THE *100* GREATEST
SALES IDEAS OF ALL TIME

KEN LANGDON
Nhóm BKD 47 *dịch*

100 Ý TƯỞNG BÁN HÀNG HAY NHẤT MỌI THỜI ĐẠI

alphabooks® Knowledge is power
NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG

KEN LANGDON

100 Ý TƯỞNG BÁN HÀNG HAY NHẤT MỌI THỜI ĐẠI

Nhóm dịch BKD47

Hồng Duyên *hiệu đính*

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI
TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN
01 - 21
00614

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 DOANHTUYỆT 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 VẶT 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 mánh khóe "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 nghiêm 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