

# Kịch bản bán hàng TeleSale: Khu Dân Cư Suối Tân, Cam Lâm, Khánh Hòa

| Bước thực hiện             | Nội dung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ghi chú                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Xem lại thông tin sản phẩm | <p>Thông tin dự án: <a href="https://nhadatvip.org/duan3">https://nhadatvip.org/duan3</a></p> <p>Và Trello <a href="https://trello.com/invite/b/Z2WiC52i/d82ffc0c6a90ce9abf2777be32255d83/kich-ban-telesale-bds-200820">https://trello.com/invite/b/Z2WiC52i/d82ffc0c6a90ce9abf2777be32255d83/kich-ban-telesale-bds-200820</a></p> <p>Danh sách lô đất cần bán: &lt;&lt;link&gt;&gt;</p> <p>Kịch bản bán hàng bất động sản và quy trình chăm sóc khách hàng 210820 trên dự án thực tế.</p> <p>Video: <a href="https://youtu.be/cHGMCupm0Uk">https://youtu.be/cHGMCupm0Uk</a></p> <p>Kịch bản bán hàng <a href="https://sangnt.com/kich-ban-telesales/">https://sangnt.com/kich-ban-telesales/</a></p> | Kiến Thức là sức mạnh                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Chuẩn bị tâm thái TeleSale | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Tâm</b> thái vui vẻ, thoải mái</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Tâm</b> mang giá trị cho khách hàng</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Tâm</b> giúp đỡ khách hàng</li> <li>❖ <b>Tin</b> tưởng bản thân</li> <li>❖ <b>Tin</b> tưởng công ty</li> <li>❖ <b>Tin</b> tưởng sản phẩm</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>3 Tâm</b> thái</li> <li><input type="checkbox"/> <b>3 Tin</b> Tưởng</li> </ul>                                                                                                                         |
| B1: Chào hỏi, thiện cảm    | <p>Em Chào Anh Tuấn, Em là Hòa bên Nhà Đất VIP chia sẻ thông tin đầu tư đất nền ở Cam Lâm Khánh Hòa.</p> <p>Anh Tuấn có muốn đầu tư hay mua để ở khu vực này chứ?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Quy Tắc CTN: Cười Tên Nghe</li> <li><input type="checkbox"/> Đặt câu hỏi <b>lựa chọn</b> 1 trong 2 thay vì yes/no.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>3 Tên</b>: Hỏi Tên, Nhắc Tên, Xưng Tên</li> </ul> |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | <p><b>❑ Có: Dạ, Rất vui khi được chia sẻ thông tin cho a Tuấn</b></p> <p>❑ không: Dạ, vậy a Tuấn đang đầu tư khu vực nào để em hỗ trợ?</p> <p>Trường hợp không biết tên: <i>Xưng hô Anh/Chị</i><br/> <i>Cách hỏi tên khéo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E có thể xưng hô với anh tên gì ạ?</i></li> <li>• <i>Rất vui khi được bên tên anh là gì?</i></li> </ul> <p>Note: [tên khách] = Tuấn, [tên telesale] = Hòa</p>                                                                                                                                             | <p>❑ Thu thập thông tin phản hồi</p>                                                                                                                                                                                                 |
| B2: Tìm hiểu nhu cầu | <p>Bên em Hòa Nhà Đất VIP đang có suất nội bộ đất nền dự án KDC Suối Tân, Cam Lâm Khánh Hòa. Giá rẻ hơn thị trường lời ngay khi mua.</p> <p>❑ Anh Tuấn ở khu vực nào ở Khánh Hòa?</p> <p>❑ Mình có muốn đầu tư thêm cho con cái chứ anh?</p> <p>❑ Ngân sách đầu tư anh Tuấn có khoảng bao nhiêu để em Hòa hỗ trợ?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Bước 2 và Bước 3 tùy vào trường hợp mà linh động xử lý.</p> <p><b>3: Khu Vực, Gia Đình, Ngân Sách</b><br/> Mục đích: Hiểu Khách và Giá tiềm năng Khách Hàng<br/> Trường hợp khách hàng khó có thể qua bước 3: Chia sẻ lợi ích</p> |
| B3: Chia sẻ lợi ích  | <p><b>Lợi ích 1</b> Giá: Đất nền đã có sổ tiềm năng tăng giá 20-30%</p> <p><b>Lợi ích 2</b> Vị trí: Vị trí gần khu công nghiệp Suối Dầu 1km có thể xây cho công nhân thuê, đang thiếu hụt nguồn cung.</p> <p><b>Lợi ích 3</b> Hạ tầng: Chủ đầu tư chịu chi đầu tư cơ sở hạ tầng đẹp nhất khu vực gần đó: Công viên xanh mát, Đường nhựa nhẵn bóng, Điện nước chờ sẵn.</p> <p>Ngoài ra còn: ....</p> <p>Đánh giá khách hàng: <b>Mấy khách hàng mua bên em đều rất thích thú dự án, pháp lý đã có sổ mua sang tên ngay, hạ tầng tiện ích tuyệt vời. Anh Tuấn mà xem là thích ngay.</b></p> | <p>❑ <b>3 Điểm Lợi</b> nổi trội dự án</p>                                                                                                                                                                                            |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>B4: Xử lý tình huống<br/>(t.ừ ch.ối)</p> | <p><b>Giá đất cao:</b> Tôi thấy giá đất cao? ... ☑ <b>Dạ, đúng</b> rồi anh. Giá cao so với đất trồng cây và chưa thổ cư. VÀ bên dự án được đầu tư công viên, đường 8m, mà xung quan chưa ai làm. Xung quanh bán giá cao hơn e nhiều mà chưa có hạ tầng.</p> <p><b>Khách bị làm phiền:</b> Tôi đang bận/ tôi không quan tâm / tôi thấy quảng cáo phiền quá ... ☑ <b>Dạ, Cảm ơn</b> a Tuấn đã bắt máy và trả lời [mỉm cười], Xin lỗi anh Tuấn. Rất vui nếu được anh Tuấn điều mà anh chưa hài lòng được không ạ?</p> <p><b>Khách không có tiền:</b> Tôi không có tiền? (90%) nhà Anh nghèo lắm ... ☑ <b>Dạ, cảm ơn</b> A Tuấn đã quan tâm đến đất nền Suối Tân. <b>Mấy khách em ban đầu như anh vậy?</b> Sau thời gian họ vay mượn đầu tư rồi cũng sẽ có tiền. Anh không có đầu tư được mới giới chứ. Đừng chừ có tiền rồi đi đầu tư.</p> <p><b>Tri hoãn:</b> Để tôi xem lại/ để tôi hỏi vợ (chồng) rồi báo lại em ☑ <b>Dạ,</b></p> <p><b>Khách khó tính:</b> khách ra về dạy đời, ... ☑ “ôn nghèo kể khổ”</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Thuyết đồng hành:</b> Đồng quan điểm khách +VÀ+ Hành theo ý mình.</li> <li>❖ Nói “<b>Cảm ơn</b>” và “mỉm <b>Cười</b>”</li> <li>❖ Kể khổ</li> <li>❖ Bên thứ 3</li> </ul>      |
| <p>B5: Chốt gặp/ hẹn</p>                    | <p>Mục đích chốt gặp/hẹn để chia sẻ thông tin thực tế hoặc chốt đi xem dự án thực tế.</p> <p>1. hẹn gặp trực tiếp 2. Add zalo group thông tin dự án 3. Mời đi xem dự án.</p> <p><b>Khan hiếm:</b> Bên em còn 1 suất nội bộ giá tốt? mời anh Tuấn đầu tư. ☑ <b>yes</b>☑ mời đi xem đi xem dự án.</p> <p><b>Lựa chọn:</b> Nãy giờ a Tuấn đã thích rồi. Em mời anh thứ 6 hoặc thứ 7 này đi xem dự án.</p> <p><b>Chốt sale từng giai đoạn:</b> Nãy giờ em chia sẻ dự án tiềm năng đúng ko anh? ☑ <b>Đúng</b>. Dự án đầu tư bài bản và đã có sổ đúng ko a? ☑ <b>Đúng</b>. Em mời a đi xem dự án vào thứ 7 hoặc chủ nhật này nha. ☑ <b>Yes</b></p> <p><b>Giá trị:</b> Công ty em còn 2 suất tặng quà 20 triệu + chuyển nghỉ dưỡng 5*, em mời anh tham dự để nhận quà tặng.</p>                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ <b>Chốt sale:</b> Khan hiếm, lựa chọn, chốt sale từng giai đoạn, Giá trị. Mô hình SPIN</li> <li>☐ <b>Tử Huyệt cảm xúc:</b> Bản Thân, Tình yêu, Tiền Bạc, Danh Tiếng.</li> </ul> |
| <p>Quy tắc 137</p>                          | <p>Sau 1 cuộc gọi / gặp mặt thì nhắn 1 tin: [chúc] +[tên mình]+ [tên công ty]+ [Sản phẩm] + [Kêu gọi lưu thông tin]</p> <p>3 ngày nhắn tin chúc khách.</p> <p>7 ngày liên hệ + gọi điện hỏi thăm khách.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>1 lần gọi/ gặp ☑ 1 ngày Biết.</p> <p>3 lần nhắn tin ☑ 3 ngày Nhớ.</p> <p>7 lần quan tâm ☑ 7 ngày Quen.</p>                                                                                                            |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>Mẫu nhắn tin:</p> <p>Lưu thông tin:</p> <p>* Chào A Tuấn, Em là Hòa bên NhaDatVIP.org. cảm Ơn anh đã quan tâm dự án Suối Tân. Chúc anh Tuấn buổi tối vui vẻ. A lưu thông tin em khi cần hỗ trợ.</p> <p>* Chúc A Tuấn ngày tốt lành và gặp nhiều thuận lợi. Em Hòa bên NhaDatVIP.org. A lưu thông tin em khi cần hỗ trợ.</p> <p>Lên lịch “tin nhắn chờ”</p> <p><a href="https://9mobi.vn/hen-gio-gui-tin-nhan-tren-dien-thoai-samsung-1099n.aspx">https://9mobi.vn/hen-gio-gui-tin-nhan-tren-dien-thoai-samsung-1099n.aspx</a></p> |  |
|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |