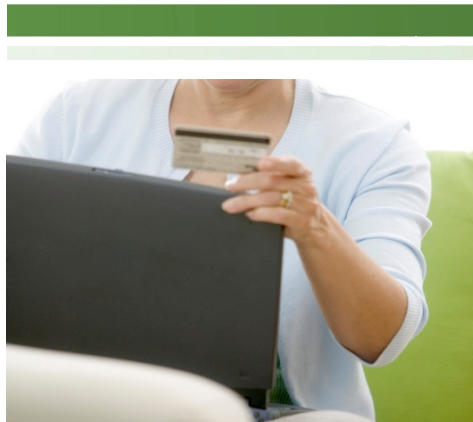


**Please purchase a  
personal license.**

# 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**

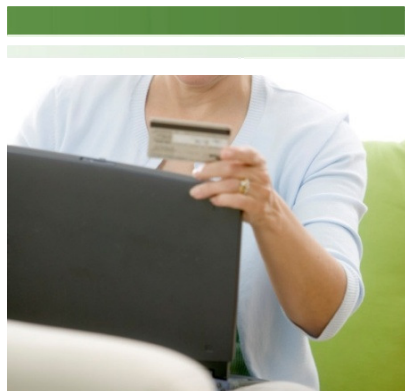
## Mục đích gọi điện là tìm nguồn khách hàng để bán chéo cho RM và hỏi thăm những khách hàng ít giao dịch



**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

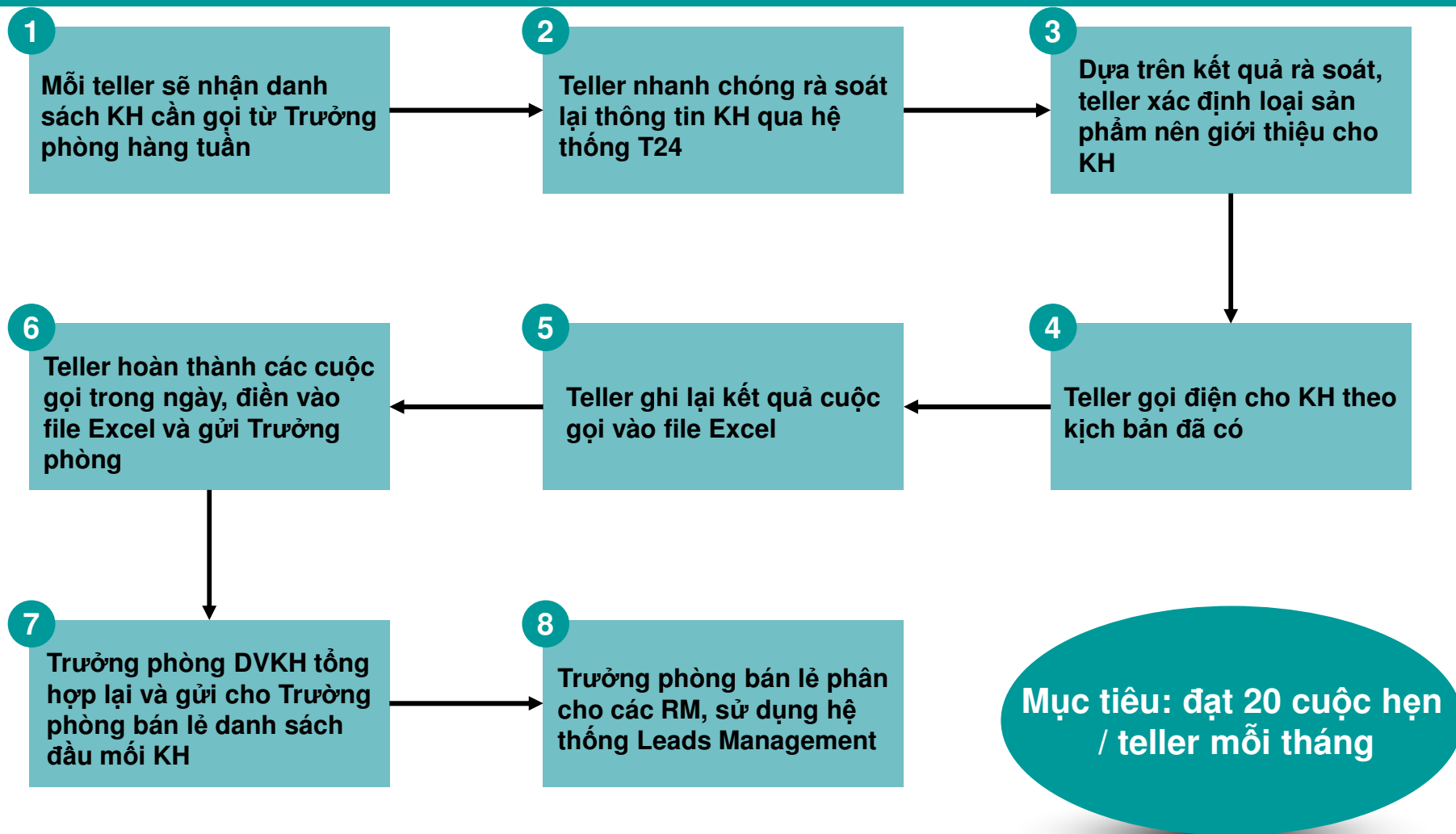
Quy trình

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



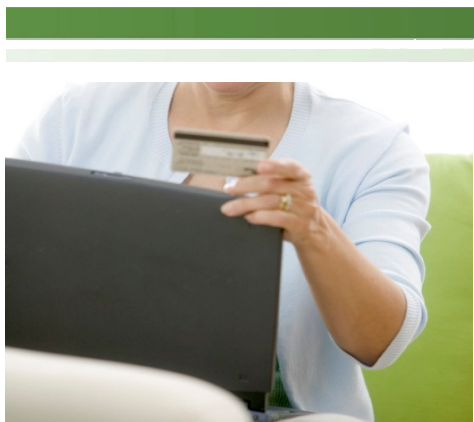
# Cách điền thông tin báo cáo sau mỗi cuộc gọi

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...

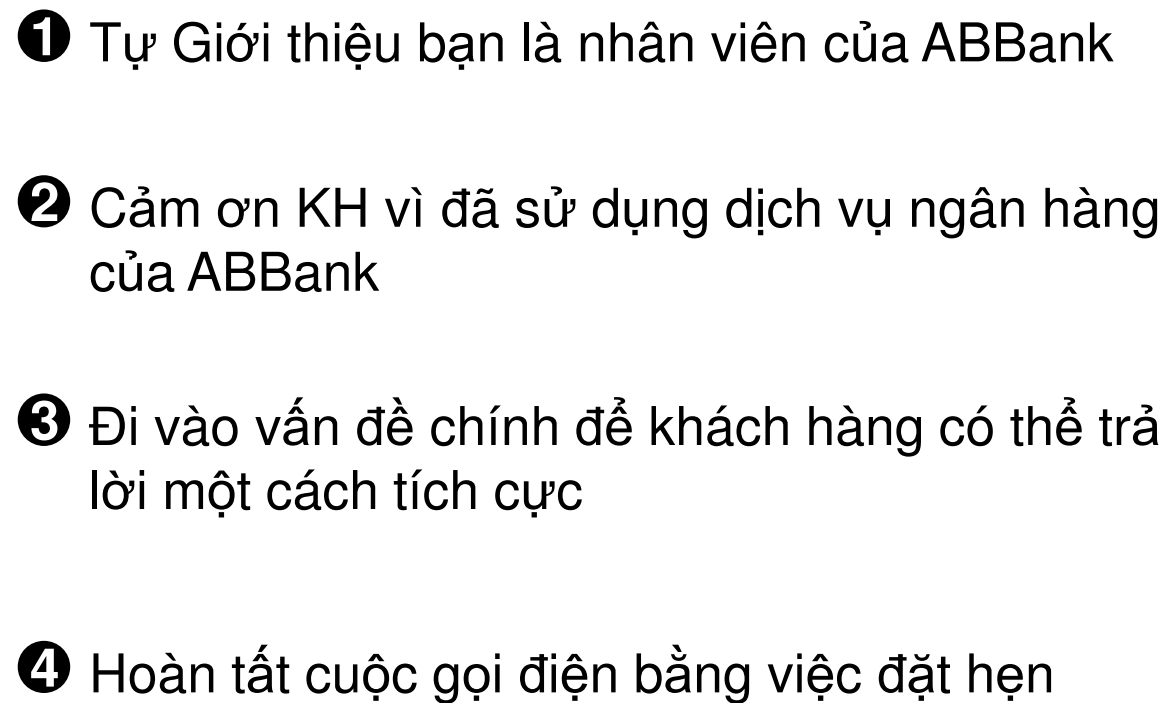
## Những điều cần biết khi gọi điện

- 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."

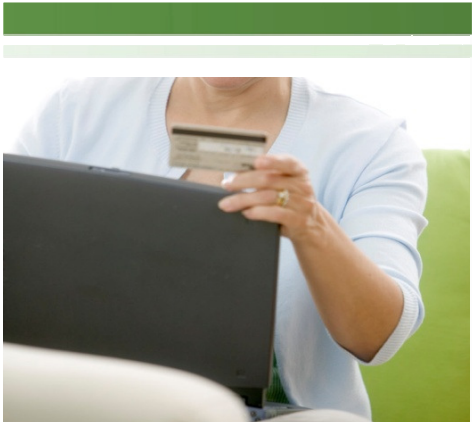
*"Tôi sẽ gọi cho cô sau nhé."*

"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.