

10 “siêu” quy luật bán hàng



Một cuộc điều tra gần đây của hãng Gallup về tính trung thực và đạo đức kinh doanh đã xếp hạng những nhân viên bán hàng ô tô và bảo hiểm đứng cuối bảng danh sách. Còn hãng thống kê Bill Brooks ước tính rằng hơn 85% khách hàng có cái nhìn tiêu cực về tất cả đội ngũ nhân viên bán hàng. Tuy nhiên, mọi việc không đến nỗi quá tệ như vậy: bạn có thể chứng minh đó là sai lầm của phần đông mọi người. Trên thực tế, bán hàng là một “siêu” kỹ năng không dễ dàng thành thực. Và bạn sẽ cần đến những “siêu” quy luật để biến hoạt động bán hàng trở thành một trong những nhiệm vụ đơn giản và

10 “siêu” quy luật bán ..
thành công nhất:

Quy luật 1. Giữ cho miệng của bạn đóng kín trong khi đôi tai mở to. Điều này là rất quan trọng trong một vài phút đầu tiên của bất cứ giao dịch bán hàng nào. Bạn cần nhớ rằng:

1. Đừng nói về bản thân.
2. Đừng nói về các sản phẩm/dịch vụ của bạn.
3. Đừng nói về giá cả.
4. Và hơn tất cả, đừng rao giảng bán hàng thái quá!

Hiển nhiên, bạn muốn giới thiệu về bản thân. Bạn muốn cho khách hàng tiềm năng biết tên mình và mục đích của cuộc giao tiếp bán hàng (trực tiếp hay qua điện thoại), nhưng những điều đó đều không thích hợp. Rốt cuộc, tại điểm này, bạn có thể nói về cái gì với khách hàng? Trước tiên, hãy lắng nghe họ, lắng nghe những nhu cầu và mong muốn của họ. Rồi trên cơ sở đó bạn mới bắt đầu cuộc hội thoại sao cho thích hợp nhất với những mong muốn đó.

Quy luật 2. Bán hàng với những câu hỏi, không phải các câu trả lời. Bạn hãy nhớ kỹ điều này: “Không ai quan tâm tới việc bạn tuyệt vời như thế nào, nếu bạn chưa cho họ thấy rằng họ là những người tuyệt vời”.

Hãy quên đi việc “bán” sản phẩm/dịch vụ của bạn mà thay vào đó đặt trọng tâm vào việc tìm hiểu lý do tại sao khách hàng muốn mua hàng. Để làm được này, bạn cần hòa đồng thực sự với các khách hàng, bạn cần đặt ra các câu hỏi (nhiều và thật nhiều), nhưng không nên có bất cứ ẩn ý hay động cơ nào.

Thử hình dung bạn thuê một quầy hàng bán đĩa CD trong lễ hội âm nhạc thường niên ở địa phương. Sẽ không mất quá nhiều thời gian để bạn nhận ra rằng công việc của bạn không phải là bán những chiếc đĩa CD mà là đặt tai nghe vào bất cứ ai ghé qua cửa hàng để họ thưởng thức âm nhạc miễn phí! Bạn cũng sẽ nhanh chóng thấy rằng bất cứ khi nào mọi người nhận ra rằng bạn đang cố gắng “bán” đĩa CD, ngay lập tức họ sẽ có phản ứng và tìm mọi cách để tránh xa



cửa hàng của bạn.

Vì vậy, bạn hãy biến công việc bán hàng của mình thành việc giới thiệu âm nhạc cho bất cứ ai có mong muốn. Một khi đã nghe, họ có thể thích hay không thích. Nhưng chắc chắn, bạn sẽ kiếm được nhiều tiền hơn các cửa hàng bán đĩa CD khác trong hội chợ.

Trong hoạt động bán hàng, có một điều bạn nên biết về bản chất tự nhiên của con người là tâm lý “kháng cự bán hàng”. Có nghĩa hành động bán hàng luôn tạo ra một sự kháng cự nhất định! Và điều này dẫn chúng ta tới quy luật tiếp theo.

Quy luật 3. Hãy tỏ ra tò mò và hiếu kỳ về những khách hàng tiềm năng. Bạn hãy hỏi xem họ đang sử dụng những sản phẩm/dịch vụ nào. Những gì họ đang sử dụng có quá đắt đỏ, hay không đủ độ tin cậy? Nhiệm vụ của bạn là tìm hiểu xem các khách hàng thực sự mong muốn gì. Hãy đưa ra những câu hỏi sẽ cung cấp cho bạn nhiều thông tin về những nhu cầu và mong muốn của khách hàng.

Khi bạn biết rõ những nhu cầu của các khách hàng, tiếp theo bạn đừng thuyết phục họ mua hàng, như thế họ sẽ tin tưởng và coi bạn như một nhà tư vấn có giá trị và muốn giao dịch mua sắm nhiều hơn trong tương lai.

Quy luật 4. Nói chuyện với khách hàng như thể bạn nói chuyện với gia đình hay bạn bè của bạn. Trong các giao tiếp với khách hàng, bạn không nên nói với giọng “kiểu mẫu bán hàng”. Đó là những lời thuyết phục sáo rỗng và mang tính khẩu hiệu. Một lối phát âm khách sáo, giọng điệu phóng đại và những lời giới thiệu rập khuôn sẽ không được chấp nhận trong môi trường bán hàng chuyên nghiệp ngày nay. Thay vào đó, hãy nói chuyện một cách bình thường như thể xung quanh bạn là bạn bè và người thân.

Quy luật 5. Chú ý tới tâm trạng của khách hàng. Liệu khách hàng đang có điều gì bức bối? Họ đang xúc động hay bối rối? Nếu đúng như vậy, bạn hãy hỏi: “Có lẽ chúng ta nên gặp gỡ vào một dịp khác chăng?”. Phần lớn các nhân viên bán hàng thường quá quan tâm tới những điều mình định nói, đến nỗi họ quên mất rằng người đối thoại với họ là một người bình thường với những tâm tư riêng .

Quy luật 6. Nếu khách hàng đặt câu hỏi, hãy trả lời ngắn gọn và sau đó tiếp tục câu chuyện đang bỏ dở. Hãy nhớ rằng: những câu hỏi đó không phải là về bạn, mà để họ xác định xem bạn có đúng là người họ cần hay không.

Quy luật 7. Chỉ sau khi bạn xác định một cách chính xác những nhu cầu của các khách hàng, bạn mới bắt đầu đề cập đến những gì bạn cung cấp. Phải biết rõ về người bạn đang nói chuyện, sau đó mới xác định xem mình phải nói gì với họ.

Quy luật 8: Đừng biến cuộc nói chuyện thành một seminar giới thiệu về sản phẩm/dịch vụ. Bạn đừng quá lan man về những gì mà các khách hàng không đề cập tới cũng như không muốn lắng nghe. Thay vào đó, chỉ nói những điều mà bạn cảm thấy sẽ hữu ích với khách hàng trong hoàn cảnh cụ thể của họ. Và nếu có thể, hãy giới thiệu những lợi ích theo đúng ngôn ngữ của khách hàng, chứ không phải của bạn.

Quy luật 9. Trở thành cầu nối giữa khách hàng và sản phẩm/dịch vụ. Sau khi thực hiện tất cả 8 quy luật trên, bạn đã biết được nhu cầu và đòi hỏi của khách hàng đối với loại hình sản phẩm/dịch vụ của bạn. Cộng với việc xây dựng một tình cảm tin cậy, giúp đỡ đôi bên, tức là bạn đã thành công trong việc bắc cầu nối giữa nhu cầu của khách hàng với sản phẩm/dịch vụ mà bạn cung cấp.

Quy luật 10. Bạn không phải là một nhân viên bán hàng. Đừng kết thúc bằng một lời đề nghị bán hàng thông thường để tránh nhắc nhở các khách hàng tiềm năng rằng họ đang giao dịch với một "nhân viên bán hàng". Bạn không phải là một nhân viên bán hàng, mà là một người bạn đang cung cấp và giới thiệu một sản phẩm/dịch vụ cụ thể nào đó. Và nếu bạn làm cho các khách hàng cảm nhận được điều này, tức là bạn đã trở thành một nhân viên bán hàng xuất sắc.

Cho dù trên cương vị một chủ doanh nghiệp hay một nhân viên bán hàng, chắc hẳn bạn đều mong muốn doanh số bán hàng của công ty có những bước tiến nhảy vọt, nhưng để làm được điều này đòi hỏi ở bạn kỹ năng gây dựng thiện cảm cũng như nắm vững nghệ thuật bán hàng. Hãy tìm ra những thiếu sót trong hoạt động bán hàng của mình từ 10 "siêu" quy luật trên để sửa đổi, cùng với thời gian, chắc chắn bạn sẽ trở thành một nhân viên bán hàng siêu đẳng.

bantinsom.com (theo *Bwportal*)