

Ngày 4 tháng 6 năm 2013

## QUY TRÌNH TIẾP XÚC KHÁCH HÀNG ĐỀ XUẤT THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

### 1. Mục đích:

- Thu thập thông tin, dữ liệu về từng đối tượng khách hàng và có những đề xuất hợp lý.
- Chuẩn bị đủ căn cứ để thuyết phục khách hàng giao cho công ty Gamma NT thực hiện công việc.
- Thuyết phục khách hàng chấp thuận đề xuất của mình với phương án tối ưu và giá thành hợp lý.
- Quy trình này áp dụng cho nhân viên kinh doanh (NVKD) thuộc bộ phận kinh doanh, Marketing.

### 2. Yêu cầu:

- Phải am hiểu khách hàng, nắm rõ bản chất của sự việc để tư vấn đúng người, đúng việc, đúng thời điểm.
- Phải làm cho khách hàng hiểu rõ lợi ích của việc thực hiện đề xuất, lồng ghép lợi ích của cả doanh nghiệp và cá nhân.
- Phải làm cho khách hàng yên tâm về khả năng thực thi công việc của công ty Gamma NT, tính nghiêm túc và uy tín cá nhân của NVKD.

### 3. Nguyên tắc làm việc của NVKD:

- Tôn trọng ý kiến của khách hàng, dù khách hàng có tỏ ý phản đối, bác bỏ hay từ chối đề xuất.
- Khéo léo dẫn dắt buổi thảo luận cho đến khi khách hàng tỏ ra đồng ý với đề xuất đó, NVKD cần tỏ ra thông cảm với việc khách hàng đưa ra ý kiến từ chối đồng thời phân tích thêm các ưu điểm của đề xuất nhằm lật ngược tình thế.
- Phản biện của khách hàng là điều tất nhiên nhưng NVKD phải nắm bắt được lời từ chối đó có dứt khoát hay không? Như vậy là đã mất hết cơ hội tiếp tục công việc với khách hàng hay chưa?
- Cần ghi nhớ nguyên tắc “bị từ chối chỉ là thử thách chưa phải là thất bại”, áp dụng phương châm “thay đổi cách tiếp cận” cũng là nguyên tắc luôn được áp dụng cho NVKD.
- Luôn bền bỉ và kiên nhẫn: chấp nhận đã tốt, từ chối còn tốt hơn.

### 4. Các bước tiến hành:

- \* *Lựa chọn khách hàng mục tiêu cho 1 tuần làm việc.*
- Nghiên cứu danh mục khách hàng, lựa chọn ra 3 khách hàng mục tiêu.
- Thu thập thông tin, phân tích đặc điểm, đặt ra các vấn đề có thể đề xuất trong giai đoạn hiện nay.

- Nắm bắt người liên hệ, trao đổi, khai thác, thông tin.

\* *Viết bản đề xuất công việc – Lập hồ sơ đề xuất.*

- Nêu các vấn đề có thể có của khách hàng hiện nay và sự bất lợi so với các đối thủ cạnh tranh.

- Đề xuất các công việc mà công ty Gamma NT có thể làm để cải thiện tình hình.

- Lập bản chào giá, xây dựng các phương án chi tiết.

- Phác thảo tiến độ, lịch trình thực hiện công việc.

\* *Lên kế hoạch chi tiết tiếp xúc với khách hàng.*

- Khai thác thông tin đầu mối liên hệ (nếu có).

- Đặt lịch hẹn dự phòng cho những lần gặp sau (nếu bị từ chối lần này).

- Gửi trước bản đề xuất qua email để khách hàng có thể nghiên cứu trước.

- Theo dõi sát sao để có được cuộc gặp mặt lần sau.

- Chuẩn bị tốt để cuộc gặp đạt được hết quả:

+ Hồ sơ, tài liệu liên quan.

+ Dàn ý buổi thảo luận.

+ Máy móc thiết bị đi kèm (nếu cần).

\* *Thuyết phục khách hàng.*

- Đặt vấn đề một cách ngắn gọn, rõ ràng và dễ hiểu.

- Chú ý lắng nghe ý kiến cũng như nguyện vọng của khách hàng.

- Cố gắng chiều theo ý của khách hàng nhưng đồng thời lồng ghép các luận cứ có tính thuyết phục cao theo ý mình.

- Đề nghị được làm thử (nếu cần).

- Phải biết tận dụng buổi gặp gỡ, tiếp xúc với khách hàng, nếu dứt điểm được phải hoàn thiện thủ tục sớm và thực hiện ngay việc ký kết (mang theo máy tính, sửa hợp đồng in ra ngay để khách hàng ký trước).

- Nêu tỷ lệ chiết khấu hoa hồng (nếu có) một cách tế nhị và đúng thời điểm (gọi là bật mã số).

- Chỉ khi người có thẩm quyền phía bên khách hàng đồng ý ký kết hợp đồng thì lúc đó công việc của NVKD chuyển sang việc thực thi hợp đồng.

### **5. Lưu ý:**

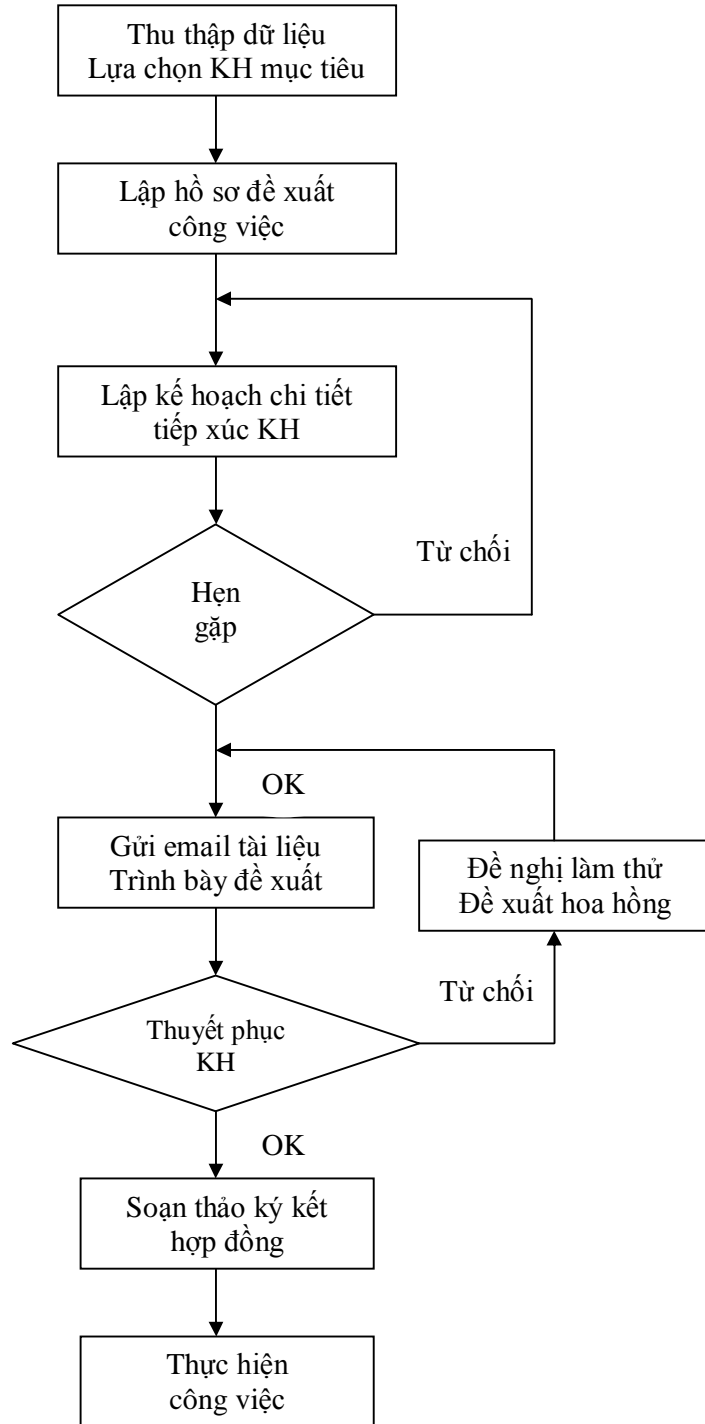
- Luôn dự thảo sẵn hợp đồng.

- Luôn dự phòng sẵn các phương án khác, dự trù cho công việc bị từ chối hoặc khách hàng thay đổi so với đề xuất ban đầu.

- Khi khách hàng nhất quyết từ chối thì phải chuyển sang thảo luận một công việc khác để có thể tìm kiếm một cơ hội tiếp theo làm việc với khách hàng.

- Người NVKD phải luôn biết cách gây thiện cảm và giữ được hình ảnh tốt trong mắt khách hàng.

## 6. Lưu đồ thực hiện công việc.



Phê duyệt

Người kiểm tra

Người lập

Vương Quỳnh Trang.