

**Kỹ Năng
Thuyết Phục
Khách Hàng**

6 kỹ năng giới thiệu để biến người nghe thành khách hàng



Nếu muốn giành được tình cảm của người nghe và biến họ thành khách hàng của mình, bạn phải biết thốt ra “những lời có cánh” để thu hút sự chú ý của họ. Công việc này không dễ dàng chút nào, bởi nó đòi hỏi ở bạn một số kỹ năng và kiến thức nhất định.

Trình bày và giới thiệu là cách thức để bạn truyền đạt thông tin tới người nghe. Trong hoạt động tiếp thị và bán hàng, việc này đóng vai trò rất quan trọng. Lúc đầu, mọi người ghé qua công ty bạn chỉ để “xem cho biết” các sản phẩm/dịch vụ mà bạn đang cung cấp, nhưng rồi trước sức thuyết phục của những lời giới thiệu, họ quyết định mua hàng ngay. Thật tuyệt! Chắc bạn cũng muốn mình có được những kỹ năng như vậy phải không? Mời bạn tham khảo 6 lời khuyên dưới đây để điều chỉnh các kỹ năng trình bày, giới thiệu của mình:

1. Phù hợp với nhu cầu của người nghe

Cách nhanh nhất để khiến người nghe bỏ đi là bạn chỉ toàn nói về những điều mà bản thân bạn muốn nghe. Đúng là như vậy đấy! Và nếu bạn muốn thu hút các khách hàng tiềm năng, bạn phải biết nói ra những điều mà họ muốn nghe. Các chuyên gia tiếp thị cho rằng phần lớn mọi người đều thuộc một trong bốn nhóm sau:

- **Lãnh đạo:** Đó là những người luôn bận rộn, vì thế họ muốn bạn bắt đầu và kết thúc đúng giờ, đồng thời họ chỉ quan tâm đến những vấn đề chính yếu.
- **Cảm tính.** Đó là những người thiên về tình cảm, Họ bị thuyết phục bởi những cảm giác chứ không phải những lý lẽ logic.
- **Hoà đồng.** Đó là những người thích giao tiếp. Thật khó để giữ họ ngồi yên một chỗ.
- **Lý trí.** Đó là những người thích tranh luận và có đầu óc thực tế.

Vậy bạn cần phải xác định những người đang nghe bạn nói thuộc nhóm nào để từ đó đưa ra những lời giới thiệu phù hợp. Trong trường hợp người nghe thuộc nhiều nhóm khác nhau, hãy tìm xem ai là người có ảnh hưởng quyết định để tập trung tác động vào họ.

2. Làm mê hoặc người nghe

Một số người có năng khiếu bẩm sinh trong việc thuyết phục người khác. Họ có thể mê hoặc chúng ta bằng động tác, cử chỉ hoặc lời nói. Tuy nhiên, bạn cũng có thể rèn luyện được những kỹ năng này. Muốn vậy, trước tiên bạn hãy tạo cho mình:

- Vẻ bề ngoài lịch sự, vì điều đó thể hiện rằng bạn đang tôn trọng người nghe.
- Luôn vui vẻ, mềm mỏng, hòa nhã.
- Chiều theo ý muốn của người nghe. Lưu ý, “Đừng đánh giá quá thấp hoặc quá cao trí thông minh cũng như học thức của họ”. (C.P.Scott)
- Tìm hiểu đủ thông tin về những người đang nghe bạn nói nhằm trình bày, giới thiệu phù hợp với yêu cầu của họ.
- Những lời đề cao lịch sự: “Như một chuyên gia nhiều kinh nghiệm, chắc anh/chị biết rằng...”
- Tỏ ra sẵn lòng giúp đỡ họ.

3. Tranh thủ sự chú ý của người nghe

Bạn hãy hình dung người nghe của mình có thể có những thái độ khác nhau như thích thú, trung lập và thờ ơ. Người nghe phản ứng ra sao sẽ phụ thuộc vào việc bạn tranh thủ được sự chú ý của họ tới mức độ nào.

Nguyên tắc AIDA là một công cụ đặc lực giúp bạn đạt được mục đích này. Hãy làm sao cho bài giới thiệu của bạn hội đủ các yếu tố sau:

- A: Attention (Chú ý) - tạo ra sự chú ý,
- I: Interest (Quan tâm) - tạo ra sự quan tâm,
- D: Desire (Ham muốn) – tạo ra sự ham muốn,
- A: Action (Hành động) – dẫn đến hành động mua hàng.

Để đảm bảo rằng không thính giả nào “bỏ ngoài tai” những điều bạn nói, thỉnh thoảng hãy dừng lại và hỏi: “Liệu những điều tôi nói có hữu ích với các bạn không?”.

4. Nắm giữ sự quan tâm chú ý của người nghe trong suốt thời gian nói chuyện

Làm cho mọi người quan tâm đến điều mình nói đã khó và để giữ được sự quan tâm đó trong suốt bài nói chuyện còn khó hơn nhiều.

Vì thế, bạn phải nỗ lực chiến đấu để chống lại sự buồn tẻ bằng lối nói chuyện hài hước, song có chừng mực, và luôn cố gắng nhận thức được những vấn đề người nghe quan tâm để đáp ứng mong muốn của họ.

5. Dẫn dắt người nghe

Hãy theo sát người nghe để dẫn dắt họ vào bài giới thiệu của mình, hãy lôi kéo họ bằng cách liên tục đưa ra các câu hỏi và lắng nghe ý kiến phản hồi. Đừng tự biến mình thành “nhà hùng biện” chỉ biết “thao thao bất tuyệt”, mà phải tuân thủ các quy tắc sau:

- Đi đến gần vị trí của người nghe. Minh họa cho bài trình bày của mình bằng những chủ đề quen thuộc với họ, giảm thiểu những chủ đề mới mẻ, không phù hợp.
- Đề phòng và kịp thời nhận ra những dấu hiệu thể hiện rằng bạn không còn thu hút được sự chú ý nữa, chẳng hạn như người nghe thì thầm chuyện riêng, tỏ ra bồn chồn hay ngáp ngủ.
- Sử dụng từ “chúng ta” hơn là từ “bạn” (“Chúng ta có 5 phút để ... Chúng ta hãy bắt đầu với ...”).
- Tìm kiếm điểm chung giữa bạn và người nghe (“Cũng như bạn, tôi đã đi du lịch rất nhiều, vì vậy tôi hiểu được...”).
- Luôn lắng nghe những gì họ nói, kể cả trước khi bạn bắt đầu, trong suốt thời gian và sau khi bạn trình bày giới thiệu. Người biết cách trình bày sẽ không chỉ truyền đạt đầy đủ thông tin cần thiết tới người nghe, mà còn biết lắng nghe những ý kiến phản hồi. Bằng việc lắng nghe, bạn sẽ biết được thính giả của mình có hiểu được những thông tin mà mình đang nói hay không; những thông tin đó có quan trọng và cần thiết với họ hay không.

6. Hãy tự tin

Và cuối cùng điều quan trọng nhất là bạn phải tự tin. Nếu bạn mất bình tĩnh, người nghe sẽ có cảm giác rằng, chính bạn cũng không tin vào những gì mình đang nói. Vậy thì chẳng có lý do gì để họ phải nghe theo bạn. Hãy trình bày với giọng nói lạc quan, tin cậy. Điều này hàm chứa thông điệp: “Tôi có lợi và bạn cũng vậy. Chúng ta giúp đỡ nhau để cùng chiến thắng”. Những người tự tin luôn chuẩn bị mọi việc kỹ lưỡng, nhưng không quá nhiều để đến nỗi đánh mất sự tự nhiên của chính mình. Họ luôn biết tự phê bình, và quan tâm đến ấn tượng họ đang tạo ra, bởi vì họ thấy bản thân họ hoàn toàn có năng lực, được chấp nhận, và những gì mình nói được người khác yêu thích.

Nếu bạn tiếp thu và thực hành tốt 6 kỹ năng trên, bạn có thể “sai khiến” bất kỳ người nghe nào làm những điều mà bạn mong muốn. Bạn làm thử xem, và sẽ thấy kết quả sẽ vô cùng kỳ diệu!