

**NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH KHÓA ĐÀO TẠO
KỸ NĂNG BÁN HÀNG HIỆU QUẢ**

Đà Nẵng, ngày 26-27/04/2023

BÀI HỌC	NỘI DUNG CHI TIẾT
Chân dung người bán hàng và tư duy bán hàng hiệu quả	<ul style="list-style-type: none">- Vai trò và nhiệm vụ của nhân viên bán hàng.- Đánh giá năng lực bán hàng.- Mô hình bán hàng 4B = Ban + Bàn + Bạ + Bán.- Các hoạt động bán hàng.- Các quy trình bán hàng: Quy trình bán hàng B2B, Quy trình bán hàng FMCG, Quy trình bán hàng tại cửa hàng.
Lập kế hoạch bán hàng và chuẩn bị bán hàng	<ul style="list-style-type: none">- Chuẩn bị kịch bản bán hàng.- Lập kế hoạch và chỉ tiêu bán hàng hàng tháng/ngày.- Lập kế hoạch làm việc bán hàng hàng ngày.- Theo dõi tiến độ thực hiện và giải pháp bán hàng hiệu quả.
Marketing tìm kiếm khách hàng tiềm năng	<ul style="list-style-type: none">- Tiêu chuẩn của khách hàng tiềm năng phù hợp với sản phẩm, dịch vụ theo công thức (A.M.A.N = Approach, Money, Authority, Need).- Tiến trình tìm kiếm khách hàng tiềm năng.- Phương pháp tìm kiếm khách hàng tiềm năng.- Các chiến lược khai thác và tìm kiếm khách hàng tiềm năng.- Xác định khách hàng mục tiêu.- Lưu trữ nguồn khách hàng tiềm năng.
Kỹ năng giao tiếp trực tiếp, telesales và mạng xã hội	<ul style="list-style-type: none">- 30 giây xây dựng ấn tượng đầu tiên.- Xây dựng hình ảnh tác phong người bán hàng chuyên nghiệp.- Kỹ năng giao tiếp thương mại và xã giao.- Cách mở đầu cuộc bán hàng thành công.- Các bước gọi điện thoại xin cuộc hẹn.- Câu nói mở đầu cuộc gọi thành công.- Vượt qua các phản ứng từ chối của khách hàng.- Kỹ thuật thu phục khách hàng sẵn sàng nghe điện thoại trình bày lợi ích sản phẩm và dịch vụ.- Các kỹ năng dùng điện thoại gọi và nghe chuyên nghiệp.- Ngôn ngữ và giọng nói khi bán hàng qua điện thoại.- Kiểm soát cuộc gọi.

<p>Kỹ năng tìm hiểu nhu cầu</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cách xây dựng tiêu chuẩn bộ câu hỏi khảo sát nhu cầu khách hàng. - Kỹ thuật đặt câu hỏi gợi ý nhu cầu. - Tiến trình tìm hiểu và xác định nhu cầu theo công thức SPIN (Situation, Problem, Implication và Need. - Phân tích tâm lý 5 đối tượng khách hàng khi tiếp cận. - Nhận biết và rời bỏ 5 đối tượng khách hàng không có nhu cầu.
<p>Trình bày bán hàng và thuyết phục khách hàng</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trình bày lợi ích của dịch vụ và sản phẩm (FFB và FAB). - Trình bày quyền lợi cho khách hàng. - Tại sao khách hàng phải mua sản phẩm của bạn mà không mua của người khác? - Các tiêu chí đàm phán là gì? - Thương lượng về giá, thanh toán, giao nhận, số lượng. - Tạo ra động cơ mua hàng. - Làm sao khách hàng tự nguyện mua hàng của bạn?