



PA MARKETING
POUR OUR HEART & BRAIN

PHAN ANH BUSINESS & MARKETING
VLOG

7 KỸ THUẬT CHỐT ĐƠN
BÁN HÀNG HÀNG ĐỈNH CAO
AI CŨNG CÓ THỂ ÁP DỤNG
AI CŨNG CÓ THỂ THÀNH CÔNG



PA
Marketing



7 KỸ THUẬT CHỐT ĐƠN THÀNH CÔNG TRONG QUÁ TRÌNH BÁN HÀNG



(C) 2020 Giảng viên - Doanh nhân Nguyễn Phan Anh

PHAN ANH PROFILE



- ✓ NGHỀ NGHIỆP CHÍNH: GIẢNG VIÊN ĐẠI HỌC
- ✓ DOANH NHÂN: CEO CÔNG TY TNHH PA MARKETING
- ✓ HỌC VẤN: MBA ĐẠI HỌC NICE-SOFIA ANTIPOLIS (PHÁP)
- ✓ THẠC SỸ LUẬT KINH TẾ - ĐH LUẬT HÀ NỘI
- ✓ 4 CUỐN SÁCH ĐÃ XUẤT BẢN
- ✓ 50 KHÓA HỌC VIDEO ĐÃ XUẤT BẢN
- ✓ 50.000 HỌC VIÊN ĐÃ THEO HỌC TRỰC TUYẾN
- ✓ 4.000 HỌC VIÊN ĐÃ THEO HỌC OFFLINE
- ✓ 12 NĂM KINH NGHIỆM GIẢNG DẠY, ĐÀO TẠO VÀ TƯ VẤN DN, CÁC NHÀ KHỞI NGHIỆP

(C) 2020 Giảng viên - Doanh nhân Nguyễn Phan Anh

CHỐT ĐƠN HÀNG LÀ GÌ?

- Là khâu cuối cùng của quá trình bán hàng, khâu này là khâu mà khách hàng sẽ ra quyết định mua và thực hiện thanh toán tiền hàng hoặc đồng ý mua hàng.
- Có thể thực hiện trong bán lẻ trực tuyến; bán lẻ trực tiếp và bán buôn B2B, bán lẻ B2C
- Rất dễ áp dụng, rất dễ thành công
- Không tính đến các khâu trước đó của quá trình mua-bán hàng

1. THẤU HIỂU KHÁCH HÀNG

- Xem Facebook cá nhân, Zalo của khách hàng: tuổi tác, giới tính, khu vực, vùng miền, thói quen, hành vi, dành ra từ 1-2 phút để đánh giá về khả năng tài chính và sự yêu thích của khách hàng (hình ảnh, video, ngôn ngữ nói chuyện, mối quan tâm)
- Phân tích cách đặt câu hỏi của khách hàng: câu hỏi có thể hiện sự quan tâm cao hay không, sử dụng ngôn từ như thế nào: ví dụ câu hỏi “giá” hay câu hỏi “phiên bản Macbook Pro 2019 đời mới nhất, màu xám, cấu hình 512GB, ram 16GB có giá bao nhiêu tiền”?

1. THẤU HIỂU KHÁCH HÀNG

Facebook profile for Nguyễn Phan Anh (PA Marketing). The profile includes a cover photo of a man in front of a large white building, a profile picture of the man with the Statue of Liberty, and a bio section listing his roles and education. The bio mentions "Đào tạo FB thực chiến. Tác giả cuốn sách BH, QC, kiểm tiền trên FB; Marketing Online 4.0. 0989623888". The education section lists roles like "Chief executive officer tại PA Marketing Academy" and "Lecturer of Thuongmai University tại Vietnam University of Commerce". The post section shows a video post from 5 hours ago with the text "Chợt nhớ..."

Nguyễn Phan Anh
(PA Marketing) 0989623888

Đào tạo FB thực chiến. Tác giả cuốn sách BH, QC, kiểm tiền trên FB; Marketing Online 4.0. 0989623888

Chief executive officer tại PA Marketing Academy
Business & Marketing Officer tại CROWN SPACE
Lecturer of Thuongmai University tại Vietnam University of Commerce
Học Thạc sỹ Luật Kinh tế Đại học Luật Hà Nội tại Hanoi Law University
Học Cử nhân luật tại Đại học Luật Hà Nội
Từng học tại Hanoi University
Học Business marketing tại Université Nice-Sophia-Antipolis
Học Economics tại Vietnam University of Commerce
Đã học tại THPT Lý Thái Tổ
Sống tại Hà Nội
Đến từ Hà Nội
Đã tham gia Tháng 3 năm 2013
Có 22.488 người theo dõi

Bạn đang nghĩ gì?

Chợt nhớ...

1. THẤU HIỂU KHÁCH HÀNG

- Khách hàng thích điều gì thật sự? Điều gì làm cho họ thỏa mãn? Điều gì làm cho họ sung sướng? Vượt xa sự kỳ vọng? Điều gì họ chưa từng nhận được?
- Điều gì họ cảm thấy sợ hãi, lo lắng?
- Điều gì khiến họ cảm thấy chạm vào trái tim của họ?
- Điều gì khiến họ phải thay đổi suy nghĩ? Thay đổi hành động?

1. THẤU HIỂU KHÁCH HÀNG



1. THẤU HIỂU KHÁCH HÀNG

- Ai là người ra quyết định? Ai là người thụ hưởng? Ai là người cho tiền người mua? Ai là người gây ảnh hưởng?
- Câu chuyện: học viên chịu ảnh hưởng của chồng (về tâm lý).



2. ĐƯA RA THOẠI THUẬN KHIEN KHÁCH HÀNG KHÔNG THỂ TỪ

- Họ quan tâm đến giá hời Nói về sản phẩm của bạn tốt như thế nào và tại sao đó là một món hời
- Họ quan tâm đến chất lượng u Nói về sản phẩm và dịch vụ của bạn phức tạp đến mức nào để có thể sản xuất ra được một sản phẩm/ dịch vụ như vậy, bạn khác biệt như thế nào, bạn vượt trội như thế nào so với đối thủ
- Khách hàng lo lắng u Cam kết, cam kết và làm nhiều hơn cam kết. Cam kết thật và làm thật.

2. ĐƯA RA THỎA THUẬN KHIÊN KHÁCH HÀNG KHÔNG THỂ TỪ CHỐI

- Chuẩn bị nhiều kịch bản thỏa thuận “deal/ offer” cho khách hàng và “nhả dần đều” và không bao giờ tắt tay với khách hàng ngay, vì vốn dĩ họ tham lam và cảm thấy dễ dàng.

**Câu chuyện
mua xe Mercedes**



3. GIẢM GIÁ HAY KHÔNG GIẢM GIÁ

- Cần có các kịch bản bán hàng cụ thể trong chính sách
- Có thể giảm giá trong kịch bản cho phép
- Không đưa ra giảm giá ngay khi đàm phán với khách hàng
- Không có công thức chuẩn cho “có/không” giảm giá
- Tốt nhất là nên đàm phán giữ giá, tặng cam kết, tặng lợi ích, tặng quà tặng thay vì giảm giá

3. ĐÚNG NGƯỜI – ĐÚNG THỜI ĐIỂM

- Việc đúng người (đúng người bán) và đúng người mua rất quan trọng. Có khi nỗ lực của bạn khai phá 90% rồi đến lúc bạn nản quá thì cốc mò cò xơi.
- Kiên trì theo đuổi, làm bạn với khách hàng chuyên nghiệp, hỗ trợ khách hàng kể cả không bán được hàng
- Câu chuyện bán xe ô tô cho thầy Phan Anh
- Câu chuyện bán bất động sản cho thầy Phan Anh

4. TƯ VẤN CHUYÊN NGHIỆP, NHIỆT TÌNH VÀ CÓ THỦ THUẬT

- Ngày nay khách hàng luôn “check” trước khi mua mọi thứ, hãy đảm bảo rằng bạn luôn sẵn sàng online và tư vấn chuyên nghiệp, nhiệt tình, có thủ thuật với khách hàng.
- Tư vấn chuyên nghiệp: luôn có các kịch bản trả lời khách hàng một cách nhanh nhất, đầy đủ nhất, thông tin “mở” và đặt câu hỏi ngược cho khách hàng để duy trì câu chuyện. Chăm sóc lại các khách hàng tiềm năng.
- Kỹ thuật bắt từ khóa: từ khóa của khách hàng “hỏi về sản phẩm; hỏi nhanh, hỏi nhiều, hỏi kỹ, quan tâm đến giá, khuyến mại, giao hàng, bảo hành, so sánh giá...” Khách tiềm năng đây rồi. Mình phải năng với khách thì khách sẽ đưa cho mình tiền

4. TƯ VẤN CHUYÊN NGHIỆP, NHỊỆT TÌNH VÀ CÓ THỦ THUẬT

- Hiểu tâm lý khách hàng
- Xem thêm video:
[PAM VLOG 6] 15
++ QUY TẮC BÁN HÀNG
ĐỈNH CAO NHẤT
MỌI THỜI ĐẠI



5. TẮN CÔNG CÁC PHỦ ĐỊNH CỦA KHÁCH HÀNG

- Khách hàng luôn có những nghi vấn và sự phòng thủ, người bán hàng và chốt đơn giỏi phải luôn tìm cách tấn công các phòng thủ này để cho khách hàng hiểu rõ ngọn ngành mọi việc, lợi ích, giá cả, sự so sánh, sự kích thích, sự khẳng định, sự cam kết... thì khách hàng sẽ yên tâm và sớm ra quyết định.



Khách hàng luôn có nhiều lý do để không mua hàng và có ít hơn lý do để mua hàng

5. TẤN CÔNG CÁC PHỦ ĐỊNH CỦA KHÁCH HÀNG

- Các phủ định/ từ chối của khách hàng: tôi không có tiền, không đủ tiền, đang nợ, chưa sẵn sàng, chưa có nhu cầu ngay, tôi đang nghiên cứu, đang xem xét, khảo giá thêm, tôi đang bận, hãy mail cho tôi trước, hôm nào gặp nhau cái đã nhé, tôi cần phải hỏi ý kiến của chồng/vợ của tôi, tôi cần hỏi ý kiến sếp của tôi...



Tấn công/ Xử lý được các phủ định/ từ chối của khách hàng chính là kỹ thuật làm tăng tỷ lệ chốt đơn hàng thành công.

Bạn cần phải có bộ câu hỏi thường gặp và câu trả lời “mẫu”, luyện tập nhiều lần về vấn đề này

6. ĐẶT CÂU HỎI KHÉO LÉO LÀ KHÁCH HÀNG ĐÃ ĐỒNG Ý MUA

- Chị sẽ lấy 2 sản phẩm chứ?
- Khi nào thì tôi có thể giao hàng cho anh được?
- Anh sẽ lấy combo này và được giảm giá thêm 15% vào hóa đơn chứ...
- Hãy đặt những câu hỏi như vậy cho khách hàng khi tư vấn, chat, nói chuyện với khách hàng, kết hợp với động tác gói hàng (nếu bán offline) rất nhanh nhẹn

7. CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ NGAY LÚC CHỐT ĐƠN HÀNG VÀ SAU MUA

- Dịch vụ thanh toán: Không đem theo tiền mặt ư? Đơn giản. Em có máy cà thẻ đây rồi.
- Không đủ tiền ư? Em có phiếu đặt cọc + kèm hợp đồng đặt cọc đây rồi. Em có ngân hàng cho vay tín chấp, vay tiêu dùng, trả góp...
- Không có đủ chỗ để chở hàng về ư? Em sẽ giao đến tận nhà anh chị về giúp anh chị ngay bây giờ...

7. NẾU KHÁCH HÀNG KHÔNG MUA

- Nếu khách hàng từ chối, vẫn tiếp tục hỗ trợ và giúp đỡ họ
- Hiểu rằng bạn đang đưa cho khách hàng thêm thông tin để ra quyết định mua
- Tiếp tục tư vấn và thực hiện lại quá trình chốt đơn hàng như bình thường nếu như khách hàng chưa kịp mua
- Nếu khách hàng mua sản phẩm rồi thì có thể hỗ trợ họ sử dụng sản phẩm, dịch vụ đó...



- **CÔNG TY TNHH PA MARKETING**
- ĐƠN VỊ ĐÀO TẠO VÀ TƯ VẤN, TRIỂN KHAI VỀ MARKETING ONLINE, BÁN HÀNG TRỰC TUYẾN, THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ, TRUYỀN THÔNG & XỬ LÝ KHỦNG HOẢNG TRUYỀN THÔNG... BÀI BẢN SỐ 1 TẠI VIỆT NAM
- www.pamarketing.vn. www.fb.com/pamarketing
- www.fb.com/phananonline. www.youtube.com/pamarketing