

**Rèn Luyện Kỹ Năng**  
**Lắng Nghe Để Bán Hàng**  
**Hiệu Quả**



Một người có kỹ năng bán hàng hiệu quả không chỉ biết cách đặt câu hỏi mà còn phải biết lắng nghe. Có kỹ năng lắng nghe tốt, bạn sẽ khám phá và nắm bắt được những thông tin quan trọng về khách hàng, qua đó có thể thuyết phục họ ra quyết định mua hàng. Để rèn luyện kỹ năng lắng nghe khách hàng, hãy chú ý đến 5 yếu tố sau:

**Điều đầu tiên được nói hoặc ám chỉ đến:** những suy nghĩ đầu tiên của khách hàng khi nghe câu hỏi của bạn chính là những suy nghĩ quan trọng nhất. Đó có thể là những vấn đề, khúc mắc mà họ đang gặp phải hoặc chi tiết họ đặc biệt coi trọng. Điều này có thể không phải là yếu tố để bạn có thể chốt sales nhưng nó sẽ giúp bạn có cái nhìn sâu hơn về mối quan tâm của khách hàng.

**Ngữ điệu và cử chỉ của những phản ứng đầu tiên:** ngữ điệu sẽ chỉ ra sự cấp thiết hoặc quan trọng. Cử chỉ và sự nhấn mạnh sẽ chỉ ra cảm xúc của khách hàng.

**Những phản ứng tức thời:** có thể khách hàng của bạn không cuồng nhiệt như những khán giả xem bóng đá nhưng những phản ứng bột phát khi bạn đề cập đến vấn đề nào đó rất đáng để khai thác. Chỉ có những điểm nhạy cảm mới khiến họ phản ứng như vậy.

**Lời giải thích:** khi nói đến một điều gì mà khách hàng cho là hấp dẫn hoặc quan tâm đặc biệt, họ sẽ kể rất chi tiết. Câu chuyện càng dài càng chứng tỏ mức độ quan tâm của họ. Hãy kiên nhẫn, bạn sắp đến đích rồi!

**Những câu nói lặp đi lặp lại:** khi bạn còn trẻ, trong lần đầu tiên đi xa, chắc chắn ba mẹ bạn đã dặn đi dặn lại rất nhiều thứ. Đó là vì họ lo lắng cho bạn. Khách hàng cũng vậy, những gì họ lặp lại là những vấn đề ưu tiên hàng đầu trong suy nghĩ.