KỸ NĂNG BÁN HÀNG

Trình bày: MIBS

(1) Bật/tắt micro

(2) Bật/tắt video

(3) Cài đặt bảo mật

(4) Hiển thị những người đang tham dự trong buổi đào tạo

(5) Bật cửa sổ chat

(6) Chia sẻ một cửa sổ cụ thể trong màn hình

(7) **Reactions: giao diện hiển thị icon Raise hand (giơ tay).**

Lưu ý: Trong quá trình đào tạo, Host (chủ phòng đào tạo) sẽ tắt micro của học viên, nếu học viên có ý kiến cần trao đổi học viên sẽ Raise hand (giơ tay). Khi đó, host sẽ mở lại micro cho học viên chia sẻ.

(8) Rời khỏi: Kết thúc buổi đào tạo.

NỘI DUNG

01 VAI TRÒ - NHIỆM VỤ - NĂNG LỰC

02 QUY TRÌNH TƯ VẤN BÁN HÀNG

03 HỎI ĐÁP

I. VAI TRÒ - NHIỆM VỤ - NĂNG LỰC

VAI TRÒ

01

"Đại sứ" Vinamilk tại điểm bán

02

Phát triển kinh doanh

03

Xây dựng mối quan hệ

NHIỆM VỤ

01

Kiểm tra hàng tồn và đề nghị đặt hàng

02

Sắp xếp, trưng bày hàng hóa, vật dụng quảng cáo

03

Tư vấn, phục vụ và phát triển quan hệ khách hàng

04

Thực hiện các báo cáo công việc

CÔNG VIỆC HẰNG NGÀY

Trước giờ làm việc

Có mặt trước giờ vào ca 10 phút

Check in đầu ngày với tên cửa hàng & quầy kệ lên App

Ghi nhận Tồn kho đầu ca

Vệ sinh quầy kệ, tủ mát, khu vực làm việc

Đề nghị đặt hàng

Trong giờ làm việc

Tác phong, trang phục đúng quy định

Tư vấn bán hàng theo các bước

Đảm bảo trưng bày và vệ sinh quầy kệ

Ghi nhận báo cáo

Kết thúc ca

Báo cáo tồn kho cuối ngày

Dọn dẹp và bàn giao ca

Check out khỏi cửa hàng

NĂNG LỰC

1	2	3	4
K	**A**	**S**	**H**
Knowledge	**Attitude**	**Skills**	**Habit**
Kiến Thức	Thái độ	Kỹ năng	Thói quen

II. QUY TRÌNH TƯ VẤN BÁN HÀNG

CÁC BƯỚC TƯ VẤN BÁN HÀNG

01 CHỜ ĐÓN KHÁCH HÀNG

02 TIẾP XÚC KHÁCH HÀNG

03 KHÁM PHÁ NHU CẦU

04 TRÌNH BÀY BÁN HÀNG

05 KẾT THÚC CUỘC GẶP

01 CHỜ ĐÓN KHÁCH HÀNG

MỤC ĐÍCH:

- Quan sát các cơ hội bán hàng;
- Tạo hình ảnh tốt với khách hàng nhờ phong cách chuyên nghiệp;

01 CHỜ ĐÓN KHÁCH HÀNG

Tóc gọn gàng

Trang điểm nhẹ nhàng

Khuôn mặt tươi tắn

Mắt nhìn thẳng, bao quát
Kín đáo quan sát và nhận
định sơ bộ về khách hàng

Đồng phục gọn gàng,
ngay ngắn

Đứng thẳng, tay phải
nắm hờ tay trái trước
bụng

01 CHỜ ĐÓN KHÁCH HÀNG

ĐÚNG

KHÔNG ĐÚNG

02 TIẾP XÚC KHÁCH HÀNG

MỤC ĐÍCH:

- Tạo không khí thân mật;
- Tìm hiểu sơ bộ nhu cầu;
- Chọn khách hàng mục tiêu;
- Quyết định mức độ hỗ trợ, tư vấn.

02 TIẾP XÚC KHÁCH HÀNG

Chào hỏi khách hàng, tạo sự thân mật. Hãy nhớ các khách hàng quen và chào theo tên của họ

02 TIẾP XÚC KHÁCH HÀNG

02 TIẾP XÚC KHÁCH HÀNG

02 TIẾP XÚC KHÁCH HÀNG

Nắm bắt nhu cầu sơ bộ

Với khách hàng mới: Hỏi xem họ cần giúp gì không, nếu không cần thì cám ơn và cho biết mình sẵn sàng hỗ trợ

02 TIẾP XÚC KHÁCH HÀNG

02 TIẾP XÚC KHÁCH HÀNG

Nắm bắt nhu cầu sơ bộ

Với khách hàng quen: Trao đổi xã giao để tạo không khí thân mật

03 KHÁM PHÁ NHU CẦU

MỤC ĐÍCH:

- Hiểu tâm lý tiêu dùng, lý do chọn sản phẩm;
- Tạo lòng tin, thiện cảm;
- Hướng KH sử dụng sản phẩm Vinamilk;.

03 KHÁM PHÁ NHU CẦU

Tìm hiểu nhu cầu, quan điểm tiêu dùng

Đặt câu hỏi dẫn dắt: Có hiếu động không, ngoài ra chị còn có quan tâm gì khác không ạ (Dễ ăn, bảo quản lâu….) hoặc các câu hỏi khác tùy hoàn cảnh…

03 KHÁM PHÁ NHU CẦU

03 KHÁM PHÁ NHU CẦU

Biểu lộ sự quan tâm

Lắng nghe chăm chú, gật đầu, mỉm cười, tạm ngưng cho khách hàng nói

03 KHÁM PHÁ NHU CẦU

Biểu lộ sự quan tâm

Đưa thêm vào vài nhận xét mang tính chuyên môn

03 KHÁM PHÁ NHU CẦU

03 KHÁM PHÁ NHU CẦU

03 KHÁM PHÁ NHU CẦU

Khẳng định lại thông tin

"Nghe lại thông tin khách hàng nếu mình chưa thật sự hiểu rõ ý họ"

04 TRÌNH BÀY BÁN HÀNG

MỤC ĐÍCH:

- Nối kết nhu cầu của khách hàng với sản phẩm;
- Tư vấn cách sử dụng;
- Bán được hàng và tạo sự tin tưởng để khách hàng sử dụng sản phẩm lâu dài.

04 TRÌNH BÀY BÁN HÀNG

Khái quát nhu cầu

Tóm tắt về nhu cầu dinh dưỡng trong giai đọan, độ tuổi… phù hợp với quan điểm, phong cách của khách hàng

04 TRÌNH BÀY BÁN HÀNG

Đề nghị giải pháp

- Đề nghị một sản phẩm cụ thể;
- Cầm sản phẩm đưa cho khách hàng, để khách hàng cảm nhận sản phẩm bằng nhiều giác quan;

04 TRÌNH BÀY BÁN HÀNG

Giải thích ý tưởng

- Liên kết các đặc điểm và lợi ích sản phẩm để chứng minh cho khách hàng thấy sản phẩm của mình đáp ứng nhu cầu của họ ra sao;
- Giọng nói sôi nổi, tự tin, chỉ vào các thông số ghi trên sản phẩm;

04 TRÌNH BÀY BÁN HÀNG

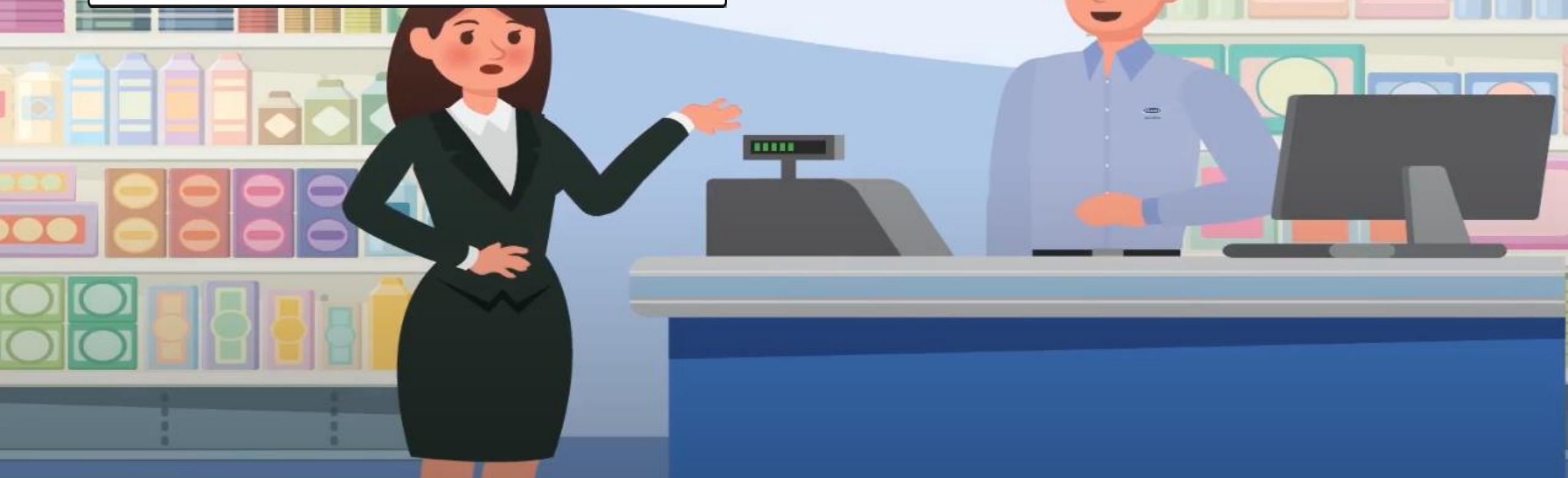
Nhấn mạnh các lợi ích và xử lý phản đối nếu có

Đưa ra thêm các lợi ích nếu khách hàng còn chần chừ. Giải thích những bận tâm của họ;

04 TRÌNH BÀY BÁN HÀNG

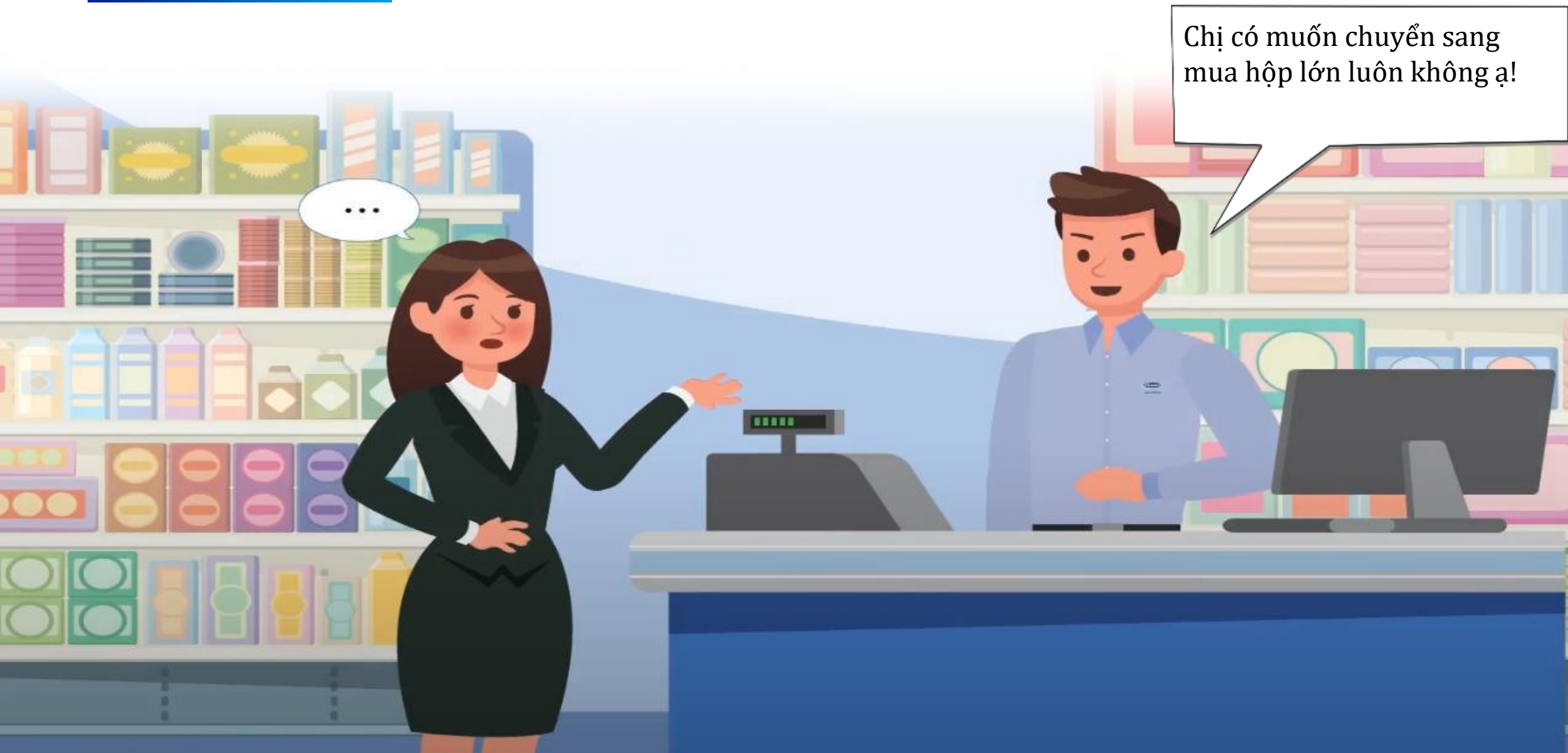
Đề nghị mua hàng

- Lưu ý các tín hiệu mua hàng;
- Kết thúc bằng hành động;
- Tận dụng chương trình khuyến mãi;
- Chuyển qua các sản phẩm khác nếu có thể;
- Nhắc KH về chương trình Khách hàng thân thiết

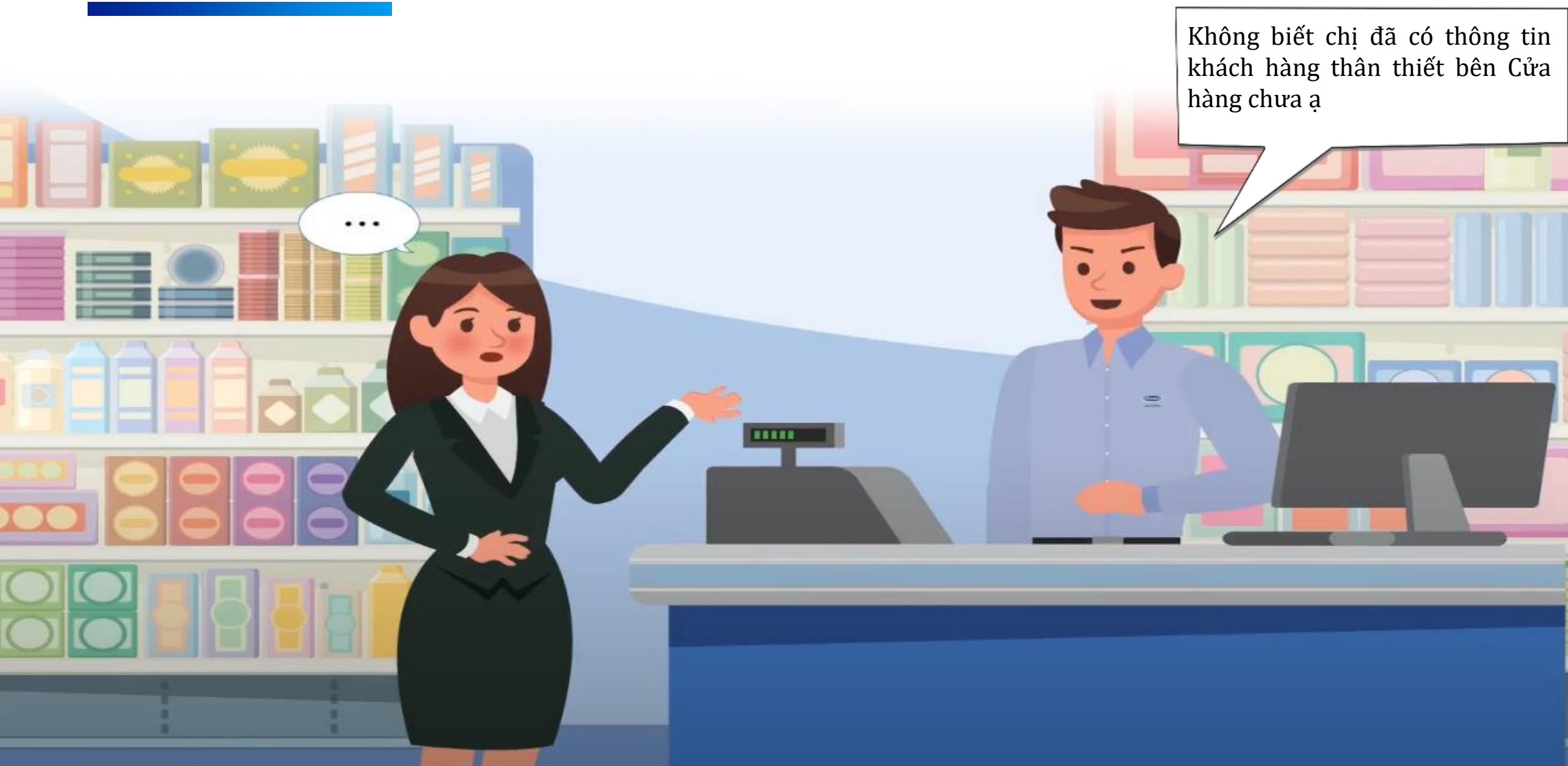


04 TRÌNH BÀY BÁN HÀNG

04 TRÌNH BÀY BÁN HÀNG



04 TRÌNH BÀY BÁN HÀNG



05 KẾT THÚC CUỘC GẶP

MỤC ĐÍCH:

- Khách hàng hài lòng;
- Rút kinh nghiệm để làm tốt hơn;

05 KẾT THÚC CUỘC GẶP

Hỗ trợ khách hàng

Giúp khách hàng xếp hàng, chất hàng

05 KẾT THÚC CUỘC GẶP

Cám ơn khách hàng đã ủng hộ

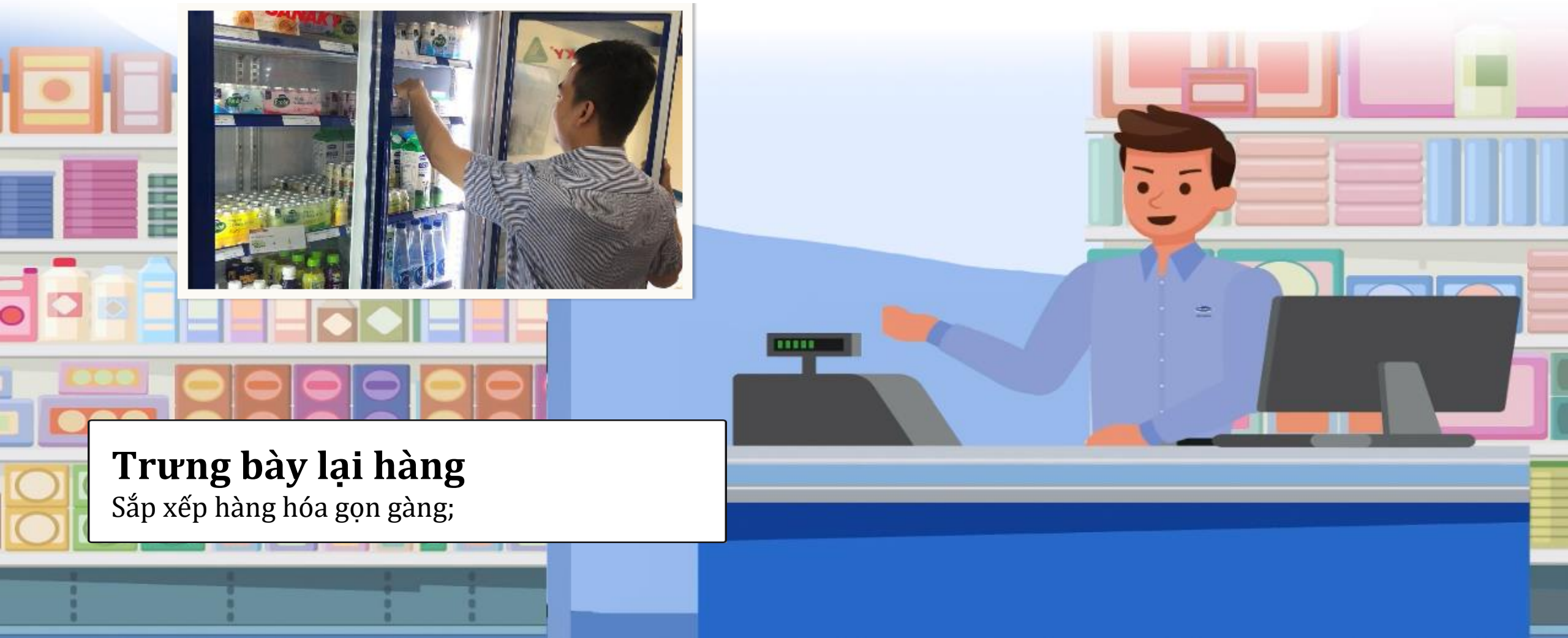
- Trân trọng cám ơn khách hàng. Hẹn gặp lại;
- Không quay đi khi khách hàng chưa rời khỏi;
-

05 KẾT THÚC CUỘC GẶP

Vinamilk Xin cám ơn quý khách

Câu cảm ơn bắt buộc đối với tất cả Nhân viên trong cửa hàng

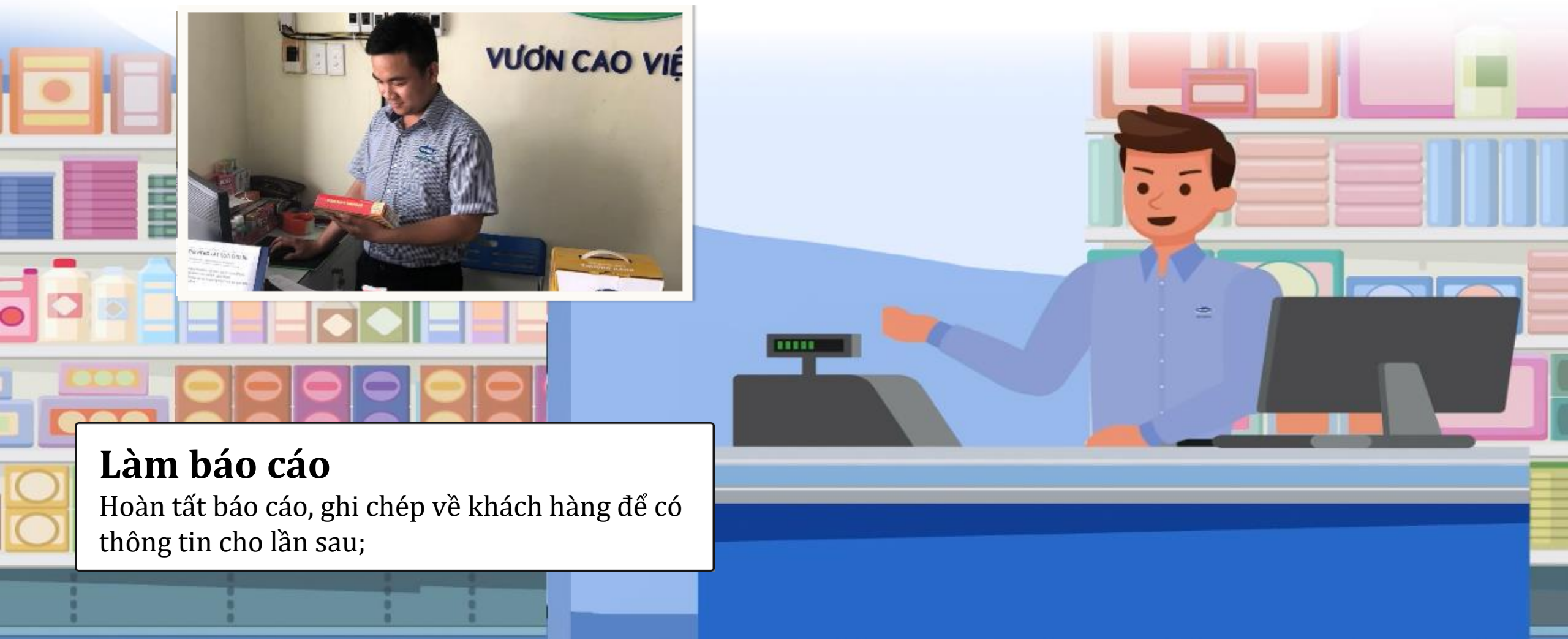
05 KẾT THÚC CUỘC GẶP



Trưng bày lại hàng

Sắp xếp hàng hóa gọn gàng;

05 KẾT THÚC CUỘC GẶP



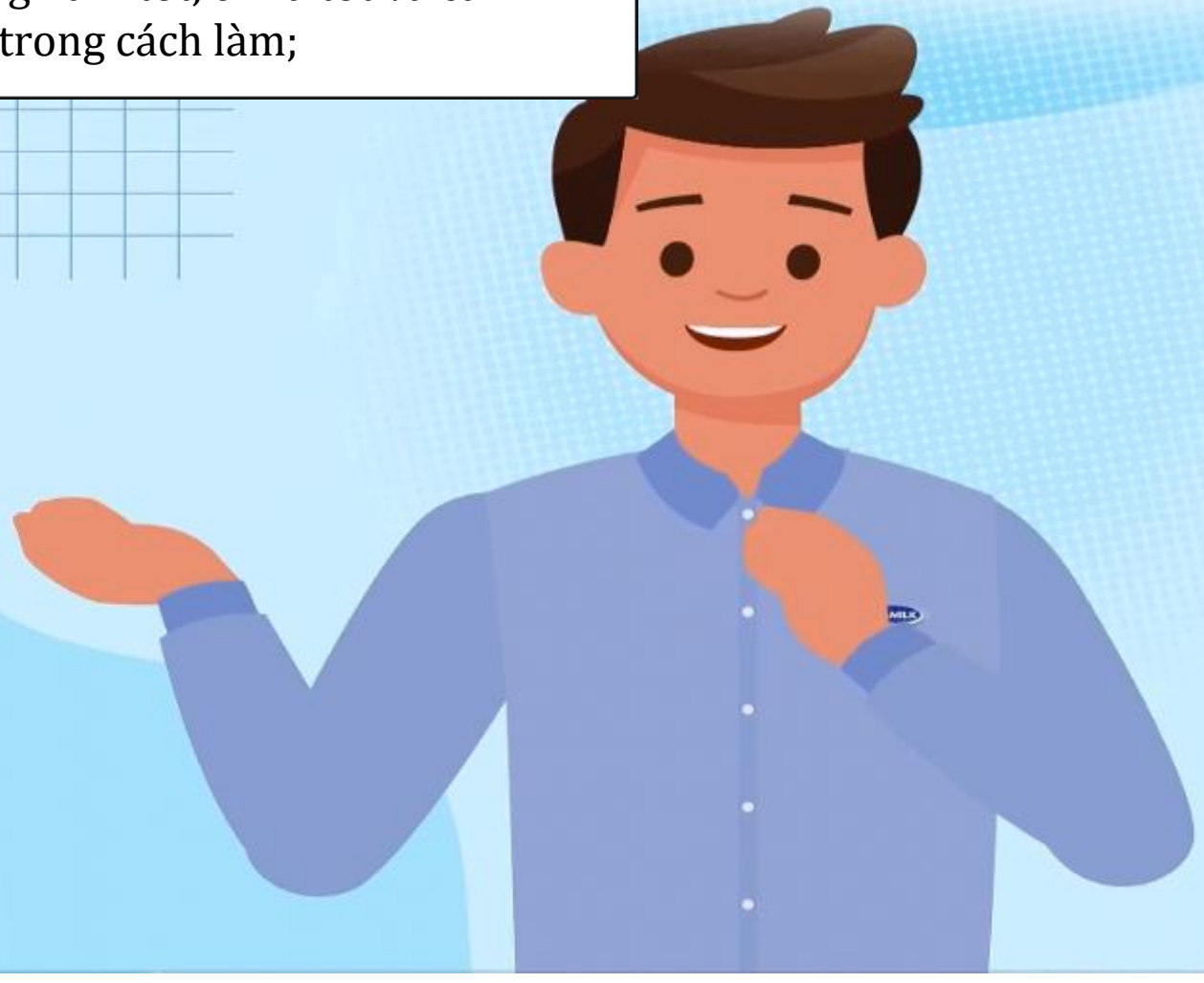
Làm báo cáo

Hoàn tất báo cáo, ghi chép về khách hàng để có thông tin cho lần sau;

05 KẾT THÚC CUỘC GẶP

Rút kinh nghiệm

Tự đánh giá việc gì làm tốt, chưa tốt và cần phải thay đổi gì trong cách làm;



ÔN TẬP

01 CHỜ ĐÓN KHÁCH HÀNG

02 TIẾP XÚC KHÁCH HÀNG

03 KHÁM PHÁ NHU CẦU

04 TRÌNH BÀY BÁN HÀNG

05 KẾT THÚC CUỘC GẶP

THỰC HÀNH

CÁM ƠN VÀ
CHÚC THÀNH CÔNG