

Tại sao phải lắng nghe tích cực?



- Hiểu khách hàng mong muốn gì
- Quan tâm đến khách hàng
- Tôn trọng ý kiến khách hàng
- Hạn chế sự nhầm lẫn và hiểu lầm

Lắng nghe tích cực

Nội dung

Tập trung

Cử chỉ

Phản hồi

TÍCH CỰC

Lặp lại

Dấu hiệu

Hướng

Nhớ

Lắng nghe tích tồi

Ngắt lời
Cướp lời

Giả vờ

Làm việc
khác

KHÔNG TỐT

Phê phán
Đánh giá

Xao lãng

Không
phản hồi

ROLE PLAY – thực tập

- **Yêu cầu:** đóng vai thực tập lắng nghe tích cực
- **Cách thực hiện:**
 - Cho 2 cặp bất kỳ (xung phong, có điểm ưu tiên) thực tập về một tình huống BH tại CH.
 - Các học viên còn lại sẽ được phát 1 tờ giấy A4 để kiểm tra kỹ năng nghe của NVBH
- **Thời gian làm bài:** 5 phút/cặp, sau mỗi lần thực tập giảng viên sẽ hỏi các học viên đã thực hiện đúng hay sai những phần nào?
- **Mục tiêu:**
 - Giúp cho học viên nhớ các lưu ý khi lắng nghe
 - Phiếu đánh giá dành cho học viên ngồi bên dưới

KỸ NĂNG THĂM DÒ



CÁC DẠNG CÂU HỎI:

- Câu hỏi mở
- Câu hỏi đóng
- Câu hỏi chọn một trong hai
- Câu hỏi điều tra
- Câu hỏi dẫn dắt
- Câu hỏi làm giảm nhẹ
- Câu hỏi giả thuyết
- Câu hỏi cường điệu
- Câu hỏi thử
- Câu hỏi thành phần thứ ba

BÀI TẬP THẢO LUẬN NHÓM

- **Yêu cầu:** Đặt câu hỏi theo yêu cầu sau:
 - Muốn biết được khách hàng muốn mua gì?
 - Muốn biết khách hàng suy nghĩ gì?
 - Xác minh lại xem ý của khách hàng có phải thế không?
 - Phản ánh lại ý kiến hay nhận định của khách hàng
 - Giới hạn sự lựa chọn của 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 làm quen với cách đặt các câu hỏi
 - Hình dung trước các dạng câu hỏi thường sử dụng khi bán hàng

BÀI TẬP THẢO LUẬN NHÓM



CÁC DẠNG CÂU HỎI THƯỜNG DÙNG

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG DÙNG

Câu hỏi mở

- Không hướng đến bất kỳ sự trả lời cụ thể nào.
- Dùng để thu thập thông tin (suy nghĩ, nhu cầu, mong muốn)

Câu hỏi đóng

- Câu trả lời là “có” hoặc “không” hay một thực tế đơn giản.
- Khi muốn phản ánh hay xác minh một vấn đề.
- Bắt đầu hay kết thúc câu chuyện

Câu hỏi chọn một trong hai

- Làm rõ tình huống với khách hàng.
- Giới hạn những sự lựa chọn của khách.
- Khi đề nghị mua hàng.

**TRÌNH BÀY
& THUYẾT
PHỤC
BÁN HÀNG**

Trình bày & thuyết phục bán hàng

→ Trình bày

- Ngắn gọn, xúc tích
- Có chuẩn bị

→ Thuyết phục

Khi biết chắc nhu cầu của khách hàng

→ Thuyết phục

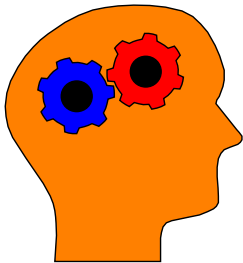
Bằng đặc điểm và lợi ích sản phẩm

→ Thuyết phục

Chứ không gò ép

Bán lợi ích sản phẩm chứ không
bán đặc tính sản phẩm

Những ghi nhớ khi thuyết phục



NHƯNG

Ngắn gọn

Trọng ý

Kiên quyết

Khéo léo

Nhấn mạnh

Mềm mỏng

Chắc chắn

Lịch thiệp

Kiên định

Hòa nhã

Luôn cam kết