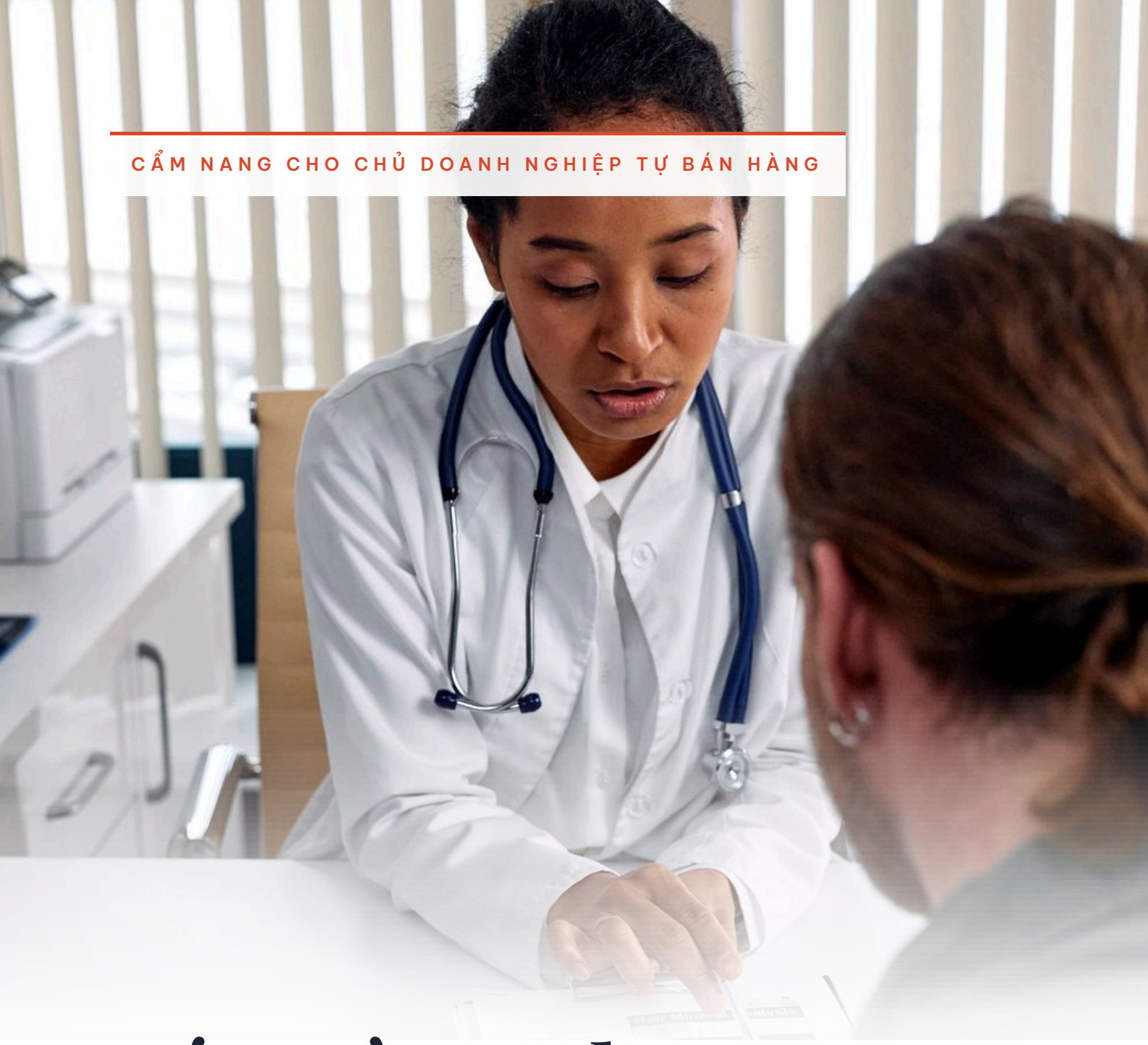


CẨM NANG CHO CHỦ DOANH NGHIỆP TỰ BÁN HÀNG

Bán Hàng Như Bác Sĩ Khám Bệnh

Khách thích mua, chỉ ghét bị ép mua. Quy trình 4 bước Kết nối, Chẩn đoán, Kê đơn, Cam kết giúp bạn chốt đơn mà không phải nài, kèm cách nhờ AI soi lại từng cuộc tư vấn.

4 bước · 4 phiếu điền · 6 câu lệnh AI mẫu · bản 2026

Ngày bắt đầu: _____

LỜI MỞ

Vì sao người giỏi nghề lại hay bán kém

Nhiều chủ doanh nghiệp làm nghề rất giỏi. Sản phẩm tốt, dịch vụ tận tâm. Vậy mà khách hỏi xong lại sang mua chỗ khác, có khi là chỗ làm kém hơn, chỉ được cái biết bán hàng hơn.

Họ nghĩ bán hàng là năng khiếu trời cho: phải có duyên, phải khéo ăn nói. Không có thì đành chịu, hoặc đổ cho thiếu khách.

Người bán giỏi thật ra không ứng biến. Họ đi theo một quy trình, giống bác sĩ đi theo trình tự khám: hỏi, nghe, chẩn đoán, rồi mới kê đơn. Vì cuộc nào cũng đi cùng một trình tự, cuộc nào hỏng họ cũng biết hỏng ở bước nào.

Cuốn này đưa bạn quy trình đó trong 4 bước, kèm phiếu điền và câu lệnh AI để biến mỗi cuộc tư vấn, chốt được hay không, thành bài học cho cuộc sau.

> ***Bạn không cần bán cho ai cả. Việc của bạn là giúp người đối diện ra một quyết định tốt cho chính họ.***
>
> NGUYÊN TẮC CỦA CUỐN SÁCH

CÁCH DÙNG

Bốn luật trước mỗi cuộc tư vấn

01 Đi đủ 4 bước

Không bỏ bước, không nhảy cóc, không đảo thứ tự. Kể cả với bạn bè hay khách đã quan tâm sẵn.

02 Ghi chép trong lúc nghe

Mọi điều khách nói ở bước Chẩn đoán là nguyên liệu cho bước Kê đơn. Không ghi là mất.

03 Không giúp được thì nói thật

Trả lại thời gian cho khách. Lòng tin bạn giữ được đáng giá hơn một đơn hàng gượng ép.

04 Cuộc nào cũng để lại bài học

Chốt được hay không, ghi lại và xem lại. Phần 7 chỉ cách nhờ AI làm việc này.

TOÀN CẢNH

Bốn bước một cuộc tư vấn và một thói quen sau đó

Kết nối
Đặt khung cuộc nói chuyện như bác sĩ tiếp bệnh, hỏi vì sao khách tìm tới mình và vì sao là lúc này.

Chẩn đoán
Tìm vấn đề thật đằng sau vấn đề khách nói. Làm rõ khoảng cách giữa hiện tại và điều khách muốn, cùng ba trở ngại.

Kê đơn
Nhắc lại vấn đề bằng lời khách, chỉ trình bày phần giải đúng bệnh, rồi đưa lời đề nghị trọn vẹn.

Cam kết
Giúp khách quyết và làm luôn bước thanh toán. Chưa chốt được thì chốt lịch hẹn cụ thể.

Xem lại băng
Mỗi tuần nhờ AI chấm các cuộc thắng và thua theo 4 bước, tìm bước yếu nhất để sửa.

Chuẩn bị trước khi đọc

- [ ] Nhớ lại một cuộc tư vấn gần nhất bị khách từ chối
- [ ] Bảng giá, các gói và chính sách thanh toán của bạn
- [ ] Vài đoạn chat hoặc ghi âm tư vấn cũ, cả cuộc chốt được và cuộc không chốt
- [ ] Một tài khoản ChatGPT hoặc Claude để dán câu lệnh mẫu
- [ ] Sổ hoặc file ghi chép dùng trong lúc tư vấn

BẢY PHẦN

Mục lục

01 **PHỤC VỤ** — 5
Bán hàng không phải thuyết phục, mà là giúp người ta ra quyết định
ĐỌC 5 PHÚT

02 **QUY TRÌNH** — 7
Người chuyên nghiệp đi theo quy trình, người nghiệp dư ứng biến
KHOẢNG 15 PHÚT

03 **KẾT NỐI** — 10
Đặt khung cuộc nói chuyện như bác sĩ tiếp người bệnh
2 PHÚT ĐẦU MỖI CUỘC

04 **CHẨN ĐOÁN** — 13
Tìm vấn đề thật nằm sau vấn đề khách nói ra
PHẦN DÀI NHẤT MỖI CUỘC

05 **KÊ ĐƠN** — 17
Đưa đúng giải pháp cho đúng bệnh, không thừa một chữ
SAU KHI CHẨN ĐOÁN XONG

06 **CAM KẾT** — 20
Một lời đồng ý chưa phải doanh thu
PHÚT CUỐI MỖI CUỘC

07 **XEM LẠI BĂNG** — 23
Mỗi cuộc không chốt được đều để lại manh mối
30 PHÚT MỖI TUẦN

Đọc một lượt mất khoảng 40 phút. Luyện quy trình cho tới khi thành nếp mất 30 ngày. Bảng kiểm ở trang 27 giúp bạn biết mình đang ở đâu.



PHẦN

01

PHỤC VỤ

Bán hàng không phải thuyết phục, mà là giúp người ta ra quyết định

2 BƯỚC · ĐỌC 5 PHÚT

Hỏi một người bất kỳ "bán hàng" gợi cho họ từ gì, câu trả lời hay gặp nhất là "nài", "ép", "chèo kéo". Ai cũng từng gặp kiểu người bán đó: vừa gặp đã nói không ngừng, chỉ chăm chăm chốt đơn. Cuốn sách này không dạy kiểu bán ấy.

BƯỚC 1

Khách thích mua, chỉ ghét bị ép mua

Đó là hai chuyện khác hẳn nhau. Quyết định nghĩa là gạt bỏ: chọn một đường, bỏ đường kia. **Việc của người bán là giúp khách gạt bỏ lựa chọn kém để tới lựa chọn hợp với họ hơn.** Làm được vậy thì bán hàng là phục vụ, không phải thao túng.

HAI KIỂU NGƯỜI BÁN

Lấy mình làm tâm	Lấy khách làm tâm
Mở đầu bằng giới thiệu công ty, thành tích, sản phẩm	Mở đầu bằng câu hỏi: vì sao anh chị tìm tới bên em?
Kể hết mọi tính năng, mọi gói, mọi quà tặng	Chỉ nói phần giải đúng vấn đề khách vừa kể
Cuối buổi hỏi "anh chị lấy không?" rồi ngồi chờ	Đề nghị một bước cam kết cụ thể: thanh toán hoặc lịch hẹn
Bị từ chối thì chuyển sang khách khác	Bị từ chối thì xem lại cuộc tư vấn hỏng ở bước nào

BƯỚC 2

Khách ngửi được mùi "cần chốt"

Khi bạn quá cần đơn này, khách cảm thấy ngay và bắt đầu phòng thủ. Giọng gấp, nói dồn, giảm giá khi khách chưa hỏi, đều là dấu hiệu. Người bán giỏi làm ngược lại: giúp khách hình dung tương lai họ muốn, rồi giúp họ đi một bước về phía đó.

> **MỘT CÂU HỎI TRƯỚC MỖI CUỘC TƯ VẤN**
> "Mình có thật sự giúp được người này không?" Không giúp được thì nói thật và trả lại thời gian cho họ. Giúp được thì bạn có trách nhiệm giúp họ ra quyết định, đừng để họ lửng lơ rồi trôi sang chỗ khác.



PHẦN

02

QUY TRÌNH

Người chuyên nghiệp đi theo quy trình, người nghiệp dư ứng biến

2 BƯỚC · CÂU LỆNH 01 · KHOẢNG 15 PHÚT

Một chuyện rất hay gặp: chủ tự tư vấn thì chốt được, giao cho nhân viên thì khách từ chối. Hỏi quy trình bán hàng của công ty là gì, không ai đưa ra được. Nhân viên mỗi cuộc một kiểu: đây là sản phẩm, đây là lợi ích, anh chị lấy không? Còn chủ thì đang đi theo một trình tự mà chính chủ cũng không nhận ra.

Khi mọi cuộc tư vấn đi cùng một trình tự, cuộc nào hỏng cũng chỉ ra được hỏng ở bước nào, và bạn sửa đúng chỗ đó. **Bạn không có quy trình bán hàng thì khách sẽ dẫn bạn đi theo quy trình từ chối của họ.**

BỐN BƯỚC CỦA MỌI CUỘC TƯ VẤN, LỚN HAY NHỎ

BƯỚC 1

Kết nối

Dựng lòng tin, đặt khung cho cuộc nói chuyện

"Người này tôn trọng thời gian của tôi"

→

BƯỚC 2

Chẩn đoán

Tìm vấn đề thật nằm sau vấn đề khách nói ra

"Người này hiểu tôi hơn tôi tự nói ra được"

→

BƯỚC 3

Kê đơn

Nhắc lại vấn đề, đưa giải pháp vừa khít

"Đây đúng là thứ tôi đang tìm"

→

BƯỚC 4

Cam kết

Giúp khách quyết và làm bước thanh toán

"Tôi đã quyết, và thấy nhẹ nhõm"

GỢI Ý CHIA THỜI GIAN MỘT CUỘC TƯ VẤN 30 PHÚT



Kết nối 3 phút · **Chẩn đoán** 15 phút · **Kê đơn** 8 phút · **Cam kết** 4 phút

Số gợi ý để thấy tỷ trọng, không phải số đo. Điều chỉnh theo ngành của bạn, nhưng Chẩn đoán luôn là phần dài nhất.

LUẬT CỦA QUY TRÌNH

Không bỏ bước, không nhảy cóc, không đảo thứ tự. Kể cả khi người đối diện là bạn bè hay khách đã quan tâm từ trước. Đi đủ bước là một phần của sự chuyên nghiệp.

BƯỚC 1

Soi lại cuộc tư vấn gần nhất bị từ chối

PHIẾU 1 · CUỘC TƯ VẤN GẦN NHẤT KHÔNG CHỐT ĐƯỢC

Khách là ai, hỏi về gì, qua kênh nào .....

Kết nối: tôi đã hỏi vì sao khách tìm tới mình chưa? .....

Chẩn đoán: khách muốn gì, đang ở đâu, vướng ở đâu? .....

Kê đơn: tôi đã nhắc lại vấn đề trước khi báo giá chưa? .....

Cam kết: tôi đề nghị bước nào, khách trả lời gì? .....

Bước tôi làm yếu nhất .....

BƯỚC 2

Nhờ AI dựng quy trình cho riêng doanh nghiệp bạn

CÂU LỆNH 01 DỰNG QUY TRÌNH 4 BƯỚC

Tôi bán [sản phẩm hoặc dịch vụ] cho [khách hàng là ai], giá [mức giá]. Khách thường tới qua [inbox Facebook, Zalo, gọi điện, tới cửa hàng]. Một cuộc tư vấn thường kéo dài [số phút].

Dựng cho tôi quy trình tư vấn 4 bước: Kết nối, Chẩn đoán, Kê đơn, Cam kết.
1. Mỗi bước ghi mục tiêu, 3 tới 5 câu hỏi hoặc câu nói mẫu, và dấu hiệu đã xong bước để sang bước sau.
2. Viết gọn trong một trang để in dán cạnh bàn tư vấn.
3. Thêm một bản rút gọn cho nhân viên trả lời tin nhắn, mỗi tin không quá 2 câu.
Không hứa kết quả, không dùng lời khen sáo rỗng.



PHẦN

03

KẾT NỐI

Đặt khung cuộc nói chuyện như bác sĩ tiếp người bệnh

3 BƯỚC · CÂU LỆNH 02 · 2 PHÚT ĐẦU MỖI CUỘC

Thiếu tự tin, người bán hay mở đầu bằng việc kể thật nhiều về mình: công ty lớn ra sao, làm được những gì. Giống một buổi hẹn đầu mà một bên chỉ nói "tôi, tôi, tôi", không hỏi bên kia câu nào, rồi muốn tính chuyện cưới ngay trong tối đó.

BƯỚC 1

Lòng tin không đến từ chuyện cùng thích một đội bóng

Bắt chuyện rôm rả chưa đủ. Khách âm thầm chấm bạn qua mấy câu: người này có tôn trọng thời gian của tôi không? Câu hỏi của họ có cho thấy họ hiểu nghề không? Họ có hiểu tình huống của tôi không? Người ta mua từ người họ biết, mến và tin.

BƯỚC 2

Đặt khung bác sĩ

Hình dung bạn là người tiếp nhận ở một phòng khám chuyên khoa. Việc của bạn là xem tình trạng của người này có hợp với cách mình chữa hay không. Bạn là người có chuyên môn, khách là người đang có vấn đề. Bạn dẫn cuộc nói chuyện: giọng điệu, trình tự, mục đích. Bạn không ngồi chờ khách điều khiển.

> **CÂU ĐẶT KHUNG MẪU**
> "Hôm nay em hỏi anh chị vài câu để xem tình huống của mình có hợp với cách bên em làm không. Không hợp, em nói thật ngay để anh chị khỏi mất thời gian. Hợp thì mình bàn cách làm cụ thể. Anh chị thấy được không ạ?"

BƯỚC 3

Hai câu hỏi mở cửa

CÂU HỎI	VÌ SAO HIỆU QUẢ
"Điều gì khiến anh chị tìm tới bên em?"	Khách tự nhắc lại lý do họ chọn bạn: một bài đăng, một người giới thiệu, một điều họ tin bạn làm được. Bạn khỏi phải tự khen mình.
"Vì sao lại là lúc này? Chuyện gì đang xảy ra khiến việc này thành ưu tiên?"	Khách tự nói ra lý do phải hành động ngay. Lý do đó là nhiên liệu cho bước Cam kết ở cuối buổi.

CÂU LỆNH 02 SOẠN KỊCH BẢN MỞ ĐẦU

Tôi bán [sản phẩm hoặc dịch vụ] cho [khách hàng], giá [mức giá]. Tôi xưng [em, mình, tôi] và gọi khách là [anh chị, bạn].

Viết kịch bản 2 phút đầu một cuộc tư vấn theo khung bác sĩ:
1. Câu chào và câu đặt khung: nói rõ hôm nay sẽ hỏi gì, không hợp thì nói thật.
2. Hai câu hỏi: vì sao khách tìm tới tôi, vì sao là lúc này. Mỗi câu viết 3 cách hỏi tự nhiên.
3. Bản dành cho nhắn tin, mỗi tin không quá 2 câu.
Không giới thiệu công ty dài dòng, không hứa kết quả.



PHẦN

04

CHẨN ĐOÁN

Tìm vấn đề thật nằm sau vấn đề khách nói ra

4 BƯỚC · PHẦN DÀI NHẤT MỖI CUỘC

Khách nói "tôi cần thêm khách" thì gần như chắc đó chưa phải vấn đề thật. Phần lớn khách không tả nổi chính xác cái đau của mình. Hỏi bề mặt thì bạn chữa sai bệnh, và khách rời đi vì không tin bạn hiểu họ.

Một người ngã xe, đau cổ tay, đi khám tưởng hỏng cổ tay. Bác sĩ cầm tay lên, bẻ nhẹ từng ngón và chỉ ra chỗ đau gốc nằm ở khớp ngón, cổ tay chỉ là nơi lực dội về. Từ lúc đó người bệnh tin ông ấy tuyệt đối, **vì ông hiểu cơn đau rõ hơn chính người bệnh tả được.**

BƯỚC 1

Đơn hàng nằm trong khoảng cách

HỎI THỨ 2

HIỆN TẠI

Khách đang ở đâu

"So với điều đó, hiện giờ anh chị đang ở đâu?"

KHOẢNG CÁCH

lý do để mua

HỎI THỨ 1

MONG MUỐN

Khách muốn tới đâu

"12 tháng nữa mình ăn mừng điều gì?"

Một bên là hiện tại của khách, một bên là kết quả họ muốn. Giống sợi dây thun: kéo càng căng, lực bật càng mạnh. Việc của bạn là giúp khách tự nhìn rõ khoảng cách đó, bằng chính lời của họ. Hỏi theo đúng thứ tự:

1. **Tương lai trước:** "Giả sử 12 tháng nữa mình ngồi ăn mừng cùng nhau. Mình đang ăn mừng điều gì?" Ở đầu buổi, người ta dễ kể mục tiêu hơn kể chuyện buồn.
2. **Hiện tại sau:** "So với điều đó, hiện giờ anh chị đang ở đâu?" Câu hỏi riêng tư lúc này thành hợp lý vì nó nằm trong mục tiêu khách vừa kể.
3. **Cái cản:** "Điều gì đang ngăn anh chị đạt được điều đó?"
4. **Cái đã thử:** "Trước giờ anh chị đã thử cách nào? Vì sao chưa ổn?"

> **ĐỪNG BỎ CÂU HỎI "ĐÃ THỬ GÌ"**
> Không hỏi thì lúc bạn trình bày, khách nghĩ thầm "nghe giống cái mình thử rồi". Đó là lời từ chối vô hình: bạn đang đánh nhau với một con quái vật mình không nhìn thấy. Hỏi ra rồi, bạn biết phải nói khác ở chỗ nào.

BƯỚC 2

Kéo khách về vùng sẵn sàng mua

Quá tự tin	VÙNG SẴN SÀNG MUA	Thiếu tự tin

→ kéo về thực tế

tiếp thêm niềm tin ←

KHÁCH ĐANG	BẠN NÓI
Quá tự tin: "Cái này tôi tự làm được."	"Nghe anh chị đã có kế hoạch khá rõ. Vậy điều gì khiến tới giờ vẫn chưa đạt được?"
Thiếu tự tin: "Chắc tôi không làm nổi đâu."	"Những khách làm tốt nhất bên em lúc đầu cũng lo y như vậy. Có lo nghĩa là anh chị đang nhìn việc này rất nghiêm túc."

BƯỚC 3

Hỏi sớm ba trở ngại

Đừng đợi báo giá xong mới biết khách không tự quyết được, không có tiền hay không có thời gian. Hỏi ngay lúc chẩn đoán, khi đó nó mới chỉ là trở ngại hai bên cùng gỡ, chưa thành lời từ chối.

TRỞ NGẠI	CÂU HỎI SỚM
Người quyết	"Ngoài anh chị, còn ai cùng quyết chuyện này không? Vợ chồng, đối tác, kế toán?"
Ngân sách	"Anh chị đã dành sẵn một khoản cho việc này chưa? Khoảng bao nhiêu thì thoải mái?"
Thời gian	"Nếu có cách phù hợp, mỗi tuần anh chị dành được bao nhiêu thời gian cho nó?"

BƯỚC 4

Ghi lại mọi điều khách nói

PHIẾU 2 · PHIẾU CHẨN ĐOÁN MỘT KHÁCH

Vì sao khách tìm tới mình .....

Vì sao là lúc này .....

Kết quả khách muốn sau 12 tháng (có số) .....

Hiện tại khách đang ở đâu (có số) .....

Điều đang cản, theo lời khách .....

Đã thử gì, vì sao chưa ổn .....

Người cùng quyết .....

Ngân sách khách nói .....

Thời gian khách dành được mỗi tuần .....



PHẦN

05

KÊ ĐƠN

Đưa đúng giải pháp cho đúng bệnh, không thừa một chữ

3 BƯỚC · CÂU LỆNH 03 · SAU KHI CHẨN ĐOÁN XONG

Bác sĩ kê đơn trước khi khám là sai nghề. Bán hàng cũng vậy. Người ta trả tiền rất nhanh cho viên thuốc cắt cơn đau đang hành, và chậm hơn nhiều cho một lọ vitamin. **Chẩn đoán đúng là thứ biến giải pháp của bạn từ vitamin thành thuốc.**

BƯỚC 1

Nhắc lại trước, trình bày sau

> **CÂU NHẮC LẠI MẪU**
> "Để em xem em hiểu đúng chưa. Hiện anh chị đang [hiện tại]. Anh chị muốn [kết quả]. Nhưng đang vướng [trở ngại 1], [trở ngại 2], [trở ngại 3]. Em hiểu vậy đúng không ạ?"

Khách gật xong, bạn đổi vai: "Nãy giờ em hỏi nhiều quá. Giờ anh chị muốn hỏi em gì không?" Rất thường khách sẽ hỏi ngược: "Vậy bên em làm thế nào?" Lúc đó chính khách mời bạn trình bày, và cuộc nói chuyện sang bước Kê đơn một cách tự nhiên.

BƯỚC 2

Chỉ nói phần giải đúng bệnh

Được trình bày, người bán hay hào hứng kể hết: tính năng, các gói, quà tặng, so sánh. Nhưng đầu óc bối rối thì khó ra quyết định. Giống một người môi giới nhà hỏi bạn ba câu rồi bày ra một trăm căn: bạn về còn rối hơn lúc tới.

PHIẾU 3 · ĐƠN THUỐC CHO MỘT KHÁCH

TRỞ NGẠI KHÁCH ĐÃ XÁC NHẬN	PHẦN TƯƠNG ỨNG TRONG GIẢI PHÁP CỦA BẠN
1. _____	_____
2. _____	_____
3. _____	_____

Bạn có thể có thêm mười lợi ích hay khác. Lợi ích nào không giúp khách quyết thì để dành. Thông tin đúng, đưa ra đúng lúc, mới chốt được đơn. Đi lần lượt từng trở ngại, mỗi trở ngại một phần giải pháp, khách sẽ thấy nó vừa như bộ vest may đo và tự nói: "Đúng cái tôi đang tìm."

BƯỚC 3

Báo giá trong một lời đề nghị trọn vẹn

1. Nói giải pháp ngắn gọn, gắn với từng trở ngại khách đã xác nhận.
2. Nói mức đầu tư bằng giọng bình thường. Không xin lỗi, không tự giảm khi khách chưa hỏi.
3. Nối ngay một lợi ích khớp với điều khách lo nhất, ví dụ thêm một buổi hướng dẫn cho nhân viên của khách.
4. Đề nghị bước tiếp theo: "Anh chị chuyển khoản hay quét mã ạ?"
5. Rồi im lặng, để khách nói.

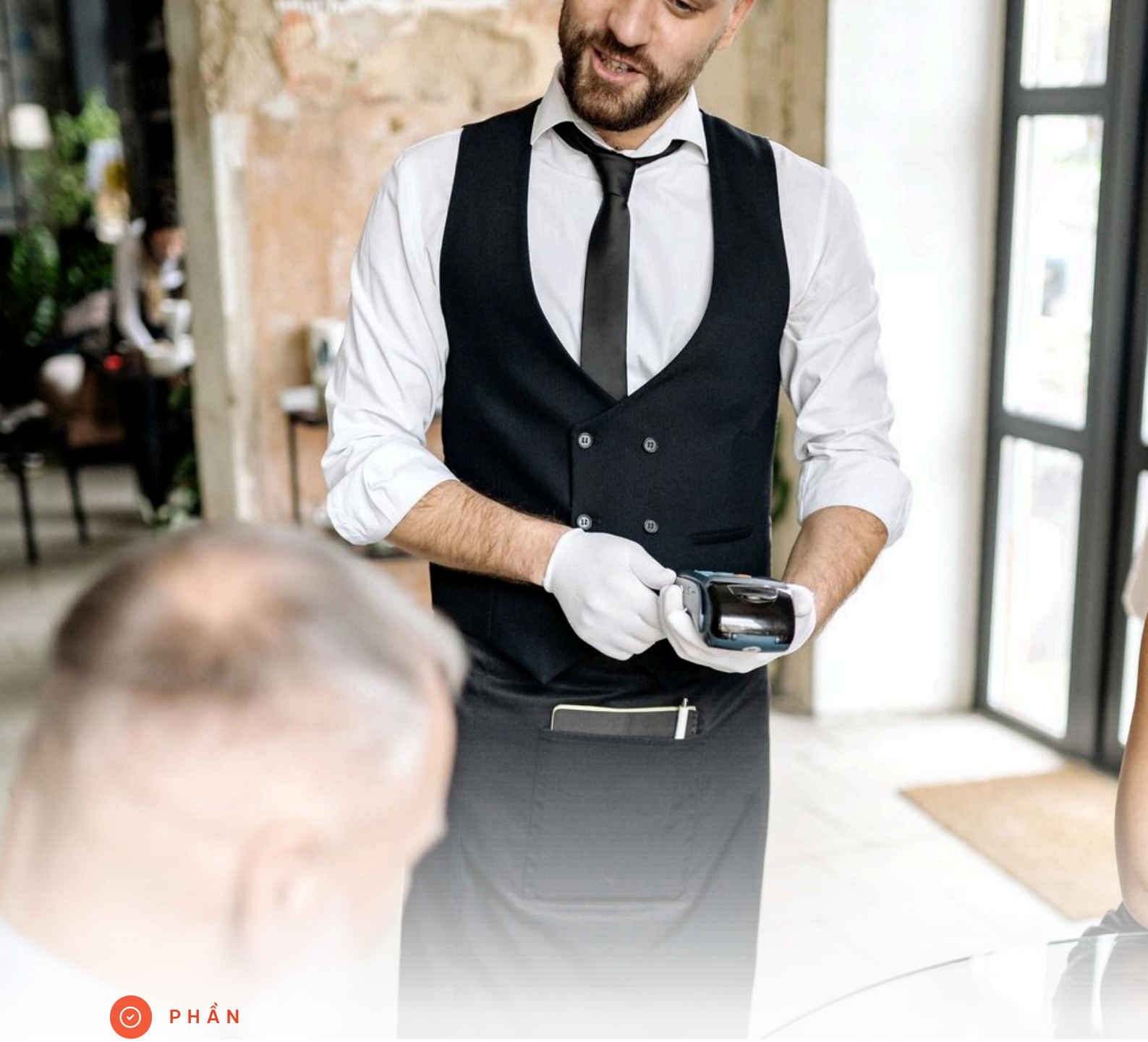
IM LẶNG ĐÚNG CHỖ

Khoảng lặng quan trọng nằm sau khi bạn nói xong cả lời đề nghị, không phải ngay sau con số. Khách nêu lo ngại thì đáp "Em hiểu", rồi gỡ đúng lo ngại đó bằng thông tin đã hỏi ở bước Chẩn đoán.

CÂU LỆNH 03 SOẠN LỜI ĐỀ NGHỊ TỪ PHIẾU CHẨN ĐOÁN

Đây là phiếu chẩn đoán một khách của tôi: [dán Phiếu 2]. Giải pháp của tôi gồm: [liệt kê các phần, giá, quà tặng, chính sách].

1. Viết câu nhắc lại tình huống của khách bằng chính lời khách, tối đa 4 câu.
2. Ghép mỗi trở ngại khách nói với đúng một phần trong giải pháp của tôi. Phần nào không giải trở ngại nào thì liệt kê riêng ở cuối, ghi "không nhắc trong buổi này".
3. Viết lời đề nghị trọn vẹn: giải pháp, mức đầu tư, một lợi ích khớp với điều khách lo nhất, câu hỏi bước tiếp theo.
4. Không bịa tính năng, không hứa kết quả tôi chưa ghi.



PHẦN

06

CAM KẾT

Một lời đồng ý chưa phải doanh thu

3 BƯỚC · CÂU LỆNH 04 · PHÚT CUỐI MỖI CUỘC

"Hay quá, để em tính" chưa phải doanh thu. Rất nhiều người thà không quyết còn hơn quyết sai. Bạn không giúp họ quyết thì họ sẽ trôi đi, và nhiều khi trôi sang một người bán chẳng quan tâm gì tới họ.

BƯỚC 1

Học cách nhà hàng thu tiền

Ăn xong, người phục vụ mang hóa đơn ra tận bàn và giúp bạn thanh toán. Không ai nói "cảm ơn anh, khi nào tiện thì chuyển nhé". Nếu bạn biết chắc mình giúp được khách, đưa ra bước thanh toán rõ ràng là phần cuối của việc phục vụ, không phải lúc để ngượng.

ĐỪNG NHẦM LỜI HỨA VỚI CAM KẾT

KHÁCH NÓI	BẠN LÀM
"Hay đó, gửi em báo giá nhé."	Hẹn giờ cùng xem: "Mai 3 giờ mình xem cùng 15 phút được không ạ?" Đừng gửi rồi ngồi chờ.
"Ok, để về em chuyển."	"Dạ, mình làm luôn bây giờ cho xong nhé, em gửi mã QR ngay đây ạ."
"Để anh hỏi ý vợ đã."	Quay lại câu hỏi người quyết ở bước Chẩn đoán, hẹn một buổi có cả hai người.
"Đắt quá."	Quay lại ngân sách và khoảng cách khách đã nói. Cần thì đề xuất gói nhỏ hơn hoặc trả theo đợt, không giảm giá vô cớ.

BƯỚC 2

Chốt giả định

Khi đã chắc hai bên hợp nhau, bạn hiểu khách đang ở đâu, muốn tới đâu, và khách muốn làm cùng bạn, thì câu hỏi còn lại chỉ là cách thực hiện: "Anh chị chuyển khoản hay quét mã ạ?", "Mình đặt cọc trước để giữ lịch nhé?". Cam kết có thể là đặt cọc, chuyển khoản, ký xác nhận, tùy thỏa thuận hai bên.

ĐỀ NGHỊ RÕ RÀNG KHÁC DỒN ÉP

Khách đang lái xe, đang bận, hay cần hỏi người nhà thì hẹn một mốc cụ thể. Không thúc thanh toán khi khách chưa thật sự đồng ý hoặc chưa ở chỗ an toàn. Cam kết bị ép ra hôm nay là đơn hoàn và lời chê ngày mai.

BƯỚC 3

Chưa chốt được thì chốt lịch

1. Đặt lịch hẹn tiếp theo ngay khi còn đang nói chuyện, có ngày giờ cụ thể.
2. Nhắc lại lịch để khách xác nhận.
3. Nhờ một việc nhỏ: “Nếu vì lý do gì anh chị không tham gia được, nhắn em trước nhé, để em dành giờ đó cho người khác.”
4. Khách đã hứa báo trước thì có xu hướng giữ lời. Một cam kết nhỏ giữ chỗ cho cam kết lớn.

CÂU LỆNH 04 SOẠN CÂU CHỐT VÀ CÂU ĐÁP

Tôi bán [sản phẩm hoặc dịch vụ], giá [mức giá]. Tôi nhận thanh toán bằng [chuyển khoản, quét mã, đặt cọc, trả theo đợt].

1. Viết 3 cách hỏi chốt giả định tự nhiên, một bản cho gọi điện và một bản cho nhắn tin.
2. Viết cách đáp cho 4 câu: “gửi báo giá nhé”, “để về chuyển”, “hỏi ý người nhà đã”, “đắt quá”. Mỗi cách đáp dựa vào thông tin đã hỏi ở bước Chẩn đoán.
3. Viết tin nhắn xác nhận lịch hẹn, kèm lời nhờ báo trước nếu bận.

Giọng lịch sự, không dồn ép, không giảm giá vô cớ.



PHẦN

07

XEM LẠI BĂNG

Mỗi cuộc không chốt được đều để lại manh mối

3 BƯỚC · CÂU LỆNH 05 TỚI 06 · 30 PHÚT MỖI TUẦN

Người bán nghiệp dư xong một cuộc không chốt là chuyển sang khách khác. Không ghi gì, không biết hỏng ở đâu, rồi lặp lại đúng lỗi đó ở cuộc sau, và cuộc sau nữa. Vận động viên giỏi thì xem lại băng ngay giờ nghỉ giữa trận để hiệp sau đánh khác. Đó là vòng phản hồi nhanh.

BƯỚC 1

Gom băng của cả trận thắng lẫn trận thua

Không biết vì sao thua đã tệ. **Không biết vì sao thắng còn tệ hơn, vì bạn không lặp lại được.** Mỗi tuần gom vài cuộc chốt được và vài cuộc không chốt: đoạn chat inbox, Zalo, hoặc ghi âm cuộc gọi đã chép ra chữ.

GIỮ QUYỀN RIÊNG TƯ CHO KHÁCH

Muốn ghi âm cuộc gọi thì báo khách trước. Trước khi dán vào AI, che tên, số điện thoại, địa chỉ và mọi thông tin nhận diện được khách.

BƯỚC 2

Nhờ AI chấm theo đúng 4 bước

CÂU LỆNH 05 CHẤM MỘT CUỘC TƯ VẤN

Đây là nội dung một cuộc tư vấn của tôi, đã che thông tin khách. Kết quả: [chốt được hoặc không chốt]. [dán đoạn chat hoặc bản chép ghi âm]

Chấm cuộc này theo 4 bước, mỗi bước thang 10, kèm trích nguyên văn câu làm bằng chứng:
1. Kết nối: tôi có đặt khung và hỏi vì sao khách tìm tới, vì sao là lúc này không?
2. Chẩn đoán: tôi có làm rõ kết quả khách muốn, hiện tại, điều cản, điều đã thử, và ba trở ngại người quyết, ngân sách, thời gian không?
3. Kê đơn: tôi có nhắc lại vấn đề trước khi trình bày, và chỉ nói phần khớp với vấn đề không?
4. Cam kết: tôi có đề nghị một bước cụ thể một cách tự tin không?
Chỉ ra bước yếu nhất và viết lại đúng đoạn đó theo cách tốt hơn.

CÂU LỆNH 06 TÌM KHUÔN THẮNG VÀ KHUÔN THUA

Đây là [số] cuộc tư vấn chốt được và [số] cuộc không chốt trong tuần, đã che thông tin khách: [dán].

1. Tìm điểm chung của các cuộc chốt được: câu hỏi nào, cách nhắc lại nào, cách đề nghị nào lặp lại.
2. Tìm điểm chung của các cuộc không chốt: chúng hỏng ở bước nào nhiều nhất.
3. Liệt kê những lời từ chối hay gặp nhất, viết cho mỗi lời một cách đáp, kèm câu hỏi sớm ở bước Chẩn đoán để chặn nó từ trước.
4. Viết lại kịch bản tư vấn chuẩn cho tuần sau. Chỉ dựa vào nội dung tôi dán, không đoán.

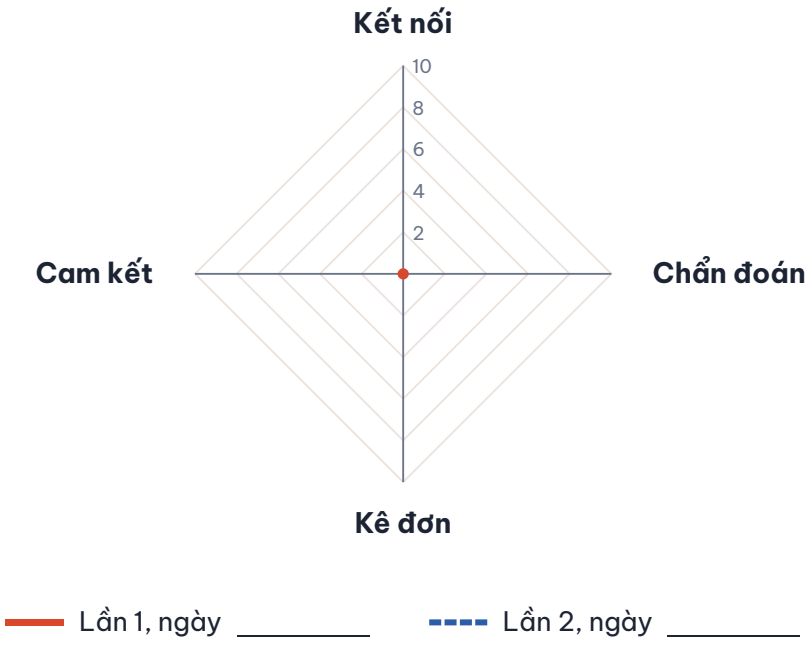
BƯỚC 3

Ghi điểm mỗi tuần

PHIẾU 4 · BẢNG CHẤM TUẦN

CUỘC	CHỐT?	ĐIỂM KN, CĐ, KĐ, CK	BƯỚC YẾU NHẤT
1	_____		
2	_____		
3	_____		
4	_____		
5	_____		
6	_____		
TB			Sửa tuần sau:

BIỂU ĐỒ TỰ CHẤM 4 BƯỚC (THANG 10)



Chấm điểm trung bình 4 bước của tuần, chấm lên 4 trục rồi nối lại. Sau 30 ngày chấm lần 2 bằng nét khác. Góc nào còn lõm là bước cần luyện tiếp.

Mỗi tuần 30 phút như vậy, bạn có một người quản lý bán hàng ngồi cạnh: soi lại từng cuộc, nhận ra lỗi, tìm khuôn thắng, soạn sẵn câu đáp lời từ chối. Rất ít người làm việc này đều đặn, nên ai làm đều sẽ bỏ xa người còn lại.

LỘ TRÌNH 30 NGÀY

Đánh dấu khi xong từng việc

TUẦN 1 · CHUẨN BỊ

- [ ] Điền Phiếu 1 với cuộc gần nhất bị từ chối
- [ ] Dựng quy trình 4 bước (câu lệnh 01)
- [ ] In quy trình, dán cạnh chỗ tư vấn

TUẦN 1 · KẾT NỐI

- [ ] Soạn câu đặt khung và hai câu hỏi (câu lệnh 02)
- [ ] Dùng thử ở 5 cuộc tư vấn

TUẦN 2 · CHẨN ĐOÁN

- [ ] Điền Phiếu 2 cho mọi khách mới
- [ ] Hỏi đủ ba trở ngại trước khi báo giá

TUẦN 2 · KÊ ĐƠN

- [ ] Luyện câu nhắc lại trước khi trình bày
- [ ] Soạn lời đề nghị trọn vẹn (câu lệnh 03)

TUẦN 3 · CAM KẾT

- [ ] Soạn câu chốt và câu đáp (câu lệnh 04)
- [ ] Mọi cuộc kết thúc bằng thanh toán hoặc lịch hẹn

TUẦN 4 · XEM LẠI BĂNG

- [ ] Gom vài cuộc thắng và vài cuộc thua
- [ ] Chấm bằng câu lệnh 05, 06, điền Phiếu 4
- [ ] Cập nhật kịch bản chung cho cả đội

In trang này ra, dán cạnh chỗ làm việc. Xong việc nào, đánh dấu việc đó.

SAU KHI ĐỌC

Bạn đang kẹt ở bước nào?

Kết nối	Khách trả lời cụt, hỏi giá xong im. Bỏ phần giới thiệu bản thân, mở bằng câu đặt khung và hai câu hỏi vì sao tìm tới, vì sao là lúc này.
Chẩn đoán	Khách hay nói "để suy nghĩ thêm". Bạn chưa làm rõ khoảng cách, chưa hỏi khách đã thử gì, hoặc chưa hỏi ba trở ngại.
Kê đơn	Khách bối rối, so sánh lung tung, đòi giảm giá. Bạn đang nói quá nhiều phần không liên quan. Chỉ nói phần giải đúng trở ngại khách đã xác nhận.
Cam kết	Khách khen hay rồi biến mất. Bạn chưa đề nghị một bước cụ thể. Mọi cuộc tư vấn phải kết thúc bằng thanh toán hoặc một lịch hẹn có ngày giờ.

> ***Khách không ghét mua hàng. Họ ghét bị ép mua. Khám kỹ trước khi kê đơn, bạn sẽ không phải nài thêm khách nào nữa.***

BƯỚC TIẾP THEO

Đừng tư vấn một mình

Chụp Phiếu 1, hoặc một đoạn chat tư vấn không chốt được (đã che thông tin khách), gửi vào nhóm hoặc nhắn Zalo bên dưới để được góp ý bước nào đang hỏng. Bốn cánh cửa cộng đồng đều miễn phí, nhóm nào cũng có quà dành cho thành viên.

01 OPC Việt Nam - Cộng đồng Doanh nghiệp Một Người lớn nhất Việt Nam

Tư vấn, chốt đơn, chăm khách đều một tay bạn lo? Vào để xem cách dựng doanh nghiệp tinh gọn: đội vài người cùng AI agent, ít vốn mà dòng tiền vẫn dương.

facebook.com/groups/opctop1vn

QUÉT ĐỂ VÀO

02 Cùng nhau xây kênh triệu view chuyển đổi

Muốn có thêm khách tự tìm tới để tư vấn? Vào để có người gỡ kịch bản, mổ video chưa chạy, kéo nhau dậy khi nản.

zalo.me/g/m1g6i9cloildrxmqdyba

QUÉT ĐỂ VÀO

03 Ứng dụng AI Agent từ con số 0

Muốn AI chấm từng cuộc tư vấn, trả lời tin nhắn, nhắc lịch theo dõi khách? Cách dựng được chia sẻ trong nhóm này.

zalo.me/g/wwcdac6tcpy4mfb6pzx7

QUÉT ĐỂ VÀO

04 Doanh Chủ Vượt Sóng

Kinh doanh tinh gọn trong thời đại AI: thu hút khách, tự động hóa bán hàng, tối ưu chi phí và nhân sự.

facebook.com/groups/980662778289162

QUÉT ĐỂ VÀO

Nhắn Zalo Thái Thượng Hoàng Huynh: 0856 267 679

Gửi kèm ảnh Phiếu 1. Bấm dòng trên hoặc quét mã để mở Zalo.

QUÉT ĐỂ NHẮN

Bán Hàng Như Bác Sĩ Khám Bệnh · 4 bước · 4 phiếu điền · 6 câu lệnh AI mẫu · bản 2026