

# QUY TRÌNH SALES HÀNG NHẬP

## Bước 1: Tìm thông tin khách hàng

Phân khúc thị trường, nhận định và tìm hiểu trước về công ty mà sales dự định sẽ liên lạc.

->Giúp sales dễ dàng tiếp cận với khách hàng hơn cũng như sales biết cần phải khai thác những thông tin gì ở khách hàng, tránh tốn nhiều thời gian của khách hàng.

## Bước 2: Liên lạc với khách hàng

### +Lần thứ 1:

Khi liên lạc với khách hàng lần đầu tránh làm mất nhiều thời gian của khách hàng sales cố gắng khai thác nhanh các thông tin sau:

-Người phụ trách chính.(số di động và địa chỉ mail)

- Mặt hàng là gì?!

-Cảng nhập?!

-Điều kiện hàng nhập là gì?!

### -> Phân loại khách hàng:

**a.** Khách hàng tiềm năng tức khách hàng có nhu cầu về cước vận tải nhập hàng theo điều kiện FOB hay Exworks.

**b.** Khách hàng không thể thay đổi phương thức vận tải từ CIF thành FOB hay Exworks do chịu chỉ thị của công ty nước ngoài.

**\*Đối với khách hàng A:** Sau khi thu thập được các yêu cầu chính của khách hàng sales gửi các yêu cầu hỏi giá về ngay cho bộ phận Customer Service. CS sẽ làm việc với đại lý để lấy giá cước về gửi cho sales. Sales kiểm tra và làm báo giá ngay cho khách hàng trễ nhất là ngày hôm sau.

**\* Đối với khách hàng B:** Cố gắng xin được tên của Supplier, địa chỉ, số điện thoại, người liên hệ và sản lượng để viết sales Lead cho đại lý nhờ đại lý liên hệ và thuyết phục khách hàng đầu bên kia sử dụng dịch vụ của mình.

### **+Lần thứ 2:**

Nên liên lạc lại với khách hàng 1-2 ngày sau khi đã gửi báo giá để nhận thông tin phản hồi của khách hàng về giá cả, dịch vụ hoặc các yêu khác của khách như là cảng dỡ, thời gian nhận hàng, vấn đề lưu cont lưu bãi, vấn đề dịch vụ giao nhận.....

Sau khi nhận những phản hồi của khách hàng thì sales báo về cho CS hoặc trưởng phòng để xin ý kiến đối với các yêu cầu đặt biệt của khách hàng và làm lại bảng giá mới để gửi cho khách hàng .

### **+Lần thứ 3:**

Thường xuyên liên lạc với khách hàng để tạo thêm mối quan hệ với họ và xin cuộc hẹn gặp trực tiếp để có thể giới thiệu kỹ hơn về dịch vụ của Sotrans cũng như thương thảo thêm những nhu cầu của khách hàng.

### **+Lần thứ .....**

### **+ Lần thứ.....**

Theo quan sát khách hàng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

### **Bước 3:**

Khi khách hàng đã đồng ý với giá cước và dịch vụ của Sotrans, Sales yêu cầu khách hàng ký xác nhận vào bảng báo giá hoặc thương thảo với khách hàng ký hợp đồng vận chuyển.

Sales mở dự trù chi phí làm hàng và vận chuyển file cùng với các thông tin của khách hàng như số điện thoại, số fax, địa chỉ mail, người liên hệ cho CS để CS tiếp tục theo dõi và thông báo tình hình hàng hoá cũng như các chứng từ liên quan cho khách hàng, luôn luôn cập nhật thông tin hàng hoá cho khách hàng.