| **STT** | **NỘI DUNG / BƯỚC KỊCH BẢN** |
| --- | --- |
| 1 | GIỚI THIỆU MỞ ĐẦU  * Chào hỏi: *"Xin chào anh/chị... em là ... từ công ty ..."* * Mục đích cuộc gọi/gặp: *"Em gọi để giới thiệu về ... / kiểm tra nhu cầu về ..."* |
| 2 | XÁC NHẬN NHU CẦU / THÔNG TIN KHÁCH HÀNG  * Đặt câu hỏi: *"Hiện anh/chị có gặp khó khăn gì về ...?"* * Nhu cầu mua/sử dụng khi nào? Ngân sách/ưu tiên? * Ghi chú nhanh vào Lead Form. |
| 3 | TRÌNH BÀY GIẢI PHÁP / SẢN PHẨM  * Nêu lợi ích sản phẩm/dịch vụ: *"Sản phẩm A giúp anh/chị ..., tiết kiệm ..., quy trình nhanh ..."* * Tránh chi li về tính năng, hãy nêu giá trị sử dụng (giải quyết pain point). |
| 4 | XỬ LÝ PHẢN ĐỐI / THẮC MẮC  * Khách hàng có thể lo lắng giá cao, so sánh với đối thủ, ... * Kịch bản xử lý:   + *"Em hiểu anh/chị quan tâm giá, vậy anh/chị kỳ vọng mức nào?"*   + Nêu khuyến mãi, case thành công của khách hàng khác. |
| 5 | CHỐT / KÊU GỌI HÀNH ĐỘNG  * Đề xuất chốt đơn: *"Nếu anh/chị thấy phù hợp, mình chốt đơn hôm nay nhé?"* * Nếu chưa thể: Hẹn thời gian theo dõi tiếp, gửi báo giá, tài liệu ... |
| 6 | KẾT THÚC CUỘC GỌI / CUỘC GẶP  * Tóm tắt cam kết: *"Em sẽ gửi thêm brochure qua email, sau đó gọi lại anh/chị vào thứ 5."* * Lịch follow-up rõ ràng, cảm ơn khách hàng. |
| 7 | GHI CHÚ / NHẬN XÉT KHÁC  * Ghi nhanh thái độ khách hàng, mức quan tâm (cao/trung bình/thấp), ... * Đề cập nhật vào Bảng Theo Dõi Lead sau khi xong cuộc gọi/gặp. |