

QUÀ TẶNG TỪ KÊNH XÂY MARKETING X PHƯƠNG BUILDER

7 CÂU XỬ LÝ TỪ CHỐI LỊCH SỰ TẠI QUẦY SPA

Không nài, không giảm giá tại chỗ - chỉ giúp khách nói ra điều còn phân vân

Từ khoá: TỪ CHỐI

1 CÔNG THỨC 4 NHỊP CHO MỌI LỜI TỪ CHỐI

- ☐ Nhịp 1 - ĐỒNG Ý: công nhận cảm xúc của khách ('Dạ, mình cân nhắc kỹ là đúng ạ').
- ☐ Nhịp 2 - HỎI NHẸ: một câu hỏi có gợi ý lựa chọn ('giá, lịch hay cách làm ạ?').
- ☐ Nhịp 3 - TRẢ LỜI ĐÚNG ĐIỂM: chỉ trả lời đúng điều khách vừa nói, không giảng lại cả liệu trình.
- ☐ Nhịp 4 - BƯỚC NHỎ: mời một việc dễ làm (giữ lịch, làm lễ một buổi, nhận tài liệu), không ép mua ngay.
- ☐ Chỉ hỏi MỘT lần. Khách vẫn muốn về suy nghĩ: cảm ơn, tiễn tận cửa, tối nhắn tin theo phần 5.

2 7 CÂU XỬ LÝ THEO TỪNG TÌNH HUỐNG

#	Khách nói	Câu đáp mẫu	Bước nhỏ
1	Để chị suy nghĩ thêm	Dạ, mình cân nhắc kỹ là đúng ạ. Chị đang phân vân nhất ở điểm nào ạ, giá, lịch hay cách làm, để em nói rõ thêm cho chị dễ quyết?	Giữ lịch 2 ngày, chưa cần đặt cọc
2	Đắt quá em ơi	Dạ em hiểu ạ. Chị thấy đắt so với ngân sách, hay so với chỗ khác chị từng làm ạ?	Làm lê gói tiêu chuẩn 1 buổi trước, thấy hợp mới tính liệu trình
3	Chị không có thời gian đi đều	Dạ nhiều khách vẫn phòng cũng vậy ạ. Tuần chị rảnh nhất là tối ngày nào ạ? Em xếp cố định khung giờ đó cho chị.	Xếp lịch cố định, nhắc Zalo trước 1 ngày
4	Để chị hỏi ý người nhà	Dạ nên vậy ạ. Em gửi chị bảng lộ trình và giá qua Zalo để chị đưa người nhà xem cho tiện nhé.	Gửi tài liệu qua Zalo, hẹn gọi lại sau 2 ngày
5	Chị sợ làm đau	Dạ chị lo vậy là đúng ạ. Buổi đầu em làm lực nhẹ, cứ 10 phút em hỏi chị một lần, chị thấy không thoải mái là em dừng ngay.	Buổi đầu 60 phút lực nhẹ
6	Chị làm chỗ khác rồi, không thấy đỡ	Dạ tiếc quá ạ. Chị kể em nghe hồi đó chị làm thế nào, mấy buổi ạ? Em ghi lại để mình không lặp lại cách chưa hợp với chị.	Thăm khám, ghi hồ sơ trước, chưa bán gì
7	Chị chưa tin lắm, để xem đã	Dạ em hiểu, chị chưa làm bao giờ nên vậy ạ. Chị muốn xem phòng trị liệu, hay nói chuyện với lương y 5 phút trước ạ?	Đi xem phòng, gặp lương y

3 CÂU HỎI LÀM RÕ KHI KHÁCH KHÔNG NÓI LÝ DO

- ☐ 'Nếu chấm từ 1 đến 10, chị đang muốn làm ở mức mấy ạ? Còn thiếu gì để lên 10 ạ?'
- ☐ 'Có điều gì em giải thích chưa rõ không ạ?'
- ☐ 'Nếu giá không phải vấn đề, chị có muốn bắt đầu tuần này không ạ?' (dùng để biết có phải vì giá)
- ☐ Hỏi xong thì IM LẶNG chờ khách trả lời. Không tự trả lời hộ.

4 BƯỚC NHỎ THAY CHO 'CHỐT NGAY'

Bước nhỏ	Dùng khi
Giữ lịch 48 giờ, không cọc	Khách phân vân về lịch hoặc muốn suy nghĩ
Làm lễ 1 buổi gói tiêu chuẩn	Khách thấy liệu trình là khoản lớn
Gửi bảng lộ trình qua Zalo	Khách cần hỏi người nhà
Xem phòng, gặp lương y 5 phút	Khách chưa tin
Thăm khám miễn phí 10 phút	Khách chưa rõ mình cần gì

5 TIN NHẮN SAU KHI KHÁCH VỀ

- ☐ Tối cùng ngày: 'Dạ em cảm ơn chị đã ghé [Spa] hôm nay ạ. Em gửi chị bảng lộ trình đã trao đổi. Chị cần hỏi thêm gì cứ nhắn em nhé.'
- ☐ Sau 2 ngày (nếu có giữ lịch): 'Dạ lịch [giờ] [ngày] em vẫn giữ cho chị đến tối nay ạ. Chị muốn giữ hay để em mở cho khách khác ạ?'
- ☐ Sau 7 ngày: 'Chị ơi, em gửi chị 2 động tác giãn vai gáy tại bàn làm việc, chị làm thử nhé. Khi nào cần, spa luôn sẵn lịch cho chị ạ.' Sau tin này thì dừng.

6 NHỮNG CÂU KHÔNG NÊN NÓI

Không nên nói	Vì sao
Chị đăng ký luôn hôm nay em giảm thêm 20%	Dạy khách rằng cứ từ chối là được giảm giá
Chương trình chỉ còn hôm nay thôi chị	Tạo áp lực giả, khách mất tin
Làm ở đây chắc chắn khỏi	Hứa kết quả, vi phạm nguyên tắc tư vấn an toàn
Chị còn suy nghĩ gì nữa	Nghe như trách khách

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.