

THE **100** GREATEST
SALES IDEAS OF ALL TIME

KEN LANGDON

Nhóm BKD 47 dịch

100

**Ý TƯỞNG
BÁN HÀNG
HAY NHẤT
MỌI THỜI ĐẠI**



KEN LANGDON

100

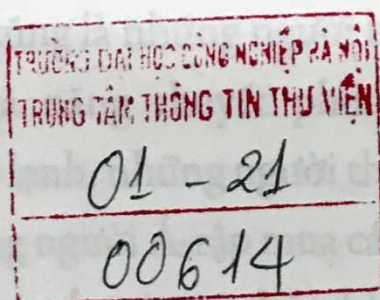
Ý TƯỞNG BÁN HÀNG

HAY NHẤT

MỌI THỜI ĐẠI

Nhóm dịch BKD47

Hồng Duyên *hiệu đính*



NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG

 **alphabooks®**
knowledge is power

LỜI GIỚI THIỆU

(cho bản tiếng Việt)

Chúng ta luôn sống trong mối quan hệ tương tác với mọi người xung quanh và để tồn tại, mọi người đều bán một thứ gì đó. Cho dù bạn không phải là một nhân viên bán hàng, chỉ là một người nội trợ, bạn cũng đang bán “khả năng sắp xếp công việc gia đình” của mình cho những người thân; hay nếu bạn chỉ là một kỹ sư phần mềm suốt ngày cắm cúi bên chiếc máy tính thì bạn cũng đang bán những “kỹ năng tuyệt vời” về phần mềm máy tính của mình cho ông chủ của bạn...

Tất cả mọi người đều bán một thứ gì đó, nhưng không phải ai cũng là những người bán hàng chuyên nghiệp, có khả năng thuyết phục “những người Eskimo mua tủ lạnh, những người theo đạo Hồi mua thịt bò và những người Ả-rập mua cát”. Khả năng này dành cho những chuyên gia bán hàng kỳ cựu nhất,

những người không biết lùi bước trước thất bại. Họ có những kỹ năng bán hàng tuyệt vời đã được tôi luyện qua thời gian và những trải nghiệm của cuộc sống. Bên cạnh đó, họ cũng là người có khả năng lắng nghe, hiểu nhu cầu đích thực của khách hàng, khả năng thuyết trình, đàm phán cũng như nhận biết khách hàng tiềm năng. Ngoài ra, họ biết làm việc theo nhóm, biết cách thuyết phục người quản lý của mình để ra những kế hoạch đầu tư hợp lý, những quyết định kịp thời, những mức giá phù hợp, tạo ấn tượng tốt với khách hàng mới và giữ chân được những khách hàng cũ.

Rất nhiều tình huống có thể xảy ra trong mối quan hệ giữa người bán hàng và khách hàng. Người bán hàng giỏi là người biết giải quyết các mối quan hệ đó một cách suôn sẻ nhất, khiến khách hàng hài lòng mà vẫn đem lại lợi nhuận lớn cho mình cũng như công ty mình. Rất nhiều cuốn sách đã nói đến mối quan hệ “thắng - thắng” (Win - Win) trong kinh doanh cũng như ký kết hợp đồng, có nghĩa là ai cũng hài lòng, cảm thấy mình thắng lợi khi mua - bán một món hàng và điều này càng rõ nét hơn trong cuốn sách **100 ý tưởng bán hàng hay nhất mọi thời đại** - tác giả Ken Langdon, một nhà quản lý thành công, một chuyên gia tư vấn đào tạo bán hàng và cũng là tác giả của rất nhiều cuốn sách về quản lý, marketing, kế toán rất nổi tiếng.

Nằm trong chương trình hợp tác giữa Công ty sách Alpha và Công ty Cổ phần Vnet, cuốn sách sẽ hé lộ cho bạn đọc những bí mật thành công của rất nhiều chuyên gia bán hàng. Những bí quyết, kỹ thuật, ý tưởng và cả những mẹo vặt rất bất ngờ này đã được kiểm nghiệm qua thực tế sẽ giúp doanh số bán hàng của bạn tăng trưởng mạnh mẽ cũng như đạt được mục tiêu kinh doanh. Không chỉ hữu dụng với những giám đốc kinh doanh, nhân viên bán hàng, giám đốc kế toán, kế hoạch, đầu tư... cuốn sách này còn bổ ích với tất cả mọi người đang tham gia vào guồng máy của xã hội hiện đại.

Xin trân trọng giới thiệu tới độc giả.

HỒNG DUYÊN

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU.....	5
LỜI GIỚI THIỆU.....	15
LỜI NÓI ĐẦU	21
NHỮNG NGƯỜI ĐÓNG GÓP.....	24

HAI Ý TƯỞNG KINH DOANH TUYỆT VỜI NHẤT VÀ BẢY Ý TƯỞNG GIÚP CHÚNG TRỞ NÊN TIỆN LỢI VÀ GIA TĂNG GIÁ TRỊ BÁN HÀNG BAN ĐẦU

Ý tưởng 1 -	Đừng bao giờ ngắt lời khi khách hàng đưa ra ý kiến.....	26
Ý tưởng 2 -	Tập trung vào những giai đoạn quan trọng và những mục đích phát triển.....	29
Ý tưởng 3 -	Luôn biết cách kết thúc	31
Ý tưởng 4 -	STEP: Đưa ra dấu hiệu kết thúc	33
Ý tưởng 5 -	SMART: Linh hoạt, có thể đánh giá được, khả thi, liên quan đến khách hàng và có tính đến thời gian	36
Ý tưởng 6 -	Lắng nghe và học hỏi biệt ngữ của người khác.....	41
Ý tưởng 7 -	Hiểu nhu cầu thực tế.....	42
Ý tưởng 8 -	Hãy nhớ rằng không ai nói cuộc sống là dễ dàng	45
Ý tưởng 9 -	Suy nghĩ về giá trị bán hàng	46

MƯỜI Ý TƯỞNG BÁN HÀNG TUYỆT VỜI NHẤT ĐỂ TẠO ĐƯỢC SỰ QUAN TÂM

Ý tưởng 10 -	Gây ngạc nhiên để chứng tỏ sự tuyệt vời của công nghệ.....	50
Ý tưởng 11 -	Gây ngạc nhiên để mọi người đọc thư quảng cáo của bạn.....	52

Ý tưởng 12 -	Giữ cho việc tiếp thị của bạn cập nhật với những xu hướng thực tế	53
Ý tưởng 13 -	Đi theo những xu thế hợp lý	55
Ý tưởng 14 -	Sử dụng tiến bộ công nghệ trong mọi nỗ lực tiếp thị của bạn	57
Ý tưởng 15 -	Đảm bảo chắc chắn những sản phẩm mới phù hợp với thương hiệu mới.....	59
Ý tưởng 16 -	Làm bạn với khách hàng	59
Ý tưởng 17 -	Những cái cũ đôi khi là thứ tốt nhất	67
Ý tưởng 18 -	Dùng tiền của bạn để bán hàng của bạn	67
Ý tưởng 19 -	Sử dụng các kênh	68

MƯỜI Ý TƯỞNG BÁN HÀNG TUYỆT VỜI NHẤT ĐỂ THIẾT LẬP NHU CẦU

Ý tưởng 20 -	Tránh những sai lầm nghiêm trọng	70
Ý tưởng 21 -	Hỏi khách hàng về tình hình kinh doanh của họ.....	72
Ý tưởng 22 -	Suy nghĩ giống như con cá.....	75
Ý tưởng 23 -	Đừng dồn ép nếu khách hàng không muốn.....	75
Ý tưởng 24 -	Tạo ra sản phẩm không liên quan đến lợi nhuận.....	76
Ý tưởng 25 -	Đừng bỏ qua nhu cầu chính.....	77
Ý tưởng 26 -	Sử dụng những lời chứng nhận.....	78
Ý tưởng 27 -	Hãy chắc chắn rằng bạn muốn và cần công việc kinh doanh đó.....	79
Ý tưởng 28 -	Nơi nào có nhu cầu, nơi đó có cơ hội	80
Ý tưởng 29 -	Thực hiện phương sách cuối cùng để tạo nhu cầu	81

BẢY Ý TƯỞNG KINH DOANH TUYỆT VỜI NHẤT TRÊN CƠ SỞ ĐỒNG THUẬN VỀ QUYẾT ĐỊNH

Ý tưởng 30 -	Chia cơ sở quyết định thành ba điểm.....	85
Ý tưởng 31 -	Sử dụng cơ sở quyết định để thiết lập nhu cầu.....	86

Ý tưởng 32 -	Sử dụng cơ sở quyết định để thiết lập các dự án.....	89
Ý tưởng 33 -	Sử dụng cơ sở quyết định để thể hiện những mục tiêu về giá cả	91
Ý tưởng 34 -	Sử dụng cơ sở quyết định để thảo luận thiệt, hơn.....	92
Ý tưởng 35 -	Xác định "giá trị đồng tiền" thật sự	93
Ý tưởng 36 -	Hãy chứng tỏ rằng khách hàng đang nhận được giá trị của đồng tiền.....	95

TÁM Ý TƯỞNG KINH DOANH TUYỆT VỜI NHẤT ĐỂ TRÌNH BÀY GIẢI PHÁP

Ý tưởng 37 -	Chắc chắn rằng cả nhóm đều đang nói chuyện với khách hàng	98
Ý tưởng 38 -	Thể hiện tốt bản thân	99
Ý tưởng 39 -	Hãy xem xét phương thức thanh toán từ quan điểm của khách hàng	110
Ý tưởng 40 -	Tập trung vào người đưa ra quyết định	111
Ý tưởng 41 -	Nếu một ai đó nói với bạn rằng họ không giỏi thuyết trình thì bạn hãy tin họ.....	114
Ý tưởng 42 -	Trình bày các con số phù hợp với khách hàng	115
Ý tưởng 43 -	Hãy uống một cốc cà phê trước khi thuyết trình trước một hội đồng	116
Ý tưởng 44 -	Đừng mắc lừa các nhà chính trị	118

NĂM Ý TƯỞNG KINH DOANH TUYỆT VỜI NHẤT CHỨNG MINH RẰNG LUÔN CÓ MỘT GIẢI PHÁP

Ý tưởng 45 -	Hãy nhớ là luôn có một giải pháp (1).....	123
Ý tưởng 46 -	Hãy nhớ luôn có một giải pháp (2)	123
Ý tưởng 47 -	Hãy nhớ luôn có một giải pháp (3)	124
Ý tưởng 48 -	Hãy nhớ luôn có một giải pháp (4)	125
Ý tưởng 49 -	Hãy nhớ luôn có một giải pháp (5)	125
Ý tưởng 50 -	Hãy nhớ cũng luôn có một giải pháp sai lầm.....	126

BỐN Ý TƯỞNG BÁN HÀNG TUYỆT VỜI CHO NGƯỜI BÁN LẺ

- Ý tưởng 51 - Đối xử với khách hàng như họ
là mục đích sống của bạn 130
- Ý tưởng 52 - Đếm khách hàng 133
- Ý tưởng 53 - Cẩn thận khi đa dạng hóa kinh doanh..... 135
- Ý tưởng 54 - Đầu tiên hãy làm thí điểm 136

SÁU Ý TƯỞNG KINH DOANH TUYỆT VỜI ĐỂ GIẢI QUYẾT NHỮNG SẢN PHẨM VÀ THỊ TRƯỜNG KHÓ KHĂN

- Ý tưởng 55 - Sử dụng vẻ hấp dẫn bên ngoài
để bán những thứ đồ vô giá trị 139
- Ý tưởng 56 - Nếu bạn bán sản phẩm đầu tiên
thành công, hãy tiếp tục bán nó 140
- Ý tưởng 57 - Tuân theo những quy luật cung cầu 141
- Ý tưởng 58 - Sử dụng ti vi để thu lợi 143
- Ý tưởng 59 - Hãy luôn chú ý đến
các nền văn hóa khác nhau..... 143
- Ý tưởng 60 - Đừng buộc mọi người làm việc
họ không mong muốn..... 145

BẢY MẸO VẬT KINH DOANH DÀNH CHO NHÂN VIÊN BÁN HÀNG

- Ý tưởng 61 - Học cách đọc ngược..... 148
- Ý tưởng 62 - Học cách đọc nghiêng 148
- Ý tưởng 63 - Đừng để bị lừa bởi mảnh khoe "Chúng
tôi sẽ đặt vé máy bay cho bạn" 149
- Ý tưởng 64 - Hãy làm cho khách hàng muốn
giải quyết vấn đề của bạn..... 150
- Ý tưởng 65 - Đừng lập quá nhiều kế hoạch..... 151
- Ý tưởng 66 - Mọi người mua hàng của nhau 152
- Ý tưởng 67 - "Thật ngu ngốc khi mọi thứ
đều dành cho khách hàng" 153

SÁU Ý TƯỞNG KINH DOANH TUYỆT VỜI NHẤT ĐỂ XÂY DỰNG KẾ HOẠCH CHO MỘT VỤ KINH DOANH PHỨC TẠP

- Ý tưởng 68 - Đặt ra những mục tiêu đúng đắn
về thời gian..... 156

Ý tưởng 69 -	Thiết lập một mục tiêu chiến dịch linh hoạt	157
Ý tưởng 70 -	Kiểm tra mục tiêu của chiến dịch kinh doanh với khách hàng	158
Ý tưởng 71 -	Sử dụng một quy trình có quy củ để lập kế hoạch chiến dịch	159
Ý tưởng 72 -	Thực hiện kế hoạch từng bước một	164
Ý tưởng 73 -	Điều hành kế hoạch chiến dịch dựa trên sự đánh giá của khách hàng về các vấn đề kinh doanh	168

BỐN Ý TƯỞNG KINH DOANH TUYỆT VỜI NHẤT KHI NĂNG LỰC CỦA BÊN BÁN BỊ ĐÁNH GIÁ THẤP

Ý tưởng 74 -	Sử dụng phương pháp tiếp cận trực tiếp bằng cách đưa ra "tối hậu thư"	176
Ý tưởng 75 -	Hỏi một câu hỏi kinh doanh ngghiêm túc và logic	177
Ý tưởng 76 -	Yêu cầu khách hàng thực hiện	178
Ý tưởng 77 -	Sử dụng thủ thuật "quyết định hiển nhiên"	179

BA Ý TƯỞNG TUYỆT VỜI NHẤT ĐỂ KẾT THÚC THỎA THUẬN ÊM ĐẸP

Ý tưởng 78 -	Sử dụng câu kết thúc thăm dò	181
Ý tưởng 79 -	Sử dụng kết thúc thay thế	182
Ý tưởng 80 -	Dùng cái miệng của trẻ nhỏ	183

MƯỜI Ý TƯỞNG TUYỆT VỜI NHẤT TRONG QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG

Ý tưởng 81 -	Dĩ nhiên, chúng ta luôn phải giữ chân khách hàng lớn nhất	187
Ý tưởng 82 -	Lập ra một nhiệm vụ, lên kế hoạch rõ ràng	189
Ý tưởng 83 -	Việc lập kế hoạch phải có tính logic, đúng đắn	190

Ý tưởng 84 -	Sử dụng một quá trình sáng tạo để lập kế hoạch khách hàng	192
Ý tưởng 85 -	Đạt được thỏa thuận phân bổ nguồn lực để thực hiện kế hoạch khách hàng	198
Ý tưởng 86 -	Hãy hướng cả nhóm tuân thủ theo một nguyên tắc.....	199
Ý tưởng 87 -	Liên kết chặt chẽ giữa việc phân tích với mục tiêu	203
Ý tưởng 88 -	Sử dụng ra-đa	205
Ý tưởng 89 -	Giữ bản tóm tắt tài liệu.....	207
Ý tưởng 90 -	Trở thành một kẻ châm ngòi?.....	207

MƯỜI MẸO KINH DOANH TUYỆT VỜI NHẤT CHO CÁC GIÁM ĐỐC KINH DOANH

Ý tưởng 91 -	Đem lại cho toàn bộ công ty một nhận thức lành mạnh về lực lượng nhân viên bán hàng	210
Ý tưởng 92 -	Hiểu rõ vai trò thực sự của một Giám đốc Bán hàng	213
Ý tưởng 93 -	Đừng để cho nhân viên làm việc quá vất vả	215
Ý tưởng 94 -	Đừng bao giờ mất tập trung vào việc tính toán.....	215
Ý tưởng 95 -	Cho nhân viên thấy được ảnh hưởng của việc giảm giá	216
Ý tưởng 96 -	Sử dụng nguyên tắc 2%.....	218
Ý tưởng 97 -	Là người quản lý bán hàng, hãy nghĩ đến điều lớn lao, đừng nhìn vào tiểu tiết..	221
Ý tưởng 98 -	Hãy đưa ra chiến lược đền bù/ khuyến khích cho nhân viên bán hàng.....	222
Ý tưởng 99 -	Sống sót trong trận chiến ngân quỹ	224
Ý tưởng 100 -	Tránh phương pháp "khúc côn cầu" khi thông báo doanh số bán hàng	226