

TÀI LIỆU HUẤN LUYỆN B2B NỘI BỘ

Cẩm Nang Kịch Bản Gọi Điện, Xử Lý Từ Chối & Demo 20 Phút Chốt Deal Chủ Sàn

Bộ kịch bản thực chiến giúp chuyên viên kinh doanh B2B tự tin tư vấn, hẹn gặp và chốt hợp đồng phần mềm RealtyCRM với các Chủ Sàn & Giám Đốc Kinh Doanh.

1. Kịch Bản Gọi Điện (Cold-Call) 2 Phút Tiếp Cận Giám Đốc Sàn / Chủ Sàn

[Chuyên Viên Sales B2B]: "Dạ em chào Anh/Chị [Tên Chủ Sàn], em là [Tên Sales] phụ trách giải pháp công nghệ vận hành sàn BDS tại RealtyCRM."

[Chuyên Viên Sales B2B]: "Em biết anh đang rất bận điều hành sàn [Tên Sàn của khách], em xin phép trao đổi nhanh 1 phút. Hiện tại bên em vừa triển khai thành công hệ thống tự động gom Lead từ Facebook/TikTok bắn thẳng vào nhóm Telegram của Sales dưới 15 giây và đồng bộ 100% tin nhắn Zalo của nhân viên vào CRM để sàn không bị mất khách khi Sales nháy việc."

Giải pháp này đã giúp các sàn đối tác tăng 35% tỷ lệ chốt cọc trong tháng đầu tiên. Em xin phép gửi anh xem qua Slide Demo 8 trụ cột hoặc hẹn anh một buổi Zoom ngắn 15 phút vào sáng mai 9h để anh xem thực tế cách hệ thống vận hành nhé ạ?"

2. 5 Câu Hỏi "Chọc Đúng Nỗi Đau" Khiến Chủ Sàn Nhận Ra Đang Thất Thoát Tiền

- "Mỗi tháng bên anh chi bao nhiêu tiền chạy quảng cáo, và anh có nắm được chính xác Lead về lúc 12h đêm thì sáng hôm sau mấy giờ Sales mới gọi lại không?"
- "Khi có một nhân viên kinh doanh cứ xin nghỉ việc, anh có chắc chắn rằng 100% khách ruột trên Zalo cá nhân của bạn đó không bị mang sang sàn đối thủ không?"
- "Bảng hàng dự án bên anh hiện tại có bao giờ xảy ra tình trạng 2 Sales cùng nhận cọc giữ chỗ 1 nền đất vì kiểm tra qua group Zalo không kịp không?"
- "Trong các buổi họp tuần, anh dựa vào đâu để biết báo cáo của Sales là thật hay Sales chỉ báo cáo miệng để đối phó?"
- "Bảng tính hoa hồng nhiều tầng mỗi tháng của bên anh kế toán làm mất bao nhiêu ngày, có bao giờ Sales thắc mắc vì nhầm lẫn không?"

3. Quy Trình 5 Bước Demo 20 Phút "Đánh Gục" Chủ Sàn

Thời Gian	Hành Động Của Sales B2B	Điểm Nhấn Khiến Khách Phấn Khích
Phút 1 – 4 (Mở màn & Khào sát)	Xác nhận lại quy mô sàn (bao nhiêu Sales, đang bán dự án đất nền hay căn hộ, đang quản lý bằng gì).	Đồng cảm với nỗi vất vả của Chủ Sàn khi phải quản lý đội ngũ Sales tự do qua sổ sách và Zalo.
Phút 5 – 9 (Demo Bắn Lead Telegram)	Lấy điện thoại mở form web, nhập số điện thoại của chính Chủ Sàn. Bấm Gửi. Ngay 3 giây sau, Telegram báo tin ting ting!	Chủ Sàn trực tiếp nhìn thấy tốc độ < 15 giây. Nhấn mạnh: <i>"Gọi ngay lúc khách đang cầm điện thoại xem quảng cáo thì tỷ lệ hẹn gặp tăng gấp 3 lần!"</i>
Phút 10 – 14 (Demo Zalo Suite & Giỏ Hàng)	Mở giao diện Zalo CRM: cho thấy tin nhắn khách hàng được lưu trữ. Mở bảng phân lô: bấm thử vào 1 căn để đổi màu sang Đỏ (Đã cọc).	Chủ Sàn thấy rõ tính năng giữ gìn tài sản số và sự chuyên nghiệp khi Sales tư vấn với khách hàng.
Phút 15 – 17 (Demo Phễu M0-M9 & Hoa Hồng)	Chỉ cho Chủ Sàn thấy màn hình Kanban: Biết ngay hôm nay có bao nhiêu khách xem đất thực tế (M4), bao nhiêu khách sắp cọc (M5).	Chủ Sàn nhận ra sẽ chấm dứt hoàn toàn tình trạng "báo cáo ảo" trong các buổi họp giao ban.
Phút 18 – 20 (Báo Giá & Chốt Ký)	Mở Bảng Báo Giá Gói SME Pro (2.49Tr/tháng). Tung ưu đãi tặng 2 tháng khi thanh toán năm + Cam kết hoàn tiền 14 ngày.	Xóa bỏ hoàn toàn rủi ro cho khách. Đề xuất: <i>"Bên em setup server bàn giao cho sản anh ngay chiều nay nhé!"</i>

4. Kịch Bản Xử Lý 5 Lời Từ Chối Kinh Điển

Lời từ chối 1: "Bên anh quen dùng Excel với nhóm Zalo rồi, thấy vẫn ổn, chưa cần phần mềm."

→ "Dạ em hiểu, trước đây các sàn đối tác bên em cũng nghĩ vậy. Nhưng khi sàn lên từ 10 nhân sự trở lên, Excel không thể tự động bắn tin nhắn cho Sales trong 15 giây, cũng không ngăn được việc nhân viên mang data Zalo đi khi nghỉ việc. Thực ra mỗi tháng anh chỉ cần giữ lại được đúng 1 khách hàng không bị bỏ quên là đã thừa tiền trả phí phần mềm cho cả năm rồi ạ."

Lời từ chối 2: "Nhân viên bên anh lười nhập liệu lắm, sợ mua về không ai dùng."

→ "Dạ chính vì vậy RealtyCRM mới tích hợp Zalo và Telegram! Sales không cần mở máy tính gõ lạch cạch, data tự đổ về Telegram, tin nhắn Zalo tự đồng bộ vào CRM. Bên em còn cử chuyên viên hỗ trợ đào tạo cầm tay chỉ việc 1-1 cho các bạn đến khi dùng thành thạo mới thôi ạ."

Lời từ chối 3: "Anh sợ đưa dữ liệu khách hàng lên mạng bị lộ hoặc bị bên em dùng chung."

→ "Dạ vấn đề này anh hoàn toàn an tâm vì trong Hợp đồng bên em có điều khoản NDA cam kết bảo mật tuyệt đối. Cơ sở dữ liệu của sàn anh được đặt trên database mã hóa riêng biệt, bên em chỉ cung cấp giải pháp công nghệ, không bao giờ can thiệp vào tài sản khách hàng của sàn."

Lời từ chối 4: "Để anh bàn lại với cổ đông / suy nghĩ thêm đã."

→ "Dạ vâng anh. Tuy nhiên chương trình tặng thêm 2 tháng sử dụng và miễn phí 100% gói setup 5 triệu chỉ áp dụng trong tuần này. Bên em có chính sách dùng thử và cam kết hoàn tiền 100% trong 14 ngày nếu không ưng ý, vậy anh cứ để bên em khởi tạo hệ thống cho sàn anh trải nghiệm thực tế trước nhé ạ?"