

QUI TRÌNH BÁN HÀNG CỦA PG

. INPUT:

- ☞ Chỉ tiêu bán hàng của cấp trên
- ☞ Khóa huấn luyện PG của Công ty
- ③ Kiến thức sản phẩm
- ③ Kỹ năng bán hàng tại quán
- ③ Form:
 - Báo cáo ngày
 - Báo cáo đặc biệt
 - Bảng đánh giá kỹ năng
 - Bảng nhận xét thực hiện công việc

. STEPS:

- ☞ Chuẩn bị
- ☞ Bán hàng

. OUTPUT:

- ☞ Báo cáo ngày PG (xem mẫu)
- ☞ Bảng đề nghị hỗ trợ (nếu có)
- ③ Kiến nghị về giải pháp giúp bạn tăng doanh số
- ③ Các vấn đề khó khăn bạn gặp phải trong khi làm việc

. BIỆN PHÁP KIỂM SOÁT/KIỂM TRA THỰC HIỆN

- ☞ Hoạt động của PG được kiểm tra bằng các phương pháp sau:
 - ③ Huấn luyện:
 - Khi vừa gia nhập Công ty bằng Quy trình Introduction cho PG

- Thường xuyên ôn luyện Tài liệu huấn luyện vào những giờ rảnh (tranh thủ những giờ rảnh trong ngày)
- Huấn luyện ngay tại hiện trường của PGL, Srep, ASM, SM, Field Trainer, Training Manager và các cấp cao hơn.
- ③ Đánh giá chất lượng viếng thăm theo Quy trình đánh giá cuộc viếng thăm
- ③ Báo cáo doanh số bán hàng/Sản lượng bán hàng so với chỉ tiêu
- ③ Bảng Kế hoạch đào tạo nhân viên PDP (đối với những nhân viên có tiềm năng)

(Chi tiết Quy trình kiểm tra nêu trên xem tài liệu đính kèm)

. HƯỚNG DẪN CHI TIẾT

0. Chuẩn bị:

- ☞ Làm quang đường đi đến quán
- ☞ Làm quen chủ quán và các nhân vật có ảnh hưởng đến việc bán hàng:
 - ③ Chủ quán
 - ③ Thủ kho
 - ③ Trưởng Quản lý nhân viên phục vụ (nếu có)
 - ③ Đầu bếp và các món ăn
 - ③ Sở thích của các nhân vật trên
- ☞ Làm quen đặc điểm của quán:
 - ③ Đường đi trong quán
 - ③ Vị trí tốt nhất
 - ③ Giờ khách đông nhất
 - ③ Sở thích của khách
- ☞ Chuẩn bị dụng cụ:
 - ③ Kiểm tra tình hình tồn kho sản phẩm của Công ty
 - ③ Dự kiến kịch bản chào mời

- ③ Chỉ tiêu phấn đấu trong ngày
- ③ Kinh nghiệm những lần trước
- ③ Kinh nghiệm của đồng nghiệp

0. Mở đầu:

- ☞ Tươi cười đón khách
- ☞ Đứng ở vị trí thuận lợi nhất
- ③ Gần người ra quyết định chọn bia
- ③ Gần người dễ thuyết phục nhất (dự đoán những lần đầu, về sau sẽ có kinh nghiệm)
- ☞ Hỏi khách đi mấy người
- ☞ Hỏi khách đã đặt bàn chưa
- ☞ Miệng nói, tay làm:
 - ③ Cười tươi
 - ③ Mời khách đi theo mình, tiến lên phía trước dẫn đường
 - ③ Kéo ghế mời khách
 - ③ Hỏi khách thích ăn món gì hay kêu nước uống đỡ khát trước
 - ③ Đập khăn, lấy đá, lấy menu
- ③ Khéo léo chuyển ý đưa khách vào câu chuyện về sản phẩm Công ty. Xem VD về những ca bán hàng hay nhất trong cẩm nang bán hàng PG do Training Manager và PGL biên soạn.
- ☞ Cố gắng chào mời cho ấn tượng, khác lạ, tránh lặp lại gây nhàm chán.

0. Trình bày

- ☞ Dùng những câu chuyện, đi vào trình bày lợi ích của sản phẩm bằng những tính năng đã được học trong khoá huấn luyện về Kiến thức sản phẩm/Kỹ năng bán hàng.
- ☞ Ngắn gọn, đi vào lợi ích của sản phẩm, gây sự ngạc nhiên, tò mò cho khách hàng.
- ☞ Có thể đề xuất những vật dụng hỗ trợ bán hàng: Hộp quẹt, brochure,...

☞ Nói đến lợi ích sản phẩm, chỉ đúng tính năng, đặc điểm sản phẩm để chứng minh cho lợi ích mà sản phẩm mang lại.

☞ Lưu ý chúng ta không chỉ bán bia Laser, chúng ta bán cả bia Bến Thành, nước ngọt N1 các loại (Cola, Cam,...), nước tăng lực N1, sữa đậu nành N1, nước tinh khiết N1 (sắp tung).

☞ Không nhất thiết phải giải thích với họ về tất cả các sản phẩm trên cùng do Công ty Bến Thành, hãy nói với khách hàng đó đều là những sản phẩm tốt, sử dụng công nghệ sản xuất hiện đại nhất trên thế giới.

☞ Ngay cả khi khách hàng không sử dụng (mà bạn chưa hiểu nguyên nhân), nên thường xuyên ghé thăm những lúc bán đông khách và có khả năng uống nhiều nhất để chăm sóc họ: lấy khăn, đập đá, thỉnh thoảng tìm cách khéo léo mời họ dùng thử thông qua việc trình bày những tiện ích và đặc điểm sản phẩm của Công ty.

☞ Ví dụ: **Trùng một ít với phần trên**

③ Không nói: Bia tươi Laser được làm bằng phương pháp tiệt trùng, là bia tươi cao cấp duy nhất ở VN hiện nay. Khách hàng sẽ nghĩ: Kệ anh chứ!

③ Nên nói: Các loại bia khác sau khi nấu xong phải qua công đoạn nấu ở nhiệt độ cao trong một thời gian dài, dẫn đến mất đi nhiều chất dinh dưỡng và mùi thơm đặc trưng của bia tươi. Uống Laser, anh chị:

- Được thưởng thức loại bia hiện đại nhất hiện nay

- Có hương vị thơm đặc trưng của bia tươi nhất nhờ giữ nguyên được nhiều mùi thơm tự nhiên sinh ra trong quá trình nấu bia.

- Giữ nhiều chất dinh dưỡng do không bị phân huỷ ở nhiệt độ cao như các loại bia khác.

- Không nhức đầu vì hàm lượng Aldehyd thấp hơn các loại bia khác.

0. Kết thúc:

☞ Cố gắng bán đạt và vượt chỉ tiêu đề ra. Đừng vội hài lòng với việc khách hàng uống thử

một chai. Điều Công ty cần là bạn làm cho họ thực sự hiểu rõ và cảm thấy giá trị khi sử dụng sản phẩm của Công ty. Bằng cách đó, doanh số của bạn sẽ tăng liên tục và bền vững.

☞ Ví dụ mẫu (sau khi đã kéo ghế mời khách):

③ (Bảo đảm rằng họ đang ở trạng thái có thể nghe ta nói chuyện: không ồn ào, không bị phân tâm vì chờ người khác,..):

“Chào anh chị, hôm nay thay mặt chủ quán cho phép em mời anh chị thưởng thức một loại thức uống rất đặc sắc đang được quảng cáo rầm rộ và nhiều người yêu thích, đó là...”

③ (Dừng lại quan sát tìm hiểu khách hàng có nghe hay họ đang lơ đãng)

③ Đây là loại sản phẩm sử dụng công nghệ hiện đại nhất trên thế giới hiện nay, giúp cho:

- Bia có mùi thơm y như mới nấu trong nhà máy
- Bia giàu chất dinh dưỡng hơn các loại bia khác
- Uống bao nhiêu cũng không gây nhức đầu vì lượng Aldehyd rất thấp.

(Lưu ý Tiger gây nhức đầu vì có hàm lượng aldehyd cao hơn)

- Rất sang trọng vì rất khó sản xuất nhưng lại được bán với giá rẻ hơn một số loại bia sang trọng khác. *(Ngụ ý chê Heineken, Carlsberg)*

- Bảo đảm vệ sinh hơn các loại bia tươi khác. *(Ngụ ý chê các loại bia tươi khác một cách khéo léo)*

- Chỉ khi khách hàng thắc mắc hỏi thêm hãy dùng kiến thức sản phẩm của bạn ra để giải thích với khách hàng.

- Điều khó nhất và cũng là thách thức của bạn là suy đoán loại khách hàng, sở thích của họ và phán đoán nên dùng câu nà thì thuyết phục được họ.

- Đôi khi đối thủ cạnh tranh tung ra chương trình khuyến mại, bạn đừng vì vậy mà hoang mang, hãy giải thích tỉ lệ trúng thưởng rất thấp của những chương trình đó, và mau chóng đề nghị Công ty có những hành động đáp trả (VD những chương trình khuyến mại nhỏ nhưng tỉ lệ trúng cao hơn).

- Công ty sẽ cung cấp một số công cụ hỗ trợ các bạn trình bày ý tưởng: một hình ảnh bằng ngàn lời nói.

☞ **Lưu ý:** Doanh số của một nhân viên cũng chưa hẳn nói lên điều gì. Điều quan trọng ở một nhân viên là cách họ làm như thế nào để đạt được kết quả đó.