



UBND THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

TRƯỜNG CAO ĐẲNG KỸ THUẬT LÝ TỰ TRỌNG TP.HCM

TRI THỨC - SÁNG TẠO - PHÁT TRIỂN - BỀN VỮNG

TÂM LÝ KINH DOANH

8/3/2016

Tâm lý kinh doanh – GV Lê Xuân Thủy

BÀI SỐ 5: TÂM LÝ KHÁCH HÀNG



MỤC TIÊU CỦA BÀI

Sau khi học xong bài này người học có khả năng:

- ❖ Nắm bắt được đặc điểm tâm lý chung của khách hàng.
- ❖ Biết được những kỹ năng cần thiết để nắm bắt tâm lý khách hàng.
- ❖ Ứng dụng được các thủ thuật bán hàng để kích thích khách hàng hoàn tất thương vụ.



NỘI DUNG

1

ĐẶC ĐIỂM TÂM LÝ CHUNG CỦA KHÁCH HÀNG

2

NHỮNG KỸ NĂNG CẦN THIẾT ĐỂ NẮM BẮT TÂM LÝ KHÁCH HÀNG

3

ĐẶC TÍNH CỦA MỘT SỐ NHÓM KHÁCH HÀNG CHỦ YẾU



1. ĐẶC ĐIỂM TÂM LÝ CHUNG CỦA KHÁCH HÀNG

KHÁCH HÀNG LÀ AI ?

Khách hàng : là những người mua một cái gì đó của ta hay cần chúng ta phục vụ.

Khách hàng : là những người đem lại lợi nhuận cho ta.

Khách hàng : là những người trả lương cho ta.

Khách hàng : là những người luôn luôn đúng.

Khách hàng : là những người có quyền lựa chọn.

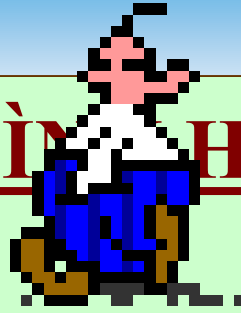


Đặc điểm tâm lý chung của khách hàng

- ❖ Khách hàng muốn được mua hàng có giá trị sử dụng cao, **chất lượng** đảm bảo, có tính **thẩm mỹ**.
- ❖ Túi tiền của khách hàng **gần trái tim** hơn **khối óc**.
- ❖ Thích **mua rẻ** hơn người khác.
- ❖ Khách hàng thích được **tôn trọng**, thích được **khen**.
- ❖ Thích được **hướng dẫn** chu đáo về hàng hóa.
- ❖ Muốn được **thuận tiện** trong mua bán
- ❖ Chịu ảnh hưởng của phương thức bán.....



TÌNH HUỐNG

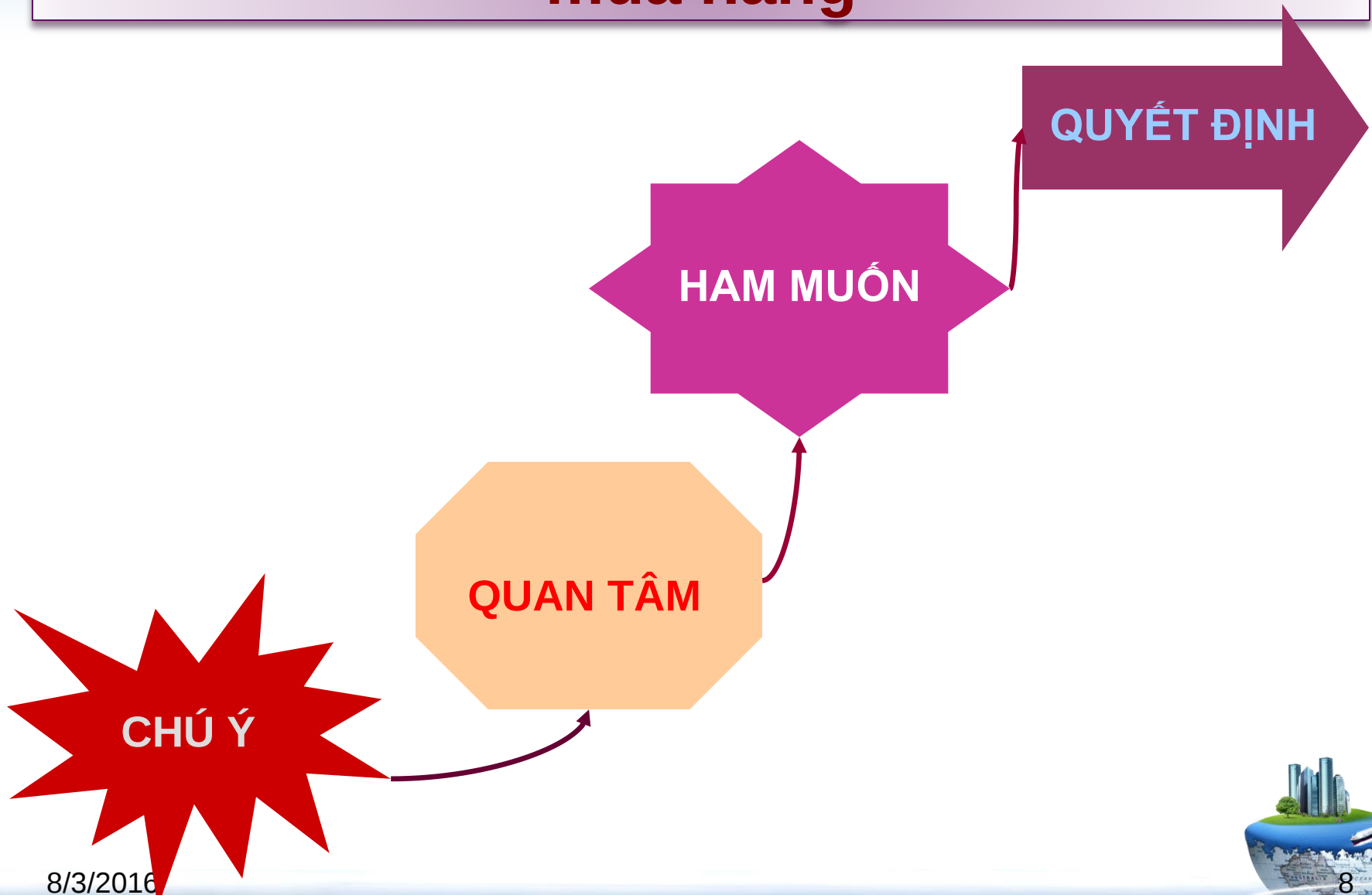


Bạn là một NV bán hàng tại cửa hàng ĐTDĐ. Bạn đang tiếp một cô gái trẻ mà bề ngoài trông rất thời trang. Cô ấy nói muốn mua một chiếc ĐTDĐ nhỏ, kiểu dáng đẹp và có nhiều chức năng. Bạn đã giới thiệu cho cô ấy một số mẫu hàng nhưng dường như cô ấy vẫn chưa hài lòng.

Để phản hồi lại thông điệp của khách hàng, bạn sẽ nói gì ?



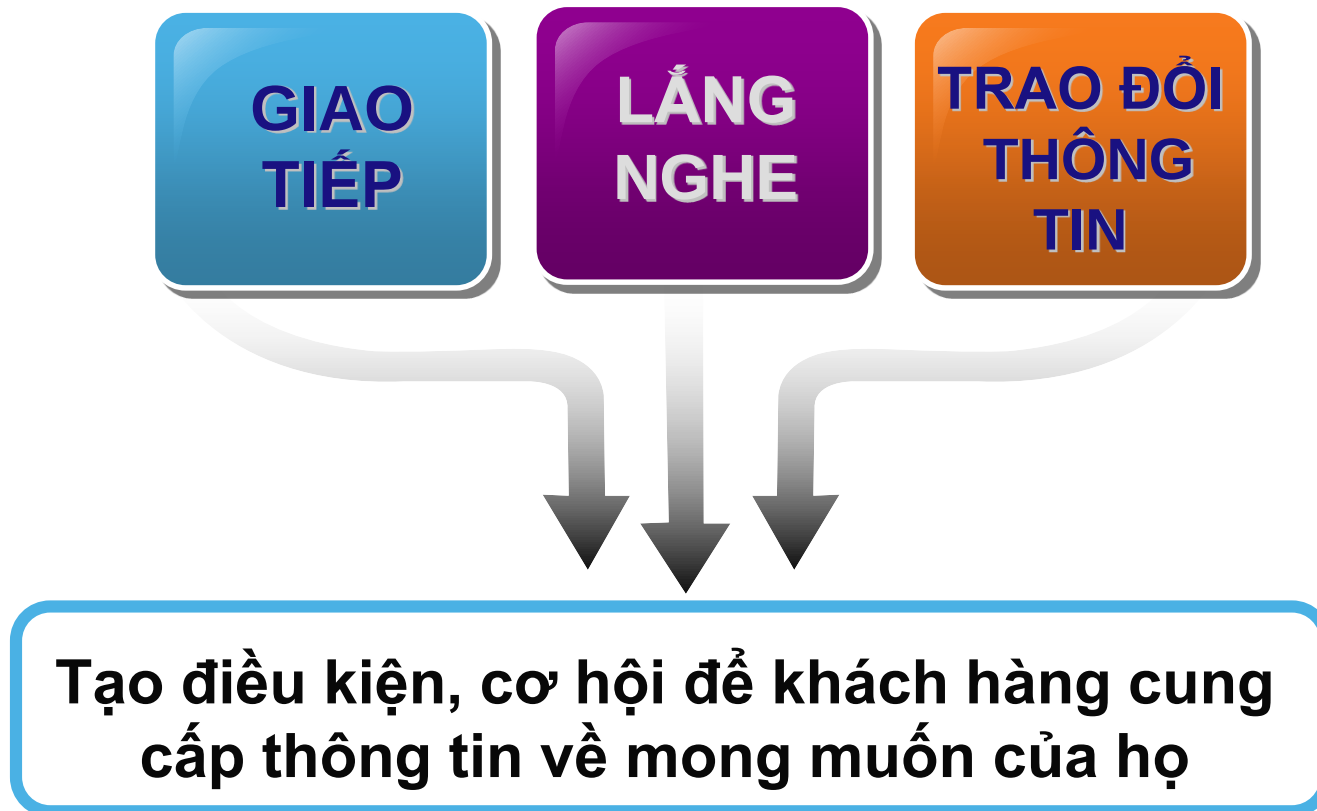
Các giai đoạn tâm lý của quá trình mua hàng



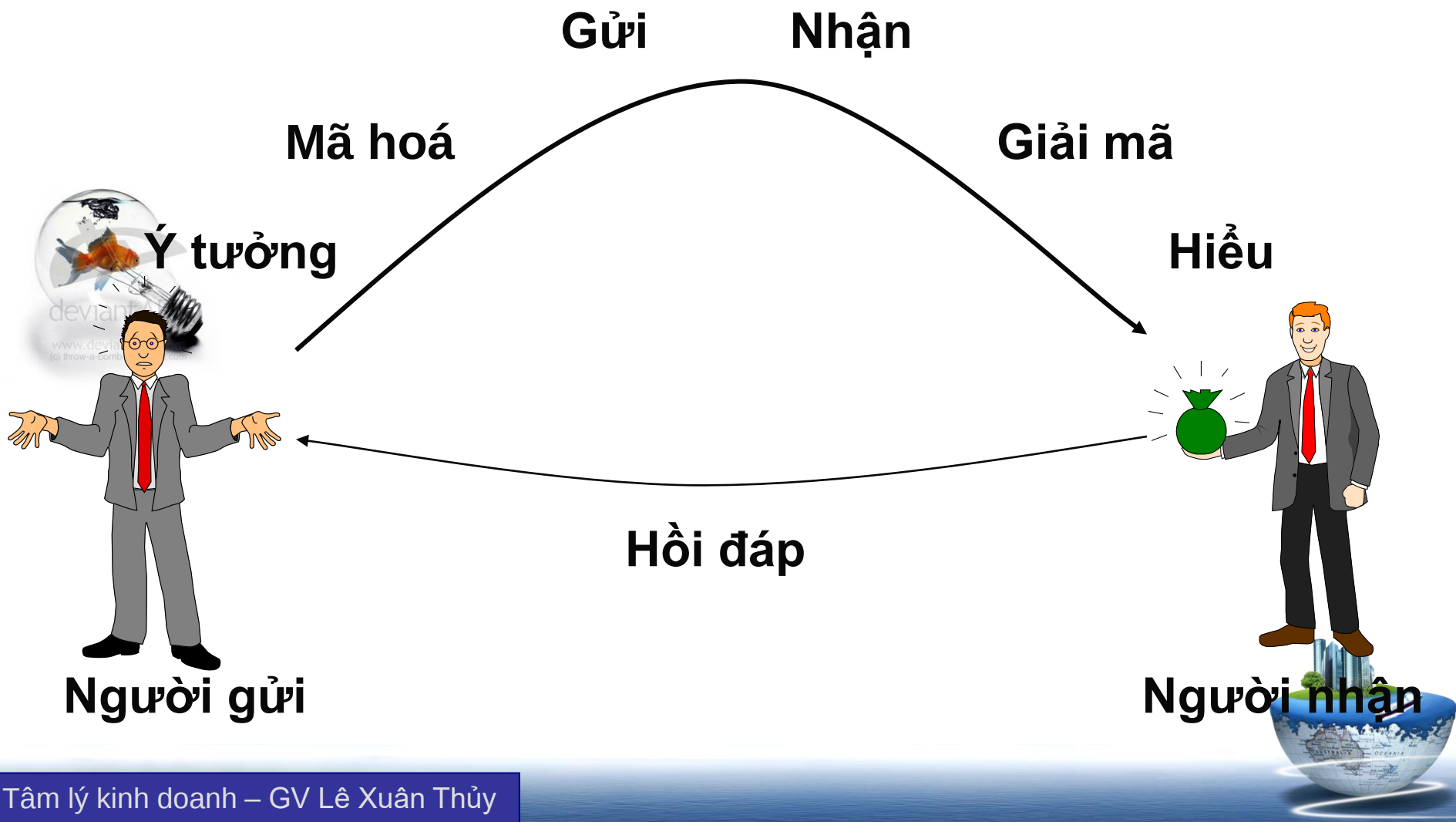
8/3/2016



2. NHỮNG KỸ NĂNG CẦN THIẾT ĐỂ NẮM BẮT TÂM LÝ KHÁCH HÀNG



Quá trình giao tiếp





Theo bạn, nghe
có đồng nhất
với lắng nghe?



Lắng nghe

PHÂN BIỆT GIỮA NGHE VÀ LẮNG NGHE

- ❑ **NGHE** là một quá trình **thụ động**, trong đó bạn đón nhận tất cả các âm thanh đến tai bạn.
- ❑ **LẮNG NGHE** là một quá trình **chủ động**. Nó bao gồm việc sử dụng các kiến thức và kinh nghiệm hiện có để hiểu thông tin mới.



Các kiểu nghe

Chúng ta thường nghe với 4 mức độ khác nhau

- *Chúng ta có thể lờ người khác, thực sự là **không nghe** gì cả*
- *Chúng ta có thể **giả vờ nghe** để làm cho người khác an tâm bằng cách lặp đi lặp lại một cách máy móc.*
- *Chúng ta có thể **nghe có chọn lọc**.*
- *Chúng ta có thể **chăm chú nghe**.*
- **Nghe thấu cảm**



Tầm quan trọng của việc lắng nghe khách hàng

1. Cách để nhận phản hồi
2. Giải quyết vấn đề và cải thiện dịch vụ
3. Thể hiện sự quan tâm chăm sóc của bạn

Nghe

Sóng âm

Nghe

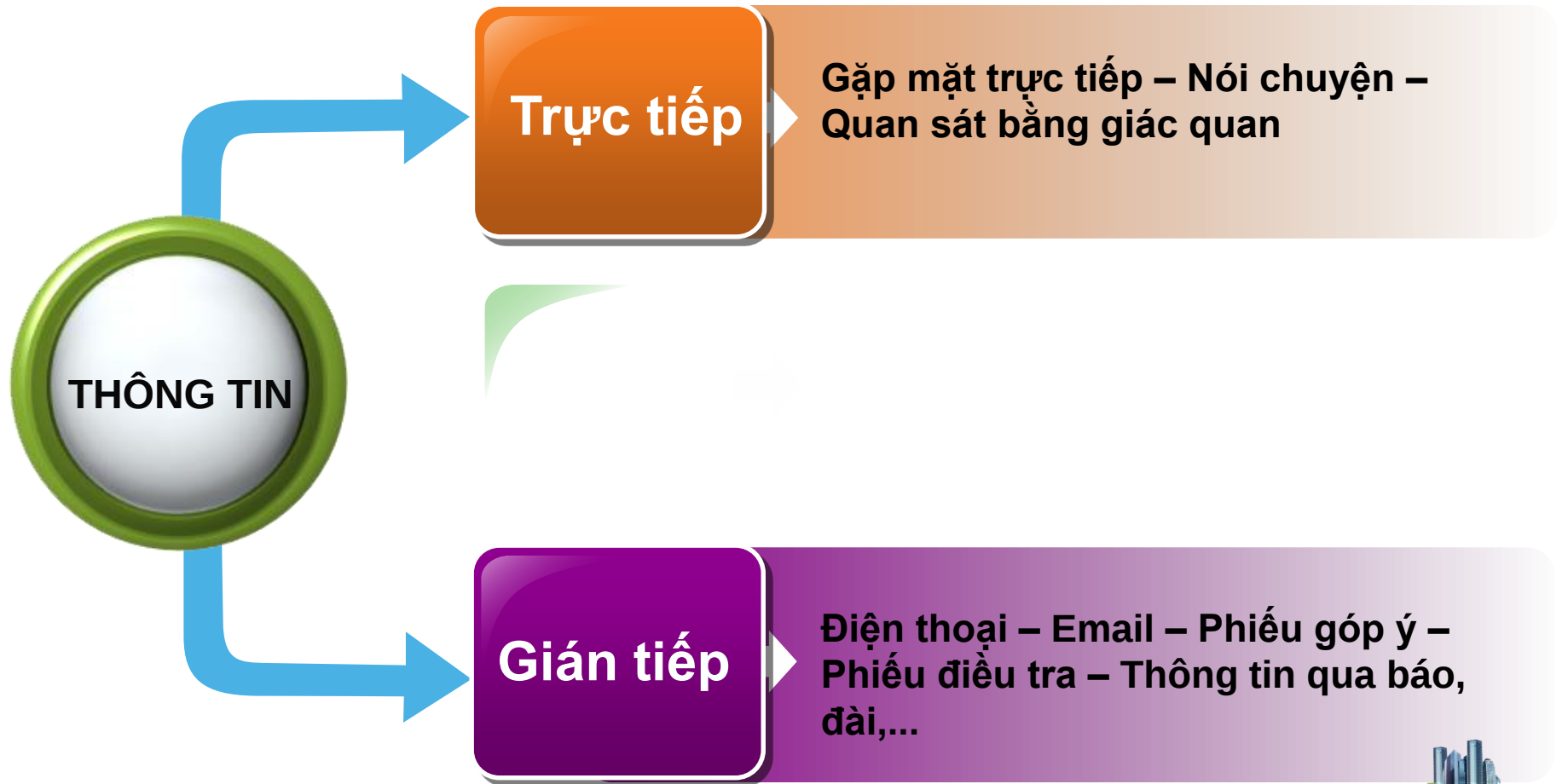
Lắng nghe,
chú ý- hiểu-
hồi đáp –
ghi nhớ

Não

Màng
nhĩ



Trao đổi thông tin



3. ĐẶC TÍNH CỦA MỘT SỐ NHÓM KHÁCH HÀNG

❖ Phụ nữ

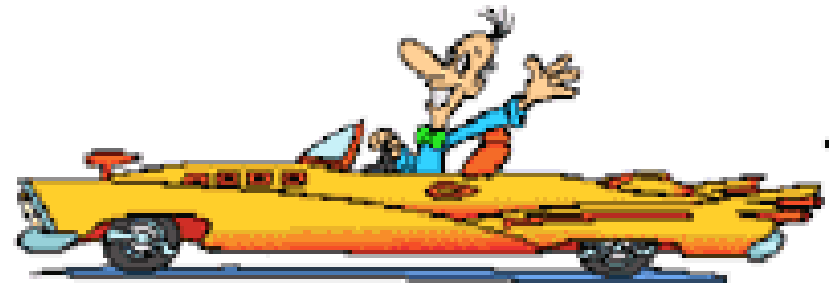
❖ Nam giới

❖ Người cao tuổi

❖ Trẻ em

❖ Người ốm đau, bệnh tật

❖ Người nước ngoài



TÌNH HUỐNG

Ông John, cha của Jane mua cho con gái một con búp bê. Bé rất yêu quý con búp bê này và đặt tên nó là Baby. Một hôm, búp bê bị gãy tay. Jane rất buồn, khóc và chẳng chịu ăn uống gì. Ông John hứa sẽ mua cho bé một con búp bê khác nhưng Jane không chịu. Ông bèn đem búp bê gãy tay đến cửa hàng để sửa. Hai ngày sau, búp bê được gửi trả kèm theo một bức thư ngắn “Thân gửi Jane! Búp bê Baby đã lành bệnh, khỏi gãy tay, có thể chơi với với búp bê được rồi đây. Nhớ chăm sóc Baby nhẹ nhàng, cẩn thận hơn.” Bác Sĩ Semon. Jane rất vui và nói cha dẫn bé tới để cảm ơn bác sĩ. Bạn nhận xét gì về nhà kinh doanh này, từ đó rút ra bài học kinh nghiệm cho bản thân?



TÌNH HUỐNG

Bà Ngọc thường mua hàng nhiều năm ở siêu thị X và bây giờ bà không mua nữa vì thái độ phục vụ của nhân viên không tốt. Bà là một khách hàng nhỏ, mỗi tuần chỉ mua 1.000.000VND. Khi được hỏi các nhân viên bán hàng họ chẳng lo lắng, suy nghĩ gì, thậm chí họ còn không biết việc bà không còn mua hàng ở đó nữa. X là một siêu thị lớn. Họ thật sự không cần bà. Họ vẫn sống được nếu không có 1.000.000VND/tuần của bà.

Yêu cầu:

- 1. Anh/chị có nhận xét gì về biểu hiện quan hệ của nhân viên bán hàng với bà Ngọc (khách hàng)?**
- 2. Hãy ước tính giá trị kinh tế mà siêu thị X sẽ mất đi nếu bà Ngọc không mua hàng tại đây.**
- 3. Đóng vai trò là nhân viên bán hàng của siêu thị X, anh/chị có thay đổi quan điểm đó không? Thay đổi như thế nào?**





UBND THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

TRƯỜNG CAO ĐẲNG KỸ THUẬT LÝ TỰ TRỌNG TP.HCM

TRI THỨC - SÁNG TẠO - PHÁT TRIỂN - BỀN VỮNG

lhtc.edu.vn

XIN CẢM ƠN!

Tâm lý kinh doanh – GV Lê Xuân Thủy