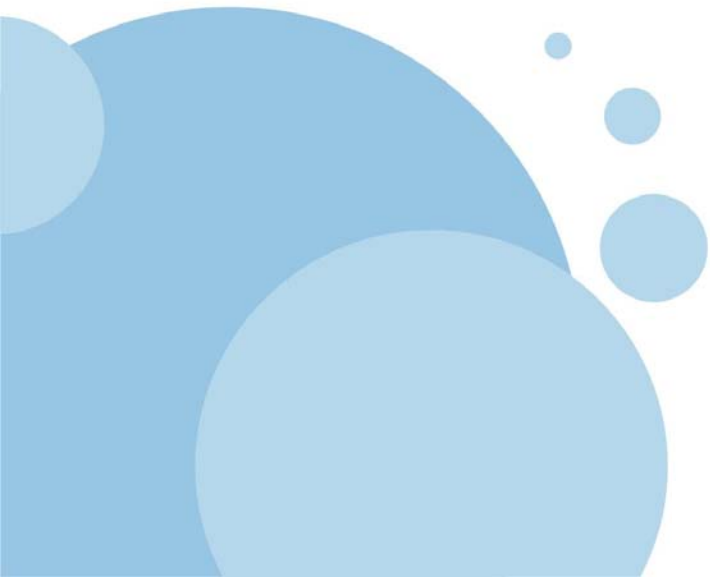




**TẠO ẢN
TƯỢNG**

Tạo ấn tượng thân thiện



- Chào hoặc gật đầu chào từ xa
- Nếu có thể, gọi tên khách hàng
- Cười thân thiện
- Ánh mắt và vẻ mặt chào đón



Lưu ý: một nụ cười không mất tiền mua, nhưng bạn sẽ nhận được rất nhiều nếu bạn tặng khách hàng một nụ cười.

Giao tiếp bằng ánh mắt



Nguyên tắc: 10 giây đầu tiên

➡ Nhã nhận nhìn vào một điểm



➡ Thỉnh thoảng nhìn chỗ khác



➡ Tỏ ý rất vui lòng phục vụ



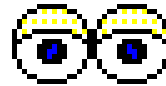
Không nên



Nhìn thẳng hay
nhìn chằm chằm



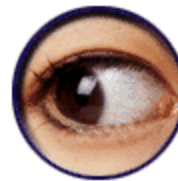
Nhìn xuống
sàn nhà hay
Nhìn vào giấy tờ



Nhìn quanh



Nhìn lên



Nhìn liếc qua, liếc lại

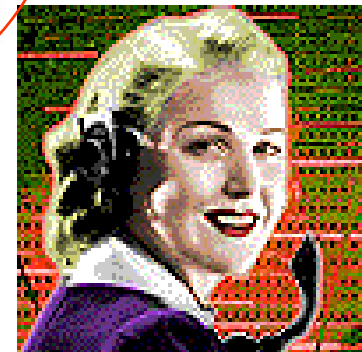
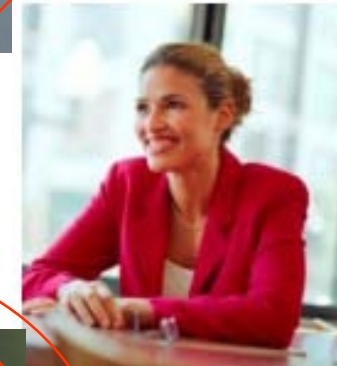


Nhìn người khác



Bạn nên làm gì khi một khách hàng không
muốn duy trì giao tiếp bằng ánh mắt?

Bạn chọn vẻ mặt nào để đón tiếp khách hàng



Vẻ mặt



- Một nụ cười là sự kết hợp hài hoà giữa mắt và miệng
- Khi bạn mỉm cười có nghĩa là bạn muốn nói với khách hàng rằng:



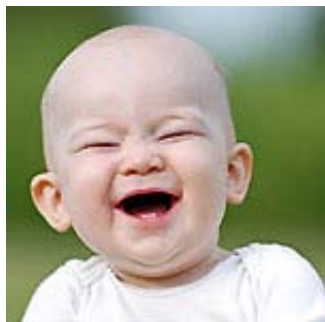
- ***“Việc họ đến đây nói lên rằng sự lựa chọn của họ là đúng bởi bạn rất thân thiện với họ”***

Nên cười



- 😊 Tự nhiên
- 😊 Thoải mái và thân thiện
- 😊 Hoan nghênh, chào đón
- 😊 Vui vẻ được phục vụ

Không nên cười



😞 Toe toét hay há miệng cười lớn

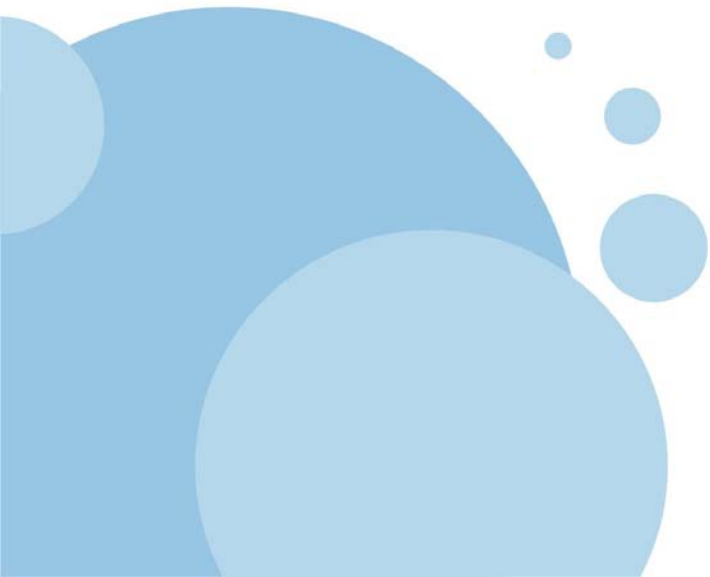
😞 Chau lông mày

😞 Khi tâm trạng khách hàng không tốt

😞 Tỏ là bạn không quan tâm



Nếu bạn là người có gương mặt nghiêm nghị hay không cười được tự nhiên?



TƯ VẤN & TÌM HIỂU NHU CẦU

Tư vấn và tìm hiểu nhu cầu

Lắng nghe

Thăm dò

Xác định chính
xác nhu cầu

Lắng nghe tích cực



- Lắng nghe quan trọng hay nói quan trọng?
- Nên:
 - **Nghe nhiều hơn nói**
 - Nói nhiều hơn đọc
 - Viết ít nhất