



Hiệu Quả Kinh Doanh: Vượt Qua Phản Đối Của Khách Hàng

eBook

Hiệu Quả Kinh Doanh: Vượt Qua Phản Đối Của Khách Hàng

Trong mọi tình huống kinh doanh, trước khi khách hàng quyết định mua thì bạn sẽ gặp không ít ý kiến phản đối từ họ. Cách chúng ta cố "xử lý" phản đối thường lại đẩy khách hàng ra xa hơn. Giải quyết các phản đối hiệu quả là một tiến trình đòi hỏi sự cẩn thận, chân thành lắng nghe và những ứng đáp xác thực, tích cực đối với mỗi quan tâm của khách hàng.

Phản đối của khách hàng không phải luôn lý trí mà hầu hết đều bắt nguồn từ cảm xúc. Nếu bạn muốn gây dựng một mối quan hệ hợp tác lâu dài, bạn phải đáp ứng được các nhu cầu cảm xúc của khách hàng và giải quyết những chướng ngại mua hàng của họ.



1

Việc lắng nghe phản đối của khách hàng thường là rất thử thách. Hầu hết những nhân viên bán sẽ chỉ thường gặp phải một số những phản đối thông dụng. Chính vì vậy chúng ta nhìn chung đều nghĩ mình biết những gì khách hàng sắp nói, và dĩ nhiên thường tin rằng mình biết cách phản hồi. Do khá quen thuộc các phản đối hay gặp, bạn thường có khuynh hướng mới nghe một nửa đã vội trả lời. Thay vào đó, tận dụng phản đối như một cơ hội làm chậm lại tiến độ mua hàng để dành thời gian tập trung lắng nghe để thấu hiểu và thấy được sự phản đối từ quan điểm của khách hàng.

2

Khi khách hàng đưa ra một ý kiến phản đối, có thể nhìn nhận nó theo bốn cách:

- Điều họ nói
- Điều bạn nghe
- Điều bạn suy ra từ phản đối đó
- Điều họ thực sự nghĩ

Một điều rất quan trọng là trước khi phản hồi lại các mối quan tâm của khách hàng, cả bạn và họ cần hiểu rõ ràng vấn đề cần quan tâm là gì. Cần tránh hiểu sự phản đối theo cách chủ quan, bởi vì câu trả lời của bạn có thể sai nếu bạn hiểu vấn đề theo hướng riêng của mình.

3

Câu đệm là những câu nói nhằm xác nhận bạn lắng nghe khách hàng, hiểu phản đối và nhận thức được tầm quan trọng của chúng. Khi khách hàng đưa ra một lời phản đối, điều đầu tiên bạn nên làm là phản hồi bằng câu đệm. Câu đệm không được tỏ thái độ đồng ý, bất đồng hay giải quyết phản hồi.

Ví dụ những câu đệm:

Phản đối: Mức giá của bạn quá cao so với suy nghĩ của tôi.

Trả lời: Tôi hiểu được sự quan tâm của anh về hiệu quả đầu tư cho dự án.

Phản đối: Tôi hài lòng với nhà cung cấp hiện tại.

Trả lời: Tôi chắc rằng nhà cung cấp hiện tại của bạn đã làm rất tốt.

Phản đối: Đội ngũ nhân viên của tôi hài lòng với phương pháp làm việc hiện tại..

Trả lời: Chắc chắn là bạn luôn muốn nhân viên làm việc thoải mái nhất.

Phản đối: Tôi không nghĩ công ty mình đã sẵn sàng để thay đổi vào thời điểm này.

Trả lời: Tôi hiểu rằng bạn luôn muốn ra quyết định đúng vào thời điểm hợp lý nhất.

4

Câu phản hồi của bạn phải được quyết định dựa trên nhiều yếu tố, bao gồm quan hệ của bạn với khách hàng, lợi ích chung, và viễn cảnh kinh doanh. Tuy nhiên, một trong những cách phản hồi hay nhất đối với các phản đối là bằng chứng. Bởi vì bằng chứng luôn đánh tan nghi ngờ.

D Demonstration Trình diễn

E Example Đưa ví dụ

F Fact Sự thật

E Exhibit Vật phẩm

A Analogy So sánh liên tưởng

T Testimonial Phản hồi của khách hàng

S Statistics Số liệu thống kê

5

Bạn có thể nghĩ rằng mình đã làm một việc rất tốt giải quyết phản đối của khách hàng. Tuy nhiên, điều quan trọng là khách hàng cảm thấy như thế nào. Trước khi tiếp tục, hãy dành ít phút đánh giá xem khách hàng có sẵn sàng tiến tới một cam kết mua hàng hay không.

Ví dụ:

Điều đó có làm cho bạn thoải mái hơn với khoản thuê này không?

Bạn thấy điều đó như thế nào?

Điều đó đã giải quyết được mối quan tâm của bạn chưa?