

7 điều không nên để khách hàng nghe thấy



Bạn thử hình dung xem, khi bạn ghé qua một cửa hàng cơ khí ở địa phương để mua một cái then cửa mới cho cánh cửa nhà bạn, nhưng cái then cửa ở đây thì quá dài so với cái bạn cần, nhân viên bán hàng vui vẻ tình nguyện cắt bớt đi một đoạn cho phù hợp. Khi người đó mới đưa .chủ cửa hàng tiến lại phía sau và cầu nhàu nói: "Lão ấy không có một chiếc cửa ở nhà sao?". Cảm giác của bạn lúc này sẽ như thế nào?

Chắc hẳn cảm giác sẽ chuyển từ vui vẻ thoải mái khi được nhân viên sẵn sàng giúp đỡ sang khó chịu, bực dọc khi nghe những lời nói đó từ chủ cửa hàng. Ai trong chúng ta chắc đều từng một lần bị đối xử theo cách bình luận hớ hênh như vậy tại các công ty cho dù ở bất cứ quy mô hay loại hình kinh doanh nào, nhưng như vậy không có nghĩa rằng điều này là bình thường và không cần chú tâm tới.

Không ít trường hợp chỉ cần một câu nói không thích hợp giữa nhân viên bán hàng với nhau hay giữa nhà quản lý với các nhân viên bán hàng, công ty đã đánh mất khách hàng. *Dưới đây là 7 điều đừng để khách hàng nghe thấy nếu các công ty muốn giữ chân họ lâu dài với sản phẩm/dịch vụ mà mình đang cung cấp:*

1. "Tại sao anh lại làm việc này cho khách hàng?"

Thật không dễ chịu chút nào khi nghe những gì nhà quản lý bán hàng nói về việc sửa cái ổ khóa cửa trong ví dụ đã nêu ở trên. Đây rõ ràng là một lời nói hớ hênh và khá buồn cười.

Những dịch vụ bổ sung cho khách hàng - cho dù khó khăn hay ngoài nhiệm vụ quy định - không nên thắc mắc hoặc phàn nàn trước mặt một khách hàng, khi trong tay họ là ví tiền đang chuẩn bị thanh toán. Nó không chỉ thô lỗ mà còn là một biểu hiện cho thấy công ty không hiểu gì về dịch vụ khách hàng cũng như không hề mong muốn giúp đỡ các khách hàng cho dù nhân viên của họ có hay không có khả năng.

2. "Anh có chắc rằng họ sẽ mua sản phẩm/dịch vụ này không?"

Tại một cửa hàng thực phẩm sạch, một nhà quản lý bán hàng đã cầu nhàu với

một nhân viên bán hàng rằng: liệu anh ta có biết việc tháo dỡ một thùng thực phẩm sạch nguyên hộp để khách hàng xem xét sẽ gây tổn kém như thế nào khi chưa biết họ có chắc chắn mua hay không?

Kiểu nhận xét này đặt ra nghi vấn: liệu khách có đủ khả năng chi trả cho một công việc hay một sản phẩm đặc biệt nào không. Không những vậy, nó còn phơi bày sự lười nhác của công ty. Các công ty không nên cho khách hàng biết rõ điều gì đó khá tốn kém mà cũng không nên ám chỉ theo nghĩa rộng rằng việc này vượt khỏi nhiệm vụ bình thường của công ty với khách hàng.

3. “Cái gã vừa mua hàng xong thật ngu ngốc!”

Không ít nhân viên bán hàng đã nói xấu về các khách hàng vừa ra khỏi cửa ngay trước mặt một khách hàng mới đến. Việc nói rằng một khách hàng nào đấy là ngốc nghếch với một nhân viên trong cùng công ty là không nên chút nào, song sẽ còn tệ hại hơn nhiều nếu nói điều này trước mặt một khách hàng khác.

4. “Chúng tôi không có”

Lời nói cộc lốc này là khá phổ biến hiện nay. Khi được khách hàng hỏi về một sản phẩm/dịch vụ nào đó, câu trả lời “Chúng tôi không có” sẽ tạo ra một ấn tượng xấu trong suy nghĩ của khách hàng.

Đương nhiên, không phải bạn kinh doanh tất cả các sản phẩm và do đó không ít trường hợp bạn sẽ không đáp ứng được yêu cầu của khách hàng. Thay vào đó, nếu bạn không có sản phẩm này, hãy nhẹ nhàng phân tích và động viên khách hàng sử dụng một sản phẩm khác tương tự. Như vậy bạn không những không đánh mất khách hàng mà còn có cơ hội tiếp thị về sản phẩm/dịch vụ của mình. Ngoài ra, bạn cũng có thể cho khách hàng thấy thiện chí của mình bằng việc giới thiệu họ tới một cửa hàng khác.

5. “Thật là một cái tên!” (chẳng hạn như “kỳ lạ”, “buồn cười”, “đặc biệt”, “kỳ dị”,...)

Một số người có những cái tên riêng đặc biệt theo truyền thống gia đình hay do một nguyên nhân nào đó. Dù sao đấy cũng là một đặc điểm cá nhân của họ và bạn cần tôn trọng điều này.

Không phải ai cũng dễ dàng bỏ qua cho những lời chế nhạo hết sức vô duyên về cái tên của mình, ít nhất là họ cảm thấy tự ái còn bằng không sẽ cău giậu thực sự. Vì vậy, trong trường hợp cần thiết, bạn cần nhẹ nhàng hỏi khách hàng xem phải phát âm tên của họ như thế nào.

6. “Tôi không rõ về điều này nhưng tôi cho rằng nên làm như vậy”

Một lời khuyên không có căn cứ như vậy đang ngày một phổ biến. Từ việc các nhân viên ngân hàng khuyên khách hàng về các quỹ hỗ trợ cho đến nhân viên thư ký phòng khám bệnh nói với bệnh nhân rằng họ nên mổ sớm.

Khi các nhân viên của bạn hăng hái giúp đỡ khách hàng, điều quan trọng mà bạn cần lưu ý họ là phải đưa ra những lời khuyên có căn cứ rõ ràng. Và nếu họ không có chuyên môn về việc này, bạn đề nghị họ giới thiệu khách hàng tới một người khác có khả năng giúp đỡ.

7. “Tôi chỉ làm việc ở đây”

Câu nói này rõ ràng thể hiện một sự thiếu nhiệt tình đáp ứng các nhu cầu của khách hàng và để khách hàng phải tự mình giải quyết các vấn đề khúc mắc. Có thể khi nói câu này, các nhân viên đang bận việc không thể đi nơi khác được. Song cũng không nên nói cộc lốc như vậy. Thay vào đó, cần cho các khách hàng biết rõ ai đó sẵn lòng giúp đỡ họ.

Tục ngữ có câu “Lời nói không mất tiền mua - Lựa lời mà nói cho vừa lòng nhau”. Rõ ràng trong kinh doanh cũng vậy, chỉ một câu nói trong tình huống không thích hợp cũng có thể khiến khách hàng của bạn ra đi và không bao giờ quay trở lại. Do vậy, không có lý do gì để bạn và các nhân viên trong công ty “cố ý” hay “vô tình” nói ra những điều mà khách hàng không nên nghe thấy như trên.