

# **NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

## **KỸ NĂNG QUẢN LÝ VÀ GIÁM SÁT BÁN HÀNG CHUYÊN NGHIỆP**

Chương trình Khóa Đào tạo kỹ năng quản lý và giám sát bán hàng chuyên nghiệp gồm các nội dung sau:

### **Chuyên đề 1: Vai trò quản lý và giám sát bán hàng chuyên nghiệp**

1. Chân dung quản lý và giám sát bán hàng chuyên nghiệp
2. Vai trò nhiệm vụ của giám sát bán hàng
3. Những yêu cầu cần có đối với một giám sát bán hàng
4. Những kiến thức và kỹ năng chuyên môn của một giám sát bán hàng chuyên nghiệp
5. Những năng lực cần có của một giám sát bán hàng

### **Chuyên đề 2: Kỹ năng lập chỉ tiêu, kế hoạch bán hàng**

1. Chỉ tiêu doanh thu ngày/tuần
2. Chỉ tiêu số outlet thăm viếng mỗi ngày/tuần
3. Chỉ tiêu đơn hàng ngày/tuần
4. Chỉ tiêu SKU (Stock Keeping Unit) bán ra hàng ngày/tuần
5. Chỉ tiêu độ bao phủ điểm bán hàng trong khu vực cho từng sales
6. Chỉ tiêu số outlet trung bày
7. Thiết lập tiêu chí trung bày
8. Lập kế hoạch bán hàng cho sales trong địa bàn

### **Chuyên đề 3: Kỹ năng quản lý và giám sát bán hàng**

#### **1. Kỹ năng bán hàng và phục vụ khách hàng**

- Chuẩn bị trước khi bán hàng
- Kỹ năng giao tiếp nâng cao
- Kỹ năng giới thiệu và trình bày lợi ích của sản phẩm
- Kỹ năng xử lý phản bác và thuyết phục
- Kỹ năng kết thúc bán hàng
- Các tiêu chuẩn chăm sóc và phục vụ khách hàng

#### **2. Kỹ năng giám sát bán hàng**

- Xây dựng các công cụ giám sát
- Lập các tiêu chuẩn công việc của từng nhân viên để đánh giá công việc hàng ngày
- Họp Team Sales đầu ngày và đầu tuần
- Lập kế hoạch giám sát từng nhân viên và làm việc chung với nhân viên

- Qui trình giám sát nhân viên trên công việc hàng ngày
- Các phương pháp giám sát nhân viên như: Làm việc chung, quan sát làm việc, kiểm tra báo cáo, kiểm tra mẫu, kiểm tra bất ngờ, thăm viếng khách hàng
- Đánh giá hiệu quả của nhân viên sales qua các tiêu chí: Độ bao phủ, hình ảnh trưng bày, hàng tồn kho, mối quan hệ với khách hàng

### **3. Kỹ Năng huấn luyện nhân viên sales cho giám sát bán hàng**

- Qui trình huấn luyện thực địa nhân viên
- Phương pháp huấn luyện thực địa
- Coaching sales trên công việc bán hàng và tiếp cận khách hàng
- Lập kế hoạch huấn luyện cho từng nhân viên sales
- Kỹ năng trình bày, truyền đạt thông tin khi huấn luyện nhân viên sales

### **Chuyên đề 4: Quản lý địa bàn kinh doanh**

1. Lập kế hoạch bao phủ địa bàn
2. Lập tuyến bán hàng
3. Phân loại khách hàng
4. Phát triển qui mô và thị phần khách hàng
5. Phát triển các nhãn hàng trong địa bàn
6. Quản lý thị phần và doanh số
7. Triển khai và quản lý các chương trình khuyến mãi.
8. Kiểm tra thông tin và chương trình của đối thủ cạnh tranh