

HELPING **CLIENTS** SUCCEED.®

GIÚP KHÁCH HÀNG THÀNH CÔNG

- **KIẾN TẠO** KHÁCH HÀNG TIỀM NĂNG™
- **ĐÁNH GIÁ** CƠ HỘI HỢP TÁC™
- **CHỐT HỢP ĐỒNG** THÀNH CÔNG™



FranklinCovey

Một phương cách tiếp cận khách hàng mục tiêu hoàn toàn mới và rất hiệu quả.

Hàng trăm cuộc gọi, hàng tá email nhưng số cuộc hẹn với khách hàng chỉ đếm trên đầu ngón tay – khiến bạn bức bối và nản lòng!

Nếu chúng tôi đem đến cho bạn một cách tiếp cận khách hàng tiềm năng hiệu quả, luôn dự liệu được trước và khiến chu trình bán hàng xảy ra liên tục – bạn quan tâm chứ?

KHOẢNG CÁCH GIỮA “BIẾT” VÀ “LÀM”

Có rất nhiều chương trình đào tạo “hay” dành cho chuyên viên bán hàng.

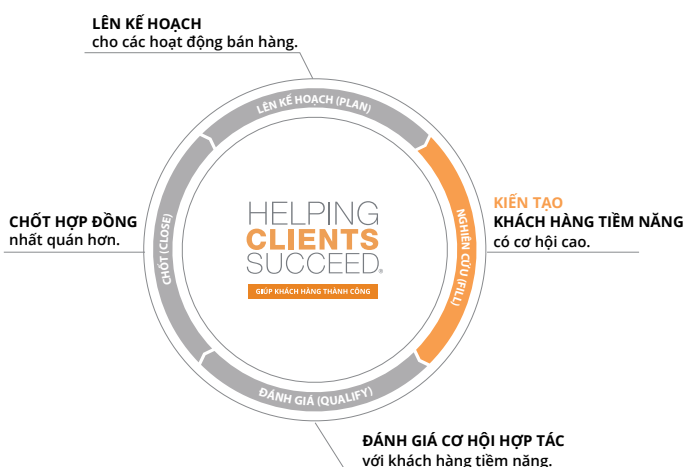
Nhưng, bí mật thành công nằm ở chỗ làm sao để cái “hay” ấy biến thành cái “đúng” khi bắt tay vào làm trong thực tế.

Chương trình đào tạo “Giúp khách hàng thành công®: Kiến Tạo Khách Hàng Tiềm Năng™” đem đến một lộ trình thực hành 12 tuần được thiết kế bởi giới chuyên gia nhằm giúp các chuyên viên bán hàng ứng dụng những điều họ được học vào quá trình tác nghiệp thực tế với đích đến là đảm bảo sự thay đổi về hành vi bán hàng một cách bền vững.

HIỆU QUẢ ĐẦU TƯ

Chương trình đào tạo Giúp khách hàng thành công®: Kiến Tạo Khách Hàng Tiềm Năng™ được thiết kế nhằm đảm bảo hiệu quả đầu tư rõ ràng và đáng kể cho người tham gia. Trong toàn bộ lộ trình, người tham gia sẽ theo dõi và báo cáo tiến trình ứng dụng dựa trên chính những khách hàng thực tế họ đang tiếp cận.

LỜI HỨA CỦA CHÚNG TÔI: Bạn và đội ngũ bán hàng của bạn sẽ nâng cao năng lực đánh giá, chọn lọc những cơ hội phù hợp một cách rõ rệt khi ứng dụng nghiêm túc bộ tư duy, kỹ năng và công cụ của những chuyên gia bán hàng hàng đầu này trong vòng 12 tuần.



“Không có giai đoạn nào trong quy trình bán hàng mà qua vài phút nói chuyện có thể giúp xác định việc mình sẽ tiếp tục hay chấm dứt luôn mối quan hệ với khách hàng nhanh chóng bằng những tương tác đầu tiên.”

RANDY ILLIG,
Đồng tác giả của *Let's Get Real or Let's Not Play*

HỌC PHẦN

TRONG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO 1 NGÀY, HỌC VIÊN SẼ:

NỀN TẢNG

- Nhận diện cách tư duy và các hành xử của các chuyên gia bán hàng hàng đầu.
- Thiết lập các mục tiêu cụ thể trong việc tìm kiếm khách hàng tiềm năng để có một thang đo rõ ràng về kết quả đạt được sau khi kết thúc 12 tuần thực hành.

NHÌN NHẬN LẠI PHỄU BÁN HÀNG

- Kiểm nghiệm lại những tư duy truyền thống không hiệu quả và có ý thức tiếp cận khách hàng tiềm năng bằng cách sử dụng lập luận, không làm ngẫu nhiên.

CHỦ ĐÍCH QUAN TRỌNG HƠN KỸ THUẬT

- Học cách tập trung vào chủ đích là giúp khách hàng thành công bằng nghệ thuật thuyết phục và luôn tìm kiếm lợi ích cho cả đôi bên.

CHỌN ƯU TIÊN

CÔNG CỤ CHỌN ƯU TIÊN

- Tìm hiểu những tiêu chí cụ thể giúp dự đoán khả năng chuyển hóa khách hàng tiềm năng thành khách hàng thực sự.
- Xác định và tiếp cận khách hàng tiềm năng mục tiêu bằng Công cụ chọn Ưu tiên.

CHUẨN BỊ

- Khám phá các nguồn lực và công cụ mới để nghiên cứu khách hàng.
- Xây dựng chiến lược tạo ra và duy trì một hệ thống kết nối vững chắc để có được lời giới thiệu đến khách hàng.

LÊN KẾ HOẠCH

KẾ HOẠCH TIẾP CẬN KHÁCH HÀNG TIỀM NĂNG

- Tự tin vượt qua các phản đối và phản hồi tiêu cực của khách hàng bằng cách dự đoán trước những điều đó.
- Soạn lời mở đầu thu hút sự quan tâm của khách hàng và có được lịch hẹn gặp.
- Phát triển một khung tham chiếu để hình thành các bộ công cụ hỗ trợ bán hàng hiệu quả.

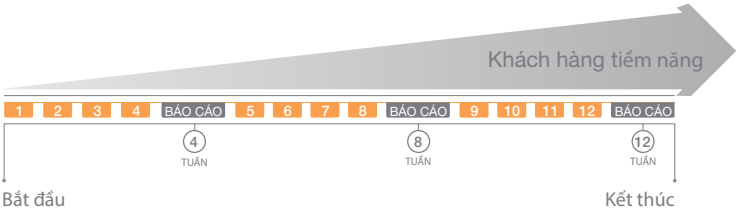
LỘ TRÌNH THỰC HÀNH

LỘ TRÌNH THỰC HÀNH 12 TUẦN

CÁC VIDEO THỰC HÀNH

- Cam kết áp dụng các phương pháp và công cụ trong khoá học trong 12 tuần nhằm đảm bảo có sự thay đổi quan trọng trong hành vi.

Lộ trình thực hành 12 tuần



- Đều đặn mỗi tuần trong 12 tuần, học viên sẽ ứng dụng các nguyên lý được học trong khoá đào tạo vào thực tế bằng cách thực hành các nguyên lý ngày càng sâu hơn.
- Học viên cam kết trách nhiệm thông qua các buổi báo cáo thường xuyên theo đúng lịch trình với trưởng nhóm bán hàng và/hoặc người hướng dẫn.

BỘ TÀI LIỆU HỌC VIÊN

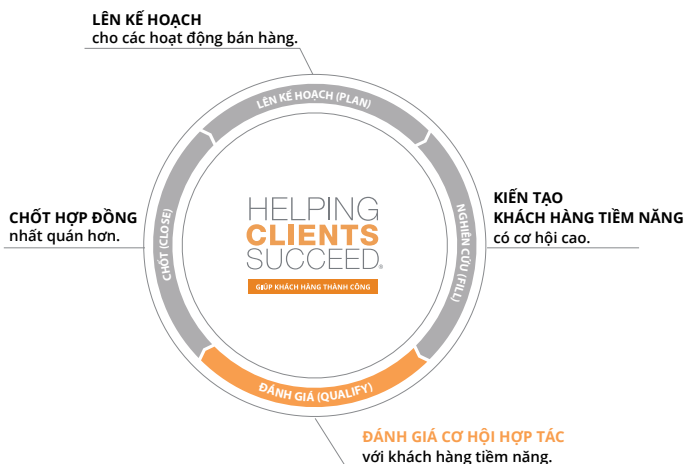


- Tài liệu hướng dẫn học viên.
- Lộ trình thực hành 12 tuần.
- USB chứa các công cụ và video thực hành.
- Bản Kế hoạch tiếp cận khách hàng tiềm năng.
- Bộ thẻ Hướng dẫn nhanh cho các tình huống Đền vàng.

CHẤT LƯỢNG PHỄU KHÁCH HÀNG CỦA BẠN ĐẾN MỨC NÀO?

Mười lăm năm qua, FranklinCovey đã có cơ hội làm việc với hàng ngàn đội ngũ bán hàng khắp toàn cầu và nghiên cứu thói quen của những chuyên gia bán hàng hàng đầu thế giới. **Giúp khách hàng thành công®: Đánh giá cơ hội hợp tác™** được thiết kế để giúp đội ngũ bán hàng có thể lặp lại những phương cách tốt nhất để giúp họ thành công khi đánh giá cơ hội hợp tác với khách hàng.

Chương trình đào tạo **Giúp khách hàng thành công®: Đánh giá cơ hội hợp tác™** sẽ giúp người bán hàng xác định dễ dàng và hiệu quả các cơ hội tốt trong danh sách khách hàng tiềm năng và nhanh chóng loại bỏ những trường hợp không khả thi. Kết quả là giúp giảm bớt thời gian vô ích khi theo đuổi những trường hợp không khả thi, và có nhiều thời gian hơn để tập trung vào các cơ hội thực sự tiềm năng, từ đó giảm thiểu chi phí bán hàng.



KHOẢNG CÁCH GIỮA “BIẾT” VÀ “LÀM”

Khi nói về đào tạo bán hàng – hẳn là có rất nhiều “lý thuyết hay” để đào tạo và không khó để tìm kiếm.

Nhưng, thách thức nằm ở chỗ đào tạo xong thì đội ngũ bán hàng có thể ứng dụng “lý thuyết hay” đó để gặt hái được những kết quả tốt không?

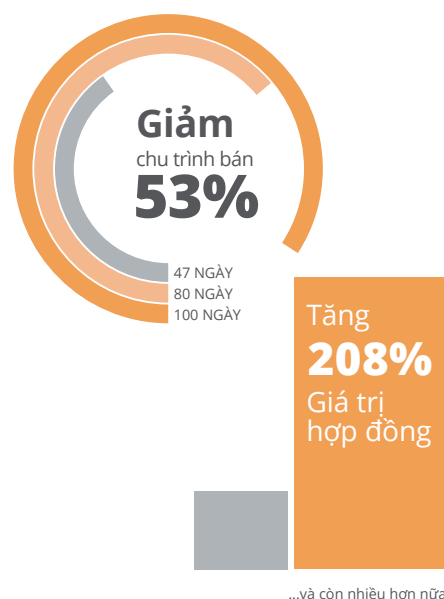
Để giúp đội ngũ bán hàng trở nên tốt hơn trong việc đánh giá cơ hội hợp tác, giải pháp **Giúp khách hàng thành công®** đã thiết kế lộ trình thực hành nhằm giúp đội ngũ bán hàng thực hành và ứng dụng nội dung học trong 12 tuần.

HIỆU QUẢ ĐẦU TƯ

Giúp khách hàng thành công®: Đánh giá cơ hội hợp tác™ được thiết kế nhằm đảm bảo hiệu quả đầu tư rõ ràng và đáng kể cho người tham gia. Trong toàn bộ lộ trình, người tham gia sẽ theo dõi và báo cáo tiến trình ứng dụng dựa trên chính những khách hàng thực tế họ đang tiếp cận.

LỜI HỨA CỦA CHÚNG TÔI: Bạn và đội ngũ bán hàng của bạn sẽ nâng cao năng lực đánh giá, chọn lọc những cơ hội phù hợp một cách rõ rệt khi ứng dụng nghiêm túc bộ tư duy, kỹ năng và công cụ của những chuyên gia bán hàng hàng đầu này trong vòng 12 tuần.

KẾT QUẢ TỪ KHÁCH HÀNG CỦA CHÚNG TÔI CHO THẤY:



CẤU PHẦN

TRONG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO MỘT NGÀY, HỌC VIÊN SẼ:

NỀN TẢNG

- Học hỏi cách tư duy và các hành xử của các chuyên gia bán hàng hàng đầu.
- Thiết lập các mục tiêu cụ thể trong việc tìm kiếm khách hàng tiềm năng để có một thang đo rõ ràng về kết quả đạt được sau khi kết thúc 12 tuần thực hành.

GIÚP KHÁCH HÀNG RA QUYẾT ĐỊNH

✂ KẾ HOẠCH TIẾP CẬN KHÁCH HÀNG

- Hiểu được tầm quan trọng của việc giúp khách hàng ra quyết định.
- Xây dựng kế hoạch tiếp cận khách hàng cụ thể để đáp ứng đúng các vấn đề then chốt của khách hàng, không thừa không thiếu.

THẮNG NHANH, THUA NHANH

- ✂ MẪU PHÂN TÍCH CƠ HỘI
- ✂ KHUNG THAM CHIẾU RA QUYẾT ĐỊNH
- ✂ BẢN KIỂM QUÁ TRÌNH ĐÁNH GIÁ

- Biết cách vượt qua suy nghĩ truyền thống sai lầm về mối quan hệ giữa người bán / người mua bằng phương thức ưu tiên tập trung vào vấn đề của khách hàng trước.
- Thông thạo trong việc cùng khách hàng xây dựng thực trạng doanh nghiệp bằng cách xác định những vấn đề quan trọng nhất của họ, các tác động lên tổ chức và sơ đồ quy trình ra quyết định của khách hàng.
- Đưa ra một bản tóm lược chính xác về doanh thu tiềm năng.
- Tiến triển vượt bậc để trở thành một nhà tư vấn đáng tin cậy với doanh nghiệp.

XỬ LÝ PHẢN ĐỐI

✂ BỘ THẺ LUYỆN TẬP

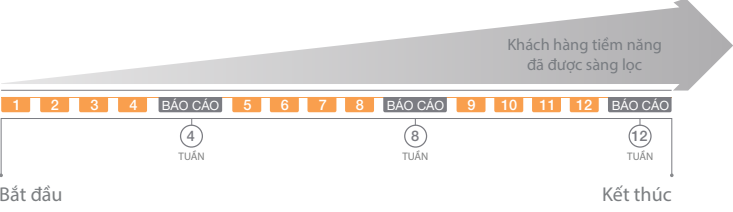
- Tự tin để vượt qua các phản đối và phản hồi tiêu cực bằng cách dự đoán và luyện tập câu trả lời trước.
- Sẵn sàng để xử lý các trường hợp gây khó của “người giữ cửa”.

LỘ TRÌNH THỰC HÀNH

- ✂ LỘ TRÌNH THỰC HÀNH 12 TUẦN
- ✂ VIDEO THỰC HÀNH

- Cam kết thực hành các phương pháp và công cụ trong 12 tuần sau khi học để đảm bảo sự thay đổi bền vững về hành vi.

Lộ trình thực hành 12 tuần



- Điều đặn mỗi tuần trong 12 tuần, học viên sẽ ứng dụng các nguyên lý được học trong khoá đào tạo vào thực tế bằng cách thực hành các nguyên lý ngày càng sâu hơn.
- Học viên cam kết trách nhiệm thông qua các buổi báo cáo thường xuyên theo đúng lịch trình với trưởng nhóm bán hàng và/hoặc người hướng dẫn.

BỘ TÀI LIỆU HỌC VIÊN



- Tài liệu hướng dẫn học viên.
- Lộ trình thực hành 12 tuần.
- USB chứa các công cụ và video thực hành.
- Nhật ký
- Bộ thẻ Hướng dẫn nhanh cho các tình huống Đền vàng.

TÁC ĐỘNG ĐẾN VIỆC RA QUYẾT ĐỊNH NHẪM TẠO RA CÁC KẾT QUẢ CÙNG THẮNG

THÁCH THỨC

Nghiên cứu từ CSO Insight năm 2011 chỉ ra rằng chỉ có 1 trong 6 bài thuyết trình bán hàng có trên 50% cơ hội đạt được kết quả thỏa thuận hợp đồng thành công. Chúng ta thường nhận thấy rằng rất nhiều chuyên viên bán hàng – thậm chí là những người đã có kinh nghiệm nhiều năm trong nghề vẫn thường mất hợp đồng vì 02 lý do phổ biến sau:

- 1. Rất nhiều bài thuyết trình đã lạc lối, thậm chí ngay trước khi được bắt đầu.** Người bán hàng thường thuyết trình để mở ra một chu trình bán hàng mới, hơn là tập trung để chốt được hợp đồng thành công.
- 2. Nhiều bài thuyết trình có hàng tá thông tin nhưng không giúp khách hàng đưa ra quyết định.** Bài thuyết trình thường kết thúc bằng các phản ứng của khách hàng như: “Cảm ơn, chúng tôi sẽ nghĩ về điều này.” Hay “Này – có thể gửi lại bài thuyết trình cho chúng tôi chứ?”. Vấn đề là, chẳng có quyết định nào được đưa ra.



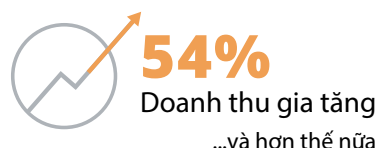
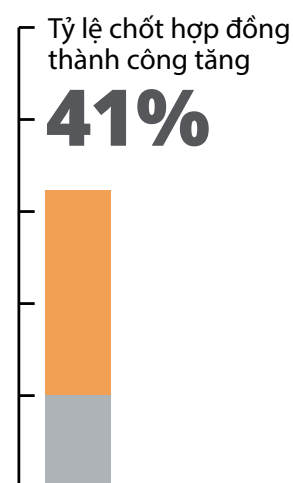
GIẢI PHÁP

Với kỹ năng chọn đúng tâm thế, bạn chứng minh được một cách hiệu quả rằng giải pháp của bạn sẽ giúp khách hàng đạt được những mong muốn và yêu cầu của họ. Trong chương trình này, bạn sẽ được học cách chốt hợp đồng thành công một cách liên tục bằng việc ứng dụng các kỹ năng của những người bán hàng thành công nhất.

Điểm khác biệt của những người bán hàng thành công:

- Họ bán hàng với chủ đích đạt được các kết quả cùng thắng
- Họ chuẩn bị và tạo điều kiện để khách hàng đưa ra quyết định đúng trong mỗi cuộc gặp một cách thuận thực.
- Họ nói ít và thảo luận nhiều với khách hàng về các quyết định sẽ đáp ứng tốt nhất cho các nhu cầu của khách hàng.
- Họ tuân theo một tiến trình đơn giản và đáng tin để hỗ trợ cho quá trình giúp khách hàng ra quyết định đúng.

KẾT QUẢ TỪ KHÁCH HÀNG CỦA CHÚNG TÔI CHO THẤY:



CẤU PHẦN

MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

VÙNG THƯƠNG THẢO

✂ BÀN ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ SẴN SÀNG

- Cẩn thận chuẩn bị cho từng lần tiếp cận khách hàng nhằm tạo ra ảnh hưởng và mang đến lợi ích từ quá trình đưa ra quyết định của khách hàng.
- Thu hẹp dần những quyết định để hướng về phía quyết định hợp tác cuối cùng.

XÁC ĐỊNH QUYẾT ĐỊNH CUỐI CÙNG

- Xác định một quyết định khách hàng cần đưa ra ngay từ đầu cuộc gặp.
- Đảm bảo rằng quyết định đó thỏa các tiêu chí: (1) lấy khách hàng làm trọng tâm, (2) chỉ là một quyết định duy nhất, (3) chấp nhận câu trả lời “không”.

ĐÁP ỨNG NIỀM TIN THEN CHỐT CỦA KHÁCH HÀNG™

- Cho thấy khả năng xác định đúng những niềm tin then chốt của khách hàng dẫn đến sự hài lòng của họ.
- Xây dựng những luận điểm có tác động đến việc đưa ra quyết định cuối cùng.

XỬ LÝ PHẢN ĐỐI

✂ THẺ LUYỆN TẬP

- Nhìn nhận những phản đối như là một cơ hội, hơn là một mối đe dọa.
- Áp dụng phản hồi có thể tiên liệu được và theo cấu trúc 3 phần để xử lý phản đối.

TẠO ĐIỀU KIỆN CHO VIỆC ĐƯA RA QUYẾT ĐỊNH CUỐI CÙNG ĐÚNG ĐẮN

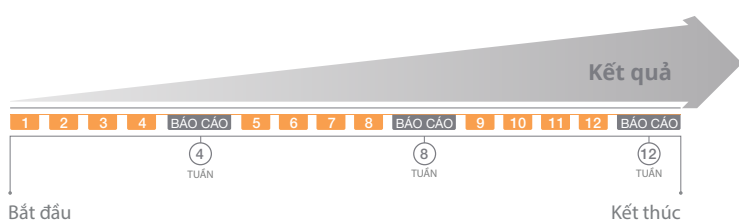
✂ KẾ HOẠCH CHỐT HỢP ĐỒNG

✂ LỘ TRÌNH THỰC HÀNH 12 TUẦN

✂ VIDEO THỰC HÀNH

- Xây dựng kế hoạch để tạo điều kiện thuận lợi cho việc đưa ra quyết định cuối cùng đúng trước mỗi cuộc gặp.
- Tập trung vào lợi ích của đôi bên.
- Chuẩn bị lời mở đầu và lời kết thúc nhằm tạo ra ấn tượng mạnh mẽ cho mỗi cuộc gặp.

LỘ TRÌNH THỰC HÀNH 12 TUẦN



- Trong 12 tuần, mỗi người tham gia sẽ thực hành những nguyên lý họ học được từ ngày đào tạo nhằm giúp họ luyện tập và ứng dụng những nguyên lý này một cách chuyên sâu hơn.
- Người tham gia chịu trách nhiệm trong việc báo cáo cho trưởng nhóm bán hàng hoặc / và cho người huấn luyện theo lịch định kỳ đã được sắp xếp trước.

BỘ TÀI LIỆU HỌC VIÊN



- Tài liệu hướng dẫn dành cho học viên
- Lộ trình thực hành 12 tuần
- USB chứa video và công cụ ứng dụng
- Sách “Chốt hợp đồng thành công”
- Thẻ luyện tập



FranklinCovey là tổ chức dẫn đầu thế giới về **Phát triển Lãnh đạo & Chuyển đổi Văn hóa**, với phương pháp đột phá và những giải pháp độc quyền có tầm ảnh hưởng sâu rộng trên toàn cầu.

Tầm nhìn của chúng tôi là *“Tác động sâu sắc đến cách nghĩ, cách sống & cách làm của hàng tỉ người trên khắp thế giới nhằm giúp họ đạt được những mục tiêu tốt lành của mình / To profoundly impact the way **billions of people** throughout the world live, work, and achieve their own great purposes.”*

Hiện FranklinCovey đang triển khai các hoạt động đào tạo và tư vấn cho các doanh nghiệp khách hàng tại hơn 160 quốc gia và cho hơn 75% tập đoàn thuộc “Fortune 500”.

FranklinCovey Vietnam (một thành viên của PACE) là đối tác độc quyền của FranklinCovey (kể từ năm 2014) để triển khai các giải pháp đào tạo và tư vấn đẳng cấp thế giới dành cho cộng đồng doanh nghiệp đang hoạt động tại Việt Nam.

Tầm nhìn của chúng tôi là tác động sâu sắc đến CÁCH NGHĨ, CÁCH SỐNG & CÁCH LÀM của hàng tỉ người trên khắp thế giới nhằm giúp họ đạt được những mục tiêu tốt lành của mình.

MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN LÃNH ĐẠO VÀ CHUYỂN ĐỔI VĂN HÓA CỦA FRANKLINCOVEY

Những giải pháp được xây dựng dựa trên những giá trị phổ quát và những nguyên lý trường tồn giúp lãnh đạo ở mọi cấp độ phát triển năng lực lãnh đạo và chuyển đổi văn hóa của chính mình.





DEVELOP YOUR LEADERS
Lãnh Đạo Tầm Vóc

ENGAGE YOUR PEOPLE
Đội Ngũ Hiệu Quả

BUILD A WINNING CULTURE
Văn Hóa Chiến Thắng

EXECUTE YOUR STRATEGY
Hệ Thống Tối Ưu

Tòa nhà PACE
195-197 Nguyễn Thái Bình
Phường Bến Thành, TP.HCM
(thuộc Quận 1, TP.HCM cũ)

Tòa nhà PACE
341 Nguyễn Trãi
Phường Cầu Ông Lãnh, TP.HCM
(thuộc Quận 1, TP.HCM cũ)

Văn phòng Hà Nội
Tầng 2, Coalimex Building
33 Tràng Thi, Phường Cửa Nam
(thuộc Quận Hoàn Kiếm cũ)