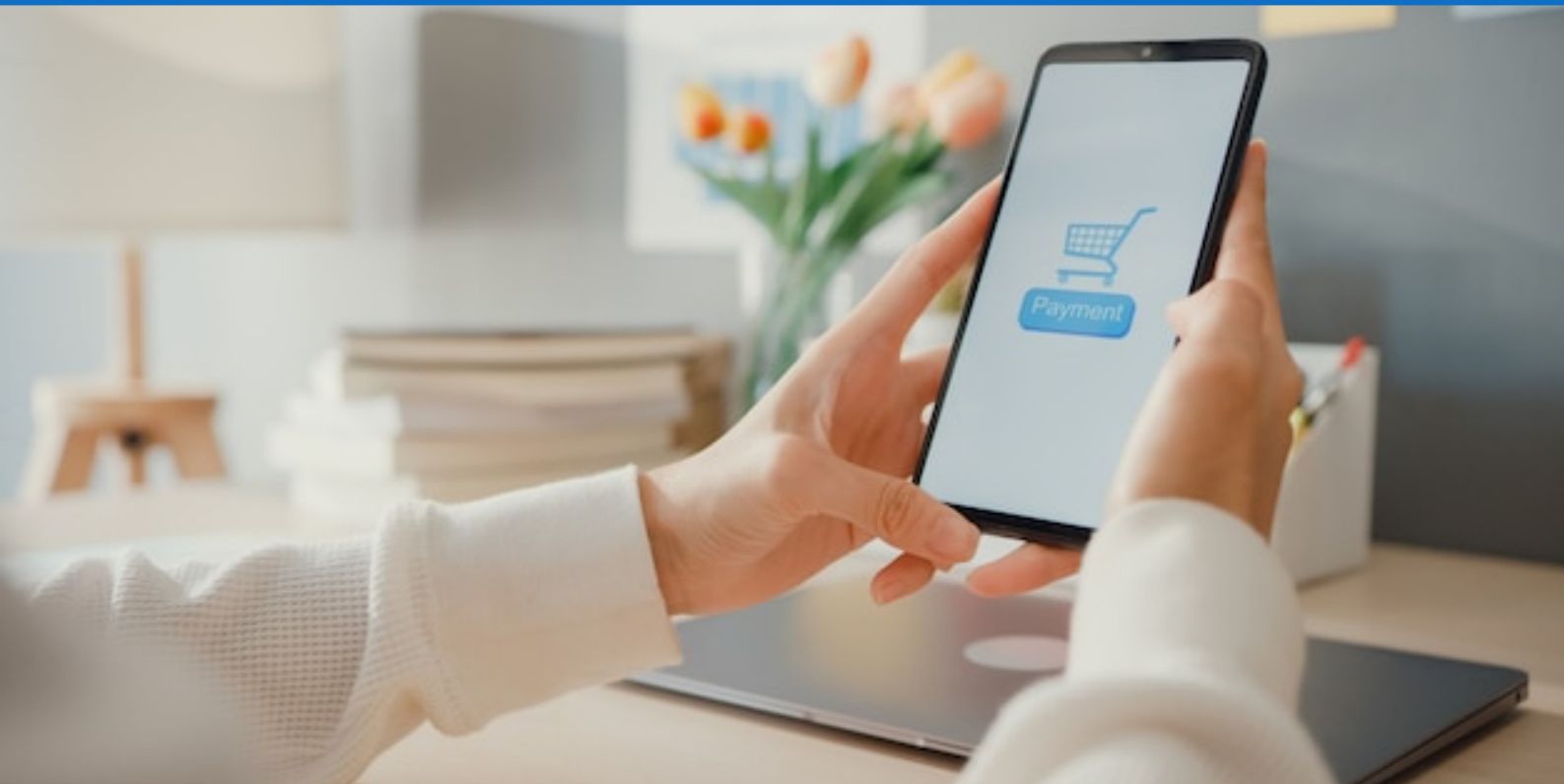




NGHỆ THUẬT BÁN HÀNG ĐỈNH CAO

Tác giả: Ban biên tập

NGHỆ THUẬT BÁN HÀNG ĐỈNH CAO

Để tăng doanh số, đạt chỉ tiêu trong quá trình kinh doanh, ngoài vững kiến thức chuyên môn, các “seller” cũng cần phải biết áp dụng những nghệ thuật bán hàng đỉnh cao. Vậy nghệ thuật bán hàng là gì? Hãy để chúng tôi chia sẻ với bạn thông qua bài viết dưới đây.

Nội dung chính

1. Nghệ thuật bán hàng là gì?

2. Tầm quan trọng của nghệ thuật bán hàng

3. Bí quyết để sở hữu nghệ thuật bán hàng đỉnh cao

- 3.1. Xác định khách hàng mục tiêu
- 3.2. Đừng bán sản phẩm, hãy bán giải pháp
- 3.3. Học hỏi nghệ thuật bán hàng của người giỏi
- 3.4. Thấu hiểu khách hàng
- 3.5. Xoay chuyển tình thế khi khách từ chối

4. Top 3 quyển sách nghệ thuật bán hàng nên đọc

- 4.1. Khách hàng là số 1
- 4.2. Kỹ năng bán hàng tuyệt đỉnh
- 4.3. Lợi thế bán hàng

5. Lời kết

1. Nghệ thuật bán hàng là gì?

Nghệ thuật bán hàng là một kỹ năng chuyên nghiệp nhằm tiếp cận và thuyết phục khách hàng tin tưởng và lựa chọn sử dụng sản phẩm của bạn. Thay vì đánh đổi thời gian và công sức chạy theo cách bán hàng truyền thống, người nắm được nghệ thuật bán hàng sẽ biết cách sử dụng tâm lý khách hàng, đàm phán và thuyết phục khách hàng chốt đơn ngay lập tức.

Bạn muốn trở thành “Best seller” thì phải trang bị đầy đủ kiến thức chuyên môn để tiếp cận khách hàng tiềm năng một cách tự tin nhất.

2. Tầm quan trọng của nghệ thuật bán hàng

Điểm mấu chốt của việc kinh doanh là làm sao có thật nhiều đơn hàng. Cho nên, nghệ thuật bán hàng đóng vai trò quan trọng trong thúc đẩy doanh số. Bởi nghệ thuật bán hàng đem lại một số lợi ích như:

- Gia tăng tỷ lệ đơn hàng: Đa số khách hàng sau khi nghe nhân viên sale mới tiếp thị và trình bày sản phẩm thì tỉ lệ đơn bán thành công chiếm phần trăm rất ít. Mặt khác, cũng là những khách hàng đó nhưng khi nghe nhân viên sale dày dạn kinh nghiệm, có chuyên môn tư vấn thì tỉ lệ đơn hàng được chuyển đổi tăng gấp 3, gấp 4, thậm chí có thể gấp 10 lần.
- Mạng lại lợi nhuận lâu dài: Sau khi sử dụng kỹ năng thuyết phục khách hàng thành công, giải quyết được vấn đề của họ. Bạn sẽ nhận được sự tín nhiệm đến từ những vị khách này. Từ đó, khi có bất kỳ nhu cầu hay mong muốn gì, khách hàng sẽ luôn tìm đến bạn.

3. Bí quyết để sở hữu nghệ thuật bán hàng đỉnh cao

Để gia tăng lợi nhuận cho doanh nghiệp, bạn phải nắm vững kỹ năng bán hàng. Dưới đây là một số bí quyết sở hữu nghệ thuật bán hàng đỉnh cao bạn có thể tham khảo:

3.1. Xác định khách hàng mục tiêu

Khách hàng mục tiêu không chỉ ám chỉ khách hàng mới mà cũng có thể là khách hàng đã trải nghiệm sản phẩm của doanh nghiệp. Bởi tùy vào nhu cầu cá nhân mà khách hàng vẫn muốn tiếp tục trải nghiệm sản phẩm của bạn. Do đó, bạn nên tập hợp đầy đủ tất cả thông tin của khách hàng. Điều này giúp bạn tiếp cận khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả hơn.

3.2. Dùng bán sản phẩm, hãy bán giải pháp

Điều quan trọng mà bất cứ nhân viên sale nào cũng phải ghi nhớ đó chính là không nên quá lan man, trình bày dài dòng hết tất cả thông tin của sản phẩm. Bạn phải nhạy bén phát hiện vấn đề của khách hàng và đưa ra sản phẩm có giải pháp phù hợp. Điều này sẽ khiến khách hàng dễ dàng tin tưởng vào lời nói của bạn hơn.

3.3. Học hỏi nghệ thuật bán hàng của người giỏi

Khi bước vào một môi trường mới, bạn nên giữ thái độ khiêm tốn và một tinh thần ham học hỏi. Nếu bạn chưa có kinh nghiệm hay đã là một nhân viên sale giỏi trước đây thì vẫn phải học tập các nhân viên lâu năm khác. Hãy quan sát và hỏi thật nhiều để có được một nền tảng vững chắc. Đồng thời, bạn cũng cần tránh

lập lại những sai lầm của người đi trước. Thông qua những chỉ dẫn này, bạn sẽ có được một vốn kiến thức sâu rộng hơn về nghệ thuật bán hàng hiệu quả.

3.4. *Thấu hiểu khách hàng*

Một bí quyết khác giúp nhân viên kinh doanh sở hữu nghệ thuật bán hàng đỉnh cao đó chính là khả năng thấu hiểu khách hàng tiềm năng của mình.

Thay vì chỉ tập trung vào những cột mốc, chỉ tiêu đề ra, “seller” nên dành nhiều thời gian để thấu hiểu những nhu cầu, mong muốn của khách hàng thông qua những cuộc trò chuyện thân mật. Mấu chốt ở đây chính là thái độ biết lắng nghe. Hãy trở thành một người bạn “tâm giao” với khách hàng. Có như thế, bạn mới có thể cung cấp đúng những gì mà họ mong muốn, khiến họ cảm thấy hài lòng và có lòng tin ở doanh nghiệp của bạn.

3.5. *Xoay chuyển tình thế khi khách từ chối*

“Làm thế nào khi khách hàng từ chối sử dụng sản phẩm/dịch vụ của doanh nghiệp?”. Đây có lẽ là một trong các câu hỏi “hóc búa” khiến cho nhân viên kinh doanh phải “đứng ngồi không yên” để tìm ra giải pháp. Thay vì cố gắng tiếp tục thuyết phục họ thay đổi suy nghĩ, bạn có thể áp dụng nghệ thuật bán hàng đỉnh cao như sau để xoay chuyển tình thế. Cụ thể:

- **Lắng nghe:** Đúng như vậy, đầu tiên, bạn cần phải dành thời gian để lắng nghe suy nghĩ của khách hàng đối với dịch vụ/sản phẩm của bạn. Điều này sẽ giúp bạn suy đoán ra được lý do vì sao khách hàng từ chối.
- **Xác định mối quan tâm của họ:** Sau khi lắng nghe, hãy thu thập những thông tin trọng tâm để xác nhận mối quan tâm thật sự của khách hàng.
- **Lồng ghép các câu hỏi điều kiện:** Hãy linh hoạt đặt các câu hỏi để đào sâu những lý do dẫn đến sự từ chối.
- **Trả lời một cách chân thực và chu đáo:** Đưa ra những giải pháp khác, kiến nghị mới mẻ, sát với nhu cầu của khách hàng một cách thành thật.

Việc xử lý một cách chuyên nghiệp như trên giúp tạo ấn tượng tốt trong lòng khách hàng. Không những vậy, có khả năng cao thay vì tiếp tục từ chối, họ sẽ bắt đầu suy nghĩ đến việc chấp nhận đề nghị, giải pháp mà bạn đưa ra.

4. **Top 3 quyển sách nghệ thuật bán hàng nên đọc**

Những cuốn sách “gối đầu giường” sẽ giúp bạn tăng kỹ năng về nghệ thuật bán hàng

4.1. *Khách hàng là số 1*

Đây là cuốn sách của tác giả Ken Blanchard. Tác giả chỉ ra những sai lầm của người bán hàng khi chỉ tập trung vào sản phẩm mà không hề quan tâm đến nhu cầu, mong muốn của khách hàng. Điều đó sẽ khiến người bán và người mua không đi đến kết quả mua hàng. Cuốn sách giới thiệu các nhân tố quan trọng giúp xây dựng, lấy khách hàng làm trọng tâm, không chỉ những lợi ích doanh nghiệp mà còn đặt quyền lợi của khách hàng lên trên.

4.2. *Kỹ năng bán hàng tuyệt đỉnh*

Tác giả Grant Cardone sẽ giúp bạn vượt qua những khó khăn trong công việc bán hàng. Những bí quyết chia sẻ trong ngành Sale để giúp bạn cạnh tranh với các nguồn đối thủ. Những tình huống cụ thể sẽ được phân tích chi tiết để người đọc nắm vững kiến thức cần thiết để xử lý tình huống, giúp thực hiện chốt đơn nhanh chóng.

4.3. *Lợi thế bán hàng*

Đối với các người yêu sách thì Dale Carnegie không còn là tác giả xa lạ, ông đã có nhiều quyển sách nổi tiếng như: Đắc Nhân Tâm, Quảng gánh lo đi và vui sống, Nghệ thuật nói trước công chúng... Với cuốn sách “Lợi thế bán hàng”, ông giới thiệu chi tiết về các bước trong quy trình bán hàng tốt nhất. Các nhân viên Sale chỉ cần áp dụng những kiến thức trong sách và thực hành tốt thì có thể trở thành nhân viên xuất sắc. Đây là cuốn sách cho những bạn quan tâm đến nghệ thuật bán hàng không nên bỏ qua.

5. **Lời kết**

Một số người cho rằng, nghệ thuật bán hàng đỉnh cao là “món quà” sẵn có dành cho những người có “duyên” với công việc kinh doanh. Tuy nhiên, trên thực tế, để tích lũy được nhiều bí kíp về nghệ thuật bán hàng, nhân viên kinh doanh nên nỗ lực, tìm tòi, học hỏi từ người có kinh nghiệm hay từ chính những trải nghiệm của bản thân.

Kinh doanh không chỉ dựa vào kiến thức chuyên môn mà còn cần phải biết những nghệ thuật bán hàng để cải thiện doanh số một cách hiệu quả. Hy vọng qua bài viết này, các “seller” đã “bỏ túi” được thêm nhiều kỹ năng bán hàng đỉnh cao.

Nếu quan tâm đến khóa học do Viện quản trị số cung cấp, hãy liên hệ ngay hôm nay để nhận được các thông tin chi tiết.