



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

KỸ NĂNG BÁN HÀNG QUA ĐIỆN THOẠI



LỜI GIỚI THIỆU

Ngày nay, khách hàng luôn có rất nhiều sự lựa chọn về sản phẩm và các doanh nghiệp đang đầu đầu vì sự cạnh tranh thị phần định vị thương hiệu. Hơn ai hết, tất cả các công ty bán lẻ đều hiểu sâu sắc: chính sự chuyên nghiệp của nhân viên quan hệ khách hàng là đại diện thương hiệu của doanh nghiệp. Họ giao tiếp, tạo dựng và giữ chân khách hàng thông qua những lần tiếp xúc với khách hàng.

Một khi Thương hiệu đã có vị thế trên thị trường thì mua hàng online, qua điện thoại được khách hàng lựa chọn vì sự tiện lợi thời gian và địa điểm. Các chuyên viên làm việc ở bộ phận bán hàng online có một nhiệm vụ rất lớn là bán được hàng, làm hài lòng khách hàng và giữ chân khách hàng mà không hề biết mệt và các cử chỉ biểu hiện của khách hàng.

Chính vì vậy việc làm chủ được Kỹ năng bán hàng và xử lý các tình huống bán hàng online thông qua điện thoại là việc mà các chuyên viên quan hệ khách hàng, người đại diện mang giá trị và lợi ích của doanh nghiệp đến cho khách hàng cần luôn trau dồi, học hỏi và phát triển.

Khóa học **"Kỹ năng bán hàng qua điện thoại"** do Tổ chức Giáo dục Đào tạo PTI thiết kế, xây dựng theo phương pháp lấy học viên làm trung tâm, giảng viên đóng vai trò dẫn dắt, gợi mở vấn đề, hỗ trợ thảo luận và đúc rút bài học kinh nghiệm, 90% là luyện tập, trình bày qua đóng vai và xử lý tình huống sử dụng giọng nói nhất định sẽ mang đến cho học viên những kiến thức, kinh nghiệm hoàn hảo để những nhân viên bán hàng qua điện thoại ngày càng trở nên hoàn hảo hơn.



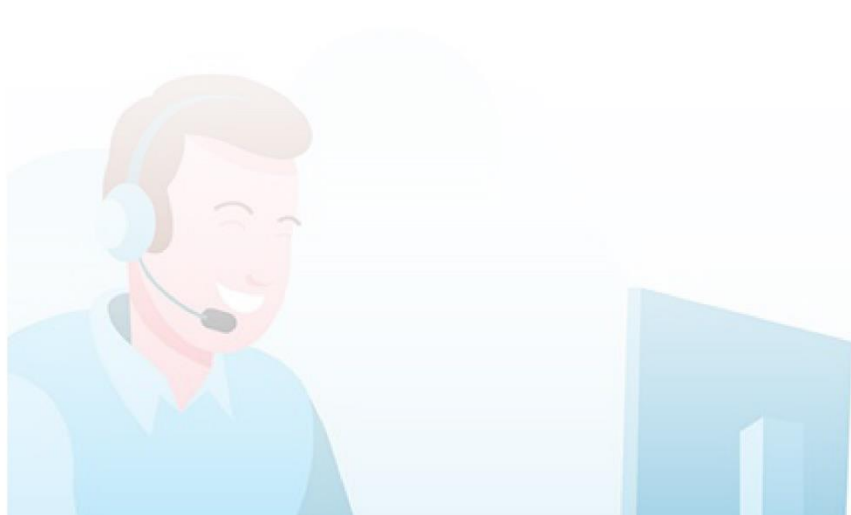
ĐỐI TƯỢNG THAM GIA

- Ban lãnh đạo của quý Doanh nghiệp và tập thể các phòng kinh doanh, phòng thị trường, phòng Marketing, phòng bán hàng, phòng chăm sóc khách hàng (CSKH) và các cá nhân có nhu cầu
- Cấp Quản lý trưởng/phó phòng kinh doanh, Marketing trực tiếp hoặc hỗ trợ nhân viên bán hàng qua điện thoại
- Cấp nhân viên liên quan trực tiếp đến công việc bán hàng và sử dụng điện thoại làm phương tiện bán hàng
- Các cá nhân đang có mong muốn trở thành người bán hàng có kỹ năng bán hàng qua điện thoại chuyên nghiệp

MỤC TIÊU CHƯƠNG TRÌNH

- Học viên sau khi hoàn thành khóa học có thể:
- Làm chủ các kỹ năng bán hàng qua điện thoại
- Làm chủ Tâm thế của người làm nghề
- Làm chủ các kỹ thuật của những chuyên gia thành công
- Xây dựng thương hiệu cá nhân và thương hiệu doanh nghiệp thông qua kỹ năng giao tiếp ứng xử với khách hàng qua điện thoại.

THỜI LƯỢNG: 04 buổi





NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

STT	Học phần	Nội dung chi tiết
1	Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại	• Thái độ và hành vi cần thiết khi gọi/nhận điện thoại • Gọi điện thoại • Nhận điện thoại • Xử lý những tình huống khó trên điện thoại • Tạo ấn tượng tích cực nơi người nhận điện thoại
2	Chuẩn bị bán hàng	• Nhu cầu khách hàng • Xác định khách hàng tiềm năng • Xác định mục tiêu cuộc gọi • Đặc tính và lợi ích của sản phẩm, dịch vụ • Nối kết lợi ích sản phẩm dịch vụ với nhu cầu khách hàng • Công thức bán hàng qua điện thoại 8 giây 4 Phút • 8 kỹ thuật bán hàng bằng tâm lý online • Các phản đối thường gặp và chuẩn bị cách xử lý • Các bước xử lý phản đối • Công thức bán hàng FAB – công thức mang thành công cho tất cả người làm kinh doanh xử lý 4 tình huống từ chối điển hình
3	Các bước bán hàng qua điện thoại	• Mở đầu cuộc gọi • Kích thích sự quan tâm • Thăm dò và xác nhận nhu cầu • Giới thiệu lợi ích của sản phẩm, dịch vụ đáp ứng nhu cầu • Xử lý phản đối • Thoả thuận hành động kế tiếp • Kết thúc cuộc gọi • Theo dõi
4	Thực hành bán hàng qua điện thoại	• Thực hành bán hàng qua điện thoại • Đánh giá & phản hồi • Áp dụng tại nơi làm việc



ĐỘI NGŨ CHUYÊN GIA

CHUYÊN GIA TRẦN THỊ MINH HẢI

Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh HSB, ĐHQGHN;
Nguyên Giám đốc điều hành, Công ty Cổ phần Học thuật EQuest Academy;
Nguyên Giám đốc phụ trách quan hệ chương trình Future Bankers.

Chuyên gia Trần Thị Minh Hải nổi tiếng với các chương trình đào tạo như: Làm chủ giọng nói – I Love My Voice, Kỹ năng chăm sóc khách hàng, Bán hàng qua điện thoại, Giao tiếp ứng xử, Tuyển dụng và Giữ chân nhân tài, Huấn luyện và Kèm cặp nhân viên. Bằng trải nghiệm của chính mình cùng mong muốn mang đến cho học viên những điều tốt đẹp nhất để phát triển bản thân, những giờ dạy của chuyên gia Trần Thị Minh Hải luôn là những buổi học thú vị chất lượng và đầy ý nghĩa.



CHUYÊN GIA HỒ MINH CHÍNH

Chuyên gia về quản trị.
Nguyên Giám đốc Kinh doanh của Unilever.



TỔ CHỨC GIÁO DỤC ĐÀO TẠO PTI

- 📍 Tầng 14, Tháp B, tòa nhà Sông Đà, Đ. Phạm Hùng, P. Mỹ Đình 1, Q. Nam Từ Liêm, Tp. Hà Nội
- 📍 Phòng 505 (The Sun), lầu 5, khu C, tòa nhà Flemington, 182 Lê Đại Hành, P.15, Q.11, Tp. HCM
- 📍 Số 106/4 Trường Chinh, Khu phố 6, P. Tân Hưng Thuận, Q.12, Tp. HCM