



### Giới thiệu khóa học:

*Cùng một mặt hàng, sao người khác bán dễ, còn mình thì không?*

*Là người bán hàng từ xa, tôi tư vấn cho khách hàng cái tôi có hay cái khách hàng cần mua?*

*Tôi nên bán theo nhu cầu của khách hàng hay tạo ra nhu cầu cho khách hàng để bán?*



### Mục tiêu khóa học:

- Hiểu rõ bản chất của công việc bán và chăm sóc khách hàng từ xa.
- Biết được những thách thức và các yếu tố quyết định tới sự thành công của việc bán sản phẩm và dịch vụ từ xa.
- Nắm bắt được tâm lý khách hàng khi nói chuyện qua điện thoại và giao dịch từ xa.
- Hiểu được các lỗi cần tránh khi nói chuyện với khách hàng qua điện thoại và giao dịch từ xa.
- Nắm được quy trình bán hàng qua điện thoại và các bước thực hiện trong quy trình.
- Rèn luyện và nâng cao các kỹ năng bán hàng qua điện thoại.
- Nắm được các nguyên tắc giải đáp các thắc mắc và ứng phó từ chối và phản đối của khách hàng từ xa.
- Nắm được các kỹ năng phục vụ khách hàng qua điện thoại và giao dịch từ xa.

### Nội dung được đề cập:

1. Một số quan điểm về nghề bán hàng.
2. Thách thức và những yếu tố quyết định tới sự thành công của bán hàng từ xa.
3. Lỗi mà người bán sản phẩm dịch vụ hàng không thường gặp trong bán hàng từ xa.
4. Bán hàng cổ điển và bán hàng tư vấn.
5. Tâm lý khách hàng khi mua hàng.
6. Quy trình giao dịch bán hàng từ xa.
7. Những kỹ năng áp dụng trong từng Công đoạn bán hàng từ xa:
  - CÔNG ĐOẠN CHÚ Ý.
  - CÔNG ĐOẠN QUAN TÂM.
  - CÔNG ĐOẠN MONG MUỐN.
  - CÔNG ĐOẠN ỦY THÁC.
  - CÔNG ĐOẠN HÀNH ĐỘNG.
  - CÔNG ĐOẠN ĐÁNH GIÁ.

### Phương pháp huấn luyện:

- Sử dụng phương pháp huấn luyện 2 chiều để học viên – giảng viên tương tác; chiếu phim đúc rút kinh nghiệm.
- Học viên sẽ học và chia sẻ kinh nghiệm thực tế trong công việc.
- Bài tập thực hành ngay trong lớp cũng như ngay sau khi kết thúc khóa học.





### THÔNG TIN KHÓA HỌC

#### Hoạt động trước đào tạo:

- Học viên đọc & tìm hiểu trước về nội dung đào tạo.
- Giảng viên tìm hiểu ngành nghề, đặc thù của học viên và phân tích nhu cầu đào tạo qua phỏng vấn & khảo sát.

#### Hoạt động trong đào tạo:

- Đào tạo theo hình thức đa chiều, lấy học viên & vấn đề của học viên làm trung tâm.
- Giới thiệu mô hình lý thuyết cô đọng để học viên dễ nhớ và áp dụng.
- Thảo luận, chia sẻ và giải quyết các tình huống cụ thể trong công việc của học viên ngay trên lớp.
- Lên chương trình hành động thực tế.

#### Hoạt động sau đào tạo:

- Giảng viên báo cáo tiến trình thực hiện và đánh giá kết quả đào tạo.
- Học viên áp dụng chương trình hành động vào thực tế công việc.
- Giảng viên tư vấn, hỗ trợ học viên trong quá trình áp dụng thực tế.
- Giảng viên tư vấn, đánh giá kết quả áp dụng thực tế của học viên.

#### Ngân sách thực hiện :

Số lượng tham dự: **Dưới 30 người/lớp**

Thời lượng đào tạo: **2 ngày**

Địa điểm tổ chức: **Theo chỉ định**

Chi phí đào tạo: **Vui lòng liên hệ với chúng tôi**

Bao gồm: Chi phí chuẩn bị chương trình; Chi phí giảng viên và trợ giảng; Tài liệu huấn luyện cho học viên; Đồ dùng giảng dạy; Văn phòng phẩm và vật dụng cho các hoạt động học tập; Quà tặng học viên; Chứng nhận tham dự; Hóa đơn tài chính.

#### Đối tượng đào tạo:

Chương trình phù hợp với đội ngũ bán hàng.

#### Tài liệu đào tạo:

Với mỗi một chương trình huấn luyện, học viên sẽ được phát tài liệu huấn luyện. Nếu học viên yêu cầu hoặc mong muốn được tham khảo thêm về nội dung của chương trình, SALT sẽ cung cấp danh sách tài liệu tham khảo và tài liệu đọc thêm khi có yêu cầu.

#### Báo cáo sau đào tạo:

Cuối khóa học, SALT sẽ tập hợp kết quả học tập và đánh giá của các giảng viên và làm báo cáo gửi khách hàng. Nội dung báo cáo gồm:

- Đánh giá kết quả học tập chung của lớp, điểm mạnh và điểm chưa mạnh.
- Nhận xét những đặc điểm nổi trội của lớp học và tư vấn chương trình hành động sau huấn luyện.

#### Chứng nhận cuối khóa:

Để đảm bảo chất lượng đào tạo, học viên cần tham dự đúng giờ, đầy đủ và cần tham dự tối thiểu 80% thời lượng mỗi khóa học. Đây là điều kiện tiên quyết để có thể nhận chứng nhận tham dự.

#### Giảng viên:

Các giảng viên được SALT lựa chọn trên cơ sở kinh nghiệm làm việc với các tổ chức trong và ngoài nước trong lĩnh vực quản lý và đào tạo. Các giảng viên đều đã được đào tạo để có thể chuyển tải nội dung chương trình đào tạo đến các học viên một cách hiệu quả nhất.

#### Giám đốc chương trình:

TP. Hà Nội: Mr. Bùi Quốc Việt

ĐT: 0903254420 - Email: [bqviet@salt.edu.vn](mailto:bqviet@salt.edu.vn)

TP. HCM: Mr. Trần Việt Hưng

ĐT: 0913232632 - Email: [tvhung@salt.edu.vn](mailto:tvhung@salt.edu.vn)

