

XỬ LÝ

TỪ CHỐI

Sales Logistics

Bạn thân mến,

Là một Sales Logistics, có lẽ một trong những câu bạn sợ phải nghe nhất (nhưng phải đối mặt RẤT THƯỜNG XUYỀN) là:

"Cảm ơn em, anh/chị đã có dịch vụ khác rồi"

Làm thế nào để xử lý câu từ chối kinh điển này?

Bạn có đang xử lý tình huống này giống với số đông Sales Logistics ngoài kia?

Theo kinh nghiệm của tôi khi tiếp xúc với hàng trăm bạn Sales Logistics, có 2 phương án chính được triển khai:

Phương án 1: CỐ trình bày về dịch vụ của mình

"Dịch vụ bên em chuyên nghiệp hơn"

"Bên em đã có nhiều năm kinh nghiệm"

"Bên em luôn hỗ trợ khách hàng hết mình"

"Giá bên em rất cạnh tranh so với thị trường"

Bla...Bla...Bla...

Cách này có tác dụng không?

Có, nhưng với điều kiện bạn may mắn gặp đúng khách hàng tiềm năng đang MUỐN thay đổi đơn vị cung cấp dịch vụ Logistics, và xác suất này là CỰC THẤP.

Đối với hầu hết các trường hợp, cách này KHÔNG mang lại hiệu quả, bởi vì:

- Đây là cách 99% Sales Logistics đang áp dụng. Khách hàng tiềm năng BỊ tiếp cận theo cách này quá nhiều rồi, họ cảm thấy quá ngán ngẫm, bị làm phiền và không còn muốn lắng nghe nữa.
- Tất cả là về BẠN, về dịch vụ của bạn, về công ty bạn. Không có một chút gì thể hiện sự quan tâm đến khách hàng tiềm năng của mình. Ai thèm nghe một đũa lạ hoặc nào đó ba hoa về dịch vụ của nó chứ?!

Phương án 2: "HY VỌNG"

"Dạ đây là thông tin liên lạc của em, anh/chị có nhu cầu gì thì hãy liên hệ với em nhé"

Bạn có bao giờ kết thúc cuộc gọi như thế?

Bạn cho thông tin liên hệ và HY VỌNG một lúc nào đó khách hàng tiềm năng sẽ tìm đến mình.

Sẽ KHÔNG AI nhớ đến bạn! (Trong thâm tâm bạn cũng thừa biết điều đó mà, đúng không?)

"Hy vọng" không phải là chiến lược bán hàng tốt!

Cách HIỆU QUẢ HƠN để xử lý lời từ chối kinh điển này

Bên dưới là một cách giúp xử lý lời từ chối trên hiệu quả hơn nhiều lần.

Cách xử lý này sẽ giúp bạn:

- Trở nên KHÁC BIỆT với số đông, từ đó lấy được sự chú ý và thiện cảm của khách hàng, họ sẵn lòng trò chuyện với bạn hơn.
- Thể hiện được sự QUAN TÂM đối với khách hàng. Rất hiếm khi có một Sales Logistics tỏ ra quan tâm thực sự đến họ nên họ sẽ cảm kích và mở lòng với bạn.
- Khiến khách hàng tiềm năng KHÓ LÒNG TỪ CHỐI vì các câu nói được đưa ra theo một trình tự tâm lý mang tính logic chặt chẽ.

Chỉ cần áp dụng một bí quyết xử lý từ chối nhỏ này, tỉ lệ chốt hẹn gặp của bạn sẽ cao hơn trước GẤP NHIỀU LẦN!

Okie, đây là các bước giúp bạn xử lý tình huống từ chối kinh điển này:

Đầu tiên, bạn cần **thể hiện sự đồng cảm** với khách hàng:

"Dạ vâng, em cũng hiểu với kinh nghiệm của mình, anh/chị đã lựa chọn được dịch vụ tốt cho công ty mình rồi. Em hoàn toàn hiểu điều đó"

Khách hàng sẽ hơi bất ngờ với câu nói này của bạn, vì nó KHÁC BIỆT với số đông, họ sẽ cởi mở hơn với bạn.

Tiếp theo, bạn cần nói một vài câu thể hiện sự đồng cảm và dễ trả lời, mục đích là khiến họ mở lòng hơn nữa, chẳng hạn:

"Với hàng loạt công ty Logistics mọc lên như nấm hiện nay, tìm được một dịch vụ tốt cũng không dễ ha anh/chị?"

"Anh/chị đã sử dụng dịch vụ đó lâu chưa ạ?"

...

Và đây là câu hỏi quyết định

Khi khách hàng đã cởi mở và sẵn lòng trò chuyện với bạn, hãy hỏi CÂU HỎI QUYẾT ĐỊNH này:

"Anh/ chị có thể cho em biết là, nếu đánh giá dịch vụ hiện tại theo thang điểm từ 0 đến 10 điểm thì anh/chị cho bao nhiêu điểm ạ?"

Câu hỏi này sẽ làm khách hàng quán chiếu lại dịch vụ họ đang sử dụng, những điểm tốt và chưa tốt.

Điều tuyệt vời của câu hỏi này là:

Rất hiếm khi khách hàng tiềm năng cho 10 điểm, nghĩa là dịch vụ đang dùng hoàn hảo 100% (làm gì có dịch vụ nào hoàn hảo 100%). Theo kinh nghiệm bản thân cùng với rất nhiều bạn Sales Logistics đã áp dụng câu hỏi này, câu trả lời hay gặp nhất là **7 điểm!**

Và bạn chỉ cần có thế!

Câu hỏi rất hợp logistics tiếp theo bạn cần hỏi là:

"Nếu để đạt được 10 điểm thì anh chị mong đợi điều gì ạ?"

Khách hàng sẽ mở lòng chia sẻ những mong muốn, khó khăn cũng như những bức xúc của họ với dịch vụ hiện tại. Và đây chính là **MỎ VÀNG** của bạn.

Nếu dịch vụ của bạn có thể đáp ứng được những khao khát, mong muốn này, việc chốt một buổi hẹn gặp để trao đổi và trình bày rõ hơn chỉ là chuyện nhỏ, đúng không nào? Cơ hội để chốt thành công cuộc hẹn và chốt được đơn hàng là cực lớn.

Khám phá hàng trăm bí quyết bán hàng khác

Chỉ cần bạn áp dụng một bí quyết nhỏ ở trên, cơ hội hẹn gặp và chốt đơn hàng của bạn đã cao hơn GẤP NHIỀU LẦN so với trước đây. Tuy nhiên, đây chỉ là một bí quyết nhỏ trong hàng trăm bí quyết trong lộ trình bán hàng của tôi.

Nếu bạn muốn khám phá rất nhiều "tuyệt chiêu" bán hàng khác, bạn có thể đăng ký tham gia chương trình đào tạo bán hàng Logistics "Double Your Sales" (link bên dưới)

[Chương trình đào tạo "Double Your Sales"](#)

Trong chương trình này, tôi sẽ CHI TIẾT hàng trăm bí quyết bán hàng tôi đã tích lũy được trong hơn 10 năm kinh nghiệm.

Bạn có biết rằng bán hàng không phải là cố gắng nói nhiều về công ty, sản phẩm, dịch vụ, tính năng, con người, mà là bạn cần phải BÁN NIỀM TIN. Bạn cần phải xây dựng được niềm tin trong tâm trí khách hàng. Nếu khách hàng không tin bạn, bạn sẽ không bao giờ bán được hàng.

Ở những lần đầu tiên họ tiếp xúc với bạn, nếu theo thang điểm niềm tin từ -10 đến +10 thì thật sự là bạn đang là -10 chứ không phải là 0 điểm. Họ nghĩ bạn là lừa dối, quấy rối, thậm chí là kẻ lừa đảo. Để bán hàng thành công thì từng bước chúng ta phải xây dựng được niềm tin trong tâm trí khách hàng.

[Xem chi tiết nội dung chương trình](#)

Trong chương trình, tôi sẽ hướng dẫn **từng bước một phải làm gì, nói gì để bạn để tăng thang điểm niềm tin của bạn trong mắt khách hàng** từ -10 lên từng mức -9, -8, -7,...0, 1, 2, 3...và cuối cùng là 10 điểm.

Từ một người xa lạ, khách hàng tiềm năng sẽ xem bạn là một người bạn, chuyên gia và đối tác của họ. Từ đó giúp bạn gia tăng tỉ lệ bán hàng, thành công hơn trong công việc và gia tăng thu nhập cho bản thân.

Hẹn gặp bạn trong chương trình!

[Tăng gấp đôi doanh số bán hàng của bạn](#)