

Kỹ năng đặt câu hỏi trong nghệ thuật bán hàng



Dao Nguyen

Bán Hàng và Nghệ Thuật Đặt Câu Hỏi

Kỹ năng bán hàng thành công có thể dựa vào mô thức SPIN: Tình hình (Situation), vấn đề (Problem), gợi ý (Implication) và định hướng (Need-payoff). SPIN là chữ cái đầu tiên của bốn dạng câu hỏi này bằng tiếng Anh. Cấu trúc của những câu hỏi gợi ý có thể như sau: “Nếu để vấn đề này tiếp diễn, thì liệu công ty anh/chị có thể sẽ phải gánh chịu những hậu quả nào?”. Có nghĩa, bạn giúp khách hàng liên hệ đến những hậu quả tức thời nếu vấn đề không được giải quyết, đây là một phần quan trọng trong [kỹ năng bán hàng chuyên nghiệp](#) mà bạn cần lưu ý.



9 kỹ năng đặt câu hỏi trong nghệ thuật bán hàng

Theo các nghiên cứu của nhóm Huthwaite Inc., thì cuộc gặp gỡ giữa nhân viên bán hàng và khách hàng sẽ hiệu quả hơn nếu khi nói chuyện, bằng một loạt các câu hỏi định hướng, nhân viên bán hàng gợi ý khách hàng phải tự nói về những ưu điểm và lợi

ích của thương vụ mua bán này. Lấy ví dụ về vụ mua ô tô trên, người bạn của Neil Rackham có thể hỏi: “Thế liệu với một chiếc ô tô mới có giải quyết được những vấn đề của anh không? Anh nghĩ thế nào, anh sẽ được những gì? Chiếc ô tô mới có thể giúp được gì anh trong cuộc sống không?”.

Nghệ thuật sử dụng câu hỏi để bán hàng thành công

Làm thế nào để thuyết phục khách hàng mua hàng? Có rất nhiều bí quyết chốt bán hàng thành công. Một kỹ năng sống không thể thiếu trong bán hàng đó là kỹ năng đặt câu hỏi. Bạn hãy thuyết phục khách hàng bằng cách đưa ra các câu hỏi có tác dụng dẫn dắt khách hàng đến quyết định mua hàng bởi đó chính là ý tưởng anh ta khởi xướng. Áp lực này do chính bản thân khách hàng tạo ra, nó đến từ bên trong và rất mạnh mẽ.

Người bán hàng phải biết đặt câu hỏi

Các câu hỏi được sử dụng linh hoạt trong từng hoàn cảnh và từng trường hợp áp dụng khác nhau. Một vài câu hỏi luôn gắn liền với thái độ nhất định, một số khác phải kết hợp với óc sáng tạo và những sự việc có thể dự đoán trước. *9 câu hỏi kết thúc giúp bạn chốt bán hàng thành công:*

1. Chỉ riêng tính năng này thôi cũng đáng để anh sở hữu nó rồi, đúng không thưa anh?
2. Khi cài đặt thiết bị này, anh có muốn chúng tôi mô tả lại các tính năng chính không?
3. Anh có cần tham khảo ý kiến ai khác trước khi đặt hàng hay không?
4. Chúng tôi còn tồn kho rất ít, liệu ông có thể chờ thêm 2 tuần nữa không, thưa ông?
5. Nếu anh thấy sản phẩm này thực sự đem lại lợi ích cho anh và hoàn toàn với hài lòng với những điều khoản đi kèm thì còn điều gì cản trở anh mua hàng ngay hôm nay hay không?
6. Anh muốn phiếu rút thăm trúng thưởng tên ông hay tên vợ ông?
7. Giữa một khóa học chơi gôn và một kỳ nghỉ tại khu resort ABC thì phần thưởng nào hấp dẫn ông hơn??
8. Ông muốn thanh toán với hình thức chuyển khoản hay thanh toán bằng tiền mặt, thưa ông?
9. Anh thích mẫu màu xanh hay màu hơn ?

Các chiến thuật đặt câu hỏi để chốt bán hàng thành công

1. Chiến thuật đưa ra sự lựa chọn

Một chiến thuật hết sức hiệu quả trong bán hàng đó là để khách hàng lựa chọn. Tôi xin kể lại cho các nghe câu chuyện bán hàng theo chiến thuật đưa ra sự lựa chọn và hay xem họ đã thành công như thế nào nhé?

Tôi làm công việc bán các vật dụng gia đình như bát đĩa sứ, cốc chén...tôi thường giới thiệu các bộ bát đĩa bằng sứ trước tiên vì có bầy bộ khác nhau nên tôi thực hiện như sau: Bộ bát đĩa đầu tiên mà tôi chọn giới thiệu là bộ mà tôi biết các cô gái sẽ thích bởi đó là một giải pháp an toàn. Sau khi hết lời ca ngợi bộ bát đĩa thứ nhất, tôi tiếp tục giới

thiệt bộ thứ 2, rồi tôi đặt câu hỏi đầu tiên: Nếu đây là 2 bộ bát đĩa sứ duy nhất trên thế giới và cô phải đưa ra quyết định ngay bây giờ, cô sẽ chọn bên nào?

Quảng Cáo

Sau khi cô ấy đưa ra quyết định, tôi sẽ cất đi bộ còn lại. Tôi cứ tuân tự làm như thế cho đến bộ bát đĩa thứ 7, và trong mọi trường hợp, tôi đều biết được lựa chọn cuối cùng của khách hàng là gì. Khi cô ấy chọn được bộ bát đĩa ưng ý nhất tôi trao cho cô ấy thêm một lựa chọn nữa trước khi kết thúc thương vụ: "Cô muốn bộ bành dành cho bàn năm người ăn hay bảy người ạ?" Bạn có thể tham khảo thêm tại chương trình đào tạo Kỹ năng bán hàng tại cổng đào tạo trực tuyến Academy.vn.

2. Chiến thuật "ràng buộc"

Khách hàng của chúng ta thường hay đưa ra các câu hỏi như: "Cái này có màu xanh không?" Nếu câu trả lời là có càng khiến bạn khó tiến đến việc chốt bán hàng, khi đó bạn nên hỏi lại: Nếu có mẫu màu xanh thì anh có muốn mua nó hay không ạ? Khi khách hàng trả lời câu hỏi của bạn tức là họ có ý định mua sản phẩm đó. Do vậy, ràng buộc khách hàng một cách khôn ngoan sẽ khiến bạn dễ dàng chốt đơn hàng hơn. Mỗi câu hỏi nên hướng đến việc khiến cho khách hàng chấp nhận lời đề nghị của bạn và hành động kết thúc lời đề nghị mua hàng bằng một câu hỏi mang tính thuyết phục sẽ tạo điều kiện cho thương vụ thành công hơn.

3. Chiến thuật "khách hàng thân thiết"

Thật tuyệt vời nếu bạn hoặc nhân viên của mình nhớ ra khách hàng đã từng mua hàng của mình. Bạn bước vào quán cafe, cô phục vụ thân thiện: " Anh vẫn dùng đen đá như mọi khi chứ ạ?" hay " lâu rồi mới thấy anh ghé qua?" Những câu hỏi này khiến khách hàng cảm thấy mình được trân trọng và dường như chỉ có mình mới được đối xử đặc biệt như thế, họ chắc chắn sẽ lưu lại quán của bạn thường xuyên! Trong trường hợp bạn không thể nhớ khách hàng hoặc họ không phải là khách hàng cũ của mình, chiến thuật "khách hàng thân thiết" vẫn được áp dụng như sau:

*Một người khách bước vào cửa hàng thời trang và nói: "Tôi muốn mua một bộ com-lê".
Bạn mỉm cười và đáp: "Rất vui được phục vụ anh, đồ cho nam ở phía này, thưa anh!
"và dẫn anh đến khu vực mua hàng, đi được vài bước, bạn quay lại và nói: "Nếu anh không phiền, để thuận tiện cho việc lựa chọn, em có thể biết anh dành bộ com-lê này cho dịp gì, thưa anh, hay anh đang muốn hoàn thành bộ sưu tập com-ple của mình?"
Chiến lược bán hàng này giúp bạn tạo cho khách hàng cảm giác vô cùng thân quen và thể hiện được sự chuyên nghiệp, quan tâm đến khác.*

Hầu hết những người làm công việc bán hàng đều ý thức được tầm quan trọng của việc đặt câu hỏi, nhưng hầu hết họ đều mắc phải những sai lầm nghiêm trọng trong việc đặt câu hỏi. Trước tiên, đó là cách đặt câu hỏi, tiếp theo là thái độ. Thái độ của người bán hàng là điều vô cùng quan trọng. Người bán hàng phải tâm niệm rằng thái độ phục vụ luôn được đặt lên hàng đầu. Ghi nhớ và vận dụng cách đặt câu hỏi trong bán hàng sẽ giúp bạn chốt các thương vụ một cách dễ dàng hơn!

Những câu hỏi dẫn đến hành động mua hàng

Câu hỏi tình hình

- Công ty anh/chị có bao nhiêu nhân viên?
- Anh/chị đang sử dụng thiết bị nào?
- Anh/chị đã mua hẳn thiết bị này hay đang thuê?
- Anh/chị đã sử dụng thiết bị này lâu chưa?
- Ai là người chịu trách nhiệm về chất lượng của thiết bị được mua?

Câu hỏi vấn đề

- Anh/chị có hài lòng với mức lợi nhuận hiện tại của công ty không?
- Chắc với thiết bị này khó lòng đạt được định mức công việc cần phải có sự chính xác cao như thế này?
- Sau một thời gian sử dụng thiết bị lâu như thế, anh/chị đã gặp phải trục trặc nào chưa?
- Sự trục trặc nào khó giải quyết nhất?

Câu hỏi gợi ý khi bán hàng:

- Vì những trục trặc này chắc lợi nhuận của công ty sẽ bị ảnh hưởng?
- Vì lợi nhuận giảm, anh/chị có buộc phải giảm bớt tiền thưởng hoặc quyết định tăng lương cho nhân viên không?
- Điều này chắc làm các nhân viên không được hài lòng?
- Trong trường hợp như thế, liệu họ có bỏ đi tìm việc khác không?

Câu hỏi định hướng cho việc mua hàng:

- Nếu mua thiết bị này thì có giúp ích được gì cho anh/chị không?
- Tại sao điều này lại có lợi?
- Anh/chị nói gì về việc tăng chất lượng sản phẩm/dịch vụ?
- Có bố công không, nếu các sự cố ít đi và chi phí cho lĩnh vực này sẽ giảm tới 10%?
- Sếp của anh/chị có thể quan tâm đến điều gì ở những thiết bị mới?

10 điều tối kỵ bạn không được nói với khách hàng

1. **“Sản phẩm này chả có vấn đề gì cả”**. Thậm chí nếu bạn tự tin khẳng định rằng sản phẩm của bạn rất tốt cũng đừng nên thể hiện rằng khách hàng của bạn chả biết gì cả, hay họ đang nói dối. Hãy hỏi họ xem họ đã sử dụng như thế nào, chuyện gì đã xảy ra và từ đó giải thích cho họ nếu bạn phát hiện ra điều mà khách đã làm không đúng khi sử dụng.
2. **“Bạn thử lại lần nữa được không?”**. Bạn không muốn khách hàng cảm thấy rằng thời gian của họ không thành vấn đề và rằng họ không phải là người quan trọng để bạn cung cấp dịch vụ tốt chứ? Chắc chắn sẽ có những lúc bạn không đủ thời gian để hỗ trợ khách hàng ngay lập tức. Trong trường hợp này, hãy xin lỗi khách hàng, hẹn họ vào một thời gian khác bạn sẽ kiểm tra cho họ, và có thể đưa ra một số chương trình ưu đãi vì họ đã chờ đợi.

3. **“Bạn nên đọc kĩ hơn”**. Ai trong chúng ta thường bỏ qua thông tin được in trên sản phẩm một hoặc hai lần? Nếu bạn không thể đổi đơn hàng của khách hoặc refund cho họ, bạn cũng nên giải thích rõ ràng cho họ về giá trị của doanh nghiệp và cố gắng đáp ứng họ với một lý do phù hợp.
4. **“Tôi không biết”**. Cách tốt nhất để nói khi bạn thật sự không biết là “ Tôi không chắc về điều đó, tuy nhiên tôi sẽ kiểm tra lại thông tin này cho bạn”. Không nhớ một vài điều chi tiết về sản phẩm, dịch vụ không phải là vấn đề quá lớn, nhưng cách diễn đạt điều đó với khách hàng thì hoàn toàn ngược lại.
5. **“Chúng tôi không hỗ trợ vấn đề đó”**. Nếu nói điều này, chẳng khác gì nói khách hàng không nên quan tâm, sử dụng dịch vụ hay sản phẩm của bạn. Họ đã quan tâm tới việc bạn có thể hỗ trợ họ hay không, nếu bạn thật sự không thể hỗ trợ họ, [cách ứng xử với khách hàng](#) tốt nhất trong trường hợp này là bạn nên xin lỗi họ vì điều này.
6. **“Tôi sẽ cho bạn một ơn huệ”**. Đây là câu cực kì cấm kị để nói với khách hàng. Thậm chí nếu bạn cảm thấy bạn đang rộng lượng với họ, thì việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng cũng quan trọng hơn rất nhiều. Vì thế đừng bao giờ nói những câu như vậy với khách hàng của mình
7. **“Đó không phải là trách nhiệm của tôi”**. Khi một khách hàng tìm tới bạn để phàn nàn về một vấn đề hay có nhu cầu cần hỗ trợ, bạn cần hỗ trợ họ giải quyết mọi vấn đề và thắc mắc. Bạn có thể không giải quyết được một vấn đề nào đó vượt quá thẩm quyền, hoặc chuyên môn của mình thì cũng không thể nói như vậy với khách hàng. Hãy tiếp nhận vấn đề đó và đưa họ tới với người có thể làm giải quyết cho họ. Hãy khiến khách hàng cảm giác mình được đối xử như những khách VIP.
8. **“Đừng lo về điều đó”**. Nếu bạn nghĩ khách hàng của bạn đang nghĩ quá hay lo lắng quá đáng về một vấn đề nào đó liên quan tới sản phẩm, dịch vụ của bạn thì cũng đừng nên nói với họ như vậy. Hãy chỉ cho họ thấy tại sao họ không cần phải lo nghĩ bằng một giọng điệu nhẹ nhàng, thân thiện. Đồng thời hứa với họ rằng bạn sẽ hỗ trợ họ nếu có bất kì điều gì xảy ra không như mong đợi.
9. **“Tôi không cần bạn mua”**. Bạn không muốn làm ăn nữa? Nếu bạn nghĩ rằng khách hàng thô lỗ đã đi quá xa, cũng đừng nên nói với họ bằng giọng điệu đầy hậm hực đó. Đơn giản, hãy nói với họ rằng bạn không thể giúp họ và mời họ rời đi chỗ khác.
10. **“Không phải việc của tôi”**. Sự hài lòng của khách hàng là một trong những vấn đề mà chúng ta cần quan tâm nhất khi làm dịch vụ hoặc bán hàng. Nếu bạn xem thường nhu cầu của khách, bạn đang đi sai hướng và điều này có thể sẽ khiến bạn phải trả giá rất nhiều.

Kết luận:

Hầu hết nhân viên bán hàng đều ý thức được tầm quan trọng của kỹ năng đặt câu hỏi trong nghệ thuật bán hàng, nhưng lại luôn sai lầm khi ứng dụng. Đặt câu hỏi đúng trọng tâm và nhu cầu của khách hàng theo các hướng dẫn trên đây sẽ giúp bạn bán được sản phẩm nhanh chóng. Vì thế, đừng ngần ngại rèn luyện kỹ năng bán hàng đặc biệt

này trở thành thể mạnh của bạn. Chúc các bạn có thêm nhiều bí quyết bán hàng hiệu quả hơn!

Tổng hợp

Bài viết thuộc chủ đề: kỹ năng bán hàng, kỹ năng sống, bán hàng chuyên nghiệp, kỹ năng đặt câu hỏi, thuyết phục khách hàng, giao tiếp ứng xử với khách hàng.

Tags: ***kỹ năng mềm, kỹ năng bán hàng, kỹ năng, học kỹ năng bán hàng, bán hàng chuyên nghiệp, kỹ năng đặt câu hỏi cho khách hàng***