

**[Biểu mẫu]
KỊCH BẢN BÁN HÀNG**

www.agilearn.vn

Một kịch bản bán hàng tốt, được chuẩn bị cẩn thận sẽ gợi ý cho bạn cách nói phù hợp để thúc đẩy những khách hàng tiềm năng đồng ý gặp mặt bạn. Dưới đây là biểu mẫu sẽ dẫn dắt bạn qua một trò chuyện với khách hàng, giúp bạn làm việc hiệu quả hơn và tốt hơn.

KỊCH BẢN MỞ ĐẦU

Hành động	Câu hỏi	Phản ứng của bạn
Cuộc gọi ban đầu của bạn		Chào anh/chị, tôi là __ gọi từ __. Tôi có thể gặp __ không ạ?
Lễ tân / trợ lý trả lời	"Anh / chị gọi đến từ đâu đấy ạ?"	"Tôi gọi đến từ __ và mong muốn được kết nối với __. Anh / chị chuyển máy giúp tôi có được không?"
Lễ tân / trợ lý trả lời - nếu khách hàng mục tiêu bận	Dạ xin lỗi, __ đang bận ạ.	Vậy tôi có thể để lại lời nhắn không? <ul style="list-style-type: none"> - Nếu không: Dạ cảm ơn anh / chị - Nếu có: Hãy để lại lời nhắn theo kịch bản thư thoại
Lễ tân / trợ lý trả lời - nếu khách hàng mục tiêu nghe máy	Dạ vâng, để tôi chuyển máy cho __.	Dạ vâng, rất cảm ơn anh / chị. (Tiếp tục cuộc trò chuyện)
Kịch bản lời nhắn thoại		Chào anh / chị __ (tên), tôi là __ gọi từ __ (tiếp tục với các nỗi đau)
Nỗi đau #1		__ (Trình bày nỗi đau #1) Nếu anh / chị có thể dành khoảng 5 phút để trao đổi thêm về vấn đề này, thì chúng ta có thể biến nó thành cơ hội tuyệt vời. Cảm ơn anh / chị đã dành thời gian. Chúc anh / chị một ngày tuyệt vời.
Nỗi đau #2		__ (Trình bày nỗi đau #2) Anh / chị có thể liên hệ với tôi qua số điện thoại XXX. Cảm ơn anh / chị đã dành thời gian.
Nỗi đau #3		__ (Trình bày nỗi đau #3) Anh / chị có thể liên hệ với tôi qua số điện thoại XXX. Cảm ơn anh / chị đã dành thời gian.

Hành động	Câu hỏi	Phản ứng của bạn
Giải thích mục đích cuộc gọi, lợi ích đối với khách hàng, và kiểm tra thiện chí của họ.		Chào anh / chị ___ (tên), tôi là ___ (tên bạn) từ ___ (tên công ti bạn). Tôi là ___ (vị trí) và ___ (giới thiệu kĩ hơn về bản thân). Tôi gọi cho anh / chị để ___ (mục đích cuộc gọi).
Nỗi đau #1		___ (Trình bày nỗi đau #1) Anh / chị có thể dành ra khoảng 5 phút để trao đổi thêm về cách giải quyết vấn đề này không ạ? Dừng lại đợi câu trả lời <ul style="list-style-type: none"> - Nếu có - Nếu không
	Không, tôi không có thời gian.	Dạ vâng, vậy liệu tôi có thể gửi email để giới thiệu về chúng tôi cũng như nói kĩ hơn về vấn đề này không? <ul style="list-style-type: none"> - Nếu không - Dạ vâng, cảm ơn anh / chị - Nếu có - Ghi chú lại để gửi email
	Vâng, tôi có thể dành 5 phút cp anh / chị.	Dạ vâng, thật tuyệt vời. Đây là cách chúng tôi thường dùng để giải quyết vấn đề này ___ (trình bày nghiên cứu). Những câu hỏi thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Câu hỏi 1 - Câu hỏi 2 - Câu hỏi 3
Nỗi đau #2	Tương tự như nỗi đau 1	