



NHỮNG KỸ NĂNG CẦN CÓ CỦA TELESALES

Bạn hãy nhớ rằng, điểm hạn chế của Telesales là không giới thiệu sản phẩm bằng cách gặp mặt trực tiếp khách hàng. Trong cuộc hội thoại, cách giao tiếp và giọng nói của bạn thể hiện thái độ cũng như tính cách của bạn. Vì vậy, bạn phải thật thân thiện, nhiệt tình để cho khách hàng thấy được sự chân thành và lịch sự của mình.



**KỸ NĂNG
GIAO TIẾP**



KỸ NĂNG LẮNG NGHE

CLOUDPBX.VN

Để trở thành một Telesales giỏi, kỹ năng lắng nghe cũng cần được bạn quan tâm và củng cố.

Khách hàng sẽ cảm thấy được tôn trọng khi bạn lắng nghe cẩn thận những suy nghĩ về vấn đề mà họ đang gặp phải, về sản phẩm hay dịch vụ họ đang hoặc có mong muốn sử dụng. Vì vậy, bạn hãy chú ý nghe khi họ chia sẻ và ghi lại các thông tin chính.



KỸ NĂNG GHI CHÉP

CLOUDPBX.VN

Nếu bạn không muốn lúc nhớ lúc quên những gì khách hàng đã trao đổi và chia sẻ thì bạn cần rèn luyện kỹ năng ghi chép thường xuyên. Các cuộc gọi có thể kéo dài hoặc rất ngắn, để không bị bỏ sót bất cứ thông tin nào của cuộc hội thoại, bạn hãy ghi lại thật kỹ các thông tin và trình bày một cách có khoa học. Điều này sẽ giúp ích cho bạn rất nhiều trong việc chốt đơn hàng thành công.



CHUẨN BỊ NỘI DUNG CUỘC HỘI THOẠI

CLOUDPBX.VN

Dù có là một chuyên viên bán hàng chuyên nghiệp tới đâu, nhưng khi đã chọn hình thức Telesales, bạn vẫn cần phải chuẩn bị kỹ càng nội dung cuộc gọi để chắc chắn tất cả thông tin đều được chuyển tới khách hàng một cách đầy đủ nhất.

Trong các cuộc gọi cho khách hàng, bạn sẽ gặp phải những tình huống không thể lường trước được, như gặp phải những khách hàng khó tính, đòi hỏi khắt khe hay họ cho rằng sản phẩm, dịch vụ của bạn không đủ để đáp ứng các yêu cầu cá nhân.

Sẽ có nhiều khách hàng từ chối thẳng thừng hoặc có thể cáu gắt vì bạn làm mất thời gian của họ và tất cả khi bạn chưa kịp nói hết câu. Đây là những tình huống thường gặp khi bạn là Telesales, vì vậy nếu gặp trường hợp này, bạn hãy cư xử thật khéo léo và lịch sự, đừng tỏ ra chán nản.



KỸ NĂNG XỬ LÝ TÌNH HUỐNG

CLOUDPBX.VN



KỸ NĂNG XÁC ĐỊNH MỤC TIÊU

CLOUDPBX.VN

Trước khi thực hiện việc tiếp thị qua điện thoại, điều quan trọng mà bạn phải hiểu chính xác là mục tiêu mà mình cần đạt được là gì? Và làm như thế nào để hoàn thành tốt nhất?

Để chủ động trong cuộc hội thoại, trước khi gọi điện cho khách hàng, các Telesales cần tìm hiểu rõ những thông tin của khách hàng để có thể tư vấn sản phẩm sát với nhu cầu nhất có thể, để họ cảm thấy sản phẩm đó là cực kỳ cần thiết trong đời sống của mình.

CLOUDPBX®

extension | IVR | queue | recording | ACD | voicemail | report | billing

Copyright © NTTNETWORKS 2009-2014. All right reserved.
Mezzanine Floor, 728-730 Vo Van Kiet Ave
Ward 1, District 5
HCMC, Viet Nam, 40000
Tel: (+84-8) 73 003 003 Fax: (+84-8) 7307 90 90
Website: www.cloudpbx.vn | Email: info@cloudpbx.vn

About XCS® & Cloud XCS® & Cloud PBX

XCS™ - one of most completed Call Center & Contact Center solution which developed by a years experience team. XCS™ is the power of Asterisk platform based Contact Center solution with highest performance Xorcom hardwares, includes most powerful basic and advanced features for most scale of Call Center & Contact Center businesses or services. XCS™ will definitely bring perfect experiences to your Customer Care & Telemarketing Centers, also help to improving your employee's skills to the top. XCS™ is a registered trademark of NTTNETWORKS Co., Ltd.