

Bàn thêm về các tố chất của một người bán hàng giỏi.

Nếu bạn muốn kiếm tiền bằng nghề bán hàng, nếu bạn muốn thăng tiến trong nghề bán hàng và nếu bạn muốn gây dựng sự nghiệp tương lai của mình bằng nghề bán hàng. Bạn yêu thích công việc bán hàng nhưng hình như bạn không có năng khiếu bán hàng, bạn bị người khác nhận xét là không có tố chất của một người bán hàng, điều đó khiến bạn buồn lòng? Không sao, bạn còn yêu thích công việc bán hàng không? Bạn có muốn biến mong muốn của mình thành sự thật không? Rất may cho bạn là để trở thành một người bán hàng giỏi nếu bạn không có một khả năng thiên phú về bán hàng thì bạn vẫn hoàn toàn có thể trở thành một người bán hàng giỏi hoặc là xuất sắc trong nghề bán hàng của một đơn vị, tổ chức nếu bạn chịu khó rèn luyện các đức tính như dưới đây.

CÁC YẾU TỐ QUAN TRỌNG NHẤT CỦA MỘT NGƯỜI BÁN HÀNG THÀNH CÔNG

1. Sáng kiến bán hàng.

Vậy người bán hàng luôn luôn cần phải có những hành động suy nghĩ sáng tạo để thổi vào trong sản phẩm dịch vụ của mình một giá trị lợi ích để người mua thấy được lợi ích của việc mua.

Điều này làm cho người bán hàng luôn phải suy nghĩ về cách thức bán sản phẩm dịch vụ như thế nào, làm sao để đưa vào sản phẩm dịch vụ của mình những lợi ích thiết thực thậm chí đối với một sản phẩm nhưng mỗi lần ghé thăm bán hàng phải có một khái niệm mới về lợi ích để cung cấp cho khách hàng.

Để có những suy nghĩ sáng tạo về lợi ích của sản phẩm có thể dựa vào Đặc tính sản phẩm, dựa vào thông tin phản hồi của khách hàng, các khóa tập huấn và tài

liệu tập huấn sản phẩm của công ty, các nghiên cứu khoa học có liên quan... Tóm lại, để bán được hàng hóa dịch vụ bạn phải luôn luôn suy nghĩ, suy nghĩ và suy nghĩ vì xét cho cùng kết quả của việc bán hàng được quyết định bởi cách nghĩ chứ không phải cách làm.

2. Có kế hoạch.

Khi bạn làm bất kỳ một công việc gì từ nhỏ đến lớn cũng đều phải có kế hoạch. Việc nhỏ thì kế hoạch của bạn đơn thuần nằm trong suy nghĩ của bạn mà không cần phải viết ra giấy. Nhưng nếu là một kế hoạch kinh doanh hay kế hoạch bán hàng thì rất cần thiết phải nằm trên giấy và càng nhiều dữ liệu bao nhiêu thì kế hoạch của bạn sẽ càng khả thi bấy nhiêu.

Mục đích của việc lập kế hoạch bán hàng sẽ giúp bạn:

- _ Sử dụng thời gian hữu hiệu cho một cửa hàng,
- _ Hình dung được những việc sẽ làm,
- _ Đạt được mục tiêu chủ định (doanh số, bao phủ,...),
- _ Khai thác triệt để được khả năng của cửa hàng,
- _ Gia tăng mức độ bao phủ và kết quả bán hàng (khi hàng hóa của bạn mà chiếm được không gian trên quầy kệ của cửa hàng đồng nghĩa với việc bạn đẩy lùi đối thủ cạnh tranh của bạn ra khỏi cửa hàng)

Dữ liệu để lập kế hoạch:

- _ Danh sách khách hàng,
- _ Danh mục hàng hóa,
- _ Chương trình khuyến mại,
- _ Chương trình trưng bày, quảng cáo, tặng mẫu,...
- _ Dựa vào chỉ tiêu doanh số (năm, quý, tháng, tuần)
- _ Dữ liệu khác tương ứng ngành nghề.

Hai loại kế hoạch của một nhân viên bán hàng:

- _ Kế hoạch bao trùm.
- _ Kế hoạch bán hàng.

* ***Nội dung của kế hoạch bao trùm*** (kế hoạch viếng thăm cửa hàng hàng ngày của nhân viên bán hàng), bao gồm:

- _ Tên cửa hàng, địa chỉ, điện thoại, tên chủ cửa hàng.
- _ Loại hình/quy mô kinh doanh (sĩ/lẻ, lớn/nhỏ...)
- _ Tần suất ghé thăm (bao lâu thì quay lại chào hàng)
- _ Ngày ghé thăm.
- _ Tên nhân viên bán hàng.

Lưu ý: Lập thành bảng biểu.

* ***Nội dung của kế hoạch bán hàng***, bao gồm:

- _ Phân bổ chỉ tiêu bán hàng trong ngày (phân bổ từ chỉ tiêu tháng)
- _ Chia chỉ tiêu cho từng loại cửa hàng (loại A,B,C,...)
- _ Xác định sản phẩm ưu tiên.
- _ Lên kế hoạch các dụng cụ quảng cáo (leaflet, woobler, standee, brochure...)
- _ Chuẩn bị lượng hàng mang theo, ghi nhớ hai điểm chính: Lượng hàng bán trung bình và khi có khuyến mại
- _ Xem lại kết quả bán hàng lần trước, ghi chú và nhớ giải đáp các thắc mắc bán hàng trong lần trước.

3. Hiểu biết sản phẩm.

Bạn sẽ không bao giờ bán được hàng nếu bạn không biết bạn đang bán thứ gì và nó có lợi ích gì đối với người tiêu dùng nó. Trong một sản phẩm thường có hai phần. Phần thứ nhất là Đặc tính sản phẩm bao gồm thành phần cấu tạo, chất lượng, màu sắc, kiểu dáng... Phần thứ hai là công dụng/lợi ích của sản phẩm. Chúng ta cần phải nắm rõ toàn bộ kiến thức về sản phẩm từ ưu và nhược trong đặc tính hay

lợi ích của sản phẩm thì chúng ta mới có khả năng thuyết phục khách hàng, khi trình bày bán hàng thì nhấn mạnh vào các lợi ích của sản phẩm, các đặc tính của sản phẩm chỉ có ích khi nó hỗ trợ cho lợi ích sản phẩm, nên nhớ: *“Đặc tính sản phẩm mới chỉ là giới thiệu còn lợi ích mới thật sự là bán”*

Bên cạnh đó chúng ta cũng phải có kiến thức về giá, ưu và nhược của các sản phẩm cạnh tranh, sản phẩm thay thế. Khi bán hàng thì nhấn mạnh vào các ưu điểm của sản phẩm mình và lướt qua những hạn chế.

Tuyệt đối tránh so sánh sản phẩm của mình với sản phẩm đối thủ cạnh tranh, hãy cung cấp đầy đủ kiến thức của sản phẩm mình cho khách hàng để khách hàng tự so sánh đối chiếu, khách hàng sẽ nắm thông tin về sản phẩm ít hơn bạn, nếu bạn cung cấp được nhiều thông tin về sản phẩm của mình so với sản phẩm đối thủ cho khách hàng đương nhiên khách hàng sẽ chọn sản phẩm của bạn mặc dù có thể sản phẩm của bạn chưa ưu việt như sản phẩm đối thủ nhưng lợi dụng việc đối thủ không cung cấp đủ thông tin cho khách hàng của bạn nên khách hàng của bạn có thể hiểu là sản phẩm của bạn tốt hơn.

4. Nhiệt tình.

Đối với một nhân viên bán hàng thì đức tính nhiệt tình cũng rất quan trọng, bạn phải có sự say mê trong nghề nghiệp, say mê giới thiệu sản phẩm đối với khách hàng, say mê giải đáp các thắc mắc của khách hàng không những đủ mà còn phải tư vấn thêm cho khách hàng những kiến thức mà bạn hiểu biết trong lĩnh vực hàng hóa dịch vụ mà bạn cung cấp, thậm chí tư vấn cả những lĩnh vực trong xã hội, cuộc sống, giáo dục, gia đình... đây chính là điều kiện bạn sẽ được khách hàng đánh giá là một người bán hàng đáng tin cậy và tin dùng sản phẩm dịch vụ mà bạn cung cấp.

Ngoài các yếu tố trên được coi là quan trọng đối với một người bán hàng nếu muốn trở thành người bán hàng giỏi bên cạnh đó các đức tính khác như: Kiên trì

nhẫn nại, trung thực, cầu tiến, hiểu biết tâm lý hành vi của khách hàng... cũng không kém phần quan trọng nó giống như một bản nhạc hay được cấu thành bởi nhiều nốt nhạc ở các cung bậc khác nhau vậy. Trên hết những đức tính trên cần có thời gian trau dồi tập luyện để trở thành một thói quen tốt trong việc bán hàng.