

**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



Nội dung chính

Tìm hiểu quy trình bán hàng

Chào hỏi

Tìm hiểu nhu cầu của khách hàng

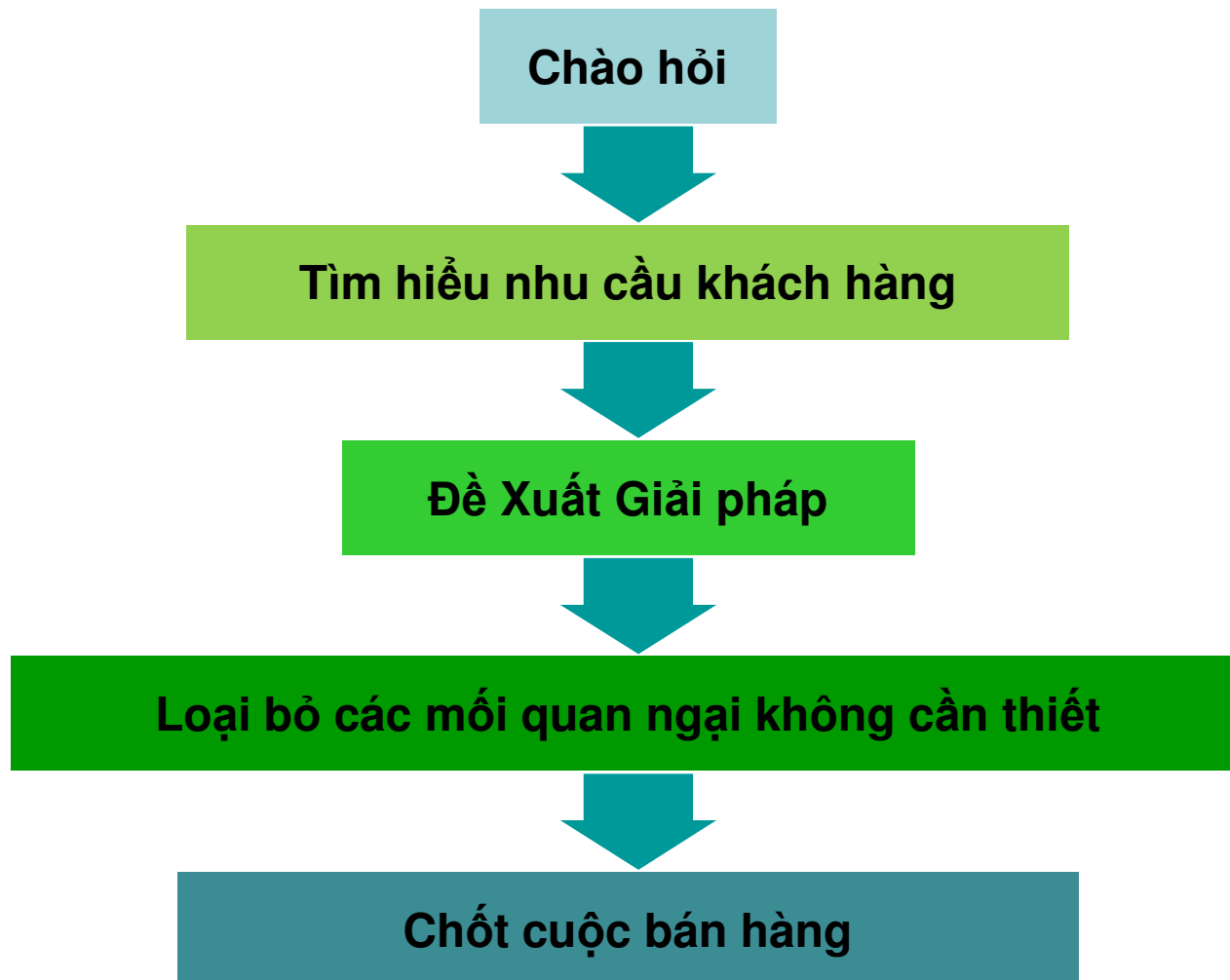
Đưa ra giải pháp

Loại bỏ những mối quan tâm không cần thiết

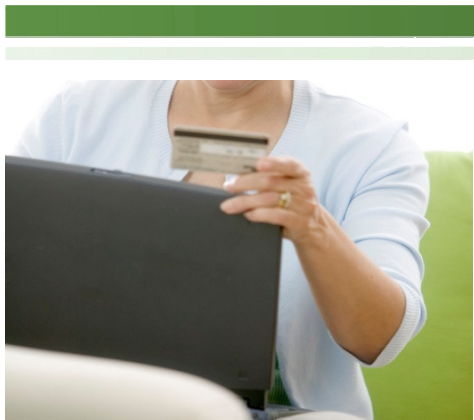
Chốt bán hàng

Bài tập tình huống

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



Nội dung chính



ABBANK



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 khi chào hỏi
- 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

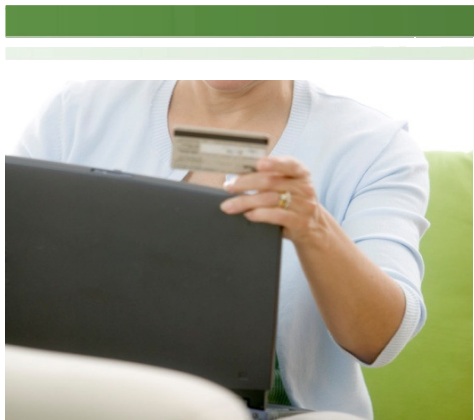
- Hãy nhìn thẳng vào khách hàng
- Nụ cười thân thiện

Bắt tay

Bắt tay khách hàng một cách chủ động và chân thành

- Bắt tay một cách chủ động
- Tránh xiết chặt tay khách hàng, cũng như để lòng bàn tay có mồ hôi
- Đưa danh thiếp đúng cách

Nội dung chính



ABBANK



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

RMs có thể sử dụng các bước sau đây để tìm hiểu nhu cầu của khách hàng

Mô tả

1

Trước khi gặp KH

- Thông tin cơ bản về công ty (qua Internet, CIC, từ các nguồn khác)
 - Tìm hiểu thông tin về đối tượng sắp gặp (giám đốc, kế toán trưởng) nếu có thể
 - Chuẩn bị các giấy tờ, tài liệu về sản phẩm của ngân hàng
 - Tận dụng các thông tin có sẵn để nắm được tổng quát nhu cầu của khách hàng và đưa ra một số giải pháp thích hợp
 - Cách ăn mặc lịch sự, tác phong chuyên nghiệp
-

2

Sau khi gặp khách hàng

- Gửi email cảm ơn KH đã thu xếp thời gian để ngân hàng đến tiếp xúc
- Báo cáo lãnh đạo về cuộc gặp, xin ý kiến chỉ đạo để triển khai

Công cụ sử dụng để phân tích nhu cầu doanh nghiệp (khi gặp khách hàng)

Phân tích nhu cầu công ty

Tên công ty: _____

Ngày làm việc: _____

Tên AO: _____

Số	Câu hỏi dành cho công ty	Mời trả lời	Công ty có thể cân nhắc sử dụng các dịch vụ ngân hàng sau
1	Các lĩnh vực kinh doanh chính của quý công ty là gì? Chiếm bao nhiêu % tổng doanh thu?		
2	Điều kiện thanh toán của quý công ty thường xuyên sử dụng đối với các khách hàng và nhà cung cấp của mình là gì?		Vay ngắn hạn
3	Số lượng hàng tồn kho bình quân của công ty là bao nhiêu? Thời gian tồn kho bình quân là bao nhiêu?		Vay ngắn hạn
4	Hãy mô tả chi tiết công tác tổ chức bán hàng của công ty?		
5	Công ty có tham gia đầu thầu dự án của chính phủ hoặc của các doanh nghiệp nhà nước hoặc của các khoản mua hàng giá trị lớn từ các khách hàng tiềm năng tại thời điểm hiện tại hay trong thời gian tới không?		Tất cả các loại hình bảo lãnh
6	Hiện tại công ty có thực hiện hoặc dự định các giao dịch liên quan đến quốc tế hay không? Nếu có, điều khoản thanh toán của công ty là gì? Mức độ thường xuyên? và chiếm tỷ trọng bao nhiêu % trong tổng hoạt động của công ty?		Tất cả các loại hình thanh toán quốc tế (L/C, D/P, etc...), các sản phẩm bảo lãnh (bao gồm cả bảo lãnh thuế), dịch vụ kiểm tra chứng từ xuất khẩu, dịch vụ chiết khấu chứng từ xuất khẩu, dịch vụ mua bán ngoại tệ, bảo hiểm rủi ro tỷ giá.
7	Công ty thực hiện thanh toán/nhận thanh toán từ phía đối tác và cho cán bộ nhân viên công ty như thế nào? Công ty có ý định/mong muốn truy cập và quản lý các tài khoản của doanh nghiệp 24/7 online không?		Tài khoản thanh toán, dịch vụ trả lương qua tài khoản
8	Trong trường hợp công ty có dư thừa tiền ngắn hạn, công ty có nhu cầu gửi tiền lãi suất cao với điều kiện gửi/rút linh hoạt không?		Tài khoản tiền gửi (không kỳ hạn, có kỳ hạn),
9	Công ty có kế hoạch đầu tư vào máy móc, thiết bị để phát triển mở rộng hoạt động hoặc phát triển các lĩnh vực kinh doanh dịch vụ khác trong năm tới không?		Vay trung dài hạn
10	Công ty có nhu cầu ổn định giá cả và sản lượng các nguyên vật liệu đầu vào/sản phẩm thô (vd: phôi thép, đồng, kẽm, cà phê, etc...) không?		Sản phẩm phái sinh, hàng hóa tương lai

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

	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"> Công ty mình hiện đang có hạn mức với <i>những NH nào ạ?</i> Trong vòng năm tới công ty mình có nhu cầu về VLD như thế nào ạ? Anh có nhu cầu mở BL trong thời gian tới 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 giao dịch với ABBank ạ? Anh cảm thấy thế nào về sản phẩm mà anh đang dùng với ngân hàng VCB so với ABBank?
Câu hỏi về tầm 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"> 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 tỉ lệ cho vay của ABBank đối với công ty?

2 Sau đó, phỏng vấn dùng câu hỏi mở có thể giúp RM hình dung ra những nhu cầu khác 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

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 ABBank?
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?▪ Anh có biết với việc sở hữu thẻ tín dụng của ABBank có thể mang lại cho anh nhiều ưu thế khi sử dụng hãng hàng không Việt Nam không?

3

Diện mạo của khách hàng có thể cung cấp một vài chỉ dẫn cho RM

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 token key, thẻ ATM và thẻ tín dụng

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



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

Hiểu nhu cầu của KH giúp RM dễ dàng giới thiệu các ưu điểm của sản phẩm cho khách hàng (1)

WHY VPBank IS THE BEST

	Sản phẩm	Các ngân hàng TM nhà nước	Các ngân hàng TMCP	Các ngân hàng nước ngoài
1	Vay ngắn hạn			
2	Vay trung dài hạn			
3	Bảo lãnh			
4	Tài khoản thanh toán			
5	Hợp đồng tiền gửi			
6				
7	Quản lý tiền tệ			
8	L/C			
9	D/P			

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

Sản phẩm	Ưu điểm của sản phẩm cần được nhấn mạnh
----------	---

Thẻ tín dụng	
--------------	--

Visa Debit	
------------	--

Internet Banking	
------------------	--

Tài khoản tiền gửi	
--------------------	--

Tiết kiệm	
-----------	--

Vay mua nhà	
-------------	--

Vay mua xe	
------------	--

Trả lương qua TK	
------------------	--



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

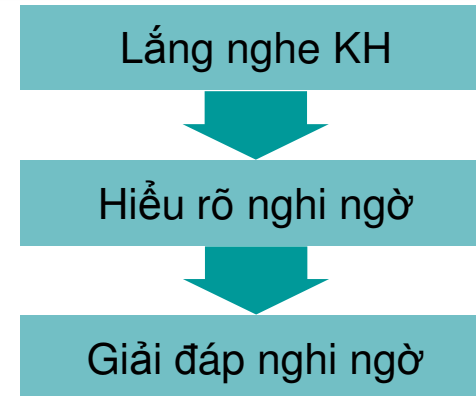
Bài tập tình huống

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

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:

- Giải thích rõ lợi ích
- Đưa ra các giải pháp

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 đoán 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

Ví dụ về sự từ chối

"Tôi không có nhu cầu"

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

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

"Chúng tôi đã từng có vài khách hàng nói giống như ngài rằng họ rất hài lòng về ngân hàng họ giao dịch, tuy nhiên họ chỉ giữ ý kiến đó đến khi mà trở nên quen thuộc với những sản phẩm mà chúng tôi giới thiệu. Vậy nếu ngài có thể cho chúng tôi cơ hội gặp gỡ với ngài, chúng tôi hoàn toàn có thể mang đến cho ngài nhiều lựa chọn hơn, mà những lựa chọn đó hoàn toàn có thể mang đến cho ngài nhiều tiện ích."

"Hãy gửi cho tôi giới thiệu của ngân hàng cô".

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

"Tôi không có thời gian, tôi đang bận"

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

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

"Tôi không có tiền"

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

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

"hãy để tôi nghĩ về điều đó xem sao nhé "

"Đã có quá nhiều ngân hàng tiếp cận với tôi"

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

"Tôi sẽ gọi cho cô sau nhé."

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

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 lãng tránh vấn đề)

Không nên



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



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

Chốt bán hàng

Chốt lại giao dịch hiện tại

- Lặp 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 đồng ý sử dụng dịch vụ cho vay mua xe ạ.
- Chuẩn bị tiến hành làm thủ tục hồ sơ cần thiết

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.

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





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

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

Tình huống 1: Tạo ra ấn tượng mạnh mẽ ngay từ ban đầu với KH



Hoạt động

- Một người vào vai RM, một người vào vai khách hàng
- RM sau khi đặt được lịch hẹn đến gặp khách hàng.
- Nhiệm vụ của RM lúc này là chào hỏi và làm cho khách hàng cảm thấy được hài lòng khi tiếp đón.
- Các bạn xung quanh cùng quan sát và nhận xét xem điều gì làm tốt và làm chưa tốt

Bài tập # 2 – Hỏi để hiểu rõ nhu cầu của khách hàng



Yêu cầu

- Tiến hành bài tập phân vai đơn giản để thử cách tìm hiểu nhu cầu khách hàng
- Một người sẽ đóng vai khách hàng và được xem thẻ dành cho KH
- Một người khác sẽ làm RM 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

Bài tập # 3: Ứng phó với từ chối của KH



Yêu cầu

- 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

Case 1: Khách hàng

- **Tên công ty:** Công ty Cổ Phần ALL-Star
- **Ngành nghề kinh doanh:** Kinh doanh thép các loại và cung cấp cho các dự án của các tập đoàn, tổng công ty của nhà nước.
- **Thành lập:** 1999
- **Vốn điều lệ:** 10 tỷ đồng
- **Doanh thu 2009:** 150 tỷ
- **Doanh thu dự kiến:** 2010: 250 tỷ
- **Quan hệ với ngân hàng:** ACB: Hạn mức là 30 tỷ đồng với TSDB là BĐS trị giá 13.5 tỷ đảm bảo cho giá trị hạn mức, còn lại là tín chấp
- **Đặc điểm sản phẩm:**
 - Nhập khẩu thép các loại để thực hiện các dự án
 - Đối tác đầu vào cho phép trả chậm từ 30-60 ngày hoặc thanh toán theo L/C
 - Đối tác đầu ra là các tổng công ty , tập đoàn trong nước
- **Nhu cầu:**
 - Hiện tại KH đang có nhu cầu nhập thép hình từ Trung Quốc USD 300,000- USD 500,000. Tuy nhiên, ACB ko nhận QĐN làm TSDB. KH cũng đã đi tìm hiểu thêm một số ngân hàng khác nhưng các RM ở đó chưa tạo được ấn tượng đối với KH.
 - Đề xuất cấp hạn mức 50 tỷ.
 - Thời hạn khoản vay: Tối đa 04 tháng
 - Tỷ lệ cho vay/phương án: 80% tổng nhu cầu vốn của PAKD
 - Tài sản đảm bảo: Bất động sản, tài sản hình thành từ vốn vay, quyền đòi nợ

Case 1: RM

- **Tên công ty:** Công ty Cổ Phần ALL-Star
- **Lĩnh vực KD chính:** Kinh doanh thép các loại và cung cấp cho các dự án của các tập đoàn, tổng công ty của nhà nước.
- KH được phòng DN trên HO giới thiệu
- Được biết là KH hiện đang có quan hệ tại TCB, có nhu cầu tìm một ngân hàng mới để quan hệ trong thời gian tới do có một số vướng mắc với TCB.
- RM được hẹn đến gặp giám đốc doanh nghiệp.

Case 2: Khách Hàng

- **Tên Công ty:** Công ty CP All - star
- **Ngành, nghề kinh doanh:** Thép các loại
- **Thành lập:** từ năm 1999
- **Doanh thu 2009:** 150 tỷ.
- **Dự kiến doanh thu 2010:** 250 tỷ
- **Nhu cầu vay vốn:** ~45 tỷ
- **Quan hệ tín dụng:** Tại 2 ngân hàng lớn là: Công Thương Hoàn Kiếm(từ năm 1999) và TCB-HN.
- **Sử dụng các sản phẩm-dịch vụ của ngân hàng:** Bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, vay VND, vay USD, mở LC.....
- Các chính sách NH khác đang áp dụng: ký quỹ 10%, TSDB hình thành từ vốn vay.
- Thông tin về hàng nhập: chủ yếu là thép có giá trị từ 50,000-500,000 USD.
- Là một đối tượng khách hàng tiềm năng, được các Tổng công ty đánh giá khá tốt, có giao dịch thường xuyên tại các ngân hàng đang quan hệ.
- Khách hàng có gần 10 năm trong lĩnh vực kinh doanh thép, rất có kinh nghiệm làm việc với ngân hàng. Mối quan tâm chủ yếu của khách hàng là tốc độ xử lý giao dịch và biểu phí cung cấp dịch vụ, lãi suất.

Case 3 – Khách hàng

•**Tên công ty:** Công ty TNHH Sản xuất và thương mại CQ

•**Ngành nghề kinh doanh:** Công ty là đơn vị có kinh nghiệm trong lĩnh vực sản xuất kinh doanh, xuất nhập khẩu hàng nông sản (cà phê và hồ tiêu xuất khẩu)

•**Thành lập:** năm 2003

•**Vốn điều lệ:** 10 tỷ đồng

•**Doanh thu 2008:** 45 tỷ đồng

•**Doanh thu dự kiến 2009:** 200 tỷ đồng (đến 30/6 đạt 100 tỷ)

•**Quan hệ với các ngân hàng chính:** Quan hệ với Eximbank và Vietcombank - Hà Nội và VPBank Thăng Long (20% doanh số ghi có)

Hạn mức được cấp: ABBank 15 tỷ, Eximbank 30 tỷ đồng, Vietcombank 20 tỷ đồng

Đặc điểm sản phẩm

Cà phê:

- Mua trong nước: từ các đại lý lớn như Công ty CP Nông sản Tân Lâm, Cty Cà phê và ăn quả Sơn La... Ngoài ra công ty còn thu mua trực tiếp từ nông dân trên địa bàn tỉnh Sơn La, Lai Châu, Quảng Trị. Thời gian giao hàng từ 5-7 ngày.
- Nhập khẩu: Nhập khẩu cà phê từ Lào, Trung Quốc từ một số đối tác như Syvilay Camkha, công ty Phong Hoa Hà Khẩu,... Phương thức thanh toán: đối với mua hàng trong nước: thanh toán 80% trước 5 – 7 ngày nhận hàng, 20% còn lại thanh toán sau khi giao hàng, đối với nhập khẩu: thanh toán theo hình thức TTR trả trước từ 5 – 10 ngày trước khi công ty nhận được hàng.
- Bán trong nước cho tập đoàn Thái Hòa
- Xuất khẩu cho các đối tác đầu ra như Atlantic, Neuman, Sucre,...

Hồ tiêu:

- Doanh thu từ mặt hàng tiêu chiếm tỷ trọng rất ít trong tổng doanh thu của công ty (~1% tổng doanh thu).

Phương thức thanh toán chủ yếu: DP, CAD

Lượng tồn kho: Duy trì khả năng tiêu thụ trong vòng ~ 01 tháng

Kho hàng: Công ty có kho xưởng lưu trữ và chế biến cà phê tại Hà Tây với diện tích 2000 m2, có thể chứa tối đa 4.000 tấn cà phê.

Hệ thống máy móc gồm: 2 dây chuyền sấy, bóc vỏ và sàng cà phê với công suất 40 tấn/ngày.



Case 3 – Khách hàng

Hiện trạng:

- Thời hạn khoản vay vốn lưu động: 2-4 tháng
- ABBank chỉ tài trợ cho các hợp đồng xuất khẩu khi có đầu ra rõ ràng, không tài trợ cho thu mua dự trữ
- Lãi suất áp dụng cho khách hàng: khách hàng B3
- Cho vay 70% phương án mua vào. Tài trợ theo phương thức tiền vào hàng ra
- Đối với thanh toán nhập khẩu: ký quỹ 10%, 20% KH bổ sung bằng vốn tự có sau khi ký hậu vận đơn
- Chính sách tài sản đảm bảo hiện tại tại ABBank Thăng Long: Bất động sản (đảm bảo max 5 tỷ), còn lại đảm bảo bằng hàng tồn kho luân chuyển tới 10 tỷ. Trên 10 tỷ, hàng tồn kho 2 bên có giám định của Vinacontrol hoặc Cafecontrol

Nhu cầu của khách hàng:

- Công ty hiện có nhu cầu giải chấp 1 bất động sản (giá trị định giá đảm bảo max 2 tỷ)

Lý do:

- ABBank định giá thấp tài sản đảm bảo của khách hàng
- Đang có nhu cầu tăng hạn mức để hoàn thành kế hoạch đề ra
- Điều kiện các ngân hàng khác áp dụng cho công ty tốt hơn:
 - Chấp nhận tài trợ thu mua hàng để dự trữ (không có hợp đồng đầu ra – Eximbank đang áp dụng)
 - Ký quỹ 0% đối với phương án nhập khẩu hàng hóa (Eximbank đang áp dụng), cho vay 80%-85% phương án mua vào.
 - Cho phép hàng tồn kho luân chuyển

Điểm mạnh của ABBank:

- Chuyên viên khách hàng giàu kinh nghiệm, nhiệt tình, chăm sóc khách hàng thường xuyên hơn các ngân hàng khác
- Thời gian xử lý các khoản vay cấp thời nhanh hơn các ngân hàng khác

Case 3: AO

•**Tên công ty:** Công ty TNHH Sản xuất và thương mại CQ – khách hàng đang có hạn mức tại CN

•**Ngành nghề kinh doanh:** Công ty là đơn vị có kinh nghiệm trong lĩnh vực sản xuất kinh doanh, xuất nhập khẩu hàng nông sản (cà phê và hồ tiêu xuất khẩu)

•**Thành lập:** năm 2003

•**Vốn điều lệ:** 10 tỷ đồng

•**Doanh thu 2008:** 45 tỷ đồng

•**Doanh thu dự kiến 2009:** 200 tỷ đồng (đến 30/6 đạt 100 tỷ)

•**Quan hệ với các ngân hàng chính:** Quan hệ với Eximbank và Vietcombank - Hà Nội và VPBank Thăng Long (20% doanh số ghi có)

Hạn mức được cấp: VPBank 15 tỷ, Eximbank 30 tỷ đồng, Vietcombank 20 tỷ đồng

Đặc điểm sản phẩm

Cà phê:

- Mua trong nước: từ các đại lý lớn như Công ty CP Nông sản Tân Lâm, Cty Cà phê và ăn quả Sơn La... Ngoài ra công ty còn thu mua trực tiếp từ nông dân trên địa bàn tỉnh Sơn La, Lai Châu, Quảng Trị. Thời gian giao hàng từ 5-7 ngày.
- Nhập khẩu: Nhập khẩu cà phê từ Lào, Trung Quốc từ một số đối tác như Syvilay Camkha, công ty Phong Hoa Hà Khẩu,... Phương thức thanh toán: đối với mua hàng trong nước: thanh toán 80% trước 5 – 7 ngày nhận hàng, 20% còn lại thanh toán sau khi giao hàng, đối với nhập khẩu: thanh toán theo hình thức TTR trả trước từ 5 – 10 ngày trước khi công ty nhận được hàng.
- Bán trong nước cho tập đoàn Thái Hòa
- Xuất khẩu cho các đối tác đầu ra như Atlantic, Neuman, Sucre,...

Hồ tiêu:

- Doanh thu từ mặt hàng tiêu chiếm tỷ trọng rất ít trong tổng doanh thu của công ty (~1% tổng doanh thu).

Phương thức thanh toán chủ yếu: DP, CAD

- VPBank chỉ tài trợ cho các hợp đồng xuất khẩu khi có đầu ra rõ ràng, không tài trợ cho thu mua dự trữ
- Lãi suất áp dụng cho khách hàng: khách hàng B3
- Cho vay 70% phương án mua vào. Tài trợ theo phương thức tiền vào hàng ra
- Đối với thanh toán nhập khẩu: ký quỹ 10%, 20% KH bổ sung bằng vốn tự có sau khi ký hậu vận đơn
- Chính sách tài sản đảm bảo hiện tại tại VPBank Thăng Long: Bất động sản (đảm bảo max 5 tỷ), còn lại đảm bảo bằng hàng tồn kho luân chuyển tới 10 tỷ. Trên 10 tỷ, hàng tồn kho 2 bên có giám định của Vinacontrol hoặc Cafecontrol

Nhu cầu của khách hàng: Công ty hiện có nhu cầu giải chấp 1 bất động sản (giá trị định giá đảm bảo max 2 tỷ)

Chuyên viên khách hàng đặt lịch hẹn và được gặp được giám đốc doanh nghiệp cùng KTT

Case 4: Khách hàng

- Tên công ty:** Công ty TNHH Chính Nghĩa
- Ngành nghề kinh doanh:** Nhà phân phối cấp 1 của tập đoàn Prime – sản xuất vật liệu xây dựng
- Thành lập:** 1999
- Vốn điều lệ:** 8 tỷ đồng
- Doanh thu 2008:** 70 tỷ
- Doanh thu dự kiến 2009:** 100 tỷ
- Quan hệ với các ngân hàng chính:** Ngân hàng NNPTNT – CN Đông Anh, Sacombank Đông Anh
- Quan hệ với VPBank:** Chưa từng có quan hệ với VPBank

Phương thức giao dịch:

- Mua trong nước: Từ tập đoàn Prime và các công ty sản xuất VLXD khác như Đồng Tâm, Viglacera.... Thời gian giao hàng 5-7 ngày. Phương thức thanh toán đối với Prime: Thanh toán trước 30% giá trị khi đặt hàng, thanh toán 70% ngay sau khi giao hàng. Nếu trả trước 100% chiết khấu 4.5% trị giá hóa đơn. Trong trường hợp có bảo lãnh từ ngân hàng, **cho phép trả chậm tối đa 15 ngày** với giá trị bằng giá trị bảo lãnh và được chiết khấu 4% giá trị hóa đơn với điều kiện duy trì mức thanh toán tối thiểu 2 tỷ/tháng. Đối với các nhà cung cấp khác: Thanh toán trước 30% giá trị khi đặt hàng, thanh toán 50% ngay sau khi giao hàng và trả chậm 20% tối đa 15 ngày. Trong trường hợp có bảo lãnh từ ngân hàng, cho phép trả chậm 15 ngày với giá trị bằng giá trị bảo lãnh.
- Bán trong nước : Cho các đại lý cấp 2, phân phối trực tiếp cho các công ty xây dựng. Ngoài Prime công ty còn phân phối cho các sản phẩm vật liệu xây dựng của các hãng khác như Đồng Tâm, Viglacera... Thời gian giao hàng 5-10 ngày. Phương thức thanh toán đối với Prime : Thanh toán trước 30% giá trị hóa đơn khi đặt hàng, thanh toán 70% ngay sau khi giao hàng. Nếu trả trước 100% chiết khấu 3% trị giá hóa đơn. Cho phép trả chậm tối đa 15 ngày trong trường hợp duy trì mức thanh toán 500 triệu/tháng trong 3 tháng gần nhất hoặc có bảo lãnh từ ngân hàng.
- Tỷ trọng doanh thu: 60% từ Prime và 40% từ các công ty sản xuất VLXD khác

Lượng tồn kho: ~2 tháng

Kho hàng: Công ty có kho tại Đông Anh với diện tích 500 m2. Ngoài ra công ty còn thuê 1 số kho hàng trong trường hợp kho tại Đông Anh không chứa đủ hàng.

Case 4: AO

- **Tên công ty:** Công ty TNHH Chính Nghĩa
- KH được phòng DN trên HO cung cấp danh sách các khách hàng là nhà phân phối của Prime
- AO được hẹn đến gặp giám đốc doanh nghiệp
- AO ko có nhiều thông tin trước khi gặp KH.

Thông tin do phòng DN trên HO cung cấp:

- Đại lý cấp 1 của Prime
- Phương thức giao dịch: Mua trong nước: Từ tập đoàn Prime và các công ty sản xuất VLXD khác như Đồng Tâm, Viglacera.... Thời gian giao hàng 5-7 ngày.
- Phương thức thanh toán đối với Prime: Thanh toán trước 30% giá trị khi đặt hàng, thanh toán 70% ngay sau khi giao hàng. Nếu trả trước 100% chiết khấu 4.5% trị giá hóa đơn. Trong trường hợp có bảo lãnh từ ngân hàng, **cho phép trả chậm tối đa 15 ngày** với giá trị bằng giá trị bảo lãnh và được chiết khấu 4% giá trị hóa đơn với điều kiện duy trì mức thanh toán tối thiểu 2 tỷ/tháng.

Case 5: Khách hàng

Tên Khách hàng: Mai Chính Nghĩa

Ngành nghề: Giao sư trường đại học xây dựng

Luong 1 thang (2009): 30 triệu

Quan hệ với các ngân hàng chính: Ngân hàng VCB, Sacombank Đông Anh

Quan hệ với VPBank: Chưa từng có quan hệ với VPBank

Nhu cầu:

- Muốn vay tiền để mua nhà,

Lượng tiền kho: ~2 tháng

Kho hàng: Công ty có kho tại Đông Anh với diện tích 500 m². Ngoài ra công ty còn thuê 1 số kho hàng trong trường hợp kho tại Đông Anh không chứa đủ hàng.

Call Analysis

Đánh giá kĩ năng gọi điện và cuộc gọi của AOs:

1. Nguồn khách hàng để thực hiện cuộc gọi hàng ngày?
2. Trung bình bao nhiêu cuộc gọi được thực hiện một ngày?
3. Phương pháp bố trí thời gian gọi điện hàng ngày của AOs?
4. Công tác chuẩn bị thông tin và tài liệu trước khi gọi điện cho khách hàng của AOs?

Kiểm tra danh sách các khách hàng cần phải gọi trong ngày (bao gồm các khách hàng cũ và các khách hàng mới...).

Công tác Cập nhật các chính sách, các thông báo mới liên quan đến các sản phẩm chuẩn bị giới thiệu với khách.

Kiểm tra lại điện thoại, các công cụ bán hàng(biểu tính lãi suất, máy tính cá nhân, danh sách các PGD, các điểm liên kết của VPB...).

Chuẩn bị các ví dụ khách hàng điển hình, các thông tin về đối thủ cạnh tranh để có thể giới thiệu với khách nhằm tăng tính thuyết phục.

5. Đánh giá màn chào hỏi của AOs?

- + Lời chào hỏi tiếp cận ban đầu
- + Nói rõ mục đích cuộc gọi.
- + Công tác ghi chép lại chi tiết thông tin của cuộc nói chuyện để xử lý và làm cơ sở dữ liệu cho lần gọi kế tiếp.

+ Giới thiệu thông tin cá nhân, ngân hàng

+ Giới thiệu về sản phẩm và dịch vụ VPB.

6.Đánh giá kĩ năng giao tiếp của AOs?

- + Đánh giá tốc độ nói chuyên và âm điệu AOs sử dụng có phù hợp có sức hấp dẫn/thuyết phục hay không.
- + Phong cách nói chuyện có sinh động, rõ ràng không
- + Luôn mỉm cười khi nói chuyện với KH.
- + Mức độ tự tin khi nói chuyện với KH, Có giải thích cặn kẽ cho KH hiểu về các thông tin sản phẩm hay ko.
- + Phương pháp sử dụng cách tiếp cận bằng ngôn ngữ thích hợp. (*không dùng thuật ngữ chuyên ngành*).
- + Kiểm tra sự quan tâm và đồng ý của khách hàng trong quá trình gọi điện.
- + Có sử dụng các công cụ hỗ trợ thông tin hay ko.
- + Có tuân thủ theo các bước đã chuẩn bị sẵn khi tiếp cận KH không.

+ Nên có những lúc dừng lại để lắng nghe KH.

7. Đánh giá phần khai thác KH qua điện thoại của AOs:

- + Tìm hiểu thông tin về KH và lĩnh vực kinh doanh của KH.
- + Có áp dụng tiến trình xử lý phản đối và quan ngại của KH hay không (nếu như khách hàng có những phản đối hoặc nghi ngại trong quá trình nói chuyện với AOs.
- + Có nỗ lực khai thác bán chéo sản phẩm cho KH hay không.
- + Có chủ động đề nghị một thời điểm thuận tiện để gặp gỡ trực tiếp KH hay không.

+ Liên kết khả năng của ngân hàng với những nhu cầu của khách hàng.