

**GIA NHẬP
ĐỘI NGŨ BÀN HÀNG
CHUYÊN NGHIỆP**

SALES TECHNIQUES by Bill Brooks

Copyright © 2004 by The McGraw-Hill, Companies, Inc.

All rights reserved

KỸ NĂNG BÁN HÀNG

Bản quyền tiếng Việt © Công ty Cổ phần Sách Alpha, 2024

Alpha Books - Better Knowledge, Better Success

Thương hiệu sách Quản trị kinh doanh số 1 thị trường

Alpha Books không bán sách, chúng tôi bán những kinh nghiệm và kiến thức kinh doanh, quản trị hàng đầu thế giới.

Không phần nào trong xuất bản phẩm này được phép sao chép hay phát hành dưới bất kỳ hình thức hoặc phương tiện nào mà không có sự cho phép trước bằng văn bản của Công ty Cổ phần Sách Alpha. Chúng tôi luôn mong muốn nhận được những ý kiến đóng góp của quý vị độc giả để sách ngày càng hoàn thiện hơn.

Biên mục trên xuất bản phẩm của Thư viện Quốc gia Việt Nam

Brooks, William T.

Gia nhập đội ngũ bán hàng chuyên nghiệp / William T. Brooks ; Trầm Hương dịch. - H. :

Công Thương ; Công ty Sách Alpha, 2024. - 296 tr. ; 21 cm

ISBN 978-604-481-421-6

1. Bán hàng 2. Kỹ năng

658.85 - dc23

COM0210p-CIP

Góp ý về sách, liên hệ về bản thảo và bản dịch: publication@alphabooks.vn

Liên hệ hợp tác về nội dung số: ebook@alphabooks.vn

Liên hệ hợp tác xuất bản & truyền thông trên sách: publication@alphabooks.vn

Liên hệ dịch vụ tư vấn, đại diện & giao dịch bản quyền: copyright@alphabooks.vn

**GIA NHẬP
ĐỘI NGŨ BÁN HÀNG
CHUYÊN NGHIỆP**

Trần Hương dịch

SELLING TECHNIQUES

**William
T. Brooks**



**NHÀ XUẤT BẢN
CÔNG THƯƠNG**

- ▶ 20 lỗi lớn nhất cần tránh trong bán hàng
- ▶ Chinh phục khách hàng tiềm năng
- ▶ Định vị bản thân trước khách hàng

HỘI ĐỒNG CỐ VẤN XUẤT BẢN

Hoàng Nam Tiến

Phó Chủ tịch Hội đồng
trường Đại học FPT

Đoàn Đức Thuận - Phó TGD về
Chiến lược và Marketing - Kowil Fashion

Trần Hồng Quang

CEO HQBC Consulting & Investment

Nguyễn Minh Tuấn

CEO AFA Capital

Nguyễn T. Quỳnh Trang

Phó Chủ tịch CSMO

Lê Quốc Vinh

Chủ tịch Lebros

Nguyễn Đình Thành

Đồng sáng lập Elite PR School

Lê Hồng Phúc - Phó Chủ tịch Hội

các Nhà QTĐN Việt Nam
Chủ tịch CLB Nhân sự Việt Nam

Nông Vương Phi

CEO Công ty Phi&P

Nguyễn Cảnh Bình

Chủ tịch HĐQT Alpha Books

ĐỘI NGŨ TRIỂN KHAI ALPHA BOOKS

Chịu trách nhiệm xuất bản:

Đỗ Nguyệt Anh

Điều phối viên: Cẩm Nhung

Thiết kế bìa: Hồ Lê Anh Quân

Trình bày: Mỹ Mây

Thư ký xuất bản: Thủy Nguyễn

Bản quyền: Thiên Hương

Phụ trách marketing: Linh Hương.

Alpha Books không bán sách, chúng tôi bán những kinh nghiệm
và kiến thức kinh doanh, quản trị hàng đầu thế giới.

Alpha Books - Better Knowledge, Better Success

LỜI GIỚI THIỆU

(cho bản tiếng Việt)

Đối với mọi doanh nghiệp, doanh số luôn là một mục tiêu quan trọng và trong nhiều trường hợp, nó là mục tiêu quan trọng nhất. Những người làm công việc bán hàng chính là những người trực tiếp mang lại nguồn doanh thu ấy. Kết quả hoạt động hằng tháng, hằng tuần, thậm chí hằng ngày, của họ được thể hiện qua những con số. Đó là những con số biết nói bởi chúng chứa đựng tư duy, trình độ, kỹ năng, sự chuyên nghiệp và có thể cả những sai lầm nghiêm trọng của người bán hàng.

Bạn đang cầm trên tay cuốn sách *Gia nhập đội ngũ bán hàng chuyên nghiệp*¹ – một vũ khí tuyệt vời dành cho những ai muốn nâng cao hiệu quả, đánh bại đối thủ cạnh tranh và thành công trong công việc bán hàng. Gần 300 trang sách chứa đựng tất cả những trải nghiệm, quan sát, tổng kết trong hơn 30 năm kinh nghiệm của

1. Tên xuất bản lần đầu là Kỹ năng bán hàng. Trong lần tái bản này, chúng tôi đổi tên sách thành *Gia nhập đội ngũ bán hàng chuyên nghiệp*.

William T. Brooks – một chuyên gia hàng đầu, được đánh giá cao trên thế giới về lĩnh vực bán hàng và đào tạo bán hàng. Với cách viết đơn giản, dễ hiểu, bao gồm phần tổng kết ở cuối chương và những tiêu điểm được đóng khung, cuốn sách không phải là một mớ lý thuyết rắc rối cho bất kỳ người bán hàng bận rộn nào. Ngược lại, đó là những chỉ dẫn chi tiết có thể áp dụng ngay, áp dụng từng phần vào từng giai đoạn công việc cụ thể.

Qua cuốn sách, bạn cũng sẽ thấy công việc bán hàng mình đang làm là một nghệ thuật và bạn chính là người nghệ sĩ. Bạn không bán sản phẩm mình có, cũng không bán thứ khách hàng cần, bạn bán những thứ khách hàng mong muốn. Việc bán hàng của bạn cũng không đơn giản chỉ là bán hàng, mà bạn mua sự thỏa mãn và hài lòng của khách hàng. Và thay vì nhận tiền lương từ công ty, bạn nhận phần thưởng từ khách hàng – “Thượng đế” của mình.

Những chỉ dẫn và kinh nghiệm được đúc kết trong *Gia nhập đội ngũ bán hàng chuyên nghiệp* thật vô giá, nhưng chúng chỉ thật sự hữu ích nếu được vận dụng vào thực tế công việc. Nếu không, những ý tưởng sẽ mãi chỉ là ý tưởng, là lý thuyết trong sách vở, chứ không phải là “tài sản” của bạn. Vậy tại sao bạn không bắt đầu đọc và áp dụng ngay từ bây giờ? Chúc bạn thành công!!!

MAI HẢI LÂM

Chủ tịch HĐQT S-HURT Co./ Ba Lan

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU (<i>cho bản tiếng Việt</i>).....	5
MỞ ĐẦU	9
LỜI CẢM ƠN	17
01 Bán hàng trong thế kỷ XXI.....	18
02 Bán hàng chuyên nghiệp: Bí quyết thành công của người trong cuộc	42
03 Tập trung, liên kết và sử dụng đòn bẩy	75
04 Điều tra (Phần 1) - Định vị	93
05 Điều tra (Phần 2) - Tìm kiếm khách hàng tiềm năng	110
06 Điều tra (Phần 3) - Lên kế hoạch trước khi gặp khách hàng	137

07	Gặp gỡ: Thu hút khách hàng trực tiếp	156
08	Thăm dò: Đặt câu hỏi giúp bạn bán hàng.....	176
09	Áp dụng: Để sản phẩm hay dịch vụ của bạn giải quyết vấn đề của khách hàng.....	201
10	Thuyết phục: Tạo niềm tin ở khách hàng	232
11	Hoàn thành Kết thúc đàm phán và ký kết hợp đồng.....	255
12	Làm thế nào để tạo nên và duy trì động lực bán hàng	277

MỞ ĐẦU

Bán hàng là một công việc tuyệt vời, được nhiều người lựa chọn, nhưng chỉ có một số ít người thành công. Điều này có thể hiểu đơn giản như sau.

Trên thế giới có rất nhiều người bán hàng. Tuy nhiên, chỉ có một số được coi là những người thật sự chuyên nghiệp – họ được trả công xứng đáng, đem lại cho khách hàng các giá trị to lớn và gặt hái được thành công lâu dài.

Cuốn sách này có thể giúp bạn gia nhập đội ngũ những người như thế. Tuy nhiên, đạt được điều đó hay không lại hoàn toàn phụ thuộc vào bạn. Bạn sẽ khám phá ra rằng, bán hàng cũng là một môn khoa học mà nếu được thực hành đúng, nó sẽ trở thành một môn nghệ thuật. Không phải ai cũng có đủ tài năng để trở thành một nghệ sĩ lớn. Điều này cũng đúng đối với nghề bán hàng. Bán hàng thành công đòi hỏi sự tìm tòi, nghiên cứu, sự cẩn mẫn và những giờ làm việc bất tận.

Một câu hỏi bỏ ngỏ cho bạn là bạn đã sẵn sàng làm việc đến mức nào? Sẽ không có bất kỳ chiến lược, chiến

thuật, kỹ thuật hay nguyên tắc nào của cuốn sách này có hiệu quả nếu bạn không bắt tay vào việc. Thử thách thuộc về bạn. Cuốn sách cũng thuộc về bạn. Đã đến lúc biến những kiến thức bên trong nó trở thành kiến thức của bạn.

Tuy nhiên, bí mật thật sự là ở chỗ những thứ giúp bạn thành công trong nghề bán hàng lại không thể mua bán được. Chúng đã có sẵn trong bạn. Giờ đây, bạn phải quyết định có bộc lộ chúng ra hay không. Quyền lựa chọn thuộc về bạn.

Tại sao bạn nên đọc cuốn sách này?

Dù bạn chỉ mới bắt đầu, hay đã là một chuyên gia dày dạn kinh nghiệm trong nghề bán hàng, những ý tưởng, khái niệm, chiến lược và công cụ được trình bày trong cuốn sách này cũng có thể phát triển sự nghiệp của bạn lên một cấp độ cao hơn.

Cuốn sách là tập hợp những kinh nghiệm qua hơn 30 năm bán hàng, quản lý việc bán hàng, bán hàng cao cấp, hướng dẫn và đào tạo hàng trăm nghìn chuyên gia bán hàng chuyên nghiệp trên toàn thế giới.

Dù bạn cung cấp một sản phẩm hay dịch vụ, có giá trị nhỏ hay lớn, dù khách hàng của bạn là doanh nghiệp hay cá nhân, hàng trăm ý tưởng được trình bày trong cuốn sách này có thể là vô giá đối với sự nghiệp của bạn.

Nhưng điều quan trọng là phải hành động. Bạn không nên đọc cuốn sách này chỉ để biết những ý tưởng

trong đó và nghiền ngẫm chúng. Hãy ứng dụng chúng vào thực tế. Những ý tưởng về bán hàng sẽ không có giá trị gì nếu chúng chỉ tồn tại trên những trang giấy. Chiến lược bán hàng cần được sử dụng hằng ngày, cần được kiểm nghiệm, điều chỉnh hay thay đổi để phù hợp với từng tình huống cụ thể.

Tổng quan nội dung

Trong chương đầu, bạn sẽ được chào đón vào thế giới của những người bán hàng ở thế kỷ XXI, được biết bán hàng chuyên nghiệp thật sự là gì. Bạn sẽ biết hai sai lầm tai hại nhất mà nhiều người bán hàng mắc phải – những sai lầm có thể hủy hoại sự nghiệp của họ. Tiếp theo là 20 lỗi lớn nhất cần tránh trong bán hàng. Sau đó, bạn sẽ tìm hiểu bảy quy tắc phổ biến có thể định hướng cho những thành công lớn hơn trong công việc bán hàng của bạn.

Chương 2 sẽ hé mở những bí mật quan trọng nhất dẫn đến thành công trong bán hàng. Bạn sẽ học được cách nhận định khách hàng tiềm năng, hiểu được sự khác biệt lớn giữa việc được tin tưởng và việc chỉ được ưa thích. Bạn sẽ đọc về quyền và khả năng mua hàng, sự cấp bách, định vị, giới hạn thời gian và sáu quy tắc bán hàng. Bạn cũng sẽ biết về Hệ thống bán hàng IMPACT hiệu quả.

Chương 3 sẽ giúp bạn hiểu rõ hơn sức mạnh của việc tập trung, và làm thế nào để xác định trọng tâm

trong bán hàng. Bạn cũng sẽ học được cách xây dựng triết lý bán hàng và sử dụng các đòn bẩy: thời gian, tài năng, nguồn lực và các lợi thế của mình. Bạn còn có cơ hội tự đánh giá về khả năng bán hàng của mình.

Trong chương tiếp theo, bạn sẽ được học cách làm chủ sức mạnh của việc định vị bản thân; 10 cách để định vị bản thân hiệu quả hơn trước khách hàng tiềm năng và khách hàng hiện tại; sáu cách định vị bản thân sai lầm và cách phòng tránh. Bạn sẽ khám phá phương pháp định vị bản thân như một chuyên gia; được gợi ý về cách ăn mặc, phong thái và xây dựng hình ảnh cá nhân khi chúng ta bàn về vai trò đặc lực của việc tự nhìn nhận bản thân.

Chương 5 sẽ phân biệt khách hàng tiềm năng thật sự và khách hàng ít tiềm năng. Chương này sẽ đề cập đến từng chi tiết cụ thể để giúp bạn hiểu rõ hơn về thị trường của mình. Bạn cũng sẽ tìm thấy ở đây những câu hỏi đánh giá có tác động lớn, hay phương pháp để tối đa hóa cơ hội thành công của bạn; biết làm thế nào để duy trì tính tổ chức; học được sáu điều cần biết về các khách hàng tiềm năng; biết tổ chức công việc của bạn như thế nào để đạt được nhiều thành công hơn nữa.

Chương 6 hướng dẫn bạn việc lập kế hoạch trước, một trong những kỹ năng bị hiểu sai và bỏ qua nhiều nhất trong bán hàng. Bạn sẽ được học cách nghiên cứu về khách hàng hiện tại và khách hàng tiềm năng, cách

phát huy nội lực, cách đánh giá các nguồn lực của bạn, cũng như cách tạo lập và hoàn thành danh mục khách hàng cần liên lạc. Bạn cũng sẽ được học cách chuẩn bị cả về thể chất và tinh thần trước khi tiếp xúc, gặp gỡ với khách hàng; học cách kiểm tra và xác nhận cơ hội bán hàng; và cách đảm bảo với khách hàng rằng bạn đã hoàn toàn sẵn sàng cho các buổi thuyết trình với họ.

Trong chương tiếp theo, bạn sẽ biết được cách khuyến khích khách hàng hiện tại và khách hàng tiềm năng trực tiếp tới gặp bạn. Bạn sẽ được học phương pháp xây dựng lòng tin, quan hệ, đảm bảo rằng bạn luôn gặp khách hàng tiềm năng trong tâm thế bình đẳng. Bạn cũng sẽ học được cách làm giảm sự căng thẳng và trở thành một người hòa nhã, làm thế nào để chuyển chủ đề sang bài diễn thuyết của mình một cách đơn giản và dễ dàng. Bạn sẽ biết cách dẫn dắt khách hàng vào trọng tâm của bài thuyết trình một cách thoải mái nhất, chuẩn bị tinh thần để họ tiếp nhận bài thuyết trình của bạn hiệu quả nhất.

Trong Chương 8, bạn sẽ hiểu sức mạnh của những câu hỏi dùng để bán hàng; hiểu được những sai lầm nghiêm trọng trong việc bán hàng và cách phòng tránh. Bạn sẽ học được cách lắng nghe nhiều hơn; biết chín điều cần tránh khi đặt câu hỏi và những cách để phát triển câu hỏi. Bạn sẽ được cung cấp 14 câu có thể hỏi khách hàng, bất kể bạn bán mặt hàng gì. Chương này còn cung cấp cho bạn những cách nói đơn giản, nhưng

lại đặc dụng nhất mà người bán hàng nào và ở đâu cũng có thể sử dụng được.

Chương 9 giúp bạn biết cách giới thiệu sản phẩm, dịch vụ theo phương pháp gợi mở nhu cầu và mong muốn lớn nhất của khách hàng. Bạn cũng sẽ hiểu được giá trị thật sự là gì, và làm thế nào để đem lại giá trị cho khách hàng. Bạn sẽ học được cách tránh các tranh cãi về giá cả, đạt tối đa các lợi nhuận chính đáng, biết khi nào nên báo giá cho khách hàng và báo giá như thế nào, và làm sao để tránh được rào cản muôn thuở kiểu “giá đó cao quá”.

Bạn phải đảm bảo với khách hàng rằng lời mời của bạn là sự lựa chọn tốt nhất cho họ. Chương 10 sẽ giúp bạn biết nhiều cách độc đáo để làm được điều đó. Đơn giản là, nếu khách hàng không tin những điều bạn nói, họ sẽ không mua hàng của bạn. Do đó, bạn phải học cách để họ tin và làm theo những điều bạn nói.

Một điều cơ bản trong bán hàng là nếu bạn không thể hoàn thành cuộc giao dịch nghĩa là bạn đã thất bại. Chương 11 sẽ cung cấp cho bạn những phương thức đơn giản, nhưng đã được chứng minh là có hiệu quả để đi đến một giao dịch thành công. Bạn cũng sẽ biết làm thế nào để thực hiện các phương pháp đó một cách khéo léo, hấp dẫn và trọn vẹn.

Duy trì sự năng động và động lực bán hàng là công việc của bản thân, không ai có thể làm giúp bạn. Chương cuối của cuốn sách sẽ chỉ ra 10 cách hiệu quả

nhất để bạn có thể giữ mãi vị trí đứng đầu trong cuộc đua bán hàng của mình. Bạn sẽ biết làm cách nào để trở thành nhà quán quân thật sự trong nghề bán hàng.

Điểm đặc biệt

Các ý kiến ghi phía sau cuốn sách này là những thông tin mang tính ứng dụng cao dành cho bạn. Chúng thường ngắn gọn, giải quyết các vấn đề về sách lược kèm theo nhiều ví dụ. Chúng được viết trong những khung nhỏ như trong bảng dưới đây:



Cung cấp những mẹo sử dụng các ý tưởng trong sách để quản lý việc bán hàng một cách thông minh.



Cảnh báo về những thời điểm có thể phạm sai lầm trong khi bạn đang lên kế hoạch hoặc đang xử lý các tình huống.



Cung cấp các gợi ý, hướng dẫn kỹ thuật mà những người bán hàng chuyên nghiệp sử dụng để tạo ra các mối quan hệ có lợi, từ đó dẫn đến thành công.



Cung cấp định nghĩa về những thuật ngữ được sử dụng trong mỗi chủ đề, kể cả các kỹ năng bán hàng.



Cung cấp ví dụ về các nguyên lý bán hàng trong thực tế.



Cung cấp các quy trình cụ thể nên tiến hành để sử dụng hiệu quả những lời khuyên trong sách.



Cung cấp những lời khuyên để giảm thiểu sai sót.

LỜI CẢM ƠN

Cuốn sách này đã không thể hoàn thành nếu tôi không có sự giúp đỡ của một số người đặc biệt. Thực tế, tôi đã học được rất nhiều từ khách hàng, hơn cả những gì tôi đã dạy cho họ. Và sự tin tưởng của họ đối với những ý kiến của tôi trong nhiều năm qua đã làm cho cuộc sống của tôi có ý nghĩa hơn.

Tôi muốn cảm ơn Bonnie Joyce, cộng sự lâu năm của tôi, người đã nhiều lần giúp tôi chỉnh sửa bản thảo để hoàn thành cuốn sách.

Tôi cảm ơn vợ tôi, Nancy, người đã phải làm quen với thời gian biểu thất thường của tôi trong quá trình hoàn thành tác phẩm này. Những cố gắng của Will, con trai tôi, cũng đáng được đánh giá cao.

Tôi cũng muốn gửi lời cảm ơn đến các độc giả. Chính sự kỳ vọng của các bạn về chất lượng của cuốn sách đã giúp tôi rất nhiều. Hy vọng cuốn sách có thể đáp ứng nhiều hơn sự kỳ vọng đó.

01

BÁN HÀNG TRONG THẾ KỶ XXI

Chúng ta đã chứng kiến nhiều thay đổi to lớn của hoạt động bán hàng trong thập niên cuối của thế kỷ XX so với cả 90 năm trước đó. Đến thế kỷ XXI này, những thay đổi đang và sẽ diễn ra sẽ có các ảnh hưởng nhất định đến tốc độ cũng như mức độ của những thay đổi trước đó.

Cho dù kinh nghiệm bán hàng của bạn ở mức độ nào, cuốn sách này cũng rất hữu ích vì nó đề cập đến những ý tưởng và chiến lược bán hàng đã được kiểm chứng bằng thực tiễn mới nhất. Vậy...

Bán hàng là gì?

Bán hàng chuyên nghiệp là quá trình tìm đến và mời đúng khách hàng bằng những lời chào hàng đánh trúng tâm lý của họ, vào đúng thời điểm. Nói cách khác, đó là toàn bộ cách thức bạn định vị bản thân và công ty của bạn, thăm dò tìm kiếm khách hàng, lập kế hoạch cụ thể cho các bài diễn thuyết chào

hàng của mình, xây dựng lòng tin đối với khách hàng, đưa ra câu trả lời cho các câu hỏi mà khách hàng tiềm năng của bạn đang tìm kiếm. Đây cũng là cách bạn đưa ra các câu trả lời và giải pháp của mình đối với khách hàng tiềm năng trong điều kiện và thời hạn mà họ quan tâm nhất. Nó tạo ra giá trị hấp dẫn cho mặt hàng của bạn, và tối đa hóa lợi nhuận cận biên của nó. Tiếp đến là việc phục vụ những khách hàng mới chu đáo hơn cả sự kỳ vọng của họ, bán cho họ nhiều hơn để ngày càng có nhiều khách hàng tìm đến với bạn. Đó chính là bán hàng. Thật đơn giản, song để làm được những điều này thật không dễ dàng.



2 cách để giành chiến thắng

Từ trước đến nay, hai sai lầm lớn nhất mà những người bán hàng thường mắc phải cho dù họ bán mặt hàng gì là họ không đầu tư đủ thời gian để tìm kiếm khách hàng và không đưa ra được những câu hỏi thích hợp khi đứng trước một khách hàng triển vọng chuyên nghiệp.

**Đặt bạn vào vị trí để giành chiến thắng**

Biết những gì mình không nên làm cũng quan trọng không kém việc biết chính xác những gì mình nên làm. Một người bán hàng khôn ngoan thường cố gắng giữ mỗi hàng tích cực như khi xây dựng chúng. Đừng tự biến bản thân thành kẻ thù tồi tệ nhất của chính mình. Hãy ý thức được những sai lầm lớn nhất để tránh mắc phải chúng!

20 sai lầm lớn nhất trong bán hàng

Công việc bán hàng đòi hỏi bạn phải có những cách tiếp cận khác nhau dựa trên sản phẩm hoặc dịch vụ mà bạn bán, dựa trên típ khách hàng triển vọng, và bản chất của quá trình bán hàng là bán được hàng hóa đó.

Tuy nhiên, cho dù mặt hàng bạn bán là gì, 20 điều sau sẽ ảnh hưởng rất tiêu cực đến việc bán hàng của bạn:

1. Nói quá nhiều và nghe quá ít.
2. Không đưa ra đủ câu hỏi.
3. Kế hoạch chuẩn bị trước khi gặp khách hàng quá sơ sài.
4. Nóng vội trong tìm kiếm khách hàng.
5. Báo giá quá sớm.
6. Không tạo thêm được giá trị.
7. Giới thiệu quá nhiều đặc tính của mặt hàng.
8. Diễn thuyết về mặt hàng nhưng không chỉ rõ được những vấn đề mà khách hàng tiềm năng mong muốn.
9. Tự gây trở ngại do nói quá nhiều.
10. Không lắng nghe.