

CÁCH THU HÚT, CUNG CẤP DỊCH VỤ, VÀ GIỮ
CHÂN ĐƯỢC NGƯỜI MUA VÀ KHÁCH HÀNG GIÀU CÓ SUỐT ĐỜI

NGHỆ THUẬT BÁN HÀNG CHO NGƯỜI GIÀU

The Art of Selling to the Affluent



sale

MATT OECHSL

Tạ Thanh Hải dịch



NHÀ XUẤT BẢN TRI THỨC

NGHỆ THUẬT BÁN HÀNG CHO NGƯỜI GIÀU

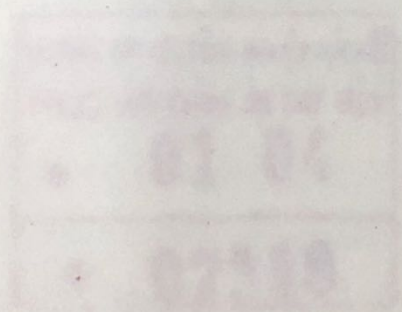
CÁCH THU HÚT, CUNG CẤP DỊCH VỤ, VÀ GIỮ
CHÂN ĐƯỢC NGƯỜI MUA VÀ KHÁCH HÀNG GIÀU CÓ SUỐT ĐỜI

ng nghệ thuật bán hàng

cho người giàu

Cách thu hút, cung cấp dịch vụ, và giữ chân
được người mua và khách hàng giàu có suốt đời

Ty Thanh Hải dịch



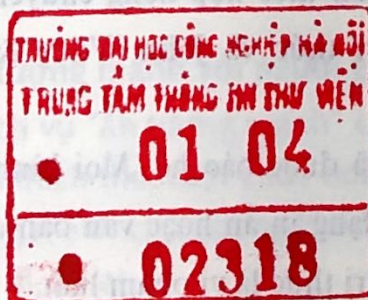
nhà và cửa hàng thực

Matt Oechsli

Nghệ thuật bán hàng cho người giàu

Cách thu hút, cung cấp dịch vụ, và giữ chân
được người mua và khách hàng giàu có suốt đời

Tạ Thanh Hải *dịch*



NHÀ XUẤT BẢN TRI THỨC

Nghệ thuật bán hàng cho người giàu

NGHỆ THUẬT BÁN HÀNG CHO NGƯỜI GIÀU || MATT
OECHSLI

Bản tiếng Việt © 2015 Nhà xuất bản Tri thức.

Cuốn sách được xuất bản theo hợp đồng chuyển nhượng bản quyền giữa Nhà xuất bản Tri thức và John Wiley & Sons International Rights, Inc.

Bản quyền tác phẩm đã được bảo hộ. Mọi hình thức xuất bản, sao chụp, phân phối dưới dạng in ấn hoặc văn bản điện tử mà không có sự cho phép của NXB Tri thức là vi phạm luật.

The Art of Selling to the Affluent: How to Attract, Service, and Retain Wealthy Customers and Clients for Life, 2nd Edition
(9781118744826 / 1118744829)

Copyright © 2014 by Matthew Occhisli.

All rights reserved. This translation published under license.

MỤC LỤC

Chương 1: Thế giới người giàu ngày nay

Hồ sơ về người giàu ngày nay	14
Những thay đổi lớn của người giàu	16
Về cuốn sách này	19
Nghiên cứu đằng sau cuốn sách này: nghiên cứu về quyết định mua của người giàu năm 2012 và 2013	26
Tóm tắt	27

Chương 2: Sự thay đổi trong tư duy của người giàu

Việc ra quyết định trước và sau khủng hoảng	40
Mức sống trước và sau khủng hoảng	42
Tóm tắt	44

Chương 3: Gây ấn tượng mạnh với người giàu ngày nay

Trải nghiệm dịch vụ “ấn tượng mạnh” của bạn	50
Gây bất ngờ và thích thú: một cách đơn giản để gây ấn tượng mạnh cho những khách hàng giàu	51
Nguyên tắc có đi có lại	53
Khai thác thông tin về khách hàng	56
Kết luận	64

Chương 4: Nhân tố tin đồn lan truyền trong người giàu

Tổ chức một sự kiện cho khách hàng thân thiết	71
Lý do để tránh các sự kiện khách hàng quy mô lớn	74
Ba mục tiêu	77

Nghệ thuật bán hàng cho người giàu

Năm bước để kích hoạt tin đồn lan truyền trong người giàu thông qua các sự kiện thân thiết	80
Truyền thông xã hội	94
Chiến dịch quảng bá tên tuổi	98
Tham gia	100
Thăm dò xã hội	102
Quay lại các cơ hội cũ	106
<i>Hãy xem chừng!</i> Năm cách khiến bạn giống như đang chào hàng	108
Kết luận	113

Chương 5: Xây dựng các mối quan hệ cá nhân

Referral và giới thiệu	120
Các liên minh nghề nghiệp	127
Làm thân	131
Trở nên thân thiết	134
Vun đắp các mối quan hệ thân thiết	137
Tác động của kỹ thuật số	140
Giữ cho mọi chuyện đơn giản và riêng tư	144
Kết luận	147

Chương 6: Tạo ấn tượng đầu tiên đúng cách

Tác động của đại suy thoái	152
Ảnh hưởng của môi trường giao dịch	155
Sức mạnh của sự hiện diện cá nhân	157
Toát lên vẻ trang trọng (tư thế quyền lực)	159
Làm thế nào tạo được ấn tượng đầu tiên tốt đẹp	162
Một vài mẹo đơn giản	165
Kết luận	176

Chương 7: Người giàu nữ ngày nay

Rút ra bài học gì	181
Thiên đường bị đánh mất	186
“Khả năng buôn chuyện trời phú” của người giàu nữ	191
Những điều gây mất cảm tình nhất	193

Năm bước để thắt chặt các mối quan hệ với người giàu nữ	196
Người nữ đối với người nữ	198
Kết nối	199
Kết luận	200
Chương 8: Những người giàu mới	
Sự phân chia thế hệ	204
Sức mạnh của tin đồn truyền miệng qua truyền thông xã hội	207
Việc ra quyết định	209
Giao tiếp	214
Sự tương đồng giữa các thế hệ	216
Kết luận	219
Chương 9: Hiệu ứng Amazon	
Trải nghiệm Apple	227
Tìm hiểu online	229
Kết luận	240
Chương 10: Làm thế nào để xâm nhập thị trường cho người giàu	
Nước Mỹ và 250.000 USD mỗi năm	249
Người giàu làm việc	252
Lối nghĩ	253
Tri thức	255
Cơ hội	257
Tự tạo ra cơ hội	258
Bài tập nỗi sợ lớn nhất	260
Kết luận	262
Chương 11: Vượt qua tâm lý ngại bán hàng cho người giàu	
Người sẽ phải vượt qua	268
Liệu đây có đúng là vấn đề không?	270
Hành động	272
Kiểm soát tiếng nói hoài nghi bên trong	277
Kết luận	289

Nghệ thuật bán hàng cho người giàu

Chương 12: Phát huy tối đa khả năng

bán hàng cho người giàu của bạn

Bạn có thể hình dung được trong tương lai

bạn là một người giàu không?

Thu ngắn khoảng cách

Kích hoạt chu trình thành công của bạn

Những thành tựu trong quá khứ

Kiên trì trên lộ trình đột phá của bạn

Bốn đặc điểm của những chuyên gia

bán hàng cho người giàu hàng đầu

Kết luận

Phụ lục: 12 điều răn về bán hàng cho người giàu

NGHỆ THUẬT BÁN HÀNG CHO NGƯỜI GIÀU



Rất nhiều điều đã thay đổi kể từ khi lần đầu cuốn Nghệ thuật bán hàng cho người giàu được xuất bản. Khủng hoảng kinh tế đã thay đổi hoàn toàn lối chi tiêu trên bình diện kinh tế-xã hội, đặc biệt là trong giới người giàu. Nội dung sách sẽ cập nhật về những khách hàng giàu ngày nay và giúp người bán hàng hiểu được những thay đổi, đưa ra các cách thức điều chỉnh để thu hút, cung cấp dịch vụ và duy trì được những khách hàng giàu thành công nhất.

Tác giả Matt Oechsli là một trong những chuyên gia có uy tín hàng đầu về tiếp thị, bán hàng, dịch vụ, và xây dựng lòng trung thành trong các khách hàng giàu có, và là một trong những nhà diễn thuyết được săn đón nhất trong ngành dịch vụ tài chính. Dựa trên nghiên cứu toàn diện mới đây nhất năm 2013 của Học viện Oechsli, cuốn Nghệ thuật bán hàng cho người giàu giải thích được:

- Vì sao người giàu không tự coi mình là giàu có,
- Bằng cách nào khủng hoảng kinh tế đã làm gia tăng mức độ hoài nghi giữa những người giàu và điều có tác động như thế nào đến các hành vi mua sắm
- Khách hàng hoài nghi của ngày nay nhìn nhận và tiếp thị và bán các sản phẩm cũng như dịch vụ như thế nào,
- Amazon và Apple đã thay đổi cách thức mua sắm người ta như thế nào...

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP
TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ



Mã sách: 010402318

ISBN 9786040900487
Nghệ Thuật Bán Hàng Cho
Người Giàu

SGB00000001123
181,000 VND