

LÀM GÌ ĐỂ THÀNH CÔNG KHI GẶP GỠ KHÁCH HÀNG

Chờ đợi khách hàng tiềm năng

Nguyên nhân khiến người bán hàng có thể phải chờ đợi là do: người bán đến sớm hơn, khách hàng bận, hoặc khách hàng cố tình đến trễ để thăm dò thái độ của người bán trước khi tiếp xúc. Vì thế, người bán hàng cần dự trù thời gian hẹn vào kế hoạch tiếp xúc khách hàng của mình.

Cách xử lý để tranh thủ thời gian chờ đợi:

- Lập báo cáo bán hàng;
- Nghiên cứu sản phẩm mới;
- chuẩn bị các kế hoạch chào hàng;
- Chuẩn bị bổ sung thông tin bán hàng;
- Nắm lại tình hình hoạt động của Công ty mình, v.v...

Khi khách hàng trễ hẹn, cần nắm thời gian phải đợi và trong trường hợp quá lâu ảnh hưởng đến cuộc hẹn kế tiếp cần lịch sự đề nghị cuộc hẹn khác.

Giới thiệu ban đầu

- Là khoảnh khắc rất quan trọng có thể ảnh hưởng đến kết quả của các bước kế tiếp
- Nếu gây được ấn tượng tốt sẽ đưa đến kết quả là khách hàng chăm chú lắng nghe
- Nếu không gây ấn tượng tốt sẽ hình thành hàng rào chắn mà người bán có thể khó vượt qua.
- Yếu tố then chốt để đạt hiệu quả chính là sự thích nghi của người bán với tình huống phát sinh khi tiếp xúc với khách hàng: tại văn phòng, quán cà phê, quán ăn, khu giải trí, v.v..
- Một số hình thức chào hỏi ban đầu của các dân tộc:

Gây ấn tượng mạnh

- Phong cách chuyên nghiệp;

- Y phục chỉnh tề;
- Thể hiện sự từng trải, đáng đi, nhịp chân khoan thai, thái độ từ tốn;
- Ánh mắt, nụ cười thân thiện luôn nở trên môi;
- Phát âm chuẩn xác tên khách hàng, đặc biệt khi tiếp xúc khách nước ngoài.

Bắt tay

- Là nghi thức ban đầu khởi đầu cho việc mời chào khách mua hàng;
- Tại văn phòng của khách: Khách hàng là người chủ động bắt tay;
- Người bán hàng cần nhanh nhẹn bắt tay khách hàng với sự chân thành và thái độ trong sáng, niềm nở;
- Biểu tượng sức mạnh tinh thần của người bán và thể hiện tính cách, thái độ của người bán đối với khách hàng: niềm nở hay thờ ơ, thiếu quan tâm, vồn vã quá mức v.v...
- Người giao tiếp đều có quyền đưa tay lúc gặp nhau hay khi chia tay, nhưng cần quan tâm phong tục tập quán địa phương, địa vị, tuổi tác và giới tính, v.v...
- Khi bắt tay, kết hợp đan xen 5 yếu tố cơ bản:

- § Thái độ trong khi bắt tay: tự tin, thân thiện, nhiệt tình, hờ hững;
- § ánh mắt, nụ cười trong khi bắt tay;
- § Chiều sâu của các ngón tay đan xen;
- § Thời gian trong khi bắt tay;
- § Mức độ ấm của lòng bàn tay thể hiện trạng thái tâm lý của phía đối tác.