

QUÀ TẶNG TỪ KÊNH XÂY MARKETING X PHƯƠNG BUILDER

KỊCH BẢN GỢI Ý DỊCH VỤ KÈM THEO

Hỏi trước - lý do trước, giá sau - cho khách quyền từ chối

Từ khoá: BÁN THÊM

1. NGUYÊN TẮC 3 BƯỚC (DÁN Ở PHÒNG NHÂN VIÊN)

Bán thêm chỉ đúng khi dịch vụ kèm theo giải quyết một điều khách VỪA NÓI RA. Nếu khách chưa than gì, kỹ thuật viên không gợi ý. Mỗi buổi chỉ gợi ý tối đa MỘT dịch vụ kèm theo.

- ☐ Bước 1 - Hỏi trước: dùng câu hỏi thăm khám để khách tự nói ra điều khó chịu (lạnh chân, khó ngủ, mỏi mắt, cứng vai...).
- ☐ Bước 2 - Lý do trước, giá sau: nhắc lại đúng lời khách, nói dịch vụ giúp gì, mất bao lâu, rồi mới nói giá.
- ☐ Bước 3 - Quyền từ chối: khách nói "thôi em" thì cảm ơn, mời trà, KHÔNG nhắc lại trong buổi đó.
- ☐ Không gợi ý khi khách vừa nằm xuống, đang được bấm huyệt, hoặc lúc khách đang thanh toán vội.

2. BẢNG: KHÁCH NÓI GÌ - GỢI Ý GÌ - NÓI THẾ NÀO

Khách nói ra	Dịch vụ kèm theo phù hợp	Câu gợi ý mẫu (lý do trước, giá sau)
"Chân chị lúc nào cũng lạnh", "tối khó ngủ"	Ngâm chân thảo dược 15 phút	"Chân chị lạnh quá. Em ngâm thảo dược 15 phút trước cho ấm chân, nhiều chị làm xong thấy dễ chịu, dễ thư giãn hơn. Thêm phần này là [giá] ạ, chị muốn thử không?"
"Nhìn máy tính cả ngày, mỏi mắt, nặng đầu"	Gội đầu dưỡng sinh	"Chị ngồi máy nhiều, vùng đầu cổ hay căng. Bên em có gội dưỡng sinh 30 phút, massage da đầu và cổ, giá [giá]. Hôm nay chị có thời gian thêm không ạ?"
"Vai gáy cứng như đá"	Chườm túi thảo dược nóng hoặc đá nóng	"Vai chị đang căng, em chườm túi thảo dược ấm 10 phút trước khi bấm thì cơ mềm hơn, chị đỡ ê. Phần này thêm [giá] ạ."
"Dạo này hay khô họng, uống ít nước"	Trà thảo mộc sau buổi (tặng hoặc bán gói mang về)	"Làm xong chị uống ly trà gừng ấm này nhé. Chị thích thì bên em có gói nhỏ mang về, [giá] một gói 10 túi."
"Ngồi văn phòng, chiều nào cũng mỏi lưng"	Hướng dẫn bài giãn cơ tại chỗ (miễn phí) rồi mới gợi ý liệu trình	"Em chỉ chị 2 động tác giãn lưng làm ngay ở bàn. Nếu chị muốn đỡ lâu hơn thì mình đi theo lộ trình, em nói rõ ở quầy nhé."
Khách đi cùng người thân đang ngồi chờ	Ngâm chân cho người đi cùng	"Anh ngồi chờ cũng mỏi, bên em có ghế ngâm chân 20 phút, [giá]. Anh ngồi luôn cho đỡ chán ạ."

3. KỊCH BẢN THEO THỜI ĐIỂM TRONG BUỔI

Thời điểm	Việc được làm	Việc KHÔNG làm
Lúc thăm khám (trước khi lên giường)	Hỏi 3 câu: khó chịu ở đâu, ngủ thế nào, tay chân có lạnh không. Ghi vào phiếu.	Đưa bảng giá dịch vụ thêm ra ngay.
Đầu buổi (khách vừa nằm)	Gợi ý nếu đã có lý do từ lúc thăm khám, nói 1 lần, ngắn.	Hỏi "chị lấy thêm gì không" khi chưa biết khách cần gì.
Giữa buổi	Chỉ trả lời khi khách hỏi.	Chào mời trong lúc khách đang thư giãn, nhắm mắt.
Cuối buổi, tại quầy	Mời trà, hỏi cảm nhận, gợi ý sản phẩm mang về nếu khách quan tâm.	Gộp dịch vụ thêm vào hoá đơn mà khách chưa đồng ý rõ.

4. KHI KHÁCH TỪ CHỐI - 5 CÂU TRẢ LỜI LỊCH SỰ

- ☐ "Dạ không sao chị, em làm kỹ phần vai cho chị nhé."
- ☐ "Dạ vâng, lần sau chân chị lạnh thì chị nhắn em, em chuẩn bị sẵn."
- ☐ "Dạ em hiểu, chị cứ nghỉ ngơi, em không làm phiền nữa."
- ☐ "Chị uống ly trà gừng này cho ấm người nhé, bên em mời."
- ☐ Ghi vào hồ sơ khách: "đã gợi ý ngâm chân - chưa dùng", để buổi sau không hỏi lại.

5. NHỮNG CÂU CẤM NÓI

Câu cấm	Vì sao	Nói thay bằng
"Chị lấy thêm gì không ạ?"	Nghe như đang cố bán	Hỏi về cảm giác của khách trước
"Có 80 nghìn thôi mà chị"	Coi nhẹ tiền của khách	Nói lợi ích trước, giá sau, rõ ràng
"Ngâm cái này hết mất ngủ luôn"	Hứa kết quả, vi phạm quảng cáo	"Nhiều chị thấy dễ chịu, dễ thư giãn hơn, tùy cơ địa"
"Chị không làm là phí lắm"	Tạo áp lực	"Chị muốn thử thì báo em, không thì mình để lần sau"

6. ĐO VÀ THƯỞNG ĐÚNG CÁCH

- ☐ Đo mỗi tuần: số lần gợi ý, số lần khách đồng ý, số lời phàn nàn "bị chào mời".
- ☐ Ví dụ mục tiêu: tỷ lệ đồng ý khoảng 3 trên 10 lần gợi ý là ổn, nhưng số phàn nàn phải bằng 0. Tự đặt con số theo spa mình.
- ☐ Thưởng kỹ thuật viên theo khách đồng ý VÀ khách quay lại, không thưởng theo số lần chào mời.
- ☐ Cuối tháng đọc lại hồ sơ: dịch vụ kèm theo nào được mua lại nhiều nhất thì đưa vào gói liệu trình chính.

Tài liệu mang tính tham khảo cho chủ cơ sở spa dưỡng sinh / y học cổ truyền. Khi tư vấn khách: không hứa khỏi bệnh, khuyên khách có bệnh lý đi khám chuyên khoa.