

KỸ NĂNG TRẢ LỜI ĐIỆN THOẠI



Ngày nay điện thoại là kênh truyền thông tin đơn giản và giúp bạn tạo lập cuộc hẹn nhanh chóng.

Với môi trường lạnh thì đúng là như vậy. Khi bạn gieo thông tin như sử dụng tờ rơi, quảng cáo trên báo chí, internet... thì kỹ năng trả lời điện thoại rất quan trọng. Nếu người nghe không cảm nhận được điều gì quan trọng từ bạn thì bạn sẽ không thể có được cuộc hẹn. Vì vậy rèn luyện kỹ năng trả lời điện thoại là yếu tố rất cần thiết.

Sau khi đã tạo ra rất nhiều nguồn tuyển dụng thì sẽ có một lượng lớn khách hàng gọi lại để hỏi kỹ về chương trình này.

Dưới đây là một phương pháp trả lời điện thoại.

Nguyên tắc: Không nói quá 3 phút.

- **Chuẩn bị:**

- Tinh thần hưng phấn, giọng nói tự tin
- Luôn sử dụng từ "Tôi"

- **Tự giới thiệu về tên mình và khái quát công việc của mình.**

- **Đánh giá tiềm năng của khách:**

Hỏi khách: Tên, tuổi, đang làm trong lĩnh vực gì, trước đây học ngành gì ra (Bạn có thể đánh giá sơ bộ tiềm năng của khách)

- **Đưa ra khả năng:** Đang làm Quản lý hệ thống kinh doanh.

- **Sản phẩm:** Sản phẩm đặc biệt nhập khẩu độc quyền từ nước ngoài, hiện có rất nhiều loại đang có nhu cầu và tiêu thụ rất mạnh tại thị trường Việt Nam.

- **Ấn định thời gian và địa điểm.**

- **Hỏi khách có thể sắp xếp thời gian được không?**

- **Vậy 3h chiều mời anh đến địa chỉ:.....**

- (Nên tùy theo từng đối tượng mà mời đến Cà phê, văn phòng nhóm, văn phòng công ty hoặc nhà riêng)

Dặn dò: Nhớ đến đúng giờ, nếu kẹt việc gì đột xuất thì nhớ báo trước.

Sau đây là 1 mẫu hướng dẫn trả lời:

Tình huống: Bạn đăng báo tìm người cùng hợp tác kinh doanh, khách hàng gọi điện đến để hỏi thông tin, bạn thiết lập cuộc hẹn.

Khách: Tôi thấy anh đăng báo có một chương trình kinh doanh đang muốn tìm người hợp tác, xin hỏi là chương trình gì vậy?

PPV: Vâng, đúng ạ, tôi tên là Đại Dương, đang làm quản lý hệ thống kinh doanh của một tập đoàn của Mỹ, những điều mà tôi nêu trong đó là hoàn toàn thực tế vì đã được các chuyên gia thẩm duyệt kỹ lưỡng, nhưng trước tiên xin được hỏi anh một chút. Xin lỗi, anh tên gì ạ?

Khách: tên là Hùng

PPV: Xin hỏi anh Hùng bao nhiêu tuổi rồi cho dễ xưng hô.

(Hỏi tuổi để đánh giá qua tiềm năng của khách, độ tuổi từ 30 trở lên đến 45 có khả năng thành công cao vì tự chủ về tài chánh, có quan hệ khách hàng rộng)

Khách: 35 rồi.

PPV: Anh Hùng hiện đang công tác trong lĩnh vực nào vậy?

Khách: Đang làm trong ngành quảng cáo.

PPV: Trước đây anh Hùng có học bên ngành gì?

Khách: Anh học Marketing.

PPV: Vâng em đang làm công việc quản lý hệ thống kinh doanh với một công ty của Mỹ, công ty cũng đang tìm kiếm những người có năng lực để huấn luyện trở thành những nhà quản lý.

Công việc của anh cũng rất phù hợp với bên em. Anh có thể sắp xếp thời gian ngày mai mời anh lên công ty trao đổi cụ thể được không?

Khách: Vậy kinh doanh sản phẩm gì?

PPV: Sản phẩm thì rất đặc biệt được nhập khẩu độc quyền từ Mỹ, có hàng trăm loại đang có nhu cầu và tiêu thụ rất mạnh tại thị trường Việt nam.

Tuy nhiên vì đây là một chương trình kinh doanh rất khả thi đã được xét duyệt kỹ lưỡng nên phải dành thời gian tìm hiểu ít nhất là 2 tiếng đồng hồ vì nó có các số liệu, bảng

biểu, sơ đồ, hình ảnh nữa. Nói qua điện thoại chỉ vài phút chắc cũng rất khó hiểu. Ngày mai gặp em sẽ trao đổi kỹ. Vậy sáng mai 9h hẹn anh tại địa chỉ
nhé.

Khách: được

TVV: Ngày mai nhớ đến đúng giờ, nếu kẹt đột xuất thì anh vui lòng báo trước cho tôi nhé.

Trong ngày hẹn, nếu đúng giờ - khách đến thì tiếp

- Khách chưa đến thì điện thoại hỏi: Đã đi đến đâu rồi.

- Khách nói xin lỗi bận thì hỏi: Đây là chương trình rất hay, anh đến tìm hiểu cho kỹ, hôm nay anh kẹt đột xuất, vậy tuần sau hôm nào thì tiện cho anh?

- Tiếp theo là chốt lại thời gian và địa điểm.

CHIẾN BINH MLM

Một chương trình đào tạo đặc biệt, chỉ 3 ngày giúp bạn có sự chuyển đổi đột phá, được hướng dẫn bởi những người giỏi nhất và thành công nhất trong nghề Kinh Doanh Theo Mạng tại Việt Nam

<http://kinhdoanhtheomang.com>

LÊ TRUNG NGUYỄN

Supervisor – Công ty CP – TM – XD Aliat Việt Nam

Sau 3 ngày theo học chương trình **CHIẾN BINH MLM**, tôi đã nhận được những kiến thức rất bổ ích và đồng thời cũng ngộ ra được rất nhiều điều. Có những điều thực sự không chỉ rất bổ ích đối với tôi mà còn cho tất cả mọi người. những kiến thức này chúng ta không những áp dụng cho KDTM mà còn áp dụng được cho tất cả những lĩnh vực khác trong cuộc sống.

Thật sự bổ ích! Chương trình đó làm tôi thay đổi nhiều ngay từ ngày đầu tiên.

Qua chương trình này tôi thật sự gửi lời cảm ơn đến tất cả giảng viên, các anh chị em trong ban sự kiện. xin chúc cho chương trình thành công hơn nữa trong nhiều lần sau.

<http://kinhdoanhtheomang.com>

NGUYỄN BÌNH MINH - Chuyên viên – Vụ công tác phía nam

Số 7 Lê Duẩn, Quận 1, Tp.HCM

Trước tiên cảm ơn các anh chị trong ban tổ chức. Chúc các anh chị nhận được nhiều yêu

thương, hạnh phúc từ cuộc sống. Trải qua 3 ngày cùng nhau học tập, sinh hoạt thật tuyệt vời không thể tả nổi, Tôi thấy mình được tiếp thêm nhiều nguồn năng lượng, muốn bùng nổ và chinh phục ước mơ, mục tiêu, kế hoạch. Với tôi, mỗi ngày trải qua không còn là vô nghĩa nữa, một cuộc sống thú vị từng ngày đang đến với tôi, làm Tôi tự tin, năng động và mạnh mẽ đón nhận tất cả mọi thử thách cuộc sống.

<http://kinhdoanhtheomang.com>

NGUYỄN NGỌC KHUÊ

15 Đường số 6, Phường Thạnh Mỹ Lợi, Quận 2

Tôi đến với chương trình thật tình cờ. Qua website **www.KinhDoanhTheoMang.com** khi nghe nói về chương trình **CHIẾN BINH MLM** ban đầu cảm giác bình thường vì thực tế có nhiều chương trình quảng cáo khác tương tự.

Nhưng vì biết là có anh Nguyễn Tiến Dũng là một trong những người tham gia đào tạo thì tôi quyết định tham gia ngay, vì tôi rất ngưỡng mộ anh qua 2 quyển sách: **Những điều cơ bản KDTM và Cẩm nang thủ lĩnh KDTM**.

Quả danh bất hư truyền, phải nói là tuyệt vời! và tuyệt vời hơn ở đây tôi còn gặp rất nhiều thủ lĩnh thành công khác nữa.

<http://kinhdoanhtheomang.com>