**CHU TRÌNH BÁN HÀNG**

- Chu trình bán hàng là một quá trình diễn ra hoạt động bán hàng từ khi xác định đối tượng đến chuẩn bị, tiếp xúc, bán hàng và các hoạt động sau khi bán.

- Chu trình bán hàng mô tả hoạt động bán hàng cho khách hàng công nghiệp là chủ yếu. Trong quá trình này, các nhân viên bán hàng không phải thụ động chờ gặp trực tiếp đối tượng mới khám phá nhu cầu mà mọi thông tin về khách hàng tiềm năng phải được thu thập và lưu giữ đầy đủ. Nói chung, chu trình bán hàng mô tả một chuỗi các hoạt động bán hàng mang tính chủ động tương đối.

**Bước 1. Khám phá nhu cầu.**

* Nhằm xác định nhu cầu, khả năng thanh toán, và động lực mua hàng của khách hàng tiềm năng.
* Nguồn thông tin để khám phá nhu cầu: danh bạ điện thoại, đối thủ, triển lãm thương mại, hội chợ, tạp chí, quảng cáo, quan sát, khảo sát…
* Đội ngũ bán hàng cần phải thành thạo kỹ năng thăm dò và các phương pháp thu thập thông tin khách hàng.

**Bước 2: Đánh giá tiềm năng**

* Nhằm xác định đối tượng có thật sự là khách hàng tiềm năng hay không dựa trên các yếu tố về nhu cầu của đối tượng, độ lớn của nhu cầu, động lực thoả mãn nhu cầu, khả năng thoả mãn nhu cầu.
* Cần phải xây dựng tiêu chuẩn của một khách hàng tiềm năng dựa trên các tiêu chí: doanh số, địa điểm, cơ sở vật chất, uy tín thương mại…
* Phải lập hồ sơ đầy đủ về đối tượng khách hàng tiềm năng.

**Bước 3: Chuẩn bị tiếp xúc**

* Trước khi tiếp xúc cần phải tìm hiểu những đối tượng có liên quan đến việc mua hàng (trung tâm quyết định mua).
* Cần thu thập những thông tin về khách hàng.
* Cần xác định rõ mục tiêu của lần tiếp xúc.
* Xác định trước những nội dung công việc cần trình bày với đối tượng.
* Chuẩn bị đầy đủ các vật dụng hỗ trợ.
* Tạo cuộc hẹn với khách hàng.

**Bước 4: Tiếp xúc và chào hàng**

* Cần phải tạo ấn tượng tốt ngay từ lần đầu tiếp xúc.
* Giới thiệu ngắn gọn về công ty và những lợi ích mà đối tượng có được sau khi kết thúc buổi nói chuyện.
* Đặt những câu hỏi mà đối tượng quan tâm.
* Trình bày lợi ích của sản phẩm.
* Đưa ra đề nghị mua hàng.
* Thuyết phục khách hàng.
* Xử lý các phản đối của khách hàng.

**Bước 5: Kết thúc bán hàng**

* Đây là một nghệ thuật.
* Đưa ra lời đề nghị mua hàng trực tiếp.

**Bước 6: Theo dõi chăm sóc khách hàng**

* Bao gồm một chuỗi các hoạt động tìm hiểu sự thoả mãn nhu cầu của khách hàng.
* Chăm sóc khách hàng đồng nghĩa với việc thể hiện sự quan tâm của công ty với khách hàng, từ đó tạo sự tin cậy và mối quan hệ lâu dài với khách hàng.