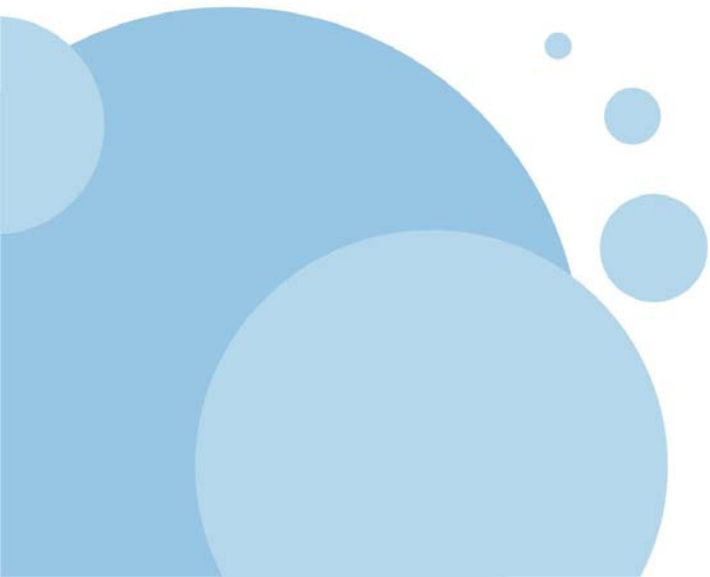




THỐNG NHẤT MUA HÀNG

Đề nghị và thống nhất mua hàng

➔ Khách hàng đang lưỡng lự

Đề nghị mua

➔ Khách hàng vẫn còn chưa
thỏa mãn về sản phẩm

Quay lại bước 3

➔ Khách hàng im lặng

Đề nghị mua

➔ Khách hàng từ chối

Thuyết phục chứ
không gò ép

Một số kỹ thuật kết thúc bán hàng

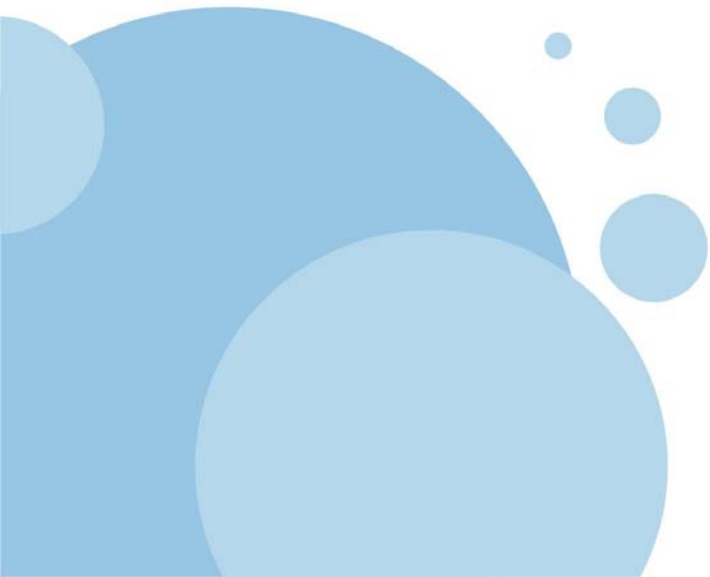
Lạc quan

Ý tưởng rõ ràng

Nhấn mạnh

Sử dụng câu hỏi

Lắng nghe

A decorative graphic in the bottom-left corner consisting of several overlapping circles in various shades of blue, ranging from light to dark.

**KẾT THÚC
BÁN HÀNG**

Kết thúc bán hàng

Hướng dẫn và giải thích
các thông tin cần thiết



Trong trường hợp khách
hàng không mua?

Thực hiện các thủ tục
thanh toán

Chào tạm biệt, cảm ơn và
hẹn gặp lại

NVBH thành công → Khách
hàng muốn quay lại mua một
lần nữa

Khuyến khích khách hàng
đóng góp ý kiến

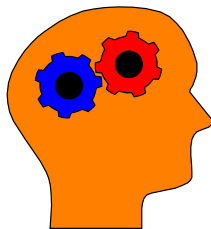
Nếu khách hàng không mua



- Vui vẻ
- Không mua cũng không sao

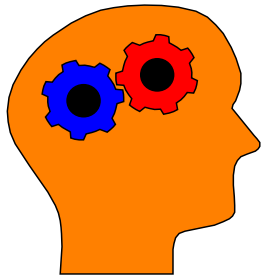


- Không tỏ ra khó chịu
- Không quên nói: cảm ơn và hẹn gặp lại



Lưu ý: khách hàng không mua hôm nay là khách hàng tiềm năng sau này

Nguyên tắc vàng



NGUYÊN TẮC 1:250

Quy trình bán hàng & kỹ năng bán hàng chuyên nghiệp

4T2K

Tạo ấn tượng

Tư vấn & tìm hiểu nhu cầu

Trình bày & thuyết phục BH

Thống nhất mua hàng

Kết thúc bán hàng



Bước nào quan trọng nhất?

ROLE PLAY – thực tập

- **Số lượng học viên tham gia:** từ 3-5 người/nhóm/lần
 - 1 NVBH, 1 khách hàng, các người còn lại có thể đóng vai người mua hàng, chủ cửa hiệu...
- **Thời gian:** 5 phút/lần (tổng cộng: $5p \times 3 \text{ lần/nhóm} \times 5 \text{ nhóm} = 75p$)
- **Số lần/nhóm:** 3 lần → tất cả các học viên đều được tham gia.
- **Chuẩn bị:**
 - 1 bàn, 2 ghế, tờ rơi, thẻ Sim, các giấy đăng ký thuê bao trả sau, danh sách Sim số, thẻ cào, bút...
 - Form mẫu cho các học viên đánh giá qui trình
- **Chú ý:** trong lúc các học viên làm role play thì các học viên còn lại sẽ đánh giá người đang làm role play theo form chuẩn.

Úi trời, Câu này hơi khó đây!



THANK YOU!

