

NĂNG TỪ CHỐI

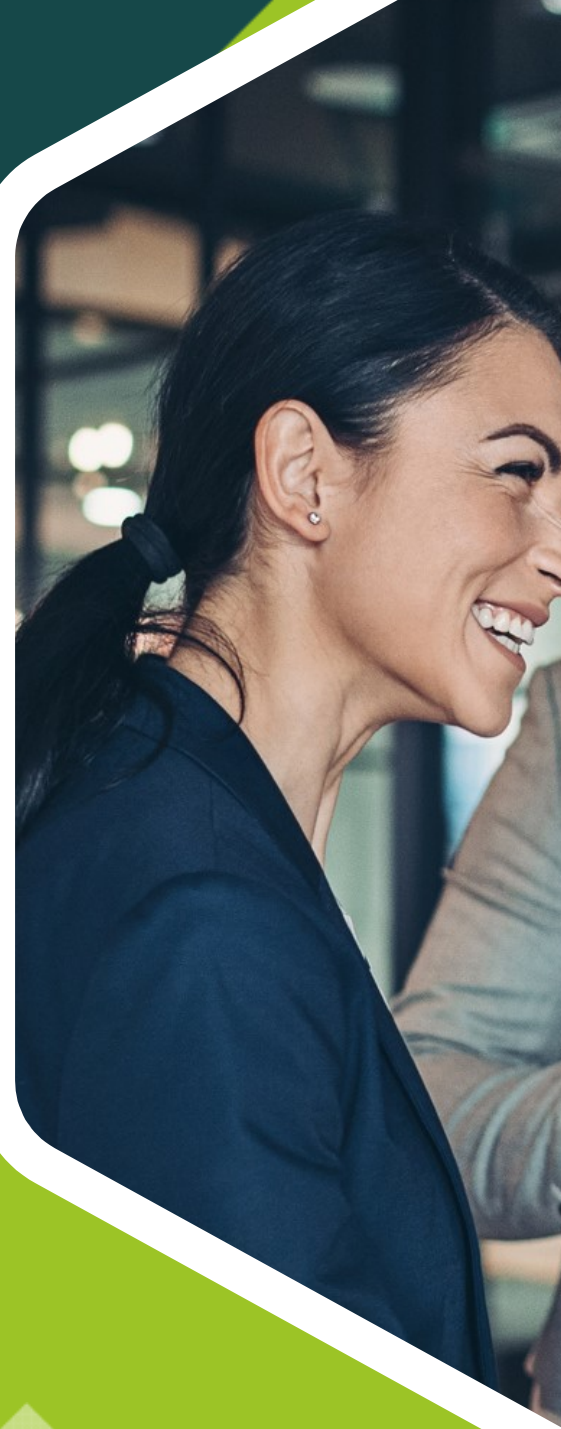


G CHÍNH

m xử lý từ chối

c xử lý từ chối

huống từ chối của
àng





- Xử lý từ chối trong bán hàng là quá trình nhân viên kinh doanh hoặc người bán hàng phải nhận mặt và giải quyết các phản đối, nghi ngờ của khách hàng do mà khách hàng tiềm năng đưa ra, từ đó giúp họ không sẵn sàng mua sản phẩm hoặc dịch vụ.
- Quá trình này đòi hỏi:
 1. **Kỹ năng:** giao tiếp, sự thấu hiểu nhu cầu của khách hàng
 2. **Khả năng:** thuyết phục nhằm giúp khách hàng thay đổi quan điểm, đồng thời duy trì mối quan hệ tốt đẹp với họ.

lý từ chối

chúng ta cần lắng nghe
bản khoăn, nghi ngờ



1. Lắng nghe

Tạo cơ hội cho khách
hàng nói

2. X

Đưa
mà

3. Đưa ra câu hỏi

Đặt câu hỏi để tìm
hiểu lý do thực sự

Gi

Trong chiến lược bán
c cần vẽ chân dung
ng (đối tượng có khả
phẩm mình đang bán)

xử lý cần lắng nghe và
h hàng

xử lý cần lắng nghe và
h hàng

TH1: KH có khả năng chi trả

Sau khi lắng nghe và
hỏi đáp biết được lý do
thực sự là chưa có
niềm tin về thông tin
sp, cần chia sẻ các giấy
chứng nhận chứ không
phải phân tích về giá

TH2: như năng

- So s
- họ c
- tâm
- mìn
- lượ
- đặn
- Phâ
- khô
- hợp

“

“Chị chưa cần mua bây giờ. Chắc vài tháng sau chị mới cần tới.”

này ngụ ý rằng cần có sự thay đổi nào đó để mua
Hãy tìm hiểu xem điều gì đã thay đổi dẫn tới việc
độ ưu tiên.

vấn đề xương khớp của mẹ chị cần phải được giải
nếu chị trì hoãn, vậy thì tình hình có thể tệ hơn. Chị
ạ? Em muốn cùng chị chia sẻ vấn đề và hy vọng có
án giải quyết tốt nhất.”

ách hàng tiềm năng đến một kết luận thuận
ững đừng khiến cho khách hàng tiềm năng

g từ chối của

ở rằng một câu trả lời
bạn phục vụ khách
hơn và giúp tiết kiệm
nương. Khách hàng có
Bạn cần sự rõ ràng ở
ời gian.



“Cảm ơn em! Chị sẽ liên hệ vớ

*Lời từ chối này mơ hồ và rất thử thách
Cách tốt nhất để xử lý từ chối này đó là
lời từ chối này là gì. Hãy đặt câu hỏi
thẳng thắn.*

*Đặt những câu hỏi thẳng thắn sẽ giúp
trả lời trung thực của đối phương*

*VD: chị ơi, chị có cần em gửi zalo thêm
sản phẩm để chị có thêm dữ liệu cân nh*

**Nếu khách hàng từ chối kết b
chúng ta không nên tương tác
duy trì mối quan hệ.**

**Nếu khách hàng đồng ý, hãy lên
đăng (1 tuần/ 1 lần) để thuyết**

Chị không có thời gian nói chuyện lúc này

luôn hỏi khách hàng có tiện trao đổi không, nếu không tiện, hãy hỏi về thời điểm tiếp theo để nói chuyện.

... và không có nhiều thời gian để mình trao đổi. Chị vào thời gian nào để có thể nói chuyện với

đối với những khách hàng quá bận rộn và từ chối quá nhiều lần. Nó cho thấy những đối tượng sự nghiêm túc về giải pháp của bạn. Vì vậy an của bạn.



N CẢM



HỢN LẮNG NGHE

