

QUI TRÌNH BÁN HÀNG & KỸ NĂNG BÁN HÀNG CHUYÊN NGHIỆP



Nội dung

- **Vai trò và nhiệm vụ của nhân viên bán hàng**
- **Quy trình bán hàng chuyên nghiệp**
 - Tạo ấn tượng
 - Tư vấn và tìm hiểu nhu cầu
 - Trình bày và thuyết phục bán hàng
 - Thống nhất bán hàng
 - Kết thúc bán hàng

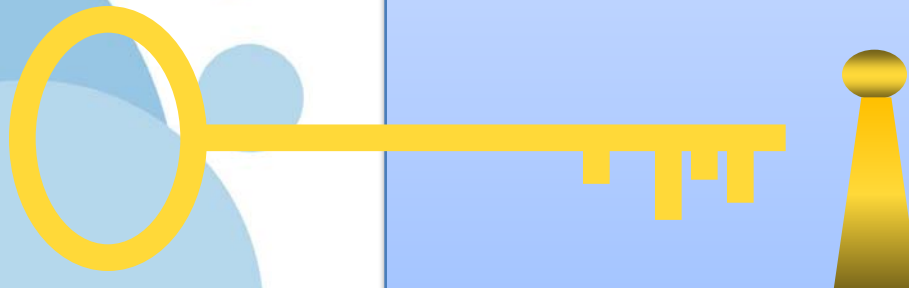
Chìa khóa vàng

- Nguyên tắc thứ nhất:

Khách hàng luôn luôn đúng

- Nguyên tắc thứ hai:

**Nếu khách hàng sai thì quay lại
nguyên tắc thứ nhất**



Phẩm chất của nhân viên bán hàng

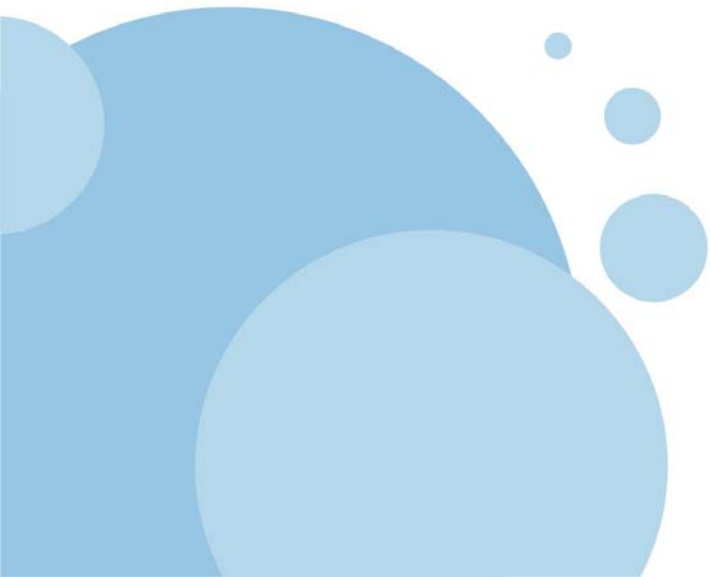
- Trung thực, tin cậy
- Lịch sự, vui vẻ
- Biết lắng nghe và hợp tác
- Thái độ làm việc tích cực
- Tận tụy với công việc
- Tự tin
- Ham học hỏi
- Kiên trì



Vai trò của nhân viên bán hàng

- Thực hiện đúng qui trình bán hàng chuyên nghiệp
- Xây dựng mối quan hệ tốt với khách hàng
- Hoàn thành các chỉ tiêu được giao
- Tuân thủ và chấp hành đúng nội quy của công ty





QUI TRÌNH BÁN HÀNG CHUYÊN NGHIỆP

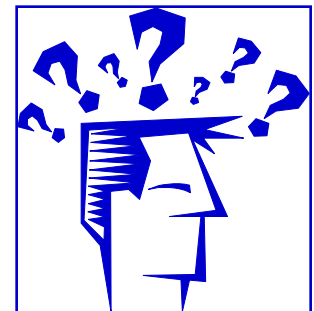
GAME – Ghép hình



- **Yêu cầu:** mỗi nhóm ghép các mảnh hình thành 1 hình hoàn chỉnh
- **Cách chơi:**
 - Mỗi nhóm được phát một bộ trò chơi ghép hình
 - Các thành viên trong nhóm sẽ cùng nhau thảo luận các bước tiến hành ghép
 - Sau khi ghép xong, các nhóm sẽ lên trình bày các bước như thế nào?
- **Thời gian thảo luận & thực hiện:** 10 phút
- **Trình bày:** 2 phút/nhóm
- **Mục tiêu:**
 - Cho học viên thấy được tầm quan trọng của qui trình

Tại sao cần phải có quy trình bán hàng

- Dễ nhớ, dễ thực hiện công việc
- Tiêu chuẩn hóa công việc bán hàng
- Giúp huấn luyện các nhân viên mới dễ dàng hơn
- Xử lý công việc chuyên nghiệp hơn



Thảo luận nhóm

- **Yêu cầu:**

Học viên mô tả lại quá trình làm việc khi tiếp xúc với một khách hàng

- **Cách thực hiện:**

Làm việc theo nhóm, các nhóm thảo luận và viết vào giấy A0, sau đó cử 1 thành viên lên trình bày.

- **Thời gian thảo luận:**

5 phút, thời gian trình bày/nhóm: 3 phút

- **Mục tiêu:**

Giúp cho học viên hình dung lại quá trình thực hiện công việc của mình, nhiệm vụ của giảng viên tổng hợp lại theo qui trình chuẩn

Bài tập thảo luận nhóm



Quy trình và kỹ năng bán hàng chuyên nghiệp

Bước 1: Tạo ấn tượng thân thiện (T)



Bước 2: Tư vấn và tìm hiểu nhu cầu (T)



Bước 3: Trình bày và thuyết phục bán hàng (T)



Bước 4: Thống nhất mua hàng (T)

4T2K



Bước 5: Kết thúc bán hàng (K)