



KỸ NĂNG TELESales

Đỉnh cao bằng NLP (Phần1)

LINK YOUTUBE: <https://www.youtube.com/c/DamThuChung>

LINK FACEBOOK: <https://www.facebook.com/damthuchung>

Tác giả: Đàm Thu Chung

Thiết kế bởi: Nguyễn Tường Vân

Nội dung chính của chương trình:

1. Tại sao chúng ta phải rèn luyện kỹ năng telesale
2. Ứng dụng NLP trong telesale
3. 9 bước chốt sale qua điện thoại khiến khách hàng không thể cưỡng lại
4. Công thức của 1% những người bán xuất sắc qua telesale
5. Tuyên bố của những người bán hàng xuất sắc



I. TẠI SAO CHÚNG TA CẦN TELESALE?

Kết nối ĐT là cách kết nối nhanh nhất, rẻ nhất

- Số người dùng ĐT ngày càng nhiều, thậm chí có thể lên đến 100%
- Đọc tin nhắn thì không tác động cảm xúc của KH
- Chi phí cho 1 cuộc ĐT sẽ là rẻ nhất so với việc đi gặp TT, cafe...
- Có thành quả nhanh hơn, tiết kiệm thời gian di chuyển, tiền bạc...
- Tận dụng được giọng nói ngọt ngào để chinh phục KH.

II. ỨNG DỤNG NLP TRONG TELESale

2.1. Hình dung trước về sự hào hứng đón nhận của KH

- Đặt mục tiêu cuộc gọi: xin hẹn, đưa thông tin sp hay...
- Tưởng tượng rằng chúng ta đã gọi ĐT xong, KH đồng ý mua hàng...
- Cài đặt: BH bằng ĐT là phong cách của tôi, tôi telesale như hơi thở, tôi yêu telesale, tôi thích bán hàng qua ĐT...

4 Mục tiêu thông dụng của telesale :Xin hẹn/ Tặng quà, mời trải nghiệm/ Chốt sale/ Làm quen, tạo thiện cảm. **Lưu ý:** Không đưa quá nhiều MT trong 1 cuộc ĐT/ Luôn ở trạng thái năng lượng cao nhất khi telesale/ Chuẩn bị kịch bản/ Có vài tuyên bố mặc định .

2.2. Tác động vào 5 giác quan bên trong của KH

Làm cho KH: Nghe thấy, Tưởng tượng thấy, Nhìn thấy, Như đang trải nghiệm sản phẩm. Làm cho trái tim của KH rung lên.Vậy cần chuẩn bị tốt nội dung, giọng nói... làm cho KH nghe xong phải rạo rức, phải hỏi lại và phải mua ngay lập tức.

III. 9 BƯỚC TELESale



Bước 1: Tạo hình ảnh chuyên gia trong 4 giây đầu

Cho KH cảm nhận: Bạn sắc sảo thông minh/ Bạn nhiệt tình/ Bạn chính là 1 chuyên gia BH/ Giọng nói rõ ràng, tươi vui, lịch sự, chân thành/ Kiểm soát những âm thanh xung quanh: nhạc, trẻ con, người ra vào... Tuyệt đối không để những yếu tố xung quanh tác động đến cuộc gọi

- * Xác nhận người cần gọi
- * Nói rõ nguồn gốc xuất xứ của mình

VD: Dạ, em chào anh chị. Cho em hỏi đây có phải là số ĐT của chị Lê Vân không ạ? Em tên là Lộc Thị Viên, em là chuyên gia ĐT... Em rất vui mừng được gọi ĐT cho chị để...

Bước 2: Thiết lập MQH với KH: Bạn- Bàn- Bán- Ban

Em rất vui được làm quen với chị. Em chúc chị (đúng nhu cầu của họ)

Bạn: -> Tươi vui, nhã nhặn, lịch sự, cảm ơn, trân trọng họ

-> Nói tóm tắt về dịch vụ bên mình

Bước 3: Gọi ra những câu thu hút gây chú ý

Anh/ chị nghĩ sao nếu em cung cấp cho anh chị một giải pháp... -> nhất định họ phải tò mò, hỏi lại (cụ thể thế nào?)

Bước 4: Dùng vài câu hỏi để khảo sát KH (Biết người biết ta...)

Vậy để nó phù hợp với tôi có thể tư vấn sát nhất thì anh/ chị có thể vui lòng trả lời vài câu hỏi của tôi được không ạ? (Tuyệt đối không tư vấn nếu chưa khảo sát TTKH)

* Câu hỏi có/ không

A/c đã biết đến sp BH chưa? A/c đã từng nghe về sp này chưa?

* Câu hỏi lựa chọn (đưa ra vài phương án để lựa chọn)

Nếu có tiền dư (rảnh rỗi) anh chị sẽ (gửi ngân hàng và đầu tư)

* Câu hỏi về thông tin cá nhân

Da của anh chị là da dầu hay da khô hay da hỗn hợp?

Chị năm nay bao nhiêu tuổi rồi, chị đang làm nghề gì, chồng, vợ, khoảng cách địa lý, độ tuổi...

* Câu hỏi gây sốc: (vấn đề KH đang bức xúc)

Từ trước đến nay a/c đã từng dùng sp nào đó rồi lại bỏ không? Từ trước đến nay a/c đã từng dùng sp đó chưa? (Không hiệu quả mong muốn)

-> Nếu KH từng có nỗi đau trong quá khứ -> giải quyết trước

Chị đã biết phòng chống ung thư CTC chưa? Chị đã có tiền để dành cho con đi học ĐH chưa?

* Khả năng chi trả của KH

Bình thường chị thường chi cho vấn đề này bao nhiêu tiền? Chị thường dùng bao nhiêu tiền cho BH? ...-> Tư vấn phù hợp

* A/c biết điều này qua nguồn nào?

Bước 5: Trình bày SP (nói vào đúng phần nổi đau của KH)

Tác động 5 giác quan bên trong bằng ngôn ngữ thôi miên

VD: A/c tưởng tượng sau khi dùng SP này mà a/c ra đường thì rất nhiều người sẽ nói sao nó mượt thế, họ thì thậm sao mịn thế... nó không bắt nắng; cảm giác da như một tấm gương, ánh nắng chiếu vào da, lập tức nó phản trở lại...

TD: Phải nói lợi ích của KH

Dùng những ngôn từ như tưởng tượng, cảm thấy, sờ thấy, wow để tăng cảm xúc lên cho KH, vẽ được bức tranh trong đầu của KH -> Tác động đến khả năng nghe, suy nghĩ của KH làm sao KH có thể vẽ được bức tranh họ khao khát

Sau khi trình bày mỗi lợi ích, đặt 1 câu hỏi để lợi ích được neo vào đầu KH. Hỏi để khẳng định: “Bạn thích điều này chứ? Điều này thật tuyệt vời, đúng không? “Bạn thích phần này đúng không?”

Bước 6: Tạo uy tín

Nói về uy tín của công ty, sp, bản thân. Không nói quá, phải trung thực, ngay thẳng và sẵn sàng chịu trách nhiệm 100% về những điều mình nói ra. -> Nói thật yêu thương và tự hào về công ty, sp, các giấy phép (Chị có quan tâm đến những cái như nguồn gốc sp, pháp lý không? Nếu họ cho thời gian thì ta trình bày tiếp)

Bước 7: Quà tặng

Sale, giảm giá, tặng món gì đó.

Bước 8: Đưa ra 1 mức giá không thể cưỡng lại

1000K Đô -> 890K (so giá bình thường- giá sốc)

Tạo sự khan hiếm: chỉ còn 10 suất

Bước 9: Bảo hành

Cam kết nguồn gốc xuất xứ: tem nhãn, chính hãng “Nếu a/c dùng đúng đủ liệu trình mà không đạt hiệu quả như cam kết thì chúng tôi xin hoàn lại 100% chi phí”

Chốt: 1 hay 2 hộp

Phương thức thanh toán

OK -> Cảm ơn a/c đã tin tưởng đồng hành, đã có 1 lựa chọn đột phá cùng sản phẩm

Chưa OK -> Bất cứ khi nào a/c quyết định mua thì hãy liên hệ cho em, đây là số ĐT của em, a/c có thể lưu ạ.

Cảm ơn a/c đã lắng nghe em chia sẻ

IV. CÔNG TỨC CỦA 1% NHỮNG NGƯỜI BÁN HÀNG XUẤT SẮC QUA ĐT



1. Luôn viết ra kịch bản BH
2. Thực hành kịch bản BH hàng ngày (lặp đi lặp lại liên tục)
3. Tối ưu hóa kịch bản (chỉnh sửa đến khi nào đầy thôi miên)
4. Dạy lại kịch bản BH cho người khác

V. TUYÊN BỐ CỦA NGƯỜI BH XUẤT SẮC

Tôi là người BH chăm chỉ & kỷ luật

Tôi luôn học hỏi & sao chép những người giỏi nhất

Tôi luôn thực hành kịch bản BH đỉnh cao

Tôi luôn hành động mạnh mẽ & chính trực

Tôi là người BH xuất sắc