

15 tình huống tư vấn khách hàng & cách giải quyết

Tài liệu đào tạo nội bộ · Dành cho bạn tư vấn showroom và bạn trực inbox

444 Chợ Hàng Mới, Lê Chân, Hải Phòng · Áo cưới · Ảnh cưới · Ảnh bầu · Tóc

Nội dung dưới đây chép nguyên văn từ giáo trình gốc — không thêm, không bớt, không diễn đạt lại. Ghi chú của riêng studio để ở cuối trang.

MỤC LỤC

01 Khách đi tham khảo lần đầu muốn tham khảo thêm nhiều chỗ nữa

02 Khách chê đắt "Giá bên em cao quá, bên kia..."

03 Khách hàng từ chối một phần dịch vụ của cửa hàng

04 Khách chưa muốn chốt liền vì ngày cưới còn xa

05 Khách so sánh giá với nơi khác

06 Khách mặc cả liên tục, đòi giảm giá nhiều lần

07 Khách không tự mình đưa ra quyết định, về hỏi mẹ/chồng

08 Khách nói để em suy nghĩ thêm

09 Có giảm thêm được nữa không?

10 Khách thử quá nhiều váy, váy nào cũng muốn thử

11 Khách đến thử váy không chốt

12 Khách không muốn thanh toán hợp đồng trước cưới

13 Cô dâu thích váy cưới nhưng chưa có chú rể đi cùng

14 Khách khó tính, khách "chảnh", phớt lờ nhân viên

15 Khách hủy dịch vụ và muốn lấy lại tiền cọc

Tình huống 1

"KHÁCH ĐI THAM KHẢO LẦN ĐẦU MUỐN THAM KHẢO THÊM NHIỀU CHỖ NỮA"

- Phương pháp "**Now or Never**"

→ Đừng bỏ lỡ ưu đãi đặc biệt

→ Cho khách thấy là CTKM đang rất lợi và ưu đãi này mình đã xin phép quản lý áp dụng riêng, **chỉ mình khách được ưu đãi như vậy**. Có thể chứng minh bằng cách mở sổ HĐ của KH không có khuyến mãi hoặc khuyến mãi ít hơn để tạo sự tin tưởng.

- Thuyết phục khách **cọc trước giữ ưu đãi** rồi về suy nghĩ thêm. Sau này không thích có thể đổi sang dịch vụ lẻ cho khách yên tâm.

→ Bằng mọi cách chốt được hợp đồng, không để khách đi.

Tình huống 2

KHÁCH CHÊ ĐẮT "GIÁ BÊN EM CAO QUÁ, BÊN KIA..."

- Nhân viên lúc này phải chứng minh được giá trị thương hiệu, dịch vụ của bên mình hơn những đơn vị khác, phân tích cho khách thấy giá cả đi cùng chất lượng.
- Ngoài ra, hãy tùy biến có thể giảm giá (hạn chế), tặng thêm quà. Đừng quên tư vấn rằng sản phẩm tặng kèm rất đẹp, hay mẹ cũng cần đẹp cho ngày cưới hãy tặng mẹ makeup...
- Có nghĩa là cũng với số tiền đó nhưng dịch vụ nhận được lại đầy đủ hơn rất nhiều.

Tình huống 3

"KHÁCH HÀNG TỪ CHỐI MỘT PHẦN DỊCH VỤ CỦA CỬA HÀNG"

Nếu khách hàng **từ chối một phần trong cả dịch vụ**,

- Ví dụ như: makeup, áo dài, hình ảnh, v...v

Thì bạn cần phải đưa ra giải pháp để giải quyết ngay phần đó.

- Ví dụ khách hàng đặt trọn gói, không sử dụng makeup, yêu cầu trừ tiền mặt thì bạn hãy đưa cho khách hàng một số lựa chọn thay thế như đổi sang hình lớn thứ 2, thêm trang phục ba mẹ hoặc nâng cấp váy cưới 1 bậc...

Tình huống 4

"KHÁCH CHƯA MUỐN CHỐT LIỀN VÌ NGÀY CƯỚI CÒN XA"

→ Đưa ra những **Chương trình khuyến** mãi hấp dẫn, độc quyền để thúc đẩy khách hàng đặt cọc sớm.

Tình huống 5

"KHÁCH SO SÁNH GIÁ VỚI NƠI KHÁC"

- Có thể hỏi giá bên kia bao nhiêu nhưng **không hỏi để hạ giá ngay**. Hỏi để biết mức chênh lệch & quyền lợi khác nhau ở đâu.
- **So sánh trên cùng tiêu chuẩn**. Váy thuộc gói nào. Có được đổi váy sát ngày cưới không. Có đầy đủ tất cả các dịch vụ trong gói chưa
- **Nếu cần hỗ trợ giá**. Em xem lại quyền lợi để hỗ trợ chị tốt nhất trong khả năng của em. Có thể giảm bằng khi xem lại chi phí vẫn ổn không bị lỗ. Và tặng quà kèm thêm có sẵn như: đồ bê tráp, áo dài mẹ hoặc vest ba, nâng cấp váy, vvv

Tình huống 6

"KHÁCH MẶC CẢ LIÊN TỤC, ĐÒI GIẢM GIÁ NHIỀU LẦN"

Cố gắng **thuyết phục** khách hàng bên em đã đưa ra mức giá ưu đãi nhất rồi. Trường hợp khách vẫn đòi giảm giá:

=> "**để em hỏi ý kiến anh/chị chủ**"

=> **giảm cho khách**, dặn khách không được nói cho ai biết và phải nhớ giới thiệu thêm khách hàng cho mình (cho **khách hàng thấy** họ đang rất **được "ưu tiên"**).

Tình huống 7

"KHÁCH KHÔNG TỰ MÌNH ĐƯA RA QUYẾT ĐỊNH, VỀ HỎI MẸ/CHỒNG"

- Dạ em hiểu ạ, cưới là chuyện lớn nên mình muốn bàn thêm với gia đình là rất hợp lý. Nhưng cho em hỏi thêm chút xíu để em hỗ trợ mình tốt hơn: Gia đình mình thường **quan tâm** nhiều nhất là về **chi phí** hay về **dịch vụ** ạ?
- Nếu vậy em có thể **gửi anh/chị chi tiết gói + hình váy + album mẫu** để mình dễ **trao đổi với gia đình** hơn. Còn mẫu váy mình thích hôm nay em giữ trong 24h cho mình, để nếu gia đình ok thì mình không bị mất mẫu đẹp.
- Chị cần trao đổi với gia đình thì mình có đặt **đặt trước 1 triệu để giữ gói**, Bên em sẽ **giữ CTKM và váy chị đã thích** lại cho mình. Khi gia đình qua xem nếu không phù hợp bên em vẫn **hỗ trợ mình đổi váy hoặc đổi sang dịch vụ khác**. Vì váy này đẹp đúng ý dâu thích, mình không giữ trước thì khi quay lại em sợ sẽ bị trùng ngày của mình nè. Đa số cô dâu đến với bên em vì váy đẹp, nên mình không cần đi nhiều nơi đâu nè.

Tình huống 8

"KHÁCH NÓI ĐỂ EM SUY NGHĨ THÊM"

Hỏi rõ **lý do cần suy nghĩ** "Anh/chị có thể chia sẻ giúp em mình đang **phân vân** về điều gì không ạ?"

=> "Là về giá, váy, hay còn điều gì chưa yên tâm để em hỗ trợ thêm?"

=> Tạo **cảm giác được hỗ trợ, không bị ép**. Lắng nghe thật sự. Gỡ đúng vướng mắc. Có thể hỗ trợ một phần nếu phù hợp.

Tình huống 9

"CÓ GIẢM THÊM ĐƯỢC NỮA KHÔNG?"

Dạ em rất hiểu tâm lý mình muốn **có giá tốt nhất** ạ. Bên em thường **giữ giá ổn định để đảm bảo chất lượng váy và sản phẩm**. Sau đó **mở hướng hỗ trợ**: "Tuy nhiên nếu chị thật sự thích gói này em có thể **xin hỗ trợ thêm một vài quyền lợi cho mình như**":

- Nâng cấp váy trị giá 3 đến 5 triệu
- Tặng vest cho bố và áo dài mẹ
- Tặng ảnh lớn 60x90 thứ 2
- Tặng máy chụp truyền thống sáng trưa trị giá 4 triệu
- Tặng set khung treo tường trị giá 3 triệu

Tình huống 10

"KHÁCH THỬ QUÁ NHIỀU VÁY, VÁY NÀO CŨNG MUỐN THỬ"

Khi tư vấn mình có thể trao đổi với khách là "em sẽ **hỗ trợ** dâu chọn **3 mẫu váy** dâu **thích nhất** để thử cảm nhận form váy và kiểu dáng cho phù hợp với dâu , sau khi **ký Hợp Đồng** bên em **hỗ trợ** dâu **thử thoải mái**."

Tình huống 11

"KHÁCH ĐẾN THỬ VÁY KHÔNG CHỐT "

Hỏi khai thác nhẹ nhàng:

- Dâu mình còn **phân vân** điều gì a? Là về mẫu váy hay muốn tham khảo thêm? hay dâu thích mẫu váy như thế nào cho em xem hình được không?
- Khi xem được mẫu dâu thích, cảm thấy **ứng dụng cao** thì mình có thể **đặt mẫu đó về** cho dâu luôn. Còn **không ứng dụng cao** mình sẽ hỗ trợ **nâng cấp váy miễn phí**.

"KHÁCH KHÔNG MUỐN THANH TOÁN HỢP ĐỒNG TRƯỚC CƯỚI, CƯỚI XONG MỚI THANH TOÁN"

- Làm rõ quy trình thanh toán ngay từ đầu khi ký hợp đồng
- Nhân sự tư vấn phải giải thích kỹ các mốc thanh toán cho khách
- **Quy định thanh toán 4 đợt:**
 - Đợt 1: Đặt cọc từ 3.000.000 – 5.000.000
 - Đợt 2: Thanh toán đủ 70% giá trị hợp đồng
 - Đợt 3: Thanh toán đủ 90% khi nhận sản phẩm
 - Đợt 4: Thanh toán 100% + cọc thêm 2.000.000 khi lấy toàn bộ trang phục
- Khoản cọc 2.000.000 nhằm đảm bảo hoàn trả trang phục đầy đủ, nguyên vẹn
- Hoàn lại tiền cọc khi khách trả đồ đúng tình trạng
- **Xử lý khi khách chưa muốn thanh toán:**
 - Nhấn mạnh đây là quy định chung của studio
 - Giải thích lý do: bên studio không giữ giấy tờ hay tài sản đảm bảo
 - Khách nhận toàn bộ trang phục nên cần thanh toán và đặt cọc trước
 - Nếu khách thực sự khó khăn: có thể linh động hỗ trợ khi đã xác minh rõ thông tin
 - Người duyệt linh động (sale/manager) phải chịu trách nhiệm
 - Trường hợp còn lại: tuân thủ đúng quy định đã đưa ra

"CÔ DÂU THÍCH VÁY CƯỚI NHƯNG CHƯA CÓ CHÚ RỂ ĐI CÙNG"

Nhấn mạnh giá trị chiếc váy

=> Chú rể có thể chọn vest sau (mẫu cơ bản, dễ phối) Nhưng váy cô dâu chọn được đúng "gu" là rất khó

Đề xuất giữ váy trước

- Đăng ký cọc 1 triệu giữ váy yêu thích. Khi có chú rể sẽ qua thử vest sau.
- Nếu có mẫu mới, cô dâu vẫn được đổi. Tạo yếu tố khan hiếm hợp lý.
- Mỗi thời điểm chỉ giữ cho 1 cô dâu. Tránh trùng ngày, trùng mẫu.

Mục tiêu sale:

- ✓ Được hợp đồng của cô dâu.
- ✓ Tạo cam kết nhỏ để xây dựng niềm tin.
- ✓ Chốt trước phần cảm xúc, hoàn thiện sau.

"KHÁCH KHÓ TÍNH, KHÁCH "CHẢNH", PHÓT LỜ NHÂN VIÊN TRONG CỬA HÀNG"

- Điều chỉnh **thái độ tiếp cận**, không hỏi lan man, tránh giải thích dài, **hỏi đúng nhu cầu**, ngày cưới style, ngân sách dự kiến
- **Tự tin**, **nói chậm**, **tạo cảm giác chuyên nghiệp**, vẫn giữ **bình tĩnh** và không phản ứng cảm xúc
- Trường hợp **khách vẫn khó** chuyển sang **quản lý hỗ trợ**.

"KHÁCH HỦY DỊCH VỤ VÀ MUỐN LẤY LẠI TIỀN CỌC"

Giải thích nhẹ nhàng, rõ ràng:

- "Tiền cọc là để giữ lịch và chuẩn bị dịch vụ nên **không thể hoàn lại**."
- Bên em sẽ **bảo lưu Hợp Đồng vô thời hạn** hoặc mình có thể **pass, sang nhượng** trên hội nhóm, hoặc **đổi dịch vụ** thuê vest, áo dài, makeup, chụp tiệc"

=> **Trường hợp Khách khó / có nguy cơ làm căng:**

- Không nên từ chối thẳng quá cứng.
- Có thể **đưa phương án mềm**: Hoàn 30% – 50% tiền cọc (nói rõ là **hỗ trợ đặc biệt, không phải chính sách chung**, phí giữ lịch)

GHI CHÚ CỦA STUDIO — KHÔNG NẪM TRONG GIÁO TRÌNH GỐC

- **Tình huống 9** — danh sách quà tặng (nâng cấp váy 3–5 triệu, máy chụp truyền thống 4 triệu, set khung treo tường 3 triệu...) là của giáo trình gốc. Cần đối chiếu lại với bảng giá Hà Khánh Nhi Wedding trước khi nhân sự dùng con số này với khách.
- **Tình huống 12** — 4 mốc thanh toán (cọc 3–5 triệu, 70%, 90%, 100% + cọc thêm 2 triệu) cũng là quy định của giáo trình gốc, chưa phải quy định của studio.
- **Tình huống 7** — trong file gốc còn một gạch đầu dòng nữa nhưng bị tràn khỏi mép slide nên không đọc được. Nếu có bản trình chiếu gốc thì bổ sung sau.
- File PDF gốc là bản scan ảnh, không có chữ máy đọc được. Toàn bộ chữ ở trên được chép lại từ ảnh từng trang (trang 32–46 của bộ slide 87 trang) và đối chiếu lại một lượt.