

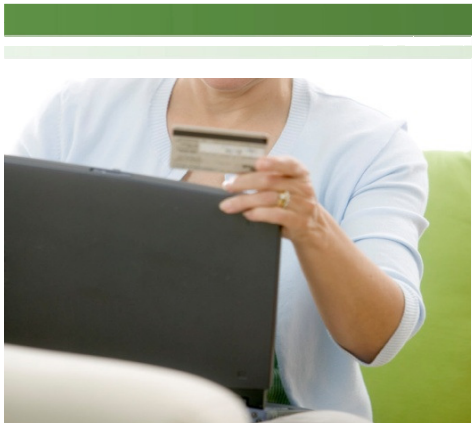
**Please purchase a personal
license.**

Mục đích đào tạo

Giúp bạn

- ☐ Hiểu và ứng dụng quy trình bán hàng trực tiếp
- ☐ Tạo ấn tượng mạnh nhất trong lần đầu tiếp xúc với khách hàng
- ☐ Nhanh chóng nắm bắt nhu cầu khách hàng
- ☐ Đưa ra các giải pháp bán hàng và kiểm soát được những từ chối từ phía khách hàng
- ☐ Chốt cuộc bán

**Mục tiêu chính là
giúp các bạn bán
hàng trực tiếp một
cách hiệu quả**



ABBANK



Nội dung chính

Tìm hiểu quy trình bán hàng

Chào hỏi

Tìm hiểu nhu cầu của khách hàng

Đưa ra giải pháp

Loại bỏ những mối quan tâm không cần thiết

Chốt bán hàng

Bài tập tình huống

ABBANK

Có ba cách bán hàng phổ biến tại một ngân hàng

Cross selling (Bán chéo)

- Là quá trình khai thác suy nghĩ của khách hàng để tạo ra nhu cầu tiềm năng từ phía khách hàng để *mua sản phẩm có liên quan*, hoặc *có thể sử dụng cùng* với sản phẩm mà ban đầu họ đến chi nhánh để giao dịch. Bán chéo

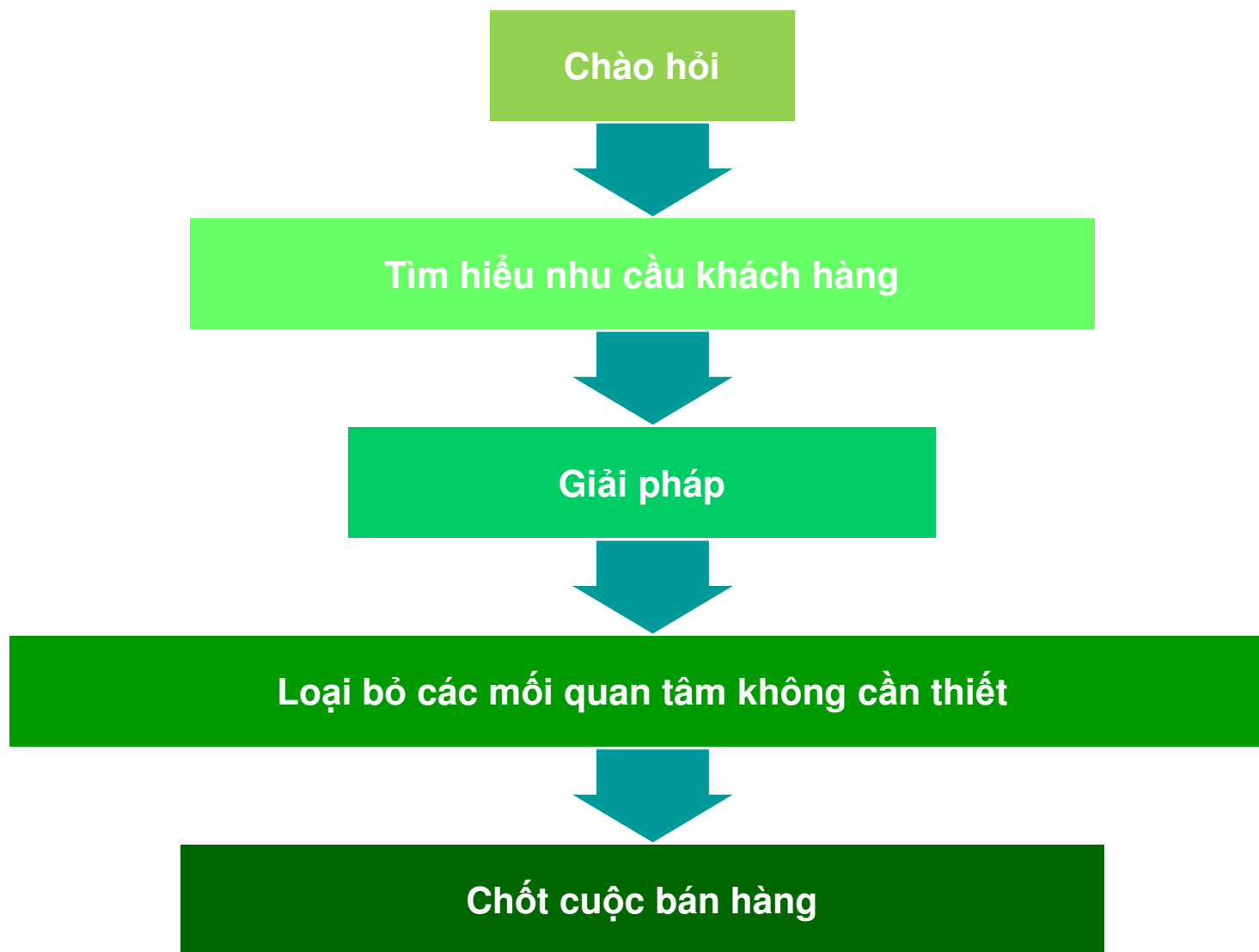
Up selling

- Là quá trình khai thác suy nghĩ của khách hàng để tạo ra nhu cầu tiềm năng từ phía khách hàng để *mua cùng một sản phẩm với số lượng lớn hơn* với mục đích sử dụng ban đầu của khách hàng đó.

Down selling

- Là một cách bán mà nếu giả sử hai cách bán hàng trên không hiệu quả, hoặc bị khách hàng từ chối.

**QUY TRÌNH BÁN HÀNG
BAO GỒM CÁC BƯỚC
NHƯ THẾ NÀO?**





ABBANK



Nội dung chính

Tìm hiểu quy trình bán hàng

Chào hỏi

Tìm hiểu nhu cầu của khách hàng

Đưa ra giải pháp

Loại bỏ những mối quan tâm không cần thiết

Chốt bán hàng

Bài tập tình huống

ABBANK

Một vài bí quyết để kiểm soát màn chào hỏi

Từ ngữ

Từ và cụm từ dùng để chào hỏi KH:

- Chào hỏi KH một cách niềm nở, ví dụ: Chào anh/chị/cô/chú/bác. . . ., Anh/chị/cô/chú/bác hôm nay có khỏe không ạ?
- Sử dụng câu hỏi phá tan khoảng cách ví dụ: công việc hiện tại của anh/chị/bác/cô/chú dạo này thế nào ạ
- Hãy nói một cách chân thật

Ngôn ngữ cơ thể

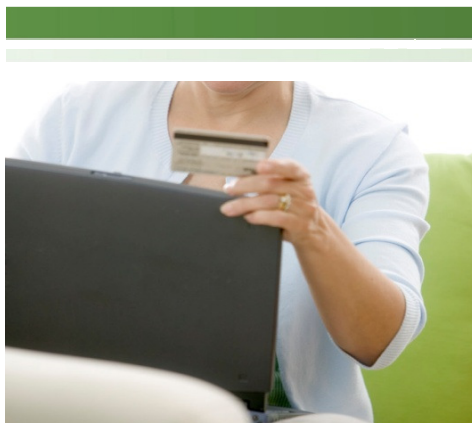
Sử dụng ngôn ngữ cơ thể một cách tự nhiên nhưng đúng mực:

- Hãy giữ người thẳng và hơi nghiêng về phía trước
- Hãy chăm chú lắng nghe và xen kẽ với việc sử dụng câu trả lời “vâng ạ” cùng cái gật đầu đồng ý

Biểu hiện khuôn mặt

Biểu hiện trên khuôn mặt thật nhiệt tình

- Hãy nhìn thẳng vào khách hàng
- Nụ cười thân thiện



ABBANK



Nội dung chính

Tìm hiểu quy trình bán hàng

Chào hỏi

Tìm hiểu nhu cầu của khách hàng

Đưa ra giải pháp

Loại bỏ những mối quan tâm không cần thiết

Chốt bán hàng

Bài tập tình huống

ABBANK

Giao dịch viên có thể sử dụng 3 cách sau đây để tìm hiểu nhu cầu của KH

Mô tả

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1
Phiếu điều tra khách hàng | <ul style="list-style-type: none">▪ Thông tin cá nhân về KH▪ Được điền bởi khách hàng tại quầy trong lúc KH chờ giao dịch hoàn thành▪ Là công cụ riêng biệt được cung cấp cho Giao dịch viên nhằm <u>nhANH chóng</u> xác định được sản phẩm tiềm năng▪ Tuy vậy, không phải lúc nào khách hàng cũng bằng lòng điền vào bản điều tra đó <hr style="border-top: 1px dashed #ccc;"/> |
| 2
Diện mạo của khách hàng | <ul style="list-style-type: none">▪ Tuổi – ‘trẻ’ hoặc ‘già’▪ Cách ăn mặc – Khách hàng đó xuất hiện trong trang phục đắt tiền hay không▪ Phụ trang – Đồng hồ, kính mắt, iPhone, BlackBerry <hr style="border-top: 1px dashed #ccc;"/> |
| 3
Phỏng vấn KH | <ul style="list-style-type: none">▪ Chuỗi câu hỏi có logic nhằm khai thác nhu cầu khách hàng |

1

Phiếu điều tra khách hàng có thể giúp Teller nhanh chóng xác định cơ hội bán chéo

BẢNG KHẢO SÁT NHU CẦU KHÁCH HÀNG

VP Bank xin chân thành cảm ơn Quý khách đã giao dịch tại Ngân hàng chúng tôi.

Nhằm tìm hiểu nhu cầu khách hàng và nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ, kính mong quý khách hàng dành ít phút để phản hồi cho VP Bank các thông tin dưới đây:

Tên khách hàng: _____

Điện thoại di động: _____

Ngày: _____

1. Thu nhập bình quân một tháng của Quý khách ước tính?

☐ Dưới 5 triệu ☐ Từ 5 - 10 triệu ☐ Từ 10 - 25 triệu ☐ Trên 25 triệu

2. Xin Quý khách cho biết loại hình doanh nghiệp hiện tại Anh/chị đang công tác?

☐ Doanh nghiệp nhà nước ☐ Công ty CP/TNHH ☐ DNTN/Hộ Kinh doanh cá thể ☐ Khác

3. Xin Quý khách cho biết vị trí công tác hiện tại?

☐ Đã nghỉ hưu ☐ Nhân viên ☐ Trưởng/phó phòng ☐ GD/phó GD

4. Quý khách có đang sử dụng dịch vụ của VP Bank không?

☐ Có ☐ Không

Nếu có thì đó là sản phẩm nào trong các sản phẩm sau:

☐ Thẻ ☐ Tài khoản ☐ Tín dụng ☐ Tiết kiệm

Products	
Credit/debit card/mc2	
Platinum card	
Personal deposit	
Personal current account	
Corporate current account	
Payroll	
12b, sms banking	

- Câu hỏi điều tra ngắn, chỉ cần khoảng 2 phút để hoàn thành
- Khách hàng tự điền khi ngồi đợi GDV tại quầy

- Phát triển dựa trên phiếu điều tra
- Xác định rõ ràng cho GDV nên bán sản phẩm nào và nói như thế nào để gây ấn tượng với KH

2

Diện mạo của khách hàng có thể cung cấp một vài chỉ dẫn cho GDV trong trường hợp phiếu điều tra không được KH điền

Tuổi tác

- Những người trẻ tuổi thường có nhu cầu về internet banking và thẻ tín dụng
- Người khoảng 35-40 hay có nhu cầu về tài sản, và có xu hướng hơn về việc vay vốn
- Người lớn tuổi hơn một chút thì thích sản phẩm tiết kiệm

Cách ăn mặc của KH

- Người mặc bình thường, trẻ trung thường có thể muốn sử dụng thẻ tín dụng và internet banking
- Người mặc lịch sự hơn thì có thể là người có chức vụ hoặc đã có tuổi, có thể sẽ muốn sử dụng trả lương hoặc tiết kiệm

Đồ dùng

- Túi xách, cặp, đồng hồ, kính đắt tiền là tín hiệu của người có khả năng tài chính tốt, sẽ có nhu cầu về tiết kiệm
- Nếu KH mang một chiếc Ipad, người đó có thể có nhu cầu về thẻ ATM và thẻ tín dụng

Cuối cùng thì những câu hỏi mở có thể giúp GDV hình dung ra nhu cầu của KH

	Sử dụng câu hỏi mở	...hạn chế câu hỏi đóng
Nhân tố	<ul style="list-style-type: none"> Câu hỏi bắt đầu bằng: ai, cái gì, khi nào, ở đâu, thế nào Khơi gợi sự giải thích từ phía khách hàng 	<ul style="list-style-type: none"> Có thể trả lời bằng “có hoặc không” Hoặc câu hỏi chỉ trả lời bằng một từ
Mục đích	<ul style="list-style-type: none"> Khuyến khích KH nói Khuyến khích sự phản ánh 	<ul style="list-style-type: none"> Chỉ có thể có thông tin hẹp hoặc quá cụ thể
Ví dụ	<ul style="list-style-type: none"> Anh/chị làm ơn có thể nói cho em biết thói quen mua sắm của anh/chị là gì không ạ? Anh/chị nghĩ thế nào về việc mua sắm trên mạng Anh/chị nghĩ thế nào nếu có một thẻ tín dụng 	<ul style="list-style-type: none"> Anh/chị có bao giờ mua sắm ở siêu thị không ạ? Anh/chị có bao giờ mua hàng trên mạng không ạ? Anh/chị có muốn có một thẻ tín dụng không ạ?
Khi nào thì sử dụng	<ul style="list-style-type: none"> Khơi gợi/tìm hiểu ý định của khách hàng 	<ul style="list-style-type: none"> Lấy được kết quả chính xác và câu trả lời cụ thể Chỉ dùng cho cuối cuộc hội thoại

Chúng ta vẫn chưa sử dụng tối đa câu hỏi mở

Sử dụng quá nhiều dễ gây cảm giác cho khách hàng đang như đang bị kiểm tra chéo

Hãy hỏi nhiều câu hỏi mở có chất lượng:

Không phải chỉ là ... *Cháu có thể giúp gì được cô chú hôm nay ạ?*

- ❖ Em nhận thấy anh hay đi du lịch nước ngoài trong phiếu câu hỏi vừa rồi, anh có thể vui lòng nói thêm không ạ?
- ❖ Trong những chuyến đi như vậy, đâu là chi phí mà anh hay phát sinh nhiều nhất ạ?
- ❖ Em có thể hỏi anh là trong các chuyến đi đó anh có hay phải rút tiền mặt thường xuyên không ạ?
- ❖ Thế còn việc đặt vé máy bay thì sao hả anh? Anh thường đặt vé máy bay như thế nào ạ? Anh có thấy thuận tiện nếu anh có thể tự đặt vé qua mạng không?
- ❖ Mang theo nhiều tiền mặt rất bất tiện trong lúc đi du lịch xa. Nếu anh hay đi nước ngoài nhiều, có lẽ anh nên sử dụng thẻ tín dụng cho tiện?
- ❖ Nếu anh không thích vay, anh hoàn toàn có thể sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế của VPBank?

Sức mạnh của câu hỏi – sử dụng chuỗi câu hỏi để khai thác nhu cầu khách hàng

	Câu hỏi điều kiện	Mô tả	Ví dụ
Câu hỏi về thực tế	Đâu là thực tế	Câu hỏi đơn giản, không mang tính tranh luận về thông tin khách hàng	<ul style="list-style-type: none">▪ Anh thường nhận được lương bằng cách nào ạ?▪ Trong vòng năm tới anh có ý định mua nhà hay xe mới không ạ?▪ Anh có ý định gửi con sang học nước ngoài không ạ?
Câu hỏi về vấn đề	Cái gì có thể được cải thiện	Câu hỏi nhằm xác định chỗ nào nên được quan tâm chú ý	<ul style="list-style-type: none">▪ Điều gì làm chị băn khoăn nhất khi đăng ký cho thẻ tín dụng/ vay mua xe và mua nhà▪ Anh cảm thấy thế nào về sản phẩm mà anh đang dùng với ngân hàng VCB so với VPBank?
Câu hỏi quan trọng	Nó ảnh hưởng đến bạn như thế nào	Câu hỏi có tính ảnh hưởng đến kết quả và điểm nhạy cảm	<ul style="list-style-type: none">▪ Nếu lần tới anh không có nguồn vay để mua nhà mới thì có vấn đề gì không hả anh?▪ Hạn mức tín dụng sẽ ảnh hưởng đến quyết định của anh như thế nào?
Câu hỏi mang tính giải pháp	Liệu điều đó có thành công không	Câu hỏi dẫn dắt khách hàng hướng tới một giải pháp	<ul style="list-style-type: none">▪ Anh nghĩ sao nếu chúng tôi có thể đàm phán về phí phát hành thẻ tín dụng cho anh?

Cuối cùng, lắng nghe và thể hiện mình đang lắng nghe rất quan trọng trong việc tạo dựng quan hệ và hiểu rõ nhu cầu khách hàng

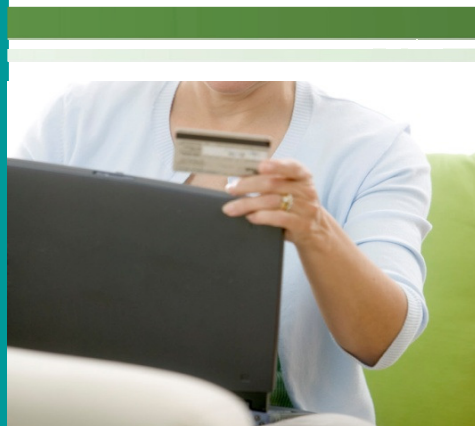
Tại sao lắng nghe KH lại quan trọng

- Tạo dựng quan hệ và niềm tin
- Làm cho người khác cảm thấy được cảm thông
- Giúp xác định mục đích và vấn đề cá nhân
- Tạo giải pháp ý nghĩa và thiết thực cho KH
- Làm cho KH cũng muốn lắng nghe bạn nói



Làm sao để lắng nghe hiệu quả

- Để cho người nói kể chuyện hoặc phản ứng trước, để giúp bạn tập trung vào câu chuyện
- Nhớ là không thể vừa nghe vừa nói cùng lúc
- Tập trung vào người nói (không phải dòng suy nghĩ trong đầu bạn), đừng chỉ đợi đến lượt mình nói
- Lắng nghe các ý chính của người nói: Anh chị ấy muốn nói gì? Ý chính của họ là gì?
- Đừng mất tập trung – tập trung vào ngôn từ, cảm xúc và ý định của KH
- Không để cảm xúc của bạn xen lẫn vào câu chuyện
- Đừng chỉ trích quan điểm của KH
- Thường xuyên kiểm tra xem mình có hiểu rõ KH nói gì không bằng cách lặp lại ý kiến của họ



ABBANK



Nội dung chính

Tìm hiểu quy trình bán hàng

Chào hỏi

Tìm hiểu nhu cầu của khách hàng

Đưa ra giải pháp

Loại bỏ những mối quan tâm không cần thiết

Chốt bán hàng

Bài tập tình huống

ABBANK

Hiểu nhu cầu của KH giúp Teller dễ dàng giới thiệu các ưu điểm của sản phẩm cho khách hàng – Teller có thể sử dụng danh sách sau

Sản phẩm

Ưu điểm của sản phẩm cần được nhấn mạnh

Thẻ tín dụng

Master Debit

Internet Banking

Tài khoản tiền gửi

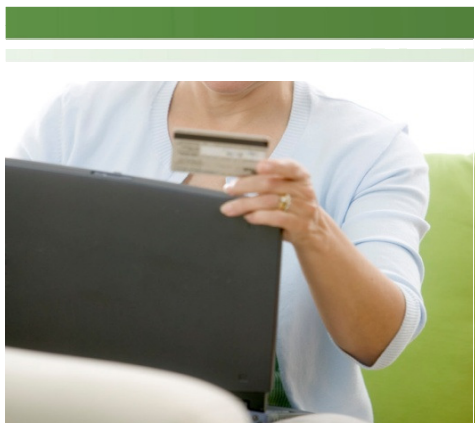
Tiết kiệm

Vay mua nhà

Vay mua xe

Trả lương qua TK





ABBANK



Nội dung chính

Tìm hiểu quy trình bán hàng

Chào hỏi

Tìm hiểu nhu cầu của khách hàng

Đưa ra giải pháp

Loại bỏ những mối quan tâm không cần thiết

Chốt bán hàng

Bài tập tình huống

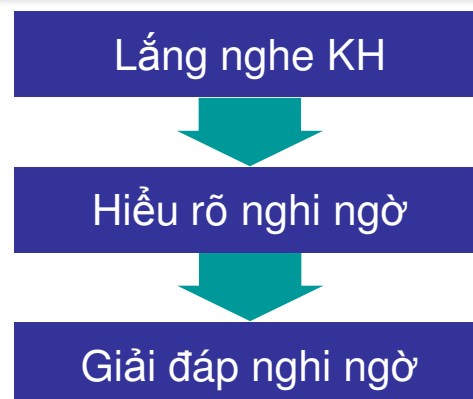
ABBANK

Lo ngại của KH có 2 loại – nghi ngờ và phản đối

Nghi ngờ

- Trở ngại trong tâm trí KH đối với đề xuất của bạn, thể hiện qua sự lưỡng lự, băn khoăn hoặc không có ý kiến gì
- Có thể nói ra hoặc không
- E.g.: khi hỏi về việc sử dụng thẻ

Cách xử lý



Phản đối

- Phản đối là cảm giác phản bác, không đồng ý hoặc phản ứng đối với việc mua sản phẩm dịch vụ được giới thiệu

Cách xử lý

Xử lý bằng cách sử dụng các lập luận

Sử dụng quy trình gồm 4 bước để ứng phó với các nghi ngờ và từ chối của KH

Bước	Mô tả
Bước đệm	<ul style="list-style-type: none">▪ Nhắc lại phản ứng của KH để đoan chắc là bạn hiểu đúng vấn đề
Làm rõ vấn đề	<ul style="list-style-type: none">▪ Hỏi kỹ hơn để hiểu rõ những quan ngại của khách hàng
Giải đáp thắc mắc	<ul style="list-style-type: none">▪ Gợi ý giải pháp (hoặc dựa vào Objection Sheet hoặc kiến thức của bạn) để trả lời thỏa đáng thắc mắc lo ngại của KH
Kết luận	<ul style="list-style-type: none">▪ Hỏi xem KH đã hài lòng với câu trả lời chưa

Đối phó với những chỉ trích / phản hồi từ khách hàng

Nên

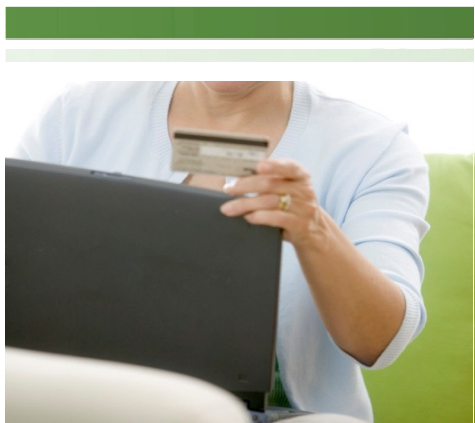


- Điềm tĩnh
- Thể hiện là mình hiểu quan ngại của KH
- Thể hiện sự thấu hiểu
- Lịch sự và chắc chắn
- Tìm giải pháp cho vấn đề (không phải thay đổi hay lảng tránh vấn đề)

Không
nên



- Không nên giảm thiểu vấn đề
- Không nên lảng tránh chỉ trích
- Không nên thể hiện sự ngạc nhiên quá độ
- Không nên phản ứng lại KH
- Không nên tìm cách viện cớ



ABBANK



Nội dung chính

Tìm hiểu quy trình bán hàng

Chào hỏi

Tìm hiểu nhu cầu của khách hàng

Đưa ra giải pháp

Loại bỏ những mối quan tâm không cần thiết

Chốt bán hàng

Bài tập tình huống

ABBANK

Chốt bán hàng

Chốt lại giao dịch hiện tại

- Lập lại những vấn đề liên quan đến sản phẩm/ dịch vụ mà 2 bên đã đồng ý tiến hành
e.g. Dạ, rất cảm ơn anh chị đã đăng ký thêm thẻ Master Credit ạ.
- Tiến hành làm thủ tục giấy tờ cần thiết
e.g. Dạ mời anh chị điền vào mẫu đơn đăng ký này, sẽ không mất nhiều thời gian của anh chị đâu ạ.
- Kiểm tra lại đơn đăng ký xem KH đã điền đầy đủ thông tin chưa

Tạo cơ hội cho giao dịch tiếp sau

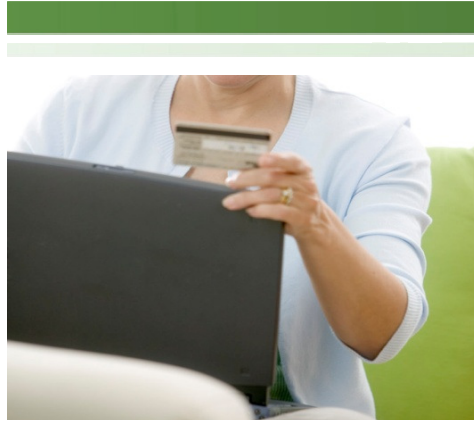
- *Cảm ơn khách hàng thêm 1 lần nữa
e.g. Em cảm ơn anh chị nhiều ạ.*
- *Tạo cơ hội cho giao dịch lần sau, ngay cả khi KH vẫn từ chối.
e.g. Dạ nếu anh có thêm nhu cầu gì, xin anh vui lòng liên hệ theo số này ạ. Ngân hàng em rất hân hạnh được phục vụ anh. Chào anh ạ.*
Hoặc
- *Rất tiếc là anh chị lại chưa có nhu cầu vay lúc này. Ngân hàng luôn sẵn lòng phục vụ mọi nhu cầu của anh trong tương lai ạ. Chào anh ạ.*

Quá trình hậu mãi cũng có vai trò rất quan trọng đối với các GDV

Vượt ra ngoài giới hạn của 1 giao dịch đơn thuần:

- Xây dựng cơ sở khách hàng lâu dài
- Tạo dựng quan hệ và cơ hội bán hàng tiếp theo





ABBANK



Nội dung chính

Tìm hiểu quy trình bán hàng

Chào hỏi

Tìm hiểu nhu cầu của khách hàng

Đưa ra giải pháp

Loại bỏ những mối quan tâm không cần thiết

Chốt bán hàng

Bài tập tình huống

ABBANK

Một vài gợi ý cho bài tập phân vai

	Nên	Không nên
Tổng quát	<ul style="list-style-type: none"> Tự hào về ABBank Có tác phong và thái độ làm việc chuyên nghiệp Tin vào các sản phẩm của ngân hàng 	<ul style="list-style-type: none"> Bắt đầu nói chuyện với khách hàng bằng những biểu hiện tiêu cực
Phân tích	<ul style="list-style-type: none"> Phân tích tương quan với ngân hàng khác Cố gắng phán đoán khả năng tài chính của KH dựa trên cách ăn mặc vv... 	<ul style="list-style-type: none"> Phê phán chỉ trích các ngân hàng đối thủ
Đối thoại với KH	<ul style="list-style-type: none"> Đồng ý với nhận xét của khách hàng Cần giải đáp mọi thắc mắc và quan ngại của KH Chuyển các vấn đề khúc mắc thành cơ hội 	<ul style="list-style-type: none"> Ngắt lời khách hàng Nói quá nhiều Độc thoại
Giải thích	<ul style="list-style-type: none"> Đơn giản hóa Ngắn gọn chính xác Nhấn mạnh vào những lợi ích dành cho KH Lắng nghe KH để hiểu rõ hơn vấn đề 	<ul style="list-style-type: none"> Sử dụng thuật ngữ chuyên môn, từ lóng
Sau khi bán hàng	<ul style="list-style-type: none"> Giải thích rõ quy trình tiến hành và các bước tiếp theo và theo sát quy trình thủ tục 	<ul style="list-style-type: none"> Đưa ra những lời hứa hẹn không thiết thực

Và cũng ghi nhớ...

Không nên nói

- Tôi không biết
- Không
- Đó không phải việc của tôi
- Đó không phải lỗi của tôi
- Anh cần cái này khi nào?
- Gọi lại sau đi
- Chúng tôi không thể làm việc này
- Anh / chị phải làm thế này...

Nên nói

- Tôi sẽ cố gắng tìm hiểu...
- Việc mà em có thể làm là...
- Đây là người có thể hỗ trợ anh chị
- Để em xem bọn em có thể làm gì để giúp đỡ chị
- Em sẽ cố gắng hết sức
- Em sẽ gọi lại cho anh sau ạ
- Việc này khó nhưng để em xem bọn em có thể làm gì giúp anh / chị

Hoạt động



- Một người vào vai giao dịch viên, một người vào vai khách hàng
- Khách hàng đến quầy để tiến hành giao dịch gì đó
- Nhiệm vụ của giao dịch viên lúc này là chào hỏi và đón tiếp khách hàng, làm cho khách hàng cảm thấy được chào đón.
- Các bạn xung quanh cùng quan sát và nhận xét xem điều gì làm tốt và làm chưa tốt

Yêu cầu



- Tiến hành bài tập phân vai đơn giản để thử cách tìm hiểu nhu cầu khách hàng
- Một GDV sẽ đóng vai khách hàng và được xem thẻ dành cho KH
- Một bạn khác sẽ làm GDV và được xem một số thông tin về KH
- Sử dụng bản khảo sát và hỏi thêm KH để xem liệu bạn có thể hiểu hết các nhu cầu của KH hay không

Yêu cầu



- KH nói rằng ngân hàng áp dụng lãi suất cao cho các khoản vay mua nhà và đòi hỏi nhiều giấy tờ thủ tục từ các khoản vay mới
- KH nói rằng anh ấy đang vay từ ngân hàng ACB rồi
- KH hỏi sao bao lâu thì ABBank có thể hoàn thành thủ tục cho vay và giải ngân
- Ứng phó với từ chối của khách hàng và trả lời câu hỏi của khách

RM's Customer Meeting Analysis

PHIẾU ĐÁNH GIÁ CUỘC GẶP KHÁCH HÀNG

Tên: _____

Phòng/ban: _____

Người đánh giá: _____

Ngày: _____

Các điểm cần quan sát

Tính chất khách hàng hẹn gặp

- ☐ Khách hàng chủ động tìm đến ngân hàng
- ☐ Khách hàng do cán bộ chủ động liên lạc
- ☐ Khách hàng do cấp trên liên lạc
- ☐ Nguồn khác:

Bao nhiêu cuộc gặp được thực hiện một ngày

- ☐ Dưới 2 cuộc
- ☐ 3 cuộc
- ☐ 3-5 cuộc
- ☐ Trên 5 cuộc

Thời gian gặp mỗi cuộc gọi hàng ngày

- ☐ Dưới 10 phút
- ☐ 10-20 phút
- ☐ 20-30 phút
- ☐ Trên 30 phút

Công tác chuẩn bị thông tin và tài liệu trước khi gặp cho khách hàng

- ☐ Tìm hiểu kỹ thông tin khách hàng trước khi gặp mặt (vị trí công tác, đơn vị công tác,...)
- ☐ Cập nhật các chính sách, các thông báo mới liên quan đến các sản phẩm chuẩn bị giới thiệu với khách.
- ☐ Chuẩn bị các công cụ, tài liệu giấy tờ cho cuộc gặp mặt.
- ☐ Chuẩn bị một vài ví dụ của các khách hàng điển hình, các thông tin về đối thủ cạnh tranh để có thể giới thiệu với khách nhằm tăng tính thuyết phục
- ☐ **Đánh giá màn chào hỏi**
- ☐ Tiếp cận ban đầu lịch sự, dễ nghe
- ☐ Sử dụng ngôn ngữ cơ thể một cách khéo léo, tự nhiên (khuôn mặt, bắt tay, cách đưa danh thiếp...)
- ☐ Tác phong chuyên nghiệp, tự tin

Bảng bán chéo sản phẩm từ Tellers

BẢNG TỔNG HỢP OTC

Tên Teller:

Ngày

STT	Tên khách hàng	Tài khoản		Tiết kiệm, tiền gửi		Thẻ		i2b, sms banking		Sản phẩm khác		Dịch vụ khác		Giới thiệu cho RM
		Trực tiếp	Bán chéo	Trực tiếp	Bán chéo	Trực tiếp	Bán chéo	Trực tiếp	Bán chéo	Trực tiếp	Bán chéo	Trực tiếp	Bán chéo	Tên RM
1														
2														
3														
4														
5														
6														