

HỆ THỐNG TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI PHẢN ĐỐI

Người Viết: Nguyễn Tiến Dũng

Điện Thoại: 0983 002 497

www.kinhDoanhTheoMang.Com



Sau khi nghe tư vấn xong khách hàng lặng lẽ ra về mà không hề có phản hồi gì thì hàm ý là buổi tư vấn không có hiệu quả. Ngược lại khách phản đối rất nhiều lại còn đưa ra những phản biện trái ngược thì có nghĩa là khách có quan tâm. Vì vậy phản đối là cạm bẫy với người mới, là cơ hội đối với người chuyên nghiệp.

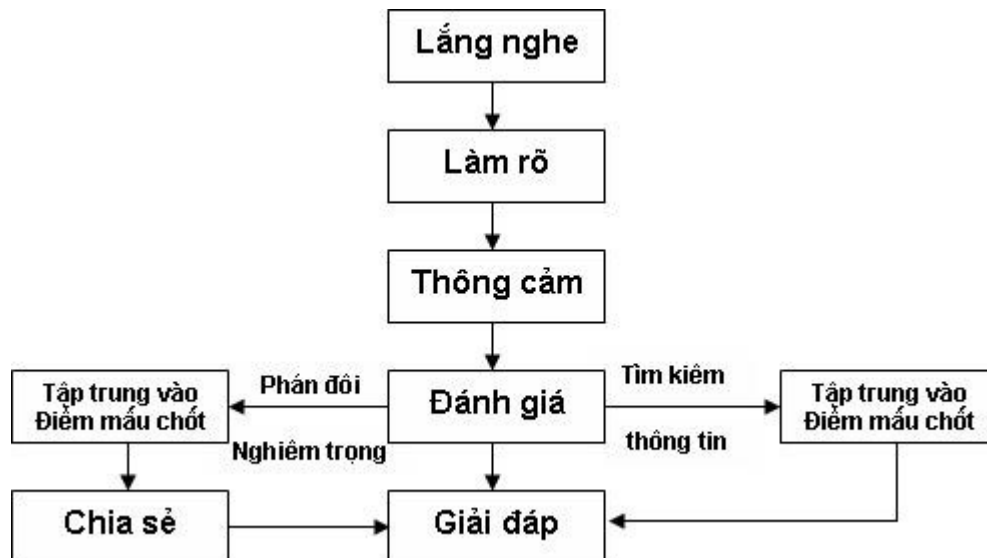
Gặp ý kiến phản đối bạn phải cho rằng bạn đang đứng trước một cơ hội. Chỉ cần làm rõ những vấn đề của khách, giải tỏa những băn khoăn của khách là

mọi việc tiếp theo sẽ

thuận lợi. Đã từng có rất nhiều người bước vào kinh doanh theo mạng và sau này trở thành những người rất thành công nhưng ban đầu cũng là người phản đối rất quyết liệt.

Việc rèn luyện kỹ năng trả lời các câu hỏi phản đối là rất cần thiết vì khi bạn thành thục kỹ năng này thì bạn có thể áp dụng để đáp ứng được mọi vấn đề phản đối khác trong cuộc sống.

1. Quy trình tiến hành xử lý phản đối:



1. Hãy lắng một cách chân thành.

Đầu tiên phải lắng nghe khách hàng nói, không được ngắt lời khách, phải thể hiện như bạn đã thấu hiểu hàm ý của khách hàng. Thường xuyên gật đầu đồng ý với

những điều khách hàng nói. Đôi lúc cũng cần nhắc lại lời từ chối hoặc phải tán đồng thêm để khách hàng thấy rằng bạn đã hiểu và đồng cảm với khách.

2. Tìm ra câu hỏi đằng sau.

Làm rõ sự phản đối bằng cách lặp lại lời phản đối của khách hàng theo cách riêng của mình để chứng tỏ bạn đã hiểu rõ ý của khách hàng, Biến lời phản đối thành câu hỏi để trả lời.

3. Thông cảm, khen ngợi lời phản đối của khách hàng.

Khen ngợi lời phản đối của khách như vậy là hoàn toàn đúng.

4. Đánh giá.

Đánh giá mức độ của lời phản đối. Trường hợp những lời phản đối đơn giản với mục đích tìm kiếm thêm thông tin thì bạn tiến hành đến bước giải đáp. Trường hợp lời phản đối nghiêm trọng thì tiến hành sang bước tiếp theo.

5. Chia sẻ, tâm sự “cảm giác và kết quả”

Vượt qua sự phản đối và tác động vào tâm lý khách hàng (kể những câu chuyện của chính bạn, tâm sự hoặc đưa ra một dẫn chứng thực tế).

Ví dụ: Ngày đầu tiên tìm hiểu về công việc này, em cũng giống như anh, có rất nhiều điều chưa rõ làm em không tin. Thế nhưng sau khi em đọc cuốn sách này.... (tham dự buổi học này...) em thấy những điều mà người khác chia sẻ cho em giống như em vừa chia sẻ với anh là hoàn đúng.

Tạo cho khách hàng khả năng lựa chọn giữa 2 cái có:

+ Dùng sản phẩm để chăm sóc sức khoẻ, sắc đẹp.

+ Nắm bắt cơ hội kinh doanh.

2. Phương pháp thuyết phục của Benjamin - Franklin

Bạn lấy ra một tờ giấy trắng và cây viết, kẻ làm 2 bên, sau đó cho khách hàng cùng mình nêu nên những điểm lợi và bất lợi rồi tùy khách quyết định lựa chọn.

- *Thưa anh/chị, theo anh chị nếu tham gia hợp tác công việc này với bên em, anh/chị sẽ có những lợi gì và bất lợi gì?*

LỢI

BẤT LỢI

- Được tham gia các khóa học hiểu thêm một ngành nghề mới mà không tốn phí. - Tăng thêm thu nhập cho gia đình. - Sử dụng sản phẩm có sức khỏe tốt. - Tạo quan hệ bạn bè rộng rãi. - Trường hợp thành công: + Được thưởng những chuyến du lịch miễn phí + Được mọi người chúc mừng, công nhận. + Có tài sản thừa kế mai sau	- Đầu tư chi phí ban đầu là... - Đầu tư thời gian mỗi ngày là... -
---	--

- *Thưa anh/chị, sử dụng sản phẩm này thì có những băn khoăn nào ạ?*

LỢI	HẠI
- tăng cường được sức khỏe, phòng ngừa bệnh tật. - tăng cường sắc đẹp và sự tự tin. - Giúp đỡ được mọi người xung quanh. 	- Đầu tư chi phí ban đầu là...

MỘT SỐ CÂU PHẢN ĐỐI THƯỜNG GẶP

- 1. sản phẩm đã được lưu hành hợp pháp chưa?**
- 2. Sản phẩm giá cao quá, làm sao tiêu thụ được?**
- 3. Tại sao không thấy sản phẩm dán tem?**
- 4. Tại sao không thấy quảng cáo trên Tivi hoặc báo chí?**
- 5. Tôi không có tiền tham gia**
- 6. Tôi không có thời gian**

Dưới đây là một câu chuyện về sử lý tình huống trong bảo hiểm của một anh trưởng kinh doanh khu vực kể lại.

“Có một anh chồng đi làm về nhà thấy cô bạn của vợ đang làm đại lý bảo hiểm đến giao hợp đồng. Mệnh giá hợp đồng tương đối lớn, phí đóng cao, vậy mà

không hề trao đổi với anh ta chút nào. Vì thế anh chồng nổi điên lên mắng vợ và đuổi người đại lý ra khỏi nhà. Từ đó anh ta rất ghét bảo hiểm và đòi hủy hợp đồng.

Trong một dịp đám cưới người bạn, tôi đi dự và vô tình ngồi chung bàn với anh ta. Khi anh ta hỏi tôi làm công việc gì, tôi nói làm trưởng khu vực của bên bảo hiểm, anh ta đổi sắc mặt liền nói:

- Bảo hiểm là dụ dỗ, là tìm cách lấy tiền của người khác, mua bảo hiểm tôi chẳng thấy lợi lộc gì. Bạn vợ tôi đến nhà rù rà rù rì mấy hôm liền làm vợ tôi móc cả chục triệu ra mua. Ghét tôi hủy hợp đồng.

- Tôi nói: Anh hủy là đúng.

Anh ta trưng hững vì tưởng tôi phải nổi sung lên khi anh ta chê trách bảo hiểm, thấy tôi đồng ý với anh ta, vì vậy anh ta hỏi:

- Tại sao anh làm bảo hiểm mà tôi bảo hủy hợp đồng, anh lại nói là đúng.

- Vậy không đúng sao anh lại hủy.

Anh ta không nói được gì hết, im lặng, một lúc sau tâm sự: Thực ra tôi không giận gì bảo hiểm, tôi chỉ bức tức vì những quyết định gì lớn và lâu dài trong nhà mà bà xã không thêm hỏi ý kiến tôi.

- Tôi nói: Thôi anh đừng nóng nữa, bức tức lâu thế cũng đủ rồi, uống cốc bia rồi tâm sự chút đi. Tôi hỏi anh chứ: anh có thực sự thương vợ anh không?

- Có

- Anh có thương con anh không?

- Có

- Vợ anh có thương con mình không?

- Anh hỏi lạ nhỉ: mẹ con sao lại không thương nhau.

- Đây anh thấy đây, vợ anh mua bảo hiểm cho con thực chất là lo cho tương lai của con, mong muốn những điều tốt đẹp đến với con mình sau này. Vợ anh là người muốn dành tình thương cho con nên đã biết lo xa. Anh là người rất thương vợ, mong muốn của vợ như vậy anh cũng nên ủng hộ chị. Bây giờ tôi nói anh chịu khó bảo vợ mời cô đại lý lại để giải thích cho anh hiểu, nếu nói xong mà anh không thích nữa thì hủy hợp đồng đi sau này anh không phải băn khoăn. Còn giải thích xong anh thấy hợp lý thì phục hồi lại cũng còn kịp.

Một tuần sau tôi vô tình gặp lại ông khách trên công ty đang chuẩn bị khám sức khỏe với một hợp đồng bảo hiểm mệnh giá rất lớn.

Vì vậy ứng xử trước lời phản đối hoặc từ chối.

- Không tranh cãi.

- Không xem khách hàng là đối thủ.

- Luôn lắng nghe.

- Trình bày lại những quan điểm của khách hàng để hiểu rõ vấn đề hơn.

- Luôn duy trì thái độ thật khách quan và tích cực qua lời nói và cử chỉ.

ĐÀO TẠO CHIẾN BINH MLM

Một chương trình chỉ 3 ngày giúp bạn có sự chuyển đổi đột phá trong sự nghiệp của bạn, được hướng dẫn bởi những người giỏi nhất và thành công nhất trong nghề kinh doanh theo mạng tại Việt Nam. Vào **Xem: <http://KinhDoanhTheoMang.Com>**

[Website](#) | [Hình Ảnh](#) | [Video](#) | [Hoạt Động](#) | [Diễn Đàn](#) | [Cập Nhật](#) | [Kinh Nghiệm](#)

