



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: 02 buổi





## NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

STT	Học phần	Nội dung chi tiết
1	<b>Tầm quan trọng của việc bán hàng qua điện thoại</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bản chất và tầm quan trọng của việc bán hàng qua điện thoại ;</li><li>• Những thuận lợi và trở ngại trong bán hàng qua điện thoại;</li><li>• Những kỹ năng mà nhân viên Telesale cần phải có khi bán hàng qua điện thoại.</li></ul>
2	<b>Chuẩn bị bán hàng</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Kế hoạch bán hàng &amp; chuẩn bị trước khi gọi điện thoại:</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Kế hoạch bán hàng – gọi điện ;</li><li>- Tìm hiểu thông tin nhóm khách hàng sắp tiếp cận.</li></ul></li><li>• <b>Trong lúc gọi điện thoại:</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Chào hỏi khách hàng_Tự giới thiệu_Nêu thời lượng cuộc gọi;</li><li>- Nêu mục đích cuộc gọi và giới thiệu chung về cửa hàng, sản phẩm, chương trình khuyến mãi;</li><li>- Ứng phó từ chối hoặc trả lời những câu hỏi quan tâm của khách hàng (nếu có);</li><li>- Xác định lại mục đích cuộc gọi_Cám ơn.</li></ul></li><li>• <b>Kết thúc cuộc gọi:</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Một số quy tắc khi kết thúc cuộc gọi;</li><li>- Nghệ thuật để lại ấn tượng khi kết thúc.</li></ul></li><li>• <b>Các việc cần làm sau cuộc gọi:</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Cập nhật thông tin mới từ cuộc gọi ;</li><li>- Đánh giá kết quả cuộc gọi;</li><li>- Kế hoạch cho cuộc gọi tiếp theo.</li></ul></li></ul>
3	<b>Nghệ thuật giao tiếp khi bán hàng qua điện thoại.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kỹ thuật giọng nói, phát âm, âm lượng, tạo dấu nhấn;</li><li>• Kỹ thuật lắng nghe, đặt câu hỏi &amp; phản hồi;</li><li>• Những điều nên làm khi giao tiếp qua điện thoại;</li><li>• Cách thức xử lý các tình huống phức tạp.</li></ul>
4	<b>Thực hành bán hàng qua điện thoại</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Thực hành bán hàng qua điện thoại</li><li>• Đánh giá &amp; phản hồi</li><li>• Áp dụng tại nơi làm việc</li></ul>



## ĐỘI NGŨ CHUYÊN GIA (CHUYÊN GIA THAY ĐỔI THEO TỪNG LỊCH KHAI GIẢNG)

### CHUYÊN GIA TẠ THỊ PHƯỚC THẠNH

Bà Tạ Thị Phước Thanh là một chuyên gia về quản trị. Bà có nhiều năm kinh nghiệm làm việc tại các tập đoàn đa quốc gia. Bà từng tham gia tư vấn cho nhiều tổng công ty, tập đoàn tại Việt Nam. Hiện tại bà là giảng viên cao cấp cho các chương trình đào tạo về quản lý, lãnh đạo, sản xuất, nhân sự và dịch vụ khách hàng tại các tổ chức uy tín như VCCI, PTI, World Bank, Asean...



### CHUYÊN GIA TRƯƠNG THỊ MAI

Với nhiều năm hoạt động trong lĩnh vực đào tạo với chuyên môn sâu về kinh doanh và các kỹ năng chuyên nghiệp. Hiện nay bà là giảng viên tại Tổ chức Giáo dục Đào tạo PTI và nhiều đơn vị uy tín khác với hơn 100 doanh nghiệp tại Việt Nam. Bà chuyên khảo sát nhu cầu đào tạo thực tế, thiết kế tài liệu, giáo trình theo yêu cầu riêng của từng doanh nghiệp.



### 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
- 📍 Tầng 2, tòa nhà N01-T1, KĐT Đoàn Ngoại Giao, P. Xuân Tảo, Q. Bắc Từ Liêm, Tp. Hà Nội
- 📍 106/4 Trường Chinh, Khu Phố 6, P. Tân Hưng Thuận, Q.12, Tp. Hồ Chí Minh