

BỘ 5 CÂU HỎI KHAI THÁC NỠI ĐAU VÀ CÁCH DẪN DẮT

7-10 phút tư vấn buổi đầu - để khách tự nói ra điều họ cần

Từ khoá: 5 CÂU HỎI

1 CHUẨN BỊ TRƯỚC KHI HỎI

- ☐ Ngồi cùng khách ở ghế tư vấn, ngang tầm mắt. Không hỏi khi khách đã nằm trên giường.
- ☐ Có sẵn phiếu hồ sơ và bút. Không cầm điện thoại.
- ☐ Quy tắc 30 - 70: người tư vấn nói khoảng 30%, khách nói khoảng 70%.
- ☐ Mỗi câu hỏi xong thì im lặng chờ, không gợi ý đáp án thay khách.
- ☐ Ghi lại đúng chữ khách dùng (ví dụ 'cứng như đeo đá', 'nằm mãi không ngủ được'). Lát nữa dùng lại chính những chữ này.

2 5 CÂU HỎI THEO THỨ TỰ

Câu	Mẫu câu hỏi	Để biết điều gì	Hỏi thêm nếu khách trả lời ngắn
1. Ở đâu	Chị đang thấy khó chịu nhiều nhất ở vùng nào ạ?	Vùng cần tập trung	Chị chỉ giúp em chỗ nào mỗi nhất được không ạ?
2. Bao lâu	Chị bị như vậy bao lâu rồi ạ? Lúc nào trong ngày thấy nặng hơn?	Mức độ lâu năm, thời điểm	Có khi nào đỡ hơn không ạ? Lúc đó chị đang làm gì?
3. Ảnh hưởng	Nó ảnh hưởng thế nào tới công việc, giấc ngủ của chị ạ?	Nỗi đau thật phía sau triệu chứng	Tuần vừa rồi có hôm nào vì nó mà chị phải bỏ dở việc gì không ạ?
4. Đã thử	Trước giờ chị đã thử những cách gì rồi ạ? Thấy thế nào?	Kỳ vọng và điều khách đã thất vọng	Chị thấy cách đó chưa hợp ở điểm nào ạ?
5. Mong muốn	Nếu cảm thấy đỡ hơn, việc đầu tiên chị muốn làm lại là gì ạ?	Động lực để khách đi hết lộ trình	Ví dụ ngủ một mạch tới sáng, hay chơi với con không mỗi vai ạ?

3 CÂU DẪN GIỮA CÁC CÂU HỎI

Câu dẫn giúp cuộc nói chuyện tự nhiên, không giống tra hỏi. Chọn 1 câu dẫn trước mỗi câu hỏi mới.

- ☐ 'Dạ em hiểu rồi ạ. Em hỏi thêm chút để kỹ thuật viên làm đúng chỗ cho chị nhé.'
- ☐ 'Nhiều khách văn phòng cũng kể giống chị. Vậy chị bị như vậy lâu chưa ạ?'
- ☐ 'Nghe chị kể em thấy chắc mệt lắm. Nó có làm chị khó ngủ không ạ?'
- ☐ 'Chị đã chịu khó tìm cách rồi. Cách đó chị thấy thế nào ạ?'
- ☐ 'Câu cuối em hỏi hơi khác chút ạ...' (trước câu 5)

4 NHẮC LẠI LỜI KHÁCH - CÔNG THỨC 3 Ý

Công thức: 'Em tóm lại xem em hiểu đúng không nhé: chị [vùng khó chịu] đã [bao lâu], nặng nhất lúc [thời điểm], làm chị [ảnh hưởng]. Chị đã thử [cách cũ] nhưng [chưa hợp ở đâu]. Và điều chị mong nhất là [mong muốn]. Em hiểu vậy đúng chưa ạ?'

Ví dụ: 'Chị bị cứng vai gáy khoảng 2 năm, nặng nhất cuối chiều, tối nằm mãi không ngủ được. Chị đã đi massage thư giãn nhưng chỉ nhẹ được 1-2 hôm. Điều chị mong nhất là ngủ một mạch tới sáng. Em hiểu vậy đúng chưa ạ?'

Khách nói 'đúng rồi em' - lúc này mới chuyển sang đề xuất.

5 CHUYỂN SANG ĐỀ XUẤT LỘ TRÌNH

- ☐ 'Với tình trạng của chị, bên em thường đề xuất lộ trình 10 buổi, 2 buổi mỗi tuần. 3 buổi đầu tập trung giảm cứng vai gáy, các buổi sau giữ ổn định. Mỗi người cảm nhận khác nhau tùy cơ địa, nên buổi 4 em sẽ cùng chị xem lại.'
- ☐ Luôn nói đề xuất với MONG MUỐN ở câu 5: 'để chị ngủ được một mạch tới sáng'.
- ☐ Đưa 2 lựa chọn: liệu trình 10 buổi hoặc làm lẻ từng buổi. Không ép chốt ngay.
- ☐ Khách có dấu hiệu bệnh lý (tê lan xuống tay chân, đau dữ dội, vừa chấn thương): khuyên đi khám chuyên khoa trước, không nhận làm.

6 CÂU KHÔNG NÊN NÓI - CÂU NÓI THAY

Không nên nói	Nói thay
Chị cứ làm thử đi	Em hỏi chị vài câu để làm đúng chỗ cho chị nhé
Bên em làm cái này là khỏi	Nhiều khách cảm thấy nhẹ hơn sau vài buổi, tùy cơ địa
Chỗ khác làm sai hết rồi	Mỗi nơi một cách, bên em làm theo hồ sơ riêng của chị
Chị mua liệu trình cho rẻ	Liệu trình giúp mình theo dõi được thay đổi qua từng buổi

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.