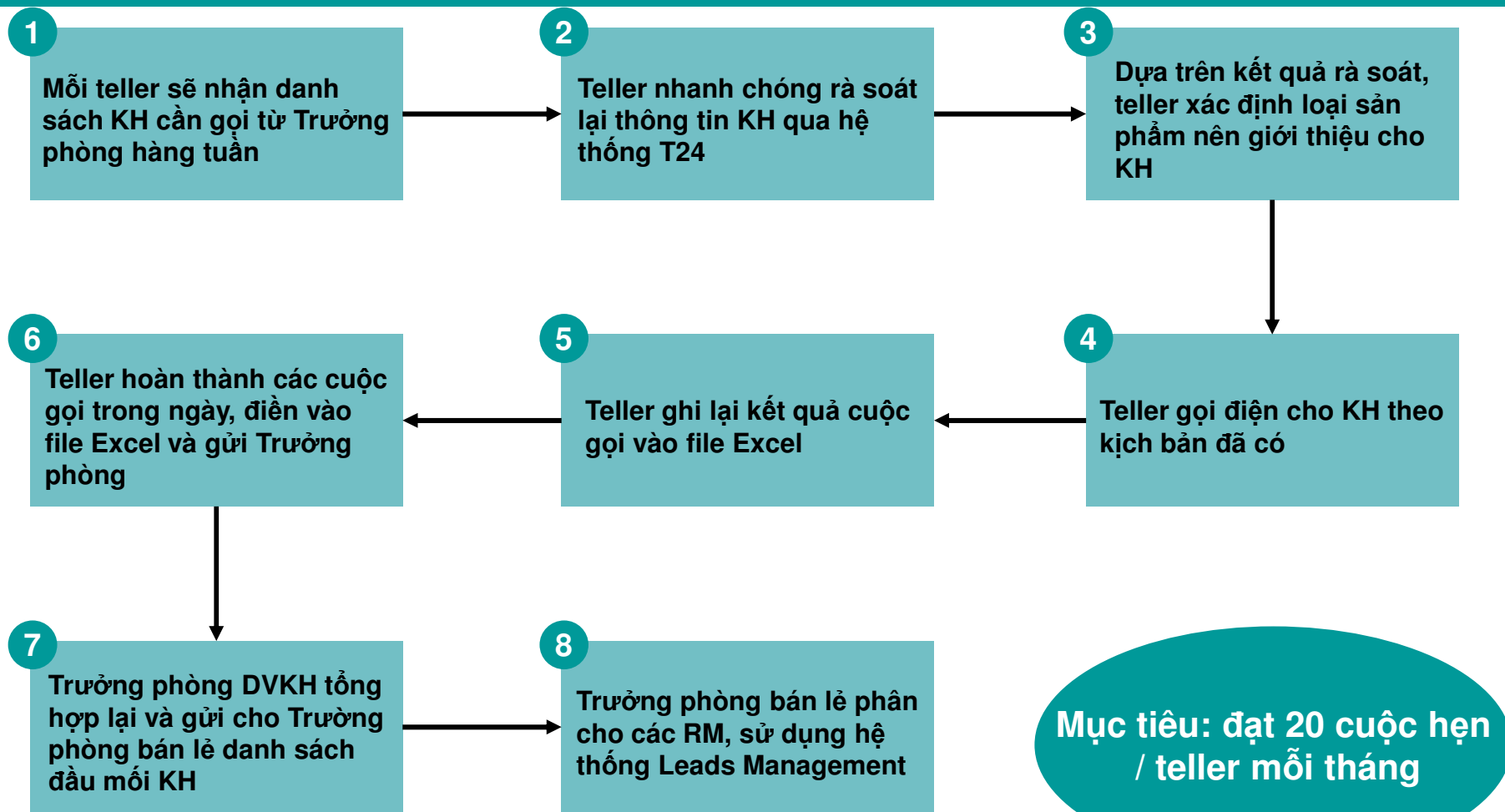
Quy trình

Cách gọi điện thoại

Bài tập tình huống

**ABBANK**

# Mỗi teller sẽ gọi 4 – 5 cuộc / ngày trong vòng 30 phút và khoảng 25 cuộc điện thoại mỗi tuần



**Mục tiêu: đạt 20 cuộc hẹn / teller mỗi tháng**

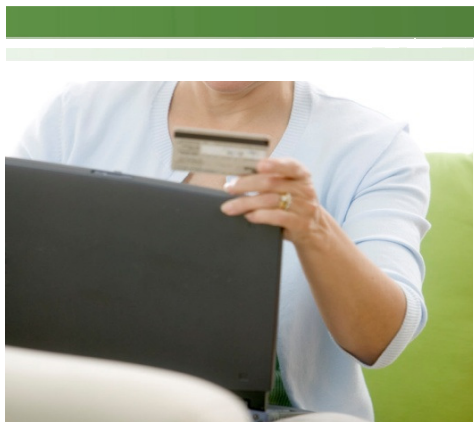
# Cách điền thông tin báo cáo sau mỗi cuộc gọi

Customer account number	Customer name	Contact number / s	Allocated to (Teller name)	Date contacted	Call outcome	Comments
I0032	Sudhir Ranjan Swain	983346725	Huong	14-Sep	Customer unavailable, contact again later	
I0169	Minakshi Mohanty	983346732	Huong	14-Sep	Customer available but not interested	
I0232	Rashmi Ranjan Mohanty	983346739	Oanh	15-Sep	Customer available, lead generated	Customer interested in credit card. Needs follow up
I0244	Laxmi Narayan Mohapatra	983346746	Oanh	15-Sep	Customer available, lead generated	Customer interested in deposit. Needs follow up
I0283	Hara Prasanna Mohapatra	983346753	Huong	15-Sep	Customer available but not interested	
I0302	Jitendra Kumar Acharya	983346760	Oanh	15-Sep	Customer available but not interested	
I0301	Deepak Kumar Barik	983346767	Huong	15-Sep	Customer available but not interested	
I0309	Rajendra Nath Senapati	983346774	Oanh	14-Sep	Customer unavailable, contact again later	
I0317	Gitanjali Mahankuda	983346781	Oanh	14-Sep	Customer available, lead generated	Customer interested in credit card. Needs follow up
81965	Ahesh Kanta Sahoo	925043234	Minh	14-Sep	Customer unavailable, contact again later	
81966	Barun Kumar Sharma	925043241	Huong	14-Sep	Customer unavailable, contact again later	
I0360	Barun Kumar Sharma	925043248	Huong	15-Sep	Customer available, lead generated	Customer might want auto loan
I0364	Manoj Kumar Sahoo	925043255	Huong	15-Sep	Customer available but not interested	
I0375	Lipika Parida	925043262	Vinh	15-Sep	Customer available but not interested	
I0761	Sujit Kumar Lala	925043269	Vinh	14-Sep	Customer unavailable, contact again later	
I0397	Suchismita Das	925043276	Hue	14-Sep	Customer available but not interested	
I0384	Denesha Kumar Sahu	925043283	Huong	14-Sep	Customer available but not interested	
I0421	Madhusmita Mishra	925043290	Vinh	14-Sep	Customer unavailable, contact again later	
I0419	Sudhir Kumar Mohapatra	935088843	Vinh	14-Sep	Customer available but not interested	
I0439	Arati Shah	935088850	Hue	15-Sep	Customer unavailable, contact again later	
I0452	Mitalin Mishra	935088857	Hue	15-Sep	Customer available but not interested	
I0466	Shakti Samanta Mishra	935088864	Hue	15-Sep	Customer available, lead generated	Customer wants to know more about insurance

Đã điền từ trước



Teller điền vào sau



**ABBANK**



# Nội dung

Giới thiệu

Quy trình

Cách gọi điện thoại

Bài tập tình huống

**ABBANK**

Trước mỗi cuộc gọi, cần nhớ lý do của cuộc gọi...



Đó là thu xếp các cuộc hẹn cho RM – chứ không phải bán hàng qua điện thoại

# Bí quyết thành công của mỗi cuộc gọi điện

## Đừng nản lòng!

- Thông thường trong 20 cuộc gọi điện, thì chỉ có 4 – 5 cuộc gọi khách hàng đồng ý hẹn gặp RM
- Và trong số 5 cuộc hẹn, cuối cùng chỉ có một lần là bán được sản phẩm
- Tuy nhiên, bạn đang gọi điện cho những khách hàng của Ngân hàng, những người này ít khi được nhân viên Ngân hàng liên lạc
- Vì vậy ngay cả khi KH không có nhu cầu, bạn cần làm KH cảm thấy hài lòng vì đã được nhân viên ngân hàng hỏi thăm...
- ...và khi KH hài lòng, bạn có thể nhờ họ giới thiệu nguồn khác...

## Những điều cần biết khi gọi điện

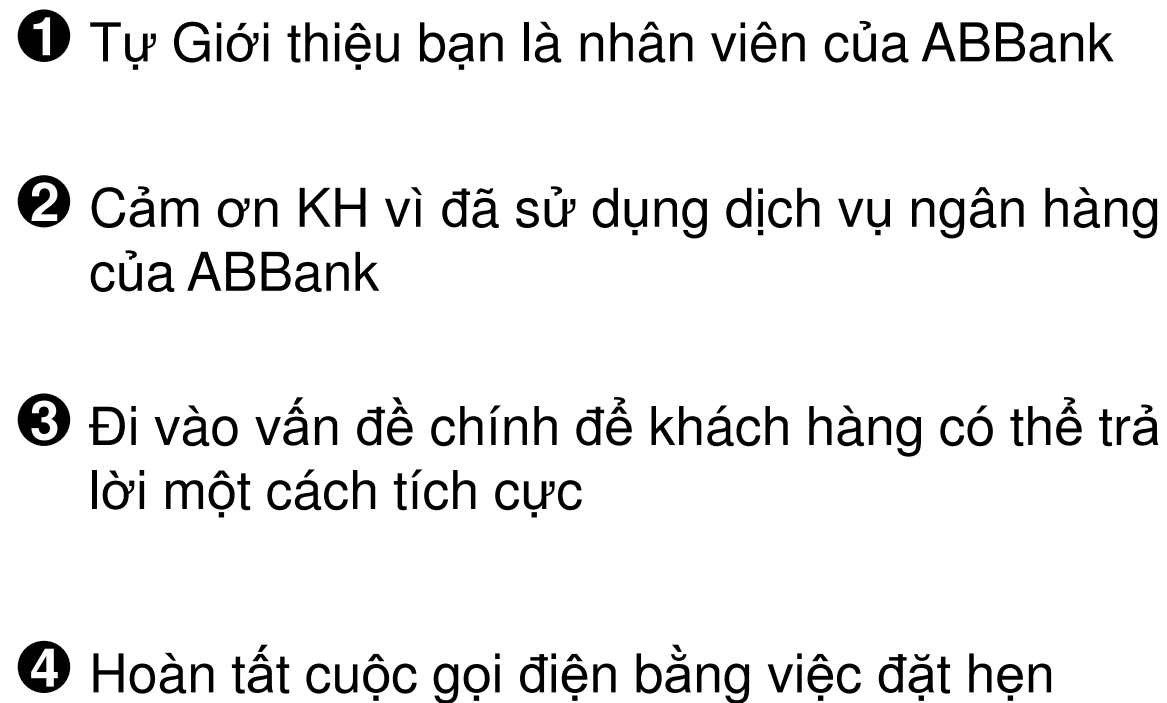
- Trạng thái cảm xúc sẽ được nhận biết qua đường điện thoại
- Thái độ của người gọi được cảm nhận mạnh hơn từ 20 – 30 lần so với khi gặp mặt trực tiếp
- Nếu bạn tỏ ra thất vọng, khách hàng sẽ cảm nhận ra điều đó qua giọng nói của bạn
- Đặt 1 chiếc gương trước mặt trước khi gọi điện và...mỉm cười :)
- Hãy tự tin là bạn đủ khả năng làm việc này!

**Đừng quên rằng...**

**Mục đích gọi điện không phải để bán hàng qua điện thoại cho KH**

**Mà là để đặt lịch hẹn gặp sau đó**



- 
- ❶ Tự Giới thiệu bạn là nhân viên của ABBank
  - ❷ Cảm ơn KH vì đã sử dụng dịch vụ ngân hàng của ABBank
  - ❸ Đi vào vấn đề chính để khách hàng có thể trả lời một cách tích cực
  - ❹ Hoàn tất cuộc gọi điện bằng việc đặt hẹn

# Ví dụ

Xin chào anh Tùng ạ. Em tên là Lan, chuyên viên dịch vụ KH tại ABBANK Ngô Quyền. Em có thể gặp anh một lát bây giờ không ạ?

Trước hết em xin cảm ơn anh/chị đã sử dụng dịch vụ ngân hàng của ABBank.

Ngân hàng bọn em vừa giới thiệu một số sản phẩm tín dụng/ tiền gửi mới mà anh có thể quan tâm ạ. Xin hỏi anh có muốn tìm hiểu kỹ xem ngân hàng sẽ đáp ứng nhu cầu của anh như thế nào không ạ?

*Nếu KH đồng ý*

Vâng ạ, cảm ơn anh ạ. Em sẽ yêu cầu các anh chị chuyên viên KH liên hệ với anh để đặt lịch gặp mặt ạ.

*Nếu KH từ chối*

Xem phần Objections Chart

Một lần nữa em xin cảm ơn anh đã sử dụng các dịch vụ ngân hàng của VPBank. Rất mong được tiếp đón anh tại chi nhánh ạ. Em xin gửi anh số điện thoại, nếu anh có nhu cầu gì khác về sản phẩm ngân hàng thì anh vui lòng liên lạc ạ. Cảm ơn anh nhiều, xin chào anh.

# Khả năng bị từ chối 1/2

## Phân loại:

- *KH đang bận – VD: Anh hiện đang rất bận, em có thể gọi lại sau được không?*
- *Khó khăn – VD: Hiện anh không có nhu cầu gì đâu hoặc Anh rất hài lòng với ngân hàng hiện tại và không có ý định chuyển sang bên em.*
- *Nhận định – Khách hàng có nhu cầu nhưng đã có định kiến về ABBank –VD: Anh có nhu cầu vay tiền mua nhà/ mua xe nhưng được biết là ABBank lãi suất cao/ thủ tục rườm rà nên anh chọn ngân hàng khác.*

## Khả năng bị từ chối 2/2

- *Người khác nhận điện >> khi khách hàng không muốn (không thể) quyết định, nhưng không muốn giới thiệu người có “thẩm quyền”. VD: Xin lỗi chị anh Hiền không có nhà nhưng chắc anh không có nhu cầu gì hiện tại đâu.*
- ***Yêu cầu bằng chứng để chứng minh sự nghiêm túc – VD: Tôi không có thời gian gặp đâu, chị có thể gửi brochures được không?***
- ***Lý do ẩn >> lý do thực không được khách hàng tiết lộ***

# Xử lý tình huống bị từ chối

Với ba cuộc gọi liên tục, bạn có thể biến tình huống bị từ chối thành những phản ứng tích cực và sau đó sẽ là cuộc hẹn gặp.

- Sự từ chối từ phía KH
- **Chấp thuận** >> Nhắc lại lý do khách hàng từ chối để chắc chắn rằng cả hai người đều hiểu chung một ý kiến. Hãy đảm bảo với khách hàng rằng bạn hiểu những gì họ nói.
- **Giải pháp** >> Gợi ý một vài giải pháp (dựa vào bảng hướng dẫn trong các tình huống bị từ chối) sao cho phù hợp với những lý do cho sự từ chối của khách hàng
- **Phản hồi** >> Hỏi KH liệu giải pháp đưa ra có phù hợp với họ hay không, và nhanh chóng đặt hẹn với KH

Hãy gửi cho tôi tờ rơi quảng cáo."

"Tôi hiểu là ngài hẳn sẽ rất muốn được cung cấp thêm thông tin về các sản phẩm"

"Chúng tôi luôn cố gắng thay đổi để phù hợp với nhu cầu của khách hàng, và tờ rơi quảng cáo của chúng tôi luôn được thay đổi tùy theo nhu cầu của KH, hẳn sẽ rất thuận tiện nếu tôi có thể gặp ngài trực tiếp để có thể trao đổi và gửi ngài những thông tin phù hợp với nhu cầu của ngài hơn.

"Liệu giải pháp đó có phù hợp với ngài không ạ?"

## Ví dụ về sự từ chối

*"Tôi không có nhu cầu"*

"Em rất hiểu điều đó anh ạ, và rất nhiều khách hàng của chúng em lần đầu tiên cũng phản ứng như vậy tuy nhiên em tin là ngân hàng em có nhiều sản phẩm và dịch vụ có thể cung cấp cho anh và sẽ mang lại nhiều lợi ích cho anh về lâu dài"

*"Tôi khá hài lòng với ngân hàng mà tôi đang giao dịch"*

"Chúng em đã từng có vài khách hàng nói giống như anh rằng họ rất hài lòng về ngân hàng họ giao dịch, tuy nhiên họ đã đổi ý khi dùng những sản phẩm mà chúng em giới thiệu. Vậy nếu anh có thể cho chúng em cơ hội gặp gỡ với anh, chúng em hoàn toàn có thể mang đến cho anh nhiều lựa chọn hơn, và những lựa chọn đó sẽ mang đến cho anh nhiều tiện ích."

*"Hãy gửi cho anh giới thiệu của ngân hàng em"*

"Tôi hiểu rằng anh muốn có thêm thông tin trước tiên, chúng em luôn cố gắng thay đổi để phù hợp với nhu cầu khách hàng, các tờ giới thiệu của chúng em cũng vậy, em xin phép được gặp anh trực tiếp vào hôm nào đó để gửi anh các thông tin cần thiết với nhu cầu của anh ạ"

*"Tôi không có thời gian, tôi đang bận"*

"Thực tế là nhiều khách hàng của chúng em cũng phản ứng như vậy cho đến khi em có cơ hội giới thiệu về các dịch vụ hiện có của ngân hàng chúng em, những dịch vụ mang đến lợi ích về kinh tế cho họ"

"Em rất hiểu điều đó thưa anh, em gọi điện cho anh hôm nay cũng là để có thể được gặp anh vào một thời gian nào đó thật thích hợp với anh."

*"Tôi không có tiền"*

"Đó cũng chính là lí do em gọi điện để giới thiệu với anh về khả năng vay tại ngân hàng của chúng em. Em rất vui được gặp anh một lúc nào đó thích hợp cho anh để có thêm thời gian để trao đổi"

*"Hãy để chị nghĩ về điều đó xem sao nhé"*

"Em rất hiểu những gì chị đang nói, tuy vậy mong chị dành cho chúng em cơ hội gặp chị để cung cấp thêm cho chị thông tin cần thiết giúp cho chị quyết định được."

*"Các vị chỉ muốn tiền của tôi thôi"*

"Em có thể hiểu rằng anh rất cần sử dụng tiền sao cho hợp lý, vậy hãy để ngân hàng chúng tôi giới thiệu cho anh một vài sản phẩm tiết kiệm hẳn sẽ có ích cho anh"

*"Đã có quá nhiều ngân hàng tiếp cận với em"*

"Anh hiểu em ạ, hẳn là đã có quá nhiều ngân hàng muốn bán sản phẩm cho em theo nhiều cách, ngay bản thân anh cũng được nhiều nhân viên bán tiếp cận nhưng tuy vậy mục đích anh gọi điện cho em hôm nay là để tìm hiểu về nhu cầu của công ty để có những giải pháp tài chính phù hợp về lâu dài."

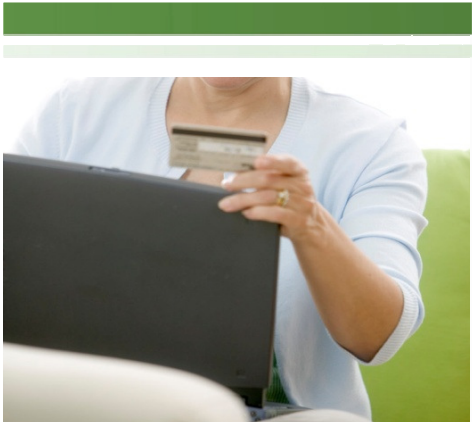
*"Tôi sẽ gọi cho cô sau nhé."*

"Thưa anh, em hứa sẽ chỉ mất của anh vài phút, hẳn sẽ là cần thiết nếu chúng em có thể gặp anh trực tiếp càng sớm càng tốt. Ngay bây giờ em xin phép được giới thiệu sơ qua về các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng chúng em cùng giá cả hấp dẫn"

*"Vậy thì em xin gặp anh vào Thứ Ba lúc 11h có được không ạ?"*

## Không nên đi quá chi tiết trong một cuộc gọi điện thoại:

- ... Vì mục đích của bạn không phải bán hàng qua điện thoại, mục đích của bạn là có được cuộc gặp với KH
- ... Vì bạn không ở vai trò người có thể quyết định bán sản phẩm hay không cho KH và cuộc hội thoại hoàn toàn có thể đi chệch hướng.
- ... Vì thật sự khó thuyết phục ai đó qua điện thoại, do cả 2 bên không thể hoàn toàn tin tưởng nhau qua đối thoại bằng điện thoại.



**ABBANK**



# Nội dung

Giới thiệu

Quy trình

Cách gọi điện thoại

**Bài tập tình huống**



## Tình huống 1: Tóm tắt dành cho Teller

- Bạn nhận được một danh sách khách hàng cần gọi, với những nội dung sau đây:
  - Tên khách hàng: Huy Linh
  - Điện thoại: +84 412345678
- Ghi chú: Khách hàng đó hiện có 200 triệu đồng trong tài khoản vãng lai và thường xuyên thực hiện giao dịch bằng tài khoản đó.
- Bạn tin rằng khách hàng đó có tiềm năng và muốn tìm hiểu thêm thông qua những cuộc gặp gỡ.

## Tình huống 1: Tóm tắt về Khách hàng

- Ông Huy Linh là giám đốc dự án của KPMG với mức lương hàng tháng là 50 triệu VND một tháng
  - Ông ta cũng là người được nhiều ngân hàng và cửa hàng mời chào
  - Ông ta đã có vợ và một con. Vợ ông ta là một giáo viên
  - Hiện tại ông ta đang có mối quan hệ tín dụng (mua nhà trả góp) với Sacombank nơi mà ông ý đang có tài khoản cá nhân
- Nhu cầu và mối quan tâm:
  - Ông đang có nhu cầu mua nhà trả góp trị giá 2 tỷ đồng, ông sẵn sàng chia sẻ với bạn nhưng ông nghe từ những người bạn rằng VPBank lãi suất cao và thủ tục rườm rà, tốn nhiều thời gian để giải ngân một khoản vay.
  - Ông sẽ không muốn gặp chuyên viên bán của ABBank trừ phi chuyên viên bán của ABBank có thể khẳng định rằng sử dụng sản phẩm của ABBank mang cho ông nhiều lợi ích hơn vì lãi suất hiện nay của Sacombank và ABBank gần như tương đương.

## Tình huống 2: Tóm tắt dành cho Teller

- Bạn nhận được thông tin của một khách hàng như sau:
  - Tên khách hàng: Ông Nguyễn Thắng.
  - Điện thoại: 050-1234567
  - Ông hiện có tài khoản vãng lai với số dư là 200 triệu đồng VND, tuy nhiên ông không hề có bất kỳ giao dịch nào liên quan đến tài khoản đó trong vòng 4 tháng qua
  - Ghi chú: Mục tiêu là bạn muốn người khách hàng đó sử dụng tài khoản nhiều hơn và có cơ hội bán chéo được nhiều sản phẩm khác.

## Tình huống 2: Tóm tắt về Khách hàng

BÀI TẬP

- Ông Thắng vừa đi công tác nước ngoài 3 tháng trước
  - Mọi chi phí phát sinh tại nước ngoài ông đều trả bằng thẻ tín dụng của Ngân hàng Ngoại thương
  - Tài khoản lương của ông tại ngân hàng ACB
  - Lương hiện tại của ông là 100 triệu một tháng
  - Ông hiện đang gửi tiết kiệm tại ABBank vì lãi suất ưu đãi và hấp dẫn.
  - Ông đã kết hôn với hai con, một bé trai 3 tháng tuổi, một bé gái ba tuổi rưỡi. Gia đình ông dự định sẽ đi du lịch trong hai tháng
  - Khi liên hệ với ABBank, ông tỏ ra là người rất điềm tĩnh, có thời gian và muốn được cung cấp càng nhiều thông tin càng tốt nhưng lại không muốn gặp trực tiếp, ông hỏi rất nhiều câu hỏi.
- **Nhu cầu và quan tâm:**
  - Thẻ tín dụng có lẽ là sản phẩm phù hợp với ông lúc này ( nếu được đề cập bởi giao dịch viên)
  - Có kế hoạch vay cá nhân để tiêu dùng trong suốt chuyến đi
  - Hiện tại ông đang sử dụng xe của công ty làm phương tiện đi lại, tuy nhiên trong 6 tháng tới có thể sẽ mua một chiếc xe riêng cho bản thân.