



coway

SỔ TAY BÁN HÀNG

COWAYVINA EDUCATION

Version 09.2023

MỤC LỤC

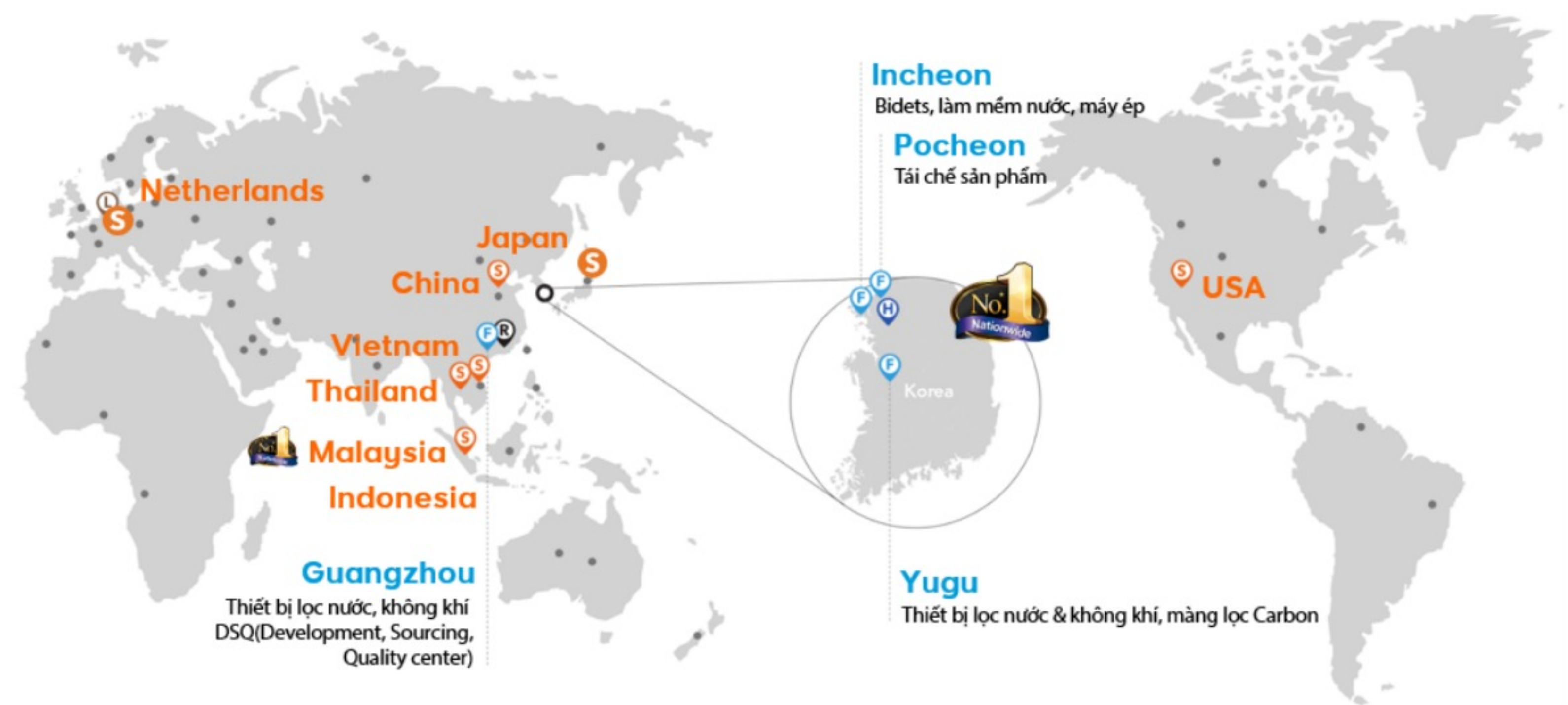
1. GIỚI THIỆU VỀ COWAY	03
2. MÁY LỌC NƯỚC & KHÔNG KHÍ	06
3. KỊCH BẢN BÁN HÀNG	24
3.1 Nhu cầu của khách hàng	25
3.2 Xác định khách hàng tiềm năng	27
3.3 Chào bán hàng	28
3.4 Tiếp cận khách hàng	36
3.5 Xử lý từ chối	43
Công cụ tính chi phí sử dụng điện máy lọc nước và hiệu năng máy lọc không khí	52
3.6 Câu hỏi thường gặp	66

GIỚI THIỆU COWAY

coway

TẬP ĐOÀN COWAY

Máy lọc nước (24 năm liên tiếp) Máy lọc không khí (20 năm liên tiếp) Số 1 Ở Hàn Quốc	Doanh thu năm 3.856 Tỷ won Báo cáo hợp nhất K-IFRS 2022	Hoạt động toàn cầu 60+ Quốc gia	Tài sản sở hữu trí tuệ 6.526 Bao gồm các sáng chế tiện ích, Thương hiệu, thiết kế Năm 2021
	Top 50 thương hiệu Korea 24/50 Năm 2022	Phòng nghiên cứu R&D 510+ Chuyên gia	Tái sử dụng nhựa 23.219 Tấn Năm 2021



Coway là một tập đoàn được thành lập năm 1989 tại Korea, hoạt động trong lĩnh vực máy lọc nước và máy lọc không khí. Coway giữ vị trí số 1 thị trường trong hơn 20 năm liên tiếp.

Coway hiện có 8 chi nhánh chính thức trên thế giới gồm Thái Lan, Malaysia, Indonesia, Trung Quốc, Việt Nam, Nhật, Hà Lan và Mỹ cùng hơn 60 đối tác trên toàn thế giới.

Coway nằm trong Top 50 giải thưởng “Best Korea Brands 2023” trong suốt 9 năm liên tiếp. Coway cũng là thương hiệu nổi tiếng và tin dùng trên thế giới.

TẬP ĐOÀN COWAY

TRUNG TÂM NGHIÊN CỨU CÔNG NGHỆ KHÍ VÀ NƯỚC COWAY



CƠ SỞ SẢN XUẤT



Yugu, Korea

Máy lọc nước/ Máy lọc không khí/ Lõi lọc



Incheon, Korea

Vòi vệ sinh thông minh/ Làm mềm nước/
Máy hút ẩm/ Máy ép trái cây



Pocheon, Korea

Tái chế



Quangzhou, China

Máy lọc không khí

coway
LEADING THE WORLD

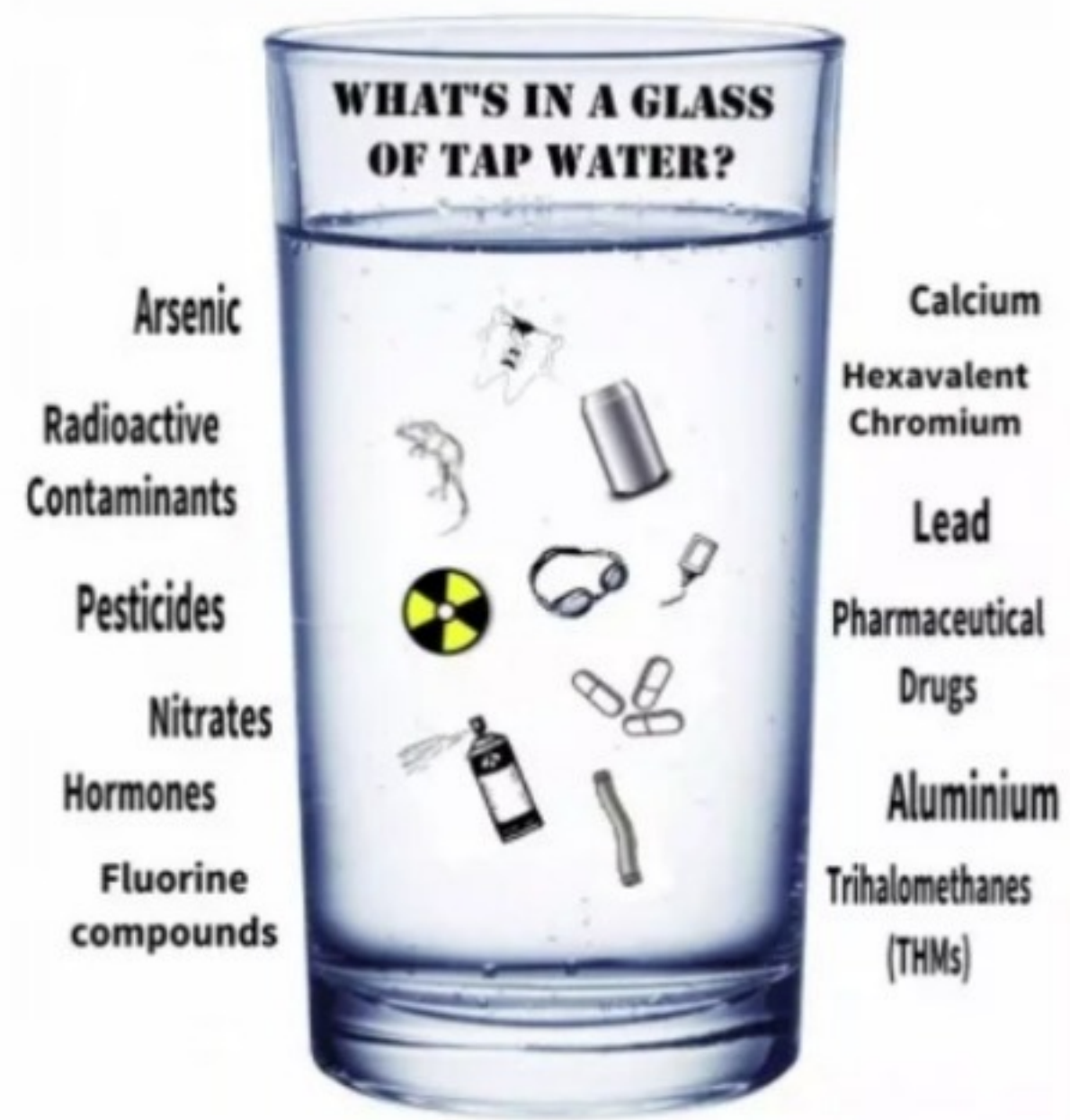
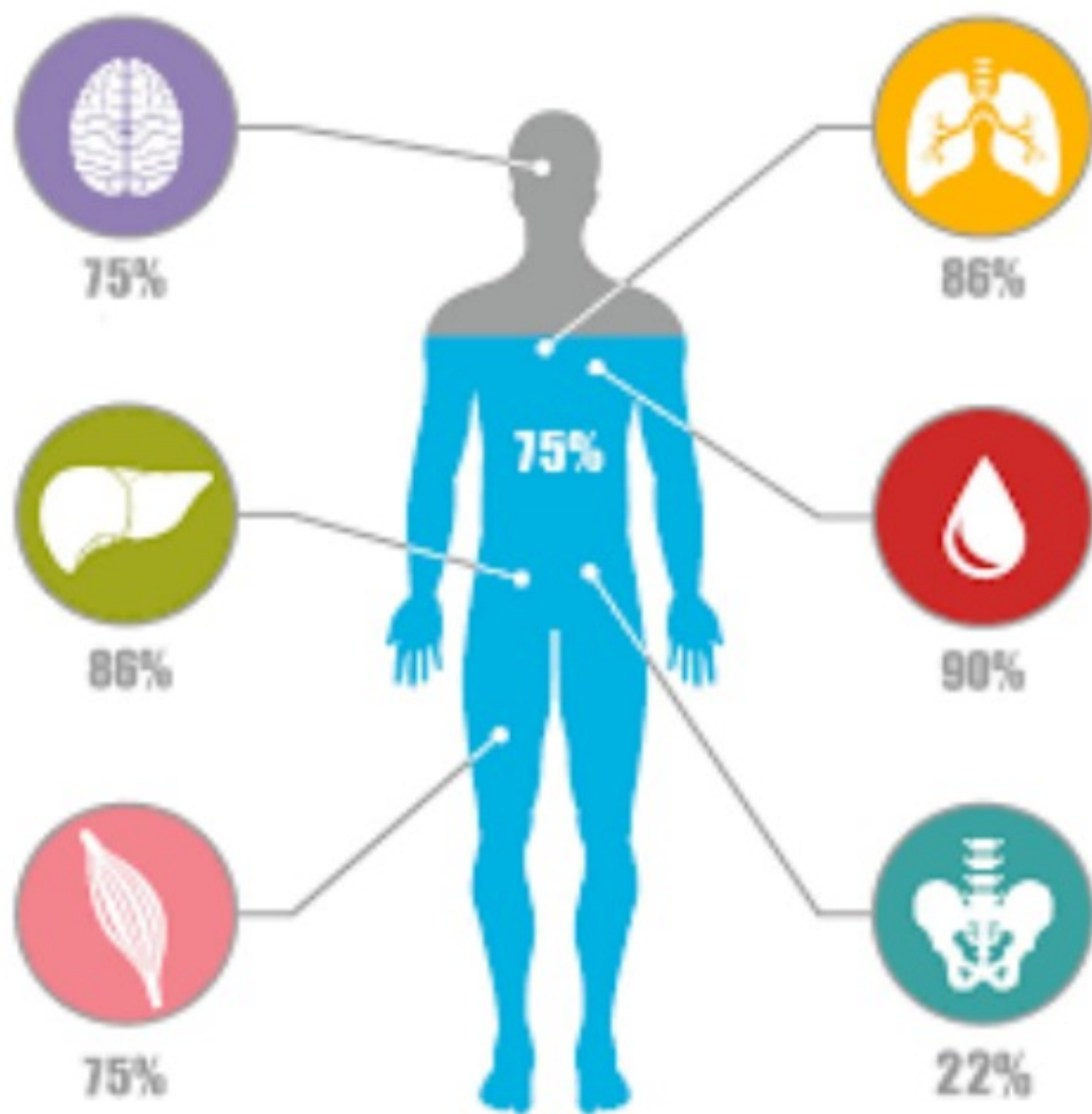
Live Pure Together With Us



SẢN PHẨM & DỊCH VỤ

coway

TẠI SAO CHÚNG TA CẦN MÁY LỌC NƯỚC



1. Nước chiếm tới 70% cơ thể chúng ta và 83% thành phần trong máu.

Để luôn khỏe mạnh, chúng ta cần uống ít nhất 1.5 đến 2 lít nước mỗi ngày.

2. Theo báo cáo khoa học, hơn 80% nguồn gốc bệnh phát sinh từ nguồn nước. Nếu cơ thể được cung cấp nguồn nước uống không vệ sinh sẽ gây ra sỏi đường tiết niệu, ung thư vú, tỷ lệ mắc bệnh ung thư ruột kết và các bệnh tương tự tăng cao, gây tổn hại đến sức khỏe.

3. Nguồn nước cung cấp và các đun sôi truyền thống không loại bỏ được các tạp chất nguy hiểm không phân huỷ bởi nhiệt gây nên các bệnh nguy hiểm tiềm tàng..

Sử dụng nguồn nước sạch là yếu tố sống còn để duy trì sức khỏe bền vững với mỗi chúng ta

TẠI SAO CHÚNG TA CẦN MÁY LỌC NƯỚC

Máy lọc nước Coway - chất lượng hàng đầu!
Cung cấp nước sạch, an toàn



Coway là thành viên chương trình **Business Excellence** – chứng nhận dành cho các tổ chức cam kết chất lượng ở mức cao nhất. Sản phẩm đạt tiêu chuẩn nước uống đóng chai QCVN 6-1:2010/BYT và các tiêu chuẩn cao nhất trên thế giới của WQA và NSF gồm **NSF 42,53,58,372,401...**

Dịch vụ sau bán hàng tiêu chuẩn quốc tế



Dịch vụ Heart Service theo tiêu chuẩn quốc tế do chuyên viên Cody **thực hiện dịch vụ định kỳ 2 tháng một lần** với bộ dụng cụ chuyên dụng HiCare 2.0 và Heart kit

TẠI SAO CHÚNG TA CẦN MÁY LỌC NƯỚC

Máy lọc nước Coway - Tin tưởng sử dụng!

Hơn 12 triệu khách hàng đã tin tưởng và sử dụng sản phẩm Coway trên toàn thế giới suốt hơn **30 năm** qua vì sức khỏe từng ngày của các thành viên trong mỗi ngày. Chính vì điều đó Coway luôn nằm trong top sản phẩm hàng đầu trên thị trường ngành lọc nước.

Trong số 300 công ty sản xuất máy lọc nước thì Coway đứng số 1 hơn 24 năm liên tiếp và chiếm thị phần **50%** tại thị trường Hàn Quốc .

Bên cạnh chất lượng sản phẩm, Coway nhận được nhiều giải thưởng thiết kế của các tổ chức đánh giá uy tín trên thế giới trong nhiều năm liên tiếp, về những giá trị tiện ích và trải nghiệm sử dụng hữu ích cho người sử dụng.



red dot
design award



GOOD
DESIGN

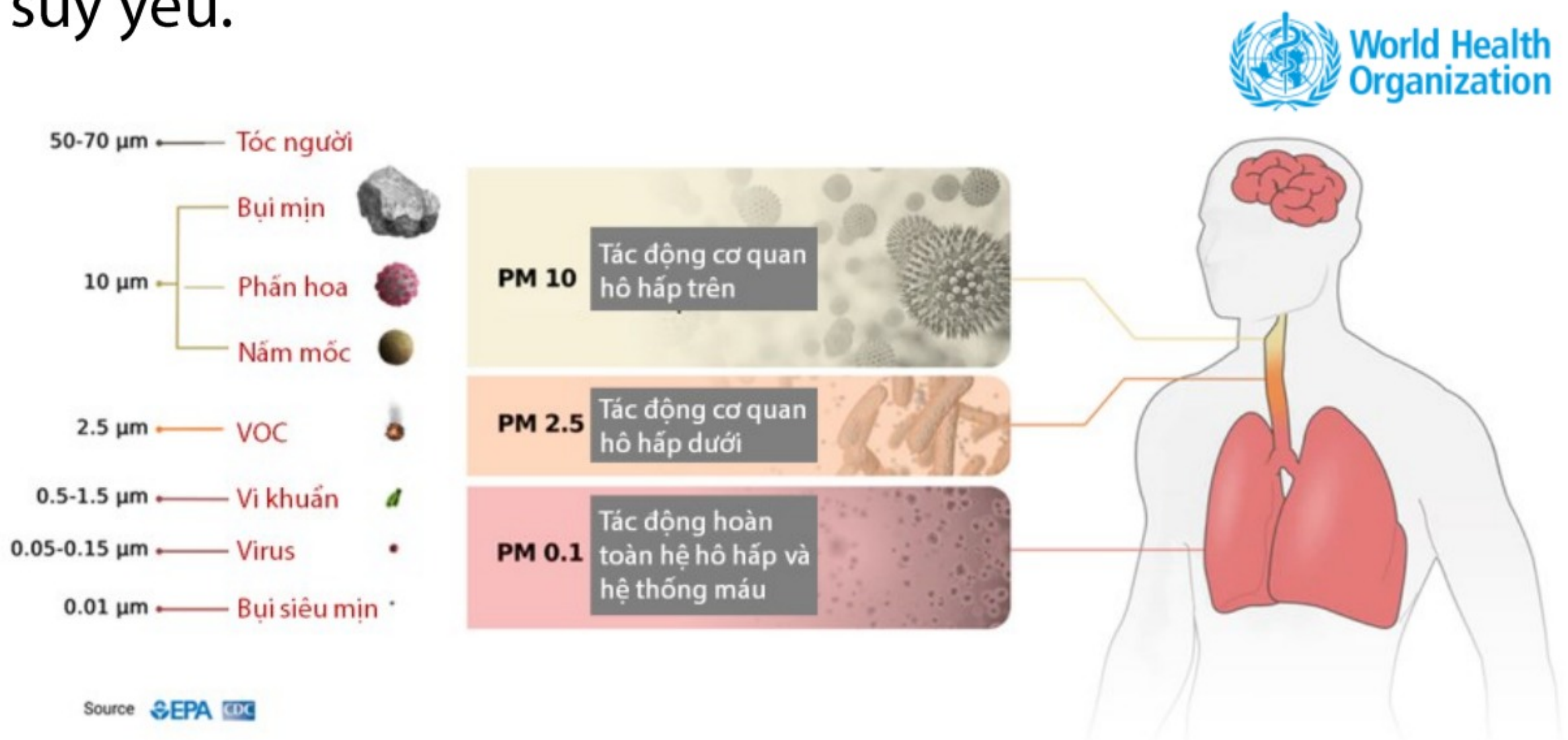
TẠI SAO BẠN CẦN MÁY LỌC KHÔNG KHÍ?

Máy lọc không khí cần thiết cho sức khỏe.

- Mặc dù không nhìn thấy bằng mắt thường, nhưng người lớn hít thở 16kg không khí mỗi ngày, tương đương 6 lần lượng thức ăn mỗi ngày. Giống như nước uống, không khí có ảnh hưởng quan trọng đối với sức khỏe của chúng ta.
- Không khí trong nhà tiềm ẩn nhiều nguy cơ ô nhiễm hơn không khí ngoài trời. Không khí trong nhà không thể tự làm sạch nên **mức độ ô nhiễm sẽ gấp 6 lần lượng không khí trung bình**. Thực tế cho thấy phần lớn chúng ta dành **80%** thời gian ở trong nhà, chính vì thế việc làm sạch không khí trong nhà càng trở nên cần thiết.
- Việc lưu thông thông thường không thể giúp lọc không khí trong nhà. Nhìn chung, trong khu vực thành phố, nếu chỉ dùng hệ thống lưu thông thì không khí vẫn sẽ lẫn tạp chất, chính vì thế chúng ta cần lọc không khí với máy lọc.

TẠI SAO BẠN CẦN MÁY LỌC KHÔNG KHÍ?

- Bụi vàng, bụi nhà mới, bụi trong nhà làm sức khỏe suy yếu.



Mức độ tập trung các hạt bụi mịn đã tăng lên 10 lần so với thông thường. Các loại bụi mịn có kích thước siêu mịn ≤ 0.1 micron tác động xấu đến hệ hô hấp và có thể xâm nhập vào hệ thống tuần hoàn máu. Nếu bạn chuyển đến một ngôi nhà mới, bạn có thể tiếp xúc với các hóa chất độc hại trong một thời gian dài, gây ra các bệnh tim mạch và da. Trong những ngôi nhà cũ, nấm mốc và các bào tử có hại có thể gây ra bệnh hen suyễn và các bệnh hô hấp mãn tính. Tổ chức Y tế thế giới (WHO) coi đây những sát thủ vô hình đối với con người.

TẠI SAO BẠN CẦN MÁY LỌC KHÔNG KHÍ ?

Máy lọc không khí chăm sóc sức khỏe của bạn, Hãy sử dụng nó một cách tự tin!

Coway đứng vị trí số 1 và chiếm thị phần khoảng 50% tại Hàn quốc trong lĩnh vực máy lọc không khí liên tục hơn 20 năm. Thành công này dựa trên năng lực nghiên cứu và phát triển mạnh mẽ, cho ra đời hệ thống màng lọc đa dạng về chức năng giúp làm sạch tối đa không gian của khách hàng với tiện ích và trải nghiệm phong phú. Coway là thương hiệu được bình chọn sản phẩm tốt nhất tại Mỹ và nhiều nước trên thế giới, cũng như bán chạy nhất trên các nền tảng thương mại điện tử.



SẢN PHẨM COWAY

MÁY LỌC NƯỚC ĐỂ BÀN



**NADI
P-300R**



**VILLAEM II
CHP-18AR**



**NEO PLUS
CHP-264L**



**CINNAMON
P-6320R**



**OMBAK
CHP-7310R**

MÁY LỌC NƯỚC DẠNG CÂY ĐỨNG



**HARRY
CHP-590R**



**CORE
CHP-671R**

SẢN PHẨM COWAY

33M²



**ARIES (10)
AP-1009CH**



**CLASSIC
AP-1018F**



**DOLIMITIES
AP-1008CH**

49M²



**STORM
AP-1516DH**



**TORNADO
AP-1520C**

80 -
99M²



**PLATFORM
AP-2318D**



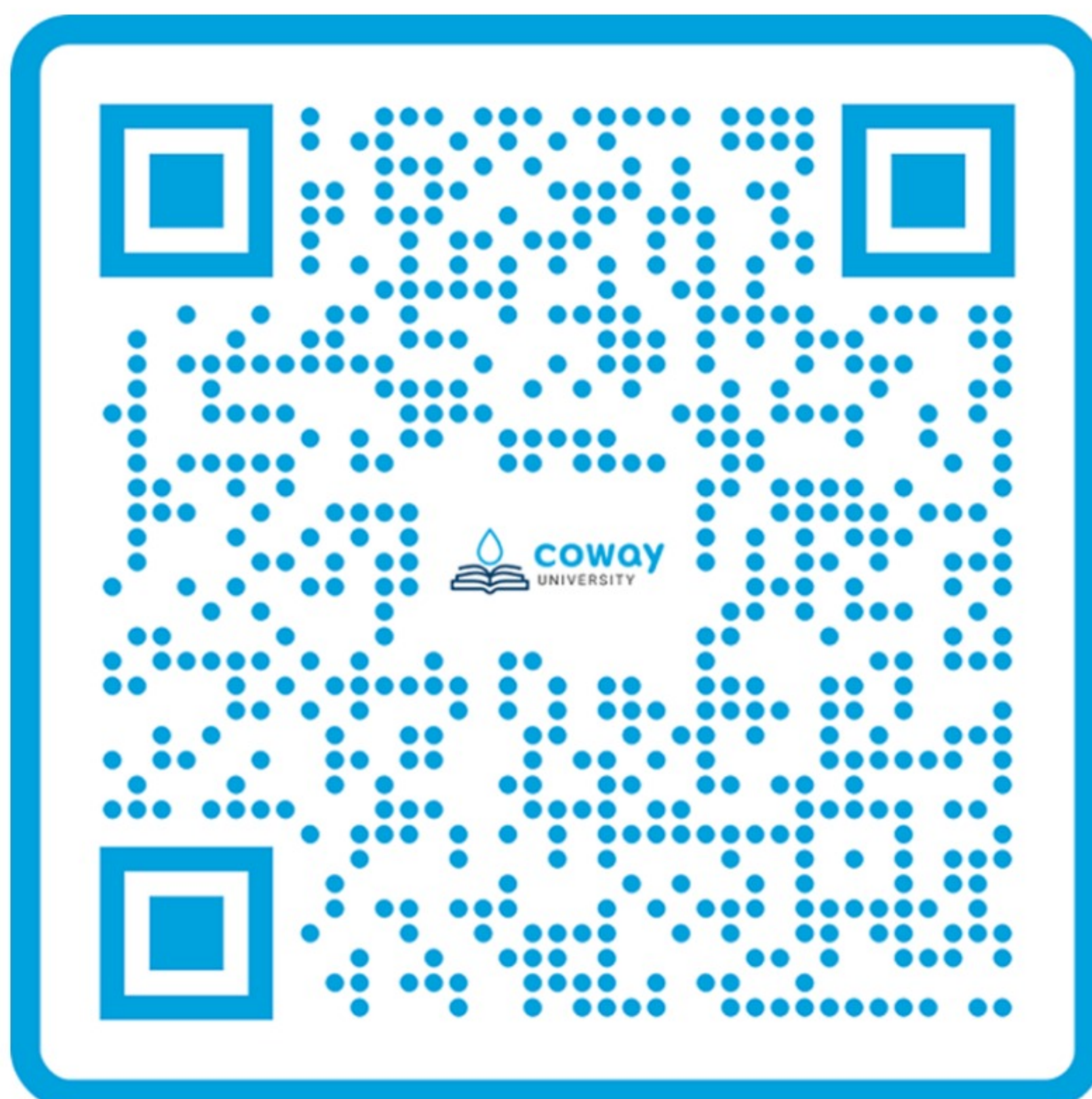
**TUBA
AP-3008FH**

ỨNG DỤNG THỰC TẾ ẢO (AR)

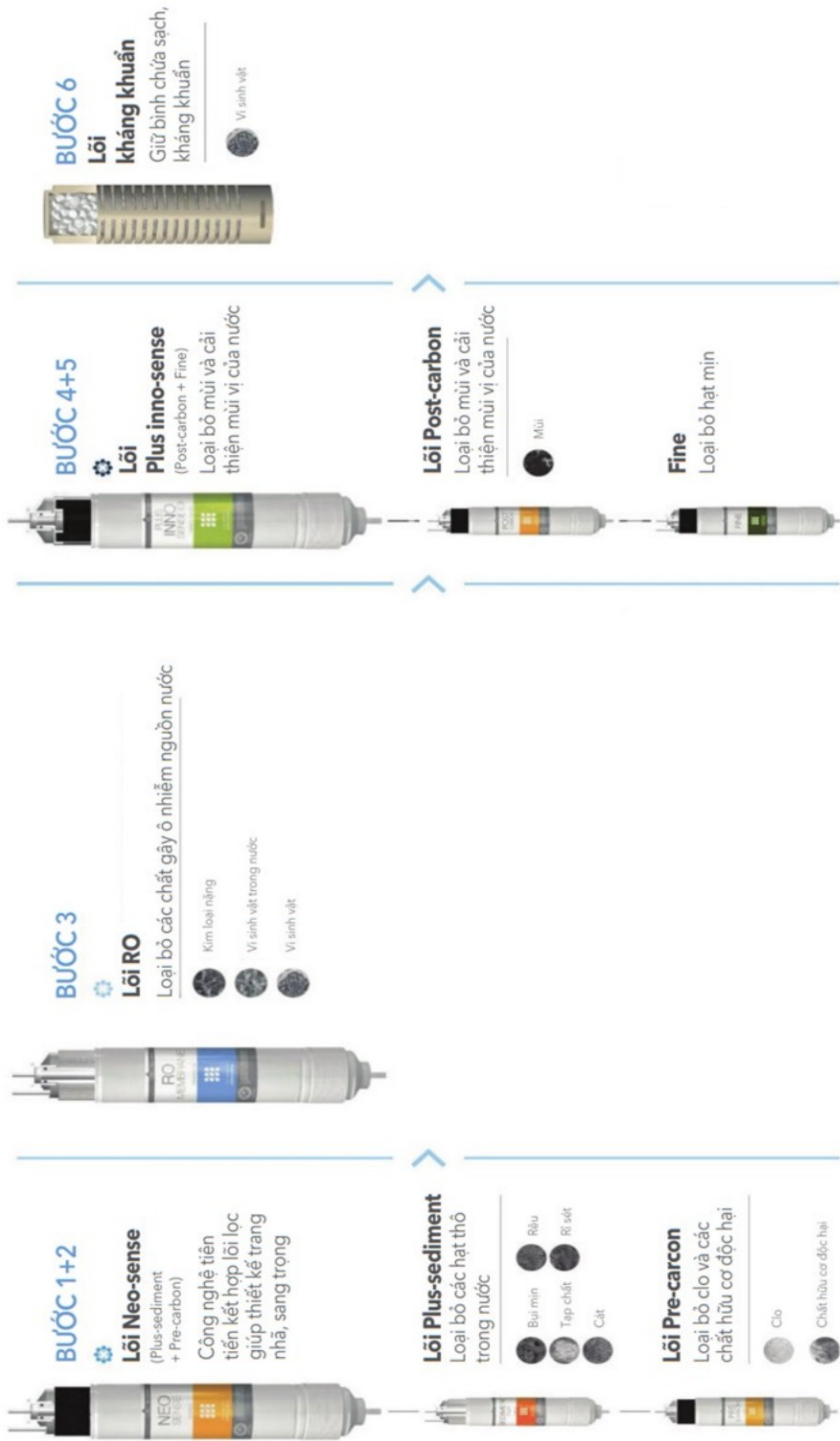
1. CÀI ĐẶT ỨNG DỤNG COWAY AR



2. SỬ DỤNG LINK TRỰC TIẾP TỪNG SẢN PHẨM

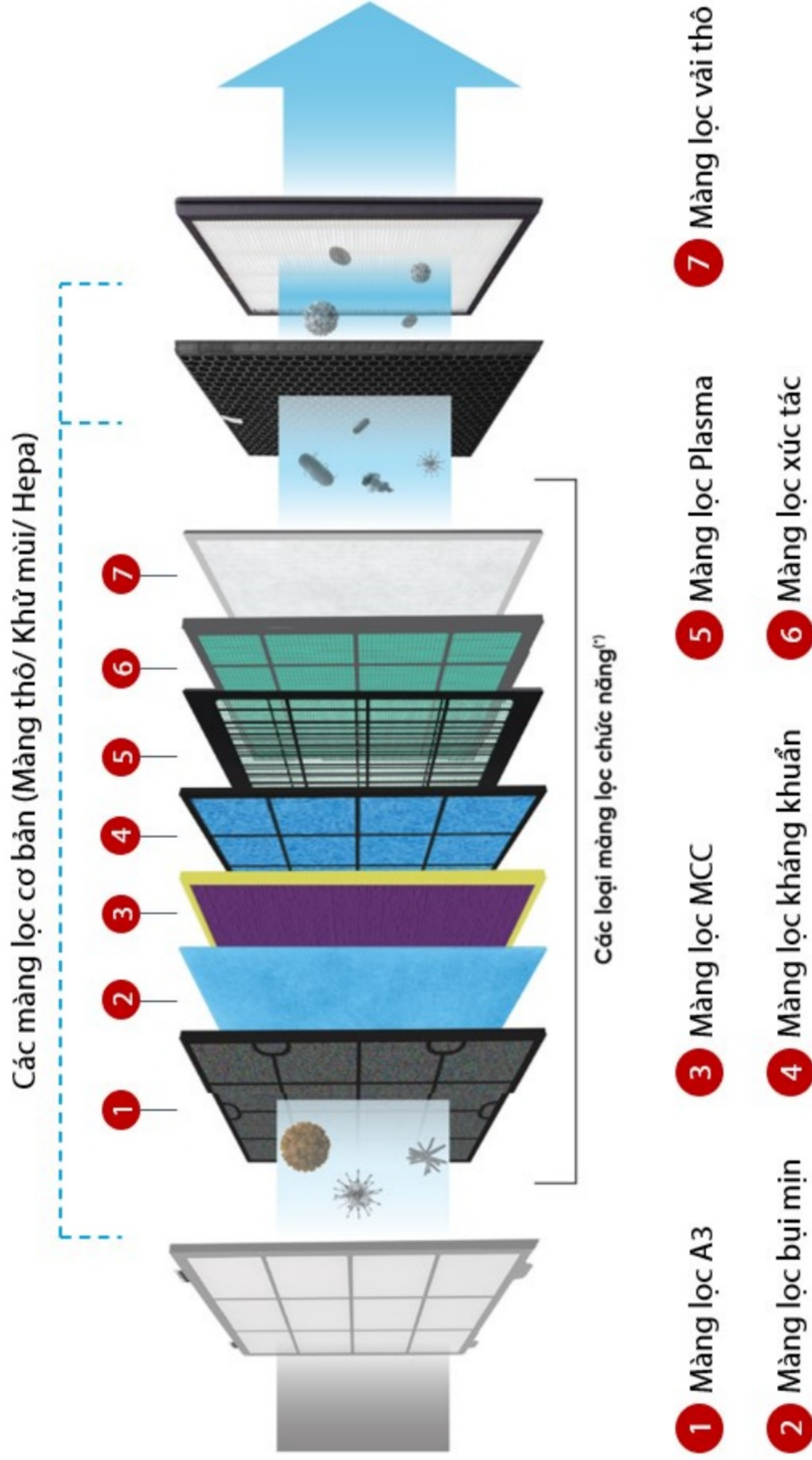


Hệ thống lõi lọc nước Coway



HỆ THỐNG MÀNG LỌC KHÔNG KHÍ

Hệ thống màng lọc không khí Coway



TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG

Tiêu chuẩn chứng nhận	Thương hiệu Việt Nam	Thương hiệu nhập khẩu khác	coway
QCVN 6-1:2010/BYT			
NSF Cơ bản		 	 
NSF Mở rộng			  

Tiêu chuẩn chứng nhận WQA

- 1. Đảm bảo chất lượng
- 2. Đa dạng các tiêu chí đánh giá
- 3. Khả năng xác thực chất lượng
- 4. Bảo vệ tối đa quyền lợi cho người tiêu dùng



Dấu hiệu nhận biết

Lõi lọc nước
Coway



BẢNG SO SÁNH SẢN PHẨM

Tiêu chuẩn chứng nhận NSF

1. Khả năng lọc đúng như cam kết của nhà sản xuất
2. Thiết bị lọc không đưa thêm chất gây độc hại vào nước
3. Thiết bị lọc có cấu trúc bền vững
4. Các quảng cáo, tài liệu kỹ thuật và nhãn mác không gây nhầm lẫn
5. Vật liệu và quy trình không thay đổi

NSF / ANSI 42 : Sản phẩm lõi lọc, bộ lọc được chứng nhận làm giảm các tạp chất trong nước như clo và mùi, vị.

NSF / ANSI 58 : Hệ thống lọc thẩm thấu ngược kết hợp một quá trình sử dụng áp suất ngược để ép nước qua màng bán thấm.

NSF / ANSI 53 : Sản phẩm lõi lọc được chứng nhận làm giảm 50 chất ô nhiễm có ảnh hưởng đến sức khỏe theo danh sách của EPA và Bộ Y tế Canada

NSF / ANSI 372: Các thành phần của hệ thống nước uống được chứng nhận không có chứa chì

NSF / ANSI 401: Hệ thống xử lý các chất gây ô nhiễm mới được chứng nhận làm giảm một hoặc nhiều trong số 15 chất gây ô nhiễm mới từ nước uống

ĐIỂM NỔI BẬT SẢN PHẨM COWAY



Máy lọc nước Coway



Thiết kế sang trọng



Tiêu chuẩn quốc tế



Vận hành dễ dàng



Đảm bảo an toàn



Trải nghiệm tiện nghi

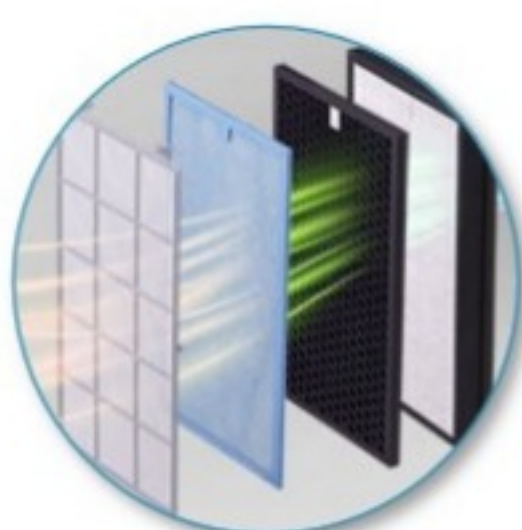


Dịch vụ cao cấp

Máy lọc không khí Coway



Thiết kế sang trọng



Màng lọc tiên tiến



Trải nghiệm tinh tế



An toàn & hiệu quả

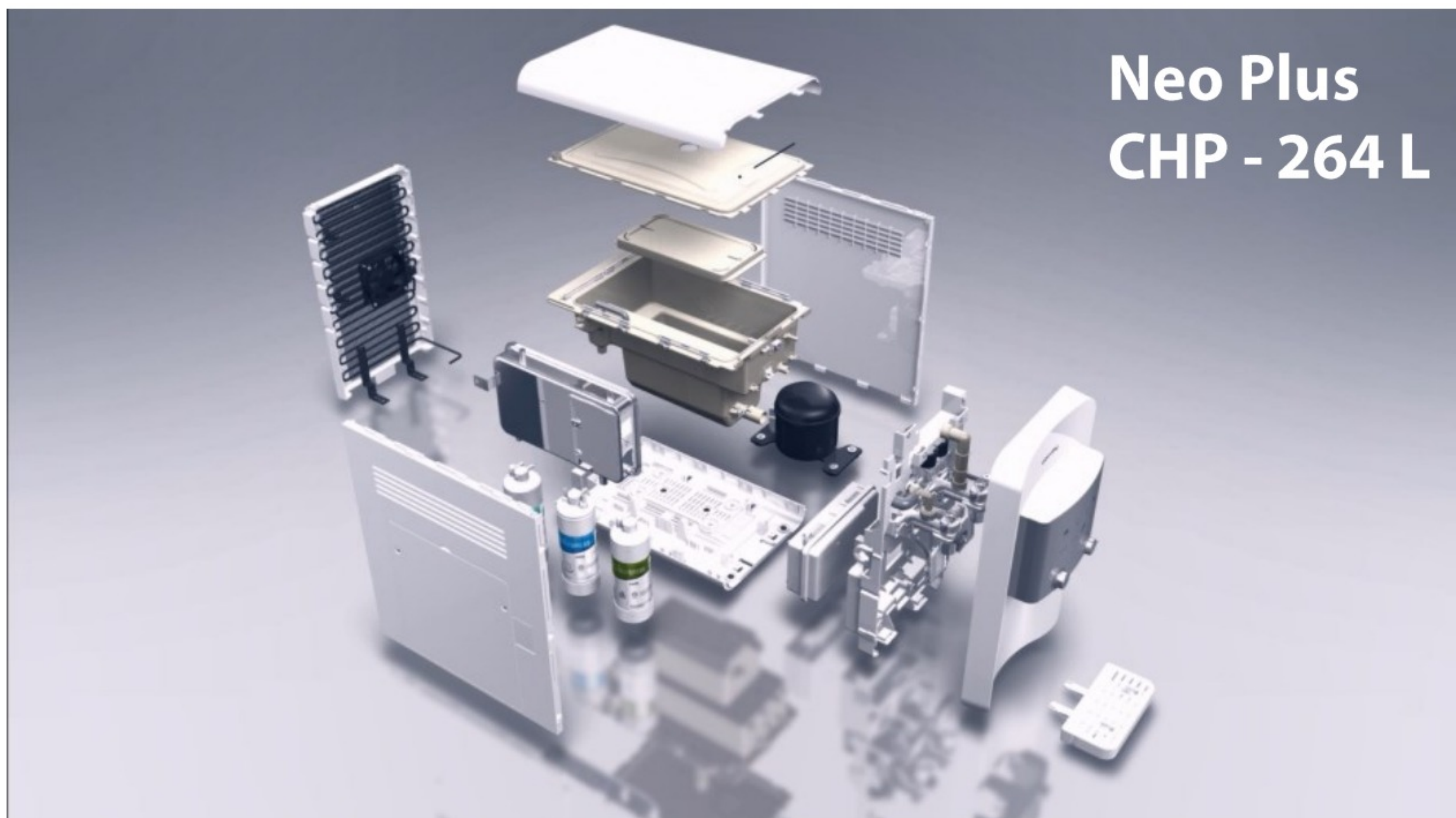


Vận hành êm ái

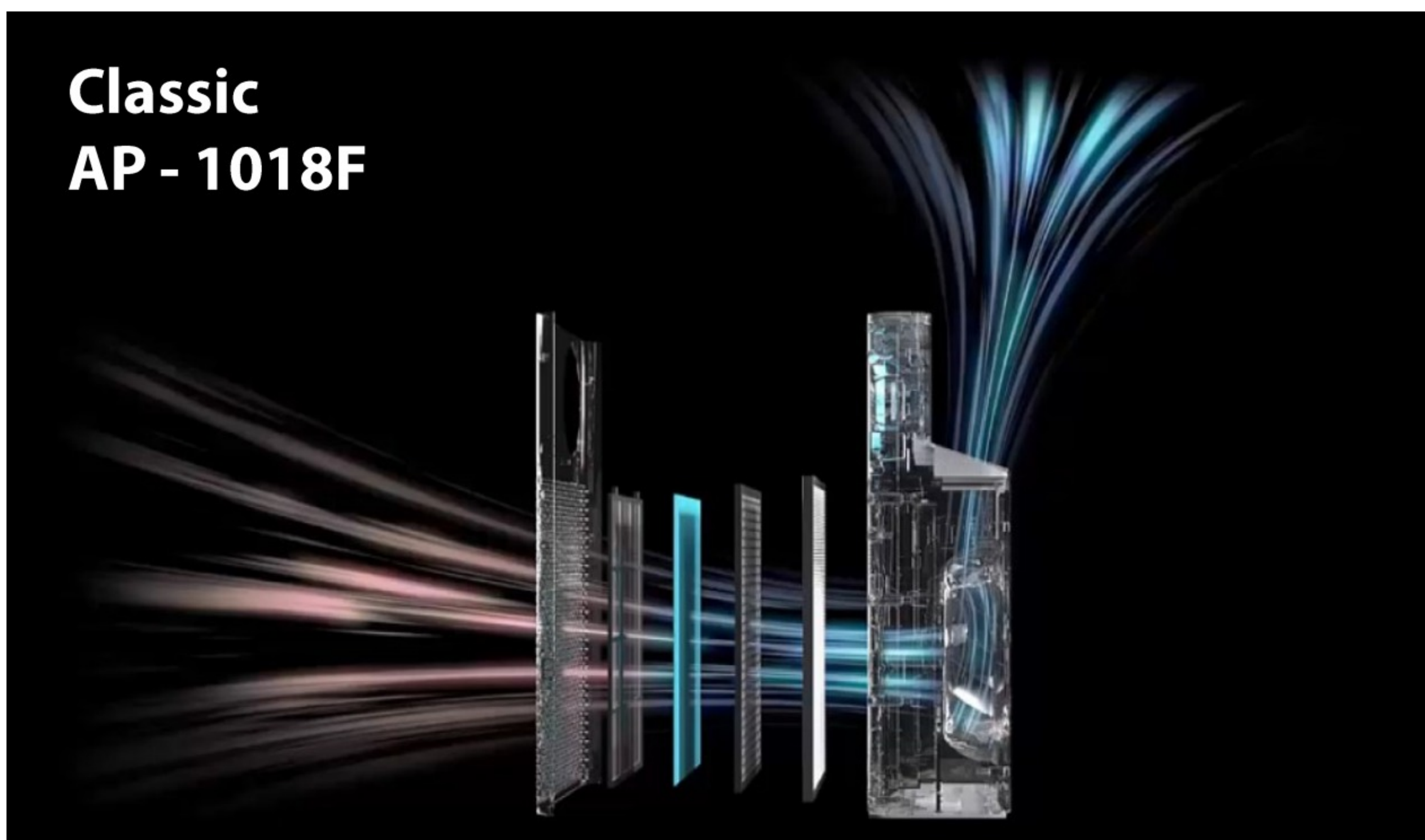


Dịch vụ cao cấp

CẤU TRÚC SẢN PHẨM



Classic AP - 1018F



DỊCH VỤ TẬN TÂM—HEART SERVICE

Tiêu chuẩn dịch vụ



Định kỳ 2 tháng



Phục vụ tại nhà



Dịch vụ bảo dưỡng chuyên nghiệp



Chăm sóc từng chi tiết nhỏ nhất



Tiêu chuẩn vệ sinh



Chứng chỉ đào tạo dịch vụ Quốc Tế

Quy trình dịch vụ chuẩn Coway toàn cầu

Chăm sóc máy qua 12 bước chuyên nghiệp



Kiểm tra/Thay thế lõi lọc



Khử trùng sản phẩm (HiCare + Vệ sinh)



Kiểm tra chức năng sản phẩm

HiCare 2.0 & Heart Kit (áp dụng máy lọc nước)



Giới thiệu lần đầu tiên ở Việt Nam



Hiệu quả khử trùng mạnh mẽ



Không sử dụng hoá chất



Công nghệ thiết kế tinh gọn

Dụng cụ khử khuẩn UVC (áp dụng máy lọc không khí)



Giới thiệu lần đầu tiên ở Việt Nam



Hiệu quả khử trùng mạnh mẽ



Không sử dụng hoá chất



Công nghệ thiết kế tinh gọn

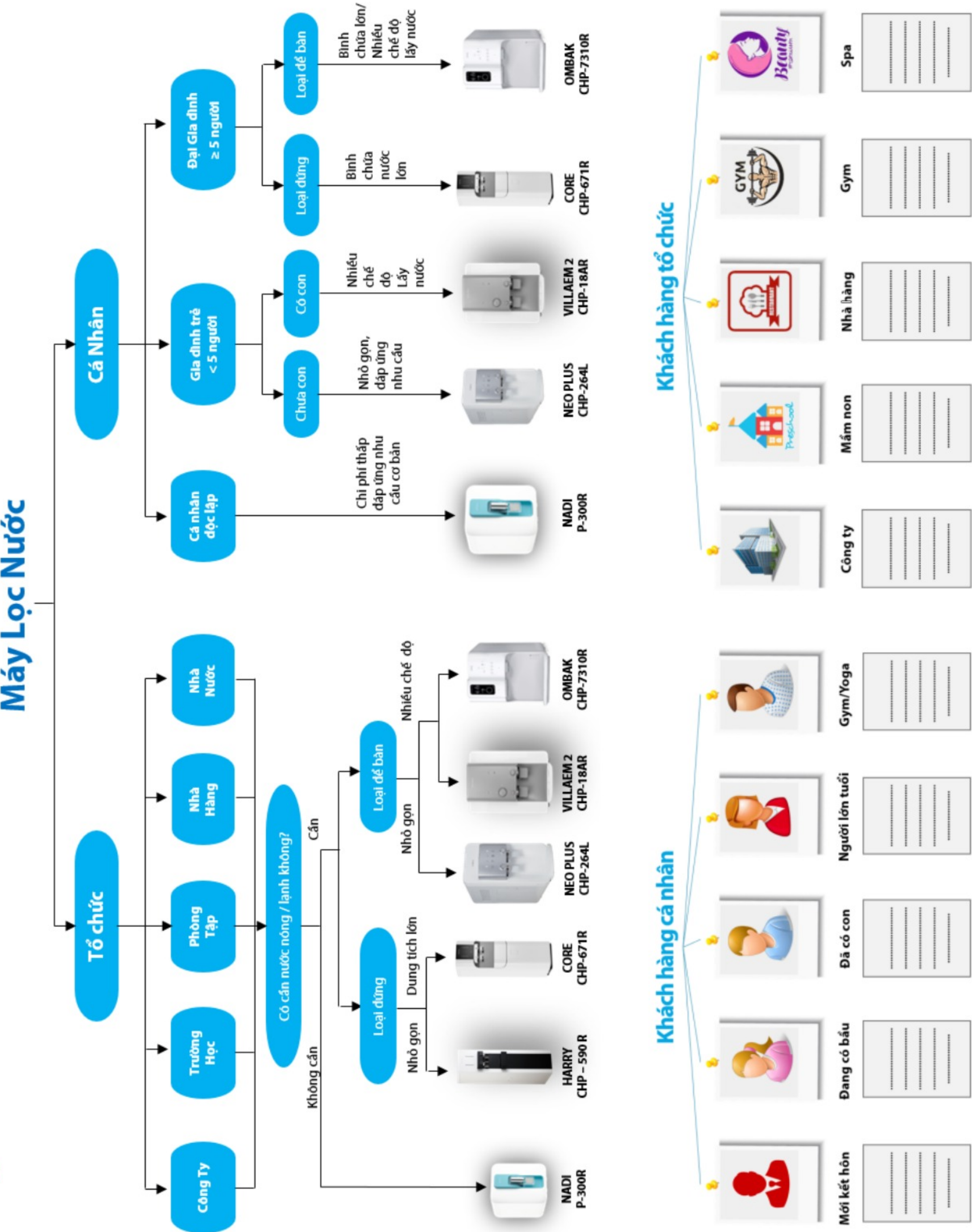


Sản phẩm Tuyệt vời
đi cùng với Dịch vụ Xuất sắc

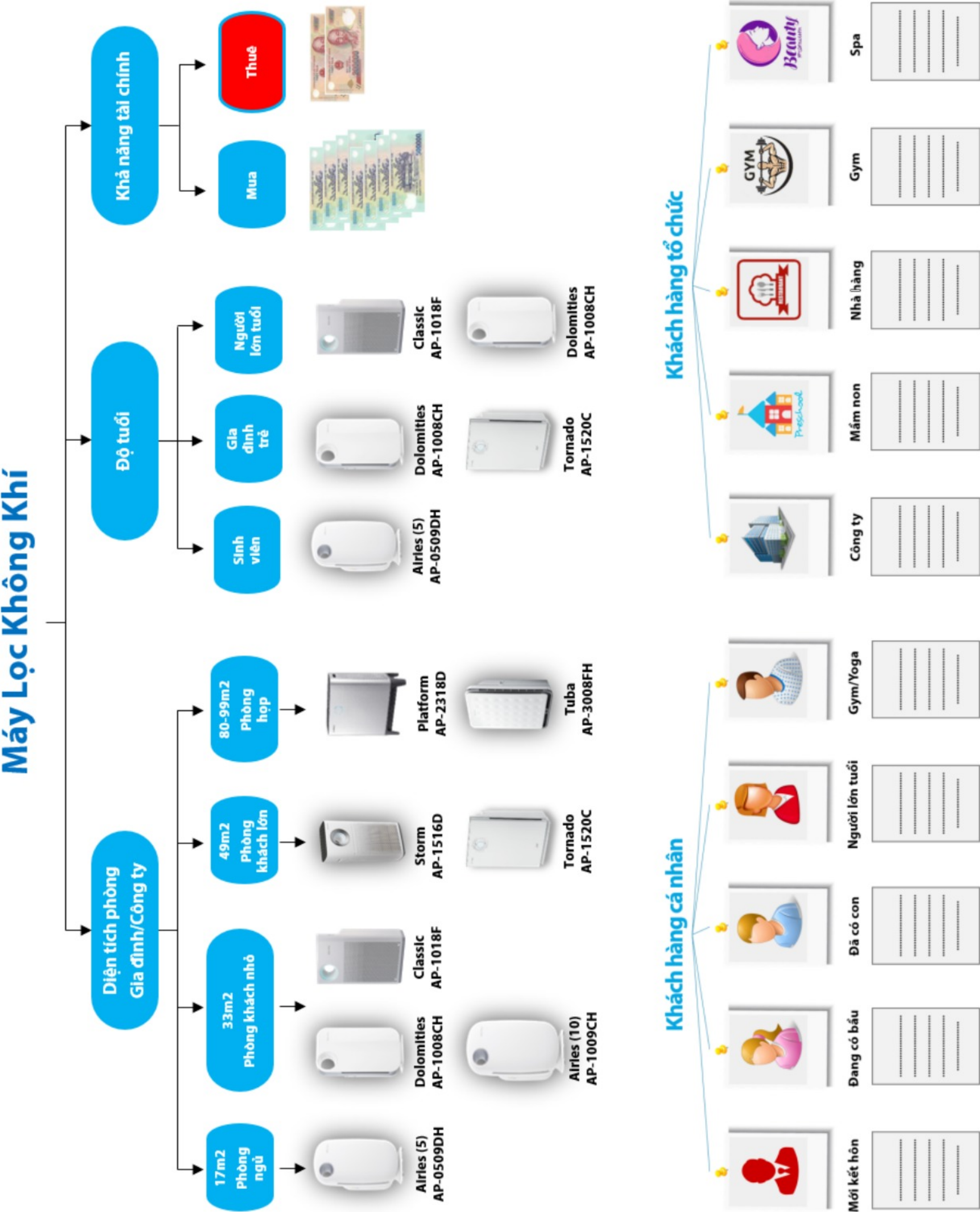
KỊCH BẢN BÁN HÀNG

coway

NHU CẦU TỪNG NHÓM KHÁCH HÀNG



NHU CẦU TỪNG NHÓM KHÁCH HÀNG



CHÀO BÁN HÀNG

Xác định khách hàng tiềm năng

Ví dụ: Phân loại các đối tượng khách hàng

- 1. Khách hàng quan tâm về sức khỏe**
- 2. Gia đình có trẻ mới sinh**
- 3. Gia đình có trẻ nhỏ**
- 4. Gia đình có các thành viên lớn tuổi**
- 5. Khu vực nước không đảm bảo/nước đun sôi**
- 6. Gia đình có người hút thuốc**

Nhóm 1: Khách hàng quan tâm về sức khỏe

Họ là những ai?

- Hay đọc báo và xem các chương trình sức khỏe.
- Chú ý đến chế độ ăn.
- Tập luyện thường xuyên

Cách để nhận ra họ?

- Ngôi nhà thông minh và có các thiết bị tập thể dục.
- Khi hỏi thêm nhiều thông tin, người bán hàng hỏi thêm về việc khách hàng có là thành viên của phòng gym hay câu lạc bộ sức khỏe nào không.

CHÀO BÁN HÀNG

Lời chào bán hàng

Người bán hàng: “Em tin rằng một trong những ưu tiên hàng đầu đối với anh/chị là sức khỏe. Anh/chị chắc là đang có chế độ ăn uống đúng cách, đến phòng tập thể dục, tập thể dục và kiểm tra sức khỏe thường xuyên.

(Nói chuyện với KH về các vấn đề lối sống hàng ngày như cuộc sống nhanh, căng thẳng, ô nhiễm, v.v. và thăm dò KH thêm về tất cả các biện pháp KH đang thực hiện).

Tạo ra nhu cầu: Bằng cách đặt câu hỏi?

Thâm chí ngay cả khi anh/chị rất quan tâm đến sức khỏe của mình:

- Anh/chị có biết những gì trong nước uống của mình?
- Anh/chị có nghĩ rằng nước đun sôi là đủ an toàn?
- Các kim loại nặng như nitrat và chì còn sót lại sau khi đun sôi có thể gây nguy hiểm ngay lập tức cho cơ thể con người, đặc biệt là trẻ sơ sinh?
- Anh/chị có biết về thành phần của không khí không?
- Anh/chị tập trung vào việc tập gym, ăn uống điều độ, uống đủ nước. Anh/chị có biết chúng ta đang uống nước và hít thở bầu không khí như nào không ạ?

CHÀO BÁN HÀNG

Nhóm 2 - Phụ nữ bầu/Trẻ sơ sinh

Khách hàng của bạn là ai?

- Mẹ bầu/Trẻ sơ sinh.
- Bà mẹ có con nhỏ.
- Bà mẹ có con từ 1 -12 tháng tuổi.
- Bà mẹ có trẻ từ 1- 3 tuổi.

Lời chào bán hàng

HP: “Khi gia đình chuẩn bị chào đón thành viên mới thì anh/chị sẽ quan tâm hơn đến sức khỏe”

HP: “Trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ có hệ thống miễn dịch, hệ thần kinh và hệ xương đang phát triển nên những tổn hại sức khỏe do ô nhiễm không khí và nguồn nước sẽ ảnh hưởng đến sức khỏe suốt đời của đứa trẻ. Môi trường không khí sạch sẽ giúp bé tránh được những căn bệnh phổ biến do virus cảm cúm, nấm mốc gây ra, nhờ đó hạn chế được việc sử dụng kháng sinh cho trẻ nhỏ. Nguồn nước sạch đã loại bỏ hết các loại vi trùng, chì, nitrat giúp bé có hệ tiêu hoá khoẻ mạnh và khả năng phát triển đầy đủ về thể chất và tinh thần.

CHÀO BÁN HÀNG

Tạo nhu cầu bằng cách đặt câu hỏi?

Ngay cả sau khi anh/chị đã rất kỹ lưỡng trong việc chăm sóc sức khỏe:

- Anh/chị có biết được những gì trong nước uống của mình không?
- Anh/chị có nghĩ rằng nước đun sôi là đủ an toàn?
- Anh/chị có biết các kim loại nặng như nitrat và chì còn lại sau khi đun sôi không?
- Cryptosporidium: Một một loại ký sinh trùng đơn bào gây ra các bệnh về đường tiêu hóa và có nguy cơ dẫn tới tử vong;
- Nitrat: Có thể đe dọa ngay lập tức đến sức khỏe trẻ sơ sinh. Trong ruột, nitrat được chuyển đổi thành nitrit, ngăn không cho máu vận chuyển oxy;
- Chì: Gây ra các vấn đề về phát triển thể chất lẫn tinh thần ở trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ. Người trưởng thành uống nước nhiễm chì trong nhiều năm có thể bị bệnh ở thận hoặc tăng huyết áp.

CHÀO BÁN HÀNG

Đối tượng 3 - Gia đình có trẻ đang đi học

Họ là những ai?

Gia đình có con đang đi học

Cách để nhận ra họ?

- Giày đi học
- Bức vẽ hoặc sơn trên tường

(Khi liên hệ gia đình sẽ nghe lời đáp lại dạng như: Tôi sẽ tiếp anh/chị sau khi đưa/đón con đi học)

Lời chào bán hàng

HP: “Em chắc rằng các anh/chị cũng đồng ý với em rằng trẻ nhỏ rất dễ mắc các bệnh như đau bụng, sốt và các bệnh phổ biến khác. Trẻ em có hệ miễn dịch yếu hơn người lớn nên dễ mắc các bệnh truyền nhiễm hơn, điều này sẽ ảnh hưởng đến sự phát triển bình thường sau này của trẻ.

Có thể anh/chị cho rằng những bệnh này là do hệ thống miễn dịch chưa hoàn chỉnh, nhưng điều đó không giải thích được tất cả. Chú trọng sức khỏe phòng ngừa hơn chữa bệnh đúng không ạ?”

CHÀO BÁN HÀNG

Đối tượng 4 - Gia đình với các thành viên lớn tuổi

Họ là những ai?

Gia đình có các thành viên là người lớn tuổi

Lời chào bán hàng

Người cao tuổi thường có hệ thống miễn dịch yếu hơn những người trẻ tuổi và phản ứng với một số chất gây ô nhiễm nghiêm trọng hơn. Cùng với tuổi tác và sự suy yếu của hệ thống miễn dịch, các bệnh tật có thể ảnh hưởng đến cả tim và phổi. Bên cạnh đó, các cơ quan nội tạng như gan, thận cũng đã trong giai đoạn lão hoá nên dẫn đến mức độ tích tụ các chất nguy hại càng lớn. Vì vậy, khi cơ thể con người không thể đưa hết các chất thải độc hại ra ngoài, các bệnh mãn tính có thể trở nên trầm trọng hơn.

Do đó, điều chúng ta cần chú trọng hơn đến việc tạo môi trường sống trong lành hơn cho người lớn tuổi gồm không khí và nước sạch.

CHÀO BÁN HÀNG

Đối tượng 5 - Quen uống nước đun sôi

Họ là những ai?

- Có thói quen uống nước đun sôi
- Chưa tin tưởng việc uống nước từ máy lọc

Lời chào bán hàng

HP: Em hiểu anh/chị rất quan tâm đến sức khỏe của bản thân và cả gia đình và đã xây dựng thói quen tốt “ăn chín uống sôi” nhưng ngay cả trong nước đã được đun sôi cũng chứa nhiều loại chất gây ô nhiễm không loại bỏ được trong quá trình đun sôi như là các hợp chất hóa học, các loại kim loại nặng gây hại. Do đó máy lọc nước là giải pháp không thể thiếu giúp anh/chị loại bỏ các tạp chất gây gây hại này. Những chất này ảnh hưởng nghiêm trọng đến quá trình phát triển ở trẻ nhỏ và cả đến cơ thể của những người trưởng thành.

Bên cạnh đó, không khí sạch cũng là một yếu tố quan trọng đối với cơ thể. Anh/chị cũng có thể tìm hiểu máy lọc không khí để có được môi trường không khí trong lành hơn trong gia đình.

CHÀO BÁN HÀNG

Đối tượng 6 - Những người hút thuốc

Họ là những ai?

- Người bị ám mùi thuốc lá
- Hay hỏi bật lửa
- Môi bị sẫm màu

Lời chào bán hàng

HP: “Chắc anh/chị cũng hiểu hút thuốc lá có hại cho sức khỏe nhưng do thói quen khi căng thẳng, anh/chị vẫn sử dụng sản phẩm này. Để bảo vệ sức khỏe và gia đình của anh/chị đặc biệt là trẻ nhỏ thì máy lọc không khí là một giải pháp.

Các máy lọc không khí của Coway được trang bị màng lọc khử mùi than hoạt tính và màng lọc HEPA loại bỏ nhanh chóng và hiệu quả mùi hôi và khói thuốc lá, giúp ngăn ngừa tác động gián tiếp đối với những người xung quanh.”

TIẾP CẬN KHÁCH HÀNG

Lời mở đầu khi bước vào nhà #1

- Xin chào anh/chị. Em tên là..., nhân viên kinh doanh đến từ CowayVina, một thương hiệu máy lọc nước và máy lọc không khí nổi tiếng đến từ Hàn Quốc. Anh/chị chắc sẽ hướng đến một cuộc sống khỏe mạnh và hạnh phúc đúng không ạ.
- Anh/chị đã sử dụng biện pháp gì để nước uống trở nên tinh khiết và tốt cho sức khỏe hơn?
- Anh/chị có biết rằng mặc dù nước đã được đun sôi vẫn còn chứa nhiều chất nguy hại với cơ thể?
- Em rất sẵn lòng chia sẻ với anh/chị và gia đình những lợi ích của máy lọc nước và máy lọc không khí cũng như công nghệ tiên tiến nhất mà các sản phẩm bên em sử dụng để nước và không khí trở nên an toàn và tốt cho sức khỏe.

TIẾP CẬN KHÁCH HÀNG

Lời mở đầu khi bước vào nhà #1

Xin chào anh/chị. Em tên là....., nhân viên kinh doanh đến từ CowayVina, một thương hiệu máy lọc nước và máy lọc không khí nổi tiếng đến từ Hàn Quốc.

- Nhà anh/chị đã sử dụng sản phẩm của hãng nào chưa ạ. (Nếu khách hàng nói chưa dùng thì giới thiệu ngắn gọn cho khách hàng về Coway).
- Máy nhà anh/chị hoạt động tốt không ạ? Em có thể vào nhà để trao đổi với anh/chị được không ạ? (Bước vào nhà)
- Nếu máy nhà khách hàng hoạt động tốt: Em rất vui khi biết máy nhà mình dùng tốt và gia đình mình thấy hài lòng. Tuy nhiên, sản phẩm anh/chị đang sử dụng chưa mang lại chất lượng tốt nhất như mong muốn. Em rất mong muốn được hỗ trợ để giúp anh/chị hiểu rõ hơn về vấn đề này.
- Nếu khách hàng nói máy của họ không hoạt động tốt và họ đang cần sửa chữa:
- Hp: Anh/chị có thể cho em biết các lỗi mà máy lọc nước của gia đình mình hay gặp phải và tần suất hỏng hóc có thường xuyên gây ảnh hưởng đến cuộc sống sinh hoạt của gia đình .

TIẾP CẬN KHÁCH HÀNG

Lời mở đầu khi bước vào nhà #2

HP: Xin chào anh/chị. Em tên là....., nhân viên kinh doanh đến từ CowayVina, một thương hiệu máy lọc nước và máy lọc không khí nổi tiếng đến từ Hàn Quốc. Hôm nay, em muốn chia sẻ với anh chị về tầm quan trọng của không khí sạch và nước sạch. (đưa cho khách xem những catalogue, tờ giới thiệu).

Ngày nay, số lượng bệnh nhân ung thư ngày càng tăng lên do ô nhiễm môi trường bao gồm ô nhiễm nước và không khí. Anh/chị khó có thể cảm nhận rõ những nguy cơ đó trong cốc nước hay ngôi nhà của mình bằng mắt thường. Tuy nhiên, những nguy cơ đó lại có tác hại rất lớn đến cơ thể trong thời gian dài nếu không có những hành động kịp thời.

Chính vì thế em rất muốn giúp các anh/chị hiểu rõ về những nguy cơ này giúp anh/chị và gia đình có sức khỏe và cuộc sống tốt đẹp hơn.

TIẾP CẬN KHÁCH HÀNG

Lời mở đầu khi bước vào nhà #2

(Nếu những đối tượng khách hàng tiềm năng— những người lo lắng về sức khỏe đã đến đông đủ thì nhân viên kinh doanh có thể bắt đầu ngay lập tức. Nếu không thì sẽ đặt lịch hẹn vào chiều cùng ngày hoặc buổi sáng và chiều ngày hôm sau. Thuyết phục nếu khách hàng đặt lịch hẹn sau 3-4 ngày vì điều đó chứng tỏ khách hàng vẫn chưa quan tâm lắm.

Lời mở đầu khi bước vào nhà #3

Xin chào anh/chị. Em tên là....., nhân viên kinh doanh đến từ CowayVina, một thương hiệu máy lọc nước và máy lọc không khí nổi tiếng đến từ Hàn Quốc. . Hôm nay em đến đây muốn được chia sẻ với anh/chị thông tin quan trọng về máy lọc nước và máy lọc không khí. Em đang nói đến một thương hiệu máy lọc nước và máy lọc không khí chất lượng vượt trội đã được công nhận trên thế giới đến từ Hàn Quốc.

TIẾP CẬN KHÁCH HÀNG

Lời mở đầu khi bước vào nhà #3

Đây là chìa khóa để giúp cho mọi người có cuộc sống khỏe mạnh, có cuộc sống dài lâu. Chính vì vậy em muốn sắp xếp một lịch hẹn thuận lợi nhất cho gia đình mình để giới thiệu chi tiết về lợi ích của việc sử dụng máy lọc không khí và máy lọc nước trong gia đình của mình, cũng như có thể tìm hiểu nhu cầu sử dụng để tư vấn sản phẩm phù hợp nhất cho gia đình.

(Health Planner sẽ sắp xếp một cuộc hẹn vào một thời điểm thuận tiện).

Đây là những sản phẩm thiết yếu cho tất cả mọi người, bao gồm cả những người mà anh/chị quan tâm và thương yêu nhất. Chính vì thế, anh/chị có thể thể hiện sự quan tâm và thương yêu đó thông qua việc giới thiệu sản phẩm này tới những người thân, bạn bè hoặc đồng nghiệp đó.

Em có thể giúp anh/chị chuyển lời tới những người thân, bạn bè hoặc đồng nghiệp của anh/chị khi anh/chị giới thiệu những người đó.

TIẾP CẬN KHÁCH HÀNG

Lời mở đầu khi bước vào nhà #4

Xin chào anh/chị. Em tên là....., nhân viên kinh doanh đến từ CowayVina, một thương hiệu máy lọc nước và máy lọc không khí nổi tiếng đến từ Hàn Quốc. Hàng xóm của anh/chị đã sử dụng sản phẩm của sản phẩm Coway. Như một phần của cuộc kiểm tra định kỳ, em đến để đánh giá máy của họ.

Nếu anh/chị cho phép em có thể biết liệu anh/chị có đang sử dụng bất kỳ sản phẩm nào để lọc nước và lọc không khí không?

- Nếu câu trả lời là “Không”, hãy xin thêm thời gian cùng trao đổi để tóm tắt họ về các nguồn gây ô nhiễm không khí và nước, tác động đến cơ thể và công nghệ mà Coway đang sử dụng, mức độ uy tín của thương hiệu Coway trên thế giới.
- Nếu khách hàng nói sản phẩm cạnh tranh, hãy xin thêm thời gian cùng trao đổi với họ để có cơ hội đưa so sánh lợi ích vượt trội của Coway mang lại.

TIẾP CẬN KHÁCH HÀNG

Lời mở đầu khi bước vào nhà #4

Em rất vui khi được giới thiệu với các anh/chị về các kỹ thuật lọc kỹ thuật lọc phù hợp cho nguồn nước của bạn và tầm quan trọng của khoáng chất và vi chất dinh dưỡng trong nước và tầm quan trọng của chúng đối với sức khỏe thông qua đánh giá nhằm đảm bảo rằng gia đình anh/chị uống nước tinh khiết và tốt cho sức khỏe.

Nếu hiện tại không tiện để em có thể giới thiệu chi tiết với anh/chị thì em có thể hẹn anh chị lúc 5 giờ chiều hôm nay hoặc 10 giờ sáng Thứ 7 để thảo luận chi tiết về nước tinh khiết và tốt cho sức khỏe cũng như những tác động của nó đến sức khỏe được không ạ?

Đây là một sản phẩm quan trọng cho gia đình chính vì vậy em rất mong có cả anh và chị cùng tìm hiểu và đưa ra quyết định sáng suốt nhất.

Em sẽ để lại danh thiếp để anh/chị có thể tiện liên lạc hoặc có bất cứ điều gì thắc mắc cần giải đáp.

TIẾP CẬN KHÁCH HÀNG

Lời mở đầu khi bước vào nhà #5

(Biết khách hàng và khách hàng đã mua của bạn)

Health Planner: Anh/chị đã và đang chăm sóc gia đình mình bằng cách đảm bảo họ uống nước lành mạnh / bằng cách giữ nhà cửa sạch sẽ / chế biến thức ăn lành mạnh.

Nhưng anh/chị đã nghĩ đến việc chia sẻ những lợi ích này với hàng xóm và người thân chưa?

Luôn quan tâm đến sức khỏe của khách hàng, công ty chúng tôi đã cho ra đời dòng sản phẩm máy lọc không khí và máy lọc nước mới. Không chỉ mang đến chất lượng nước uống, không khí trong lành hơn mà còn tiện lợi hơn khi sử dụng. Anh/Chị có thể cung cấp cho em liên hệ những người quan tâm đến sức khỏe để em có thể trao đổi cụ thể hơn về tầm quan trọng của nước và không khí tinh khiết và tốt cho sức khỏe không?

(Health Planner tiến hành một cuộc hẹn vào một thời điểm thuận tiện).

XỬ LÝ TỪ CHỐI

coway

XỬ LÝ TỪ CHỐI

Tình huống 1: Không phải khách hàng của Coway.

Cách giải quyết: Giới thiệu khách hàng về công ty

Tình huống 2: Khó vào được nhà

Cách giải quyết: Sử dụng những cách sau để thu hút sự chú ý của khách hàng.

-Em đang tiến hành khảo sát về máy lọc nước và máy lọc không khí.

-Em có giải pháp để bảo vệ gia đình khỏi các bệnh do ô nhiễm nước, cung cấp giải pháp về nước và không khí.

-Em đang thực hiện khảo sát để tìm hiểu về việc mình có vấn đề gì với máy lọc nước và máy lọc không khí không.

-Em muốn chia sẻ những giải pháp để sống cuộc sống khỏe mạnh bằng việc sử dụng nước và không khí trong lành.

Tình huống 3: Khách hàng nói rằng họ đã biết về máy lọc không khí và máy lọc nước.

Cách giải quyết: Nói về công nghệ mới và các chứng chỉ để tạo sự tò mò của khách hàng.

XỬ LÝ TỪ CHỐI

Dịch vụ vệ sinh và bảo trì bảo dưỡng hết sức quan trọng đối với chất lượng nước và chất lượng không khí.

Dịch vụ Tận tâm (Heart Service) của Coway giúp anh/chị quên thời gian kiểm tra máy lọc nước và không khí vì định kỳ có nhân viên Cody tới nhà kiểm tra và bảo dưỡng.

Những dòng sản phẩm này sẽ phù hợp với thiết kế nội thất bên trong nhà của bạn.

Nhân viên kinh doanh đặt lịch hẹn và thuyết phục khách hàng.

- Đảm bảo rằng cuộc nói chuyện không bị xao lãng
- Khơi gợi nhu cầu về máy lọc không khí và nước cung cấp không khí và nước trong lành, nhấn mạnh những lợi ích của sản phẩm này đối với gia đình.
- Trình bày những điểm vượt trội của sản phẩm.
- Giải thích công nghệ của sản phẩm.
- Gợi ý những sản phẩm phù hợp nhất.
- Giúp khách hàng nhận ra rủi ro bệnh tật do nguồn nước không đảm bảo gây ra và chi phí phát sinh

XỬ LÝ TỪ CHỐI

Máy lọc nước

Lý do 1: Mỗi quan tâm đối với sức khỏe

Liệu máy lọc nước có cứu sống tôi khỏi bệnh ung thư hay không?

Thưa anh/chị, chúng em cung cấp giải pháp phòng ngừa, không phải thuốc chữa. Giống như việc đội mũ bảo hiểm sẽ không giúp các anh/chị tránh được tai nạn mà chỉ mang lại nhiều cơ hội sống sót hơn khi tai nạn xảy ra. Chính vì thế anh chị cần phải phòng ngừa bằng cách quan tâm sức khỏe của mình ngay.

Lý do 2: Giá cả

Giá cả quá cao, tôi muốn một mức giá hợp lý hơn.

Vâng, sản phẩm của bên em cung cấp được cấp bằng chứng nhận đảm bảo chất lượng. Đồng thời Coway cung cấp dịch vụ Tận tâm (Heart Service) với tiêu chuẩn quốc tế. Coway có nhiều giải pháp hỗ trợ cho khách hàng giúp có thể sử dụng sản phẩm mà không lo về gánh nặng chi phí. Hơn nữa, anh/chị thực sự quan tâm và quyết định mua, em có thể xin chính sách ưu đãi áp dụng cho khách hàng MUA NGAY HÔM NAY.” HP giới thiệu chương trình khuyến mãi tại thời điểm đó.

XỬ LÝ TỪ CHỐI

Máy lọc nước

Lý do 3: Những thương hiệu khác

Máy lọc nước của tôi đã dùng được 10 năm nhưng vẫn hoạt động tốt. Tại sao tôi cần mua máy lọc nước mới?

Vâng, anh/chị hoàn toàn đúng khi sử dụng máy lọc nước. Máy hiện tại trong gia đình anh/chị sử dụng đang hoạt động tốt và có thể sẽ tiếp tục hoạt động trong nhiều năm tới. Tuy nhiên, thiết kế các mẫu cũ đó có nhiều nhược điểm trong thiết kế, dẫn đến không đảm bảo chất lượng nước như sử dụng bình áp kín, vòi nước không vệ sinh được. Các thiết kế này khiến khách hàng lầm tưởng chỉ cần thay lõi lọc là đã có nước sạch. Ngoài ra thiết kế cũ thường chiếm diện tích và thiếu các tính năng tiện ích trong quá trình sử dụng.

Coway đã phát triển một giải pháp cho tất cả những điều này, kết hợp giữa thiết kế, tính năng và giải pháp dịch vụ chăm sóc để đạt tới chất lượng cao nhất. Vì thế, chúng ta cần sử dụng những đời máy mới nhất để đảm bảo nguồn nước sạch cho gia đình sử dụng.

XỬ LÝ TỪ CHỐI

Máy lọc nước

Lý do thứ 3: Những thương hiệu khác

Tôi đang tìm mua những thương hiệu khác và tôi thấy khá hài lòng.

- “Em hoàn toàn tôn trọng quyết định của anh/chị. Tuy nhiên em có thể cùng bàn và hỗ trợ anh/chị đưa ra những quyết định tốt nhất cho sức khỏe của mình được không ạ?”

- “Tên thương hiệu anh/chị đang cân nhắc là gì ạ? ”

- “Đứng trước sự chọn lựa này, em xin đưa ra 2 điểm khác biệt lớn mà anh/chị có thể thấy rất rõ:

1. Coway luôn đồng hành cùng anh/chị với dịch vụ Tận tâm tiêu chuẩn quốc tế. Chuyên viên Cody của bên em hỗ trợ việc làm vệ sinh máy định kỳ. Các sản phẩm đảm bảo sức khỏe này cần được vệ sinh định kỳ để có chất lượng nước đầu ra đảm bảo tiêu chuẩn ạ.

2. Coway được cấp chứng nhận bởi Hiệp hội Nước Hoa Kỳ WQA/NSF. Chứng nhận chỉ có công ty đáp ứng các tiêu chuẩn nghiêm ngặt mới đạt được. Sản phẩm luôn nằm trong top những sản phẩm hàng đầu thế giới.

XỬ LÝ TỪ CHỐI

Máy lọc nước

Lý do 4: Tài chính

“Em đến vào tháng sau nhé vì anh chị dạo này đang eo hẹp về tài chính?”

“- Em hoàn toàn hiểu mình có mong muốn mua máy lọc nước (tên máy.....) Tuy nhiên mình đang cân đối khả năng chi trả.

Chắc chắn anh/chị đã ưng em máynày sau khi trao đổi cùng em rồi.

Trong tình trạng nguồn nước đang được cảnh báo ô nhiễm như hiện nay, để có sức khỏe tốt cho cả gia đình mỗi khi thức dậy thì việc đầu tư cho sức khỏe không thể cân đo bằng chi phí, đúng không ạ?

Bên em có các gói hội viên mình có thể cân nhắc , em lấy ví dụ : đối với máy CHP-264L với mức phí 18.000 đồng /1 ngày dịch vụ tương đương chưa đến 1 cốc cà phê hàng ngày (25K) là anh/chị đã có thể an tâm cho cả nhà. (Phân tích mức tối ưu chi phí nhất..... và chương trình khuyến mại áp dụng cho khách hàng mua sản phẩm NGAY hôm nay).

XỬ LÝ TỪ CHỐI

Máy lọc nước

Lý do 5: Thương hiệu Coway

Khách hàng: “Tôi chưa nghe nhiều về thương hiệu Coway”

- Anh/Chị dùng facebook không ạ? Cùng em tìm thử Coway nhé ạ. Đại lý của Coway đã có mặt tại thị trường Việt nam hơn 10 năm với các dòng sản phẩm được khách hàng tin yêu sử dụng. Năm 2020 Coway chính thức có trụ sở chính tại Việt Nam.

-Anh/Chị có thể xem đây ạ, có rất nhiều chia sẻ sau khi dùng xong máy lọc nước này (dẫn chứng chia sẻ của khách hàng)

- Em xin phép được chia sẻ thêm về thông tin công ty. Coway được thành lập từ năm 1989 với hơn 30 năm kinh nghiệm được hơn 11 triệu khách hàng tin yêu và hiện đang phủ sóng trên 60 quốc gia. Công ty đã có hơn 20 năm liên tiếp dẫn đầu thị trường máy lọc nước và máy lọc không khí ở Hàn Quốc.

XỬ LÝ TỪ CHỐI

- Công ty được cấp chứng nhận của Hiệp hội chất lượng nước Hoa Kỳ WQA. Chứng chỉ mà các công ty đạt các tiêu chuẩn nghiêm ngặt về chất lượng mới có thể đạt được.

- Như ban đầu em có giới thiệu, Sản phẩm Coway được nghiên cứu và lắp ráp tại Hàn Quốc. Coway có Trung tâm nghiên cứu và phát triển (R&D) quy mô lớn trị giá 60 tỉ KRW tại Seoul. Em xin giới thiệu thêm về công nghệ lọc nước của Coway (HP chỉ mô phỏng hình ảnh thực tế trên tài liệu công ty cho khách hàng xem)

Với lõi lọc thô đầu tiên đã loại bỏ các vật chất lớn dạng hạt to như cát, carbon hoạt tính, bụi, lông tóc...Tiếp đến là, lõi lọc trung gian (khử mùi, màu, clo...), lõi lọc chính (loại bỏ chất rắn, kim loại nặng ,vi khuẩn, vi rút, vi sinh vật), lõi lọc tạo vị (khử mùi, tạo vị ngon cho nước) và lõi lọc ngừa khuẩn giúp ngăn chặn sự sinh sôi của vi khuẩn. (xem hình ảnh trang 57)

Màng lọc chính Coway đều sử dụng công nghệ mới nhất là RO mang lại nguồn nước chất lượng nhất.

XỬ LÝ TỪ CHỐI

Hơn thế nữa, Coway còn đồng hành cùng anh/chị với dịch vụ Heart service/dịch vụ tận tâm - chuyên viên Cody bên em tới để thực hiện quy trình chuẩn dịch vụ quốc tế. Mình không phải lo lắng bận tâm với việc gọi phàn nàn về việc máy có vấn đề hay vệ sinh màng lọc định kỳ.

Sử dụng sản phẩm của Coway còn rất tiết kiệm về chi phí và hiệu quả so với các sản phẩm/giải pháp khác trên thị trường. Em sẽ tính để anh/chị tham khảo nhé.

Công cụ tính chi phí sử dụng điện và hiệu năng làm sạch của máy lọc nước và máy lọc không khí.



XỬ LÝ TỪ CHỐI

Máy lọc không khí

Lý do 1: Tài chính cá nhân

1. Khách hàng thấy rằng giá sản phẩm khá đắt

“- Em hiểu anh/chị đang cân nhắc giá cả và so sánh với các sản phẩm khác trên thị trường. Các khách hàng của em trước đây cũng giống như anh/chị nhưng đã thay đổi quan điểm khi sử dụng sản phẩm. Em xin phép làm rõ giúp anh/chị.

(Nhấn mạnh một số ưu điểm mà khách hàng quan tâm)

- Coway đồng hành và cam kết về chất lượng sản phẩm, dịch vụ. Các sản phẩm máy lọc không khí rất cần được vệ sinh bảo dưỡng định kỳ. Anh/chị không cần lo lắng về dịch vụ vệ sinh màng lọc và các dịch vụ định kỳ khác.

Bên em cung cấp phương thức thanh toán linh hoạt như thanh toán định kỳ và trả góp để khách hàng lựa chọn.

(HP đưa các giải pháp tối ưu chi phí hoặc các chương trình ưu đãi nếu có để thuyết phục khách hàng)

XỬ LÝ TỪ CHỐI

Máy lọc không khí

Lý do 1: Tài chính cá nhân

2. Khách hàng không có tiền

“Em hiểu nhu cầu của mình muốn mua một máy lọc không khí (tên thiết bị ...) nhưng đang cân nhắc đến chi phí..

Em biết anh/chị đang thích mẫu này..

Trong môi trường ô nhiễm thì khó có giấc ngủ sâu mà không bị đau đầu. Vì vậy việc đầu tư cho sức khỏe là hoàn toàn xứng đáng. Ngoài ra, nếu anh/chị lo lắng về tiền bạc, công ty em cung cấp các phương thức thanh toán linh hoạt. Ví dụ như gói thuê - chỉ với 16.000 VNĐ / 1 ngày đã gồm kèm với dịch vụ, chưa bằng giá một ly cà phê hàng ngày và anh/chị cảm thấy hoàn toàn thư giãn như ở nhà.

(HP đưa các giải pháp tối ưu chi phí hoặc các chương trình ưu đãi nếu có để thuyết phục khách hàng)

XỬ LÝ TỪ CHỐI

Máy lọc không khí

Lý do 2: Độ tin cậy của nhãn hàng

3. Khách hàng: "Tôi chưa nghe nhiều về thương hiệu Coway"

"- Anh/chị có tài khoản Facebook không ạ? Anh/chị có thể tìm kiếm từ khóa CowayVina trên Internet. Sản phẩm Coway đã được đại lý bán tại thị trường Việt Nam 10 năm và được khách hàng ưa chuộng. Năm 2020, Coway đã khai trương chi nhánh chính thức tại Việt Nam.

-Anh/chị hãy xem, đây là một số phản hồi của khách hàng. (cho khách hàng xem video phản hồi)

Em muốn chia sẻ thêm thông tin về công ty. Công ty Coway được thành lập năm 1989 với hơn 30 năm kinh nghiệm được hơn 11 triệu khách hàng tin tưởng và hoạt động kinh doanh trên 60 quốc gia.

Bên cạnh đó, Coway nhiều năm liền nằm trong danh sách Top 50 thương hiệu tốt nhất Korea.

XỬ LÝ TỪ CHỐI

Công ty đã có 12 năm liên tiếp dẫn đầu thị trường máy lọc nước và máy lọc không khí tại Hàn Quốc.

- Như ban đầu em có giới thiệu, Sản phẩm Coway được nghiên cứu và lắp ráp tại Hàn Quốc. Đồng thời Coway có Trung tâm nghiên cứu và phát triển (R&D) quy mô lớn và uy tín trên quốc tế trị giá 60 tỉ KRW tại Seoul, Hàn Quốc . Vì vậy, người tiêu dùng nhận được sự đảm bảo chặt chẽ về xuất xứ, chất lượng sản phẩm và dịch vụ chăm sóc khách hàng theo đúng tiêu chuẩn Coway Hàn Quốc.

Trước khi chính thức đến với Việt Nam, chi nhánh Coway tại Malaysia đã chinh phục thành công khách hàng tại đây và giữ vị trí số 1 kể từ khi thành lập vào năm 2006. Coway Malaysia đang không ngừng tăng trưởng về số lượng khách hàng và đã phục vụ hơn 3 triệu khách hàng trong tính đến quý III năm 2023.

XỬ LÝ TỪ CHỐI

Máy lọc không khí

Lý do 2: Độ tin cậy của nhãn hàng

4. Khách hàng: “Tôi chưa biết về chất lượng sản phẩm của Coway”

"- Anh/chị có tài khoản Facebook không ạ? Anh/chị có thể tìm kiếm từ khóa Coway trên Internet. Sản phẩm Coway đã được đại lý bán tại thị trường Việt Nam 10 năm và được khách hàng ưa chuộng. Năm 2020, Coway đã có văn phòng tại Việt Nam.

-Anh/chị hãy xem, đây là một số phản hồi của khách hàng. (cho khách hàng xem video phản hồi)

- Em muốn chia sẻ thêm thông tin về công ty. Công ty Coway được thành lập năm 1989 với hơn 30 năm kinh nghiệm được hơn 11 triệu khách hàng tin tưởng và hoạt động kinh doanh trên 60 quốc gia. Công ty đã có hơn 20 năm liên tiếp dẫn đầu thị trường máy lọc nước và máy lọc không khí tại Hàn Quốc.

XỬ LÝ TỪ CHỐI

- Theo như anh/chị đã biết, các sản phẩm của Coway được lắp ráp và nghiên cứu tại Hàn Quốc trước khi đến tay người tiêu dùng. Có Trung tâm Nghiên cứu và Phát triển (R&D) quy mô lớn ở Seoul, Hàn Quốc.

Em muốn giới thiệu thêm về công nghệ màng lọc của Coway. (Chỉ hình ảnh công nghệ lọc trên tài liệu công ty khi bạn mang tới cho khách hàng)

Bộ lọc đầu tiên đã loại bỏ bụi lớn, nấm mốc lớn, phấn hoa. Thêm vào đó, 3 tấm lọc ở giữa loại bỏ hoàn toàn nấm mốc nhỏ, phấn hoa và vi rút gây viêm phổi hoặc các khí độc hại, mùi hôi, khí formaldehyde, VOCs. Bộ lọc HEPA không chỉ loại bỏ bụi mịn mà còn loại bỏ 99,99% vi rút và vi khuẩn có hại khác với công nghệ khử trùng tối ưu.

Hơn nữa, Coway còn đồng hành cùng khách hàng với dịch vụ Heart service. Chuyên viên Cody định kỳ tới nhà vệ sinh/làm sạch màng lọc theo quy chuẩn quốc tế nên anh/chị không cần phải gọi điện để phàn nàn về các vấn đề với máy hoặc bộ lọc không sạch.

XỬ LÝ TỪ CHỐI

Máy lọc không khí

Lý do 3: Niềm tin sản phẩm

Khách hàng tin rằng sản phẩm không thể giải quyết các vấn đề liên quan đến không khí.

“Theo như bạn được biết, AQI cảnh báo mức độ ô nhiễm không khí ở Hà Nội đang ở mức cao, lên tới 170. Tình trạng này được coi là rất tồi tệ, và mọi người không nên ra ngoài.”

- “Ô nhiễm không khí được xác định bằng chỉ số vật chất hạt PM 2,5 và PM 10. Các hạt này xâm nhập vào đường hô hấp khi con người hít thở. (ảnh trang 62)

Các hạt bụi PM2.5 và PM10 được hình thành từ các chất như cacbon, sunfua, nitơ và các hợp chất kim loại khác. Các hạt bụi PM 2.5 có thể được tạo ra từ các hoạt động công nghiệp như đốt nhiên liệu hóa thạch, hoặc bụi từ các công trường xây dựng, đường phố, đốt rác, hỏa hoạn, khói thải từ công nghiệp. phá rừng, hút thuốc và đặc biệt là từ khí thải xe cộ. Sản phẩm của Coway có thể lọc bỏ các loại bụi siêu mịn có kích thước tới PM 0.01 nên anh/chị hoàn toàn có thể yên tâm.

XỬ LÝ TỪ CHỐI

Máy lọc không khí

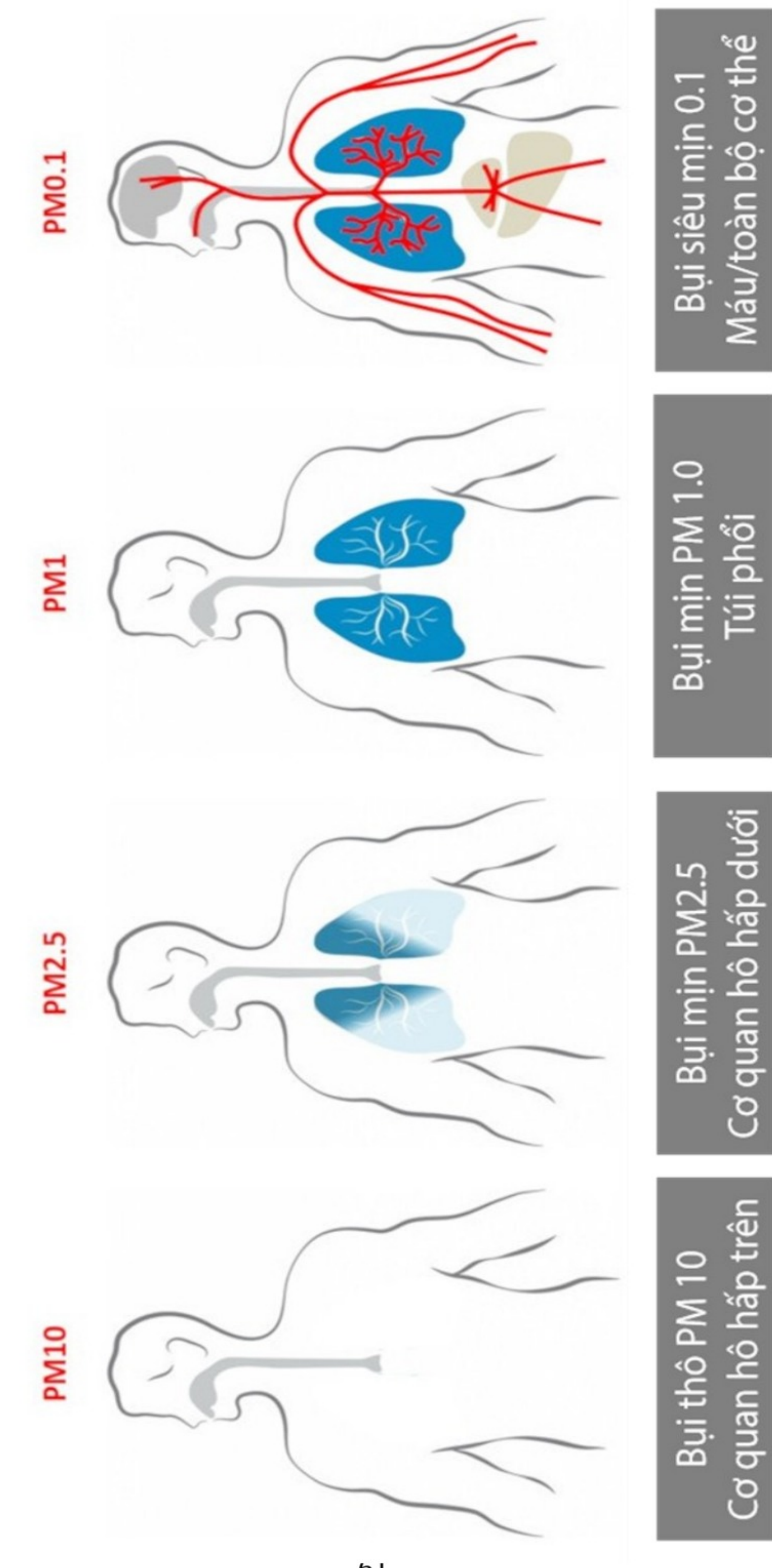
Anh/chị cũng thấy người lớn, trẻ em đều rất dễ mắc bệnh cúm, virus. Điều này luôn ảnh hưởng tới sức khỏe, chất lượng cuộc sống của mọi người. Em xin giới thiệu thêm về công nghệ màng lọc của Coway. (Chỉ hình ảnh mô phỏng trên tài liệu công ty)

Bộ lọc đầu tiên loại bỏ bụi lớn, nấm mốc lớn, phấn hoa trong môi trường xung quanh. Chưa kể 3 tấm lọc ở giữa loại bỏ hoàn toàn nấm mốc nhỏ, phấn hoa và vi rút gây viêm phổi hay các khí độc hại, mùi hôi, khí formaldehyde, VOCs. Bộ lọc HEPA chống vi rút cúm không chỉ loại bỏ bụi mịn mà còn loại bỏ 99,99% vi rút và vi khuẩn có hại khác với công nghệ khử trùng tối ưu.

Hơn nữa, Coway còn đồng hành cùng khách hàng với dịch vụ Heart service. Chuyên viên Cody định kỳ tới nhà vệ sinh/làm sạch màng lọc theo quy chuẩn quốc tế nên anh/chị không cần phải gọi điện để phàn nàn về các vấn đề với máy hoặc bộ lọc không sạch. Em tin rằng mình cũng đang lo lắng cho vấn đề không khí sạch của gia đình. Vậy anh/chị nghĩ chị chắc sẽ không chần chừ vì sức khỏe của mình và gia đình ạ.

XỬ LÝ TỪ CHỐI

Xâm nhập của bụi mịn <2,5 micron (PM 2.5)



XỬ LÝ TỪ CHỐI

Máy lọc không khí

Lý do 4: Các nhãn hàng khác

Tôi thích dùng các nhãn hàng mà người thân và bạn bè của tôi hay dùng.

-(Vậy ạ?) Vâng, thế anh/chị có thể chia sẻ hãng và loại máy mà người thân hay bạn bè anh/chị đang sử dụng được không?

- Bạn anh/chị khen máy của hãng K như thế nào ạ?

(Tế nhị khai thác thông tin và đưa ra sự so sánh về công nghệ và chất lượng cho khách hàng)

-Em nghĩ là mình cứ hỏi han thêm để thấy sản phẩm hãng K có phù hợp với nhu cầu gia đình mình không? Để anh/chị có những đánh giá khách quan nhất.

-Như em chia sẻ giới thiệu sản phẩm ban đầu với mình, sản phẩm của bên em chị cũng đánh giá đang phù hợp nhu cầu của gia đình mình. Đặc biệt là công nghệ và dịch vụ của bên em cao cấp, ngay từ thiết kế đến các tính năng đều rất tiện lợi cho người dùng.

XỬ LÝ TỪ CHỐI

- Nhắc lại lợi ích phù hợp với khách hàng

Trường hợp 1: Khách hàng có dấu hiệu muốn mua

Ngoài ra, bên em đang có chương trình rất ưu đãi tại thời điểm này nếu anh/chị quyết định mua hàng hôm nay.

Trường hợp 2: Khách hàng chưa quyết định mua.

Anh/chị cứ tìm hiểu thêm hãng K mà bên bạn anh/chị đang dùng để đưa ra quyết định đúng đắn nhất. Tuy nhiên em cũng xin khẳng định lại là chất lượng và dịch vụ bên em đáp ứng các nhu cầu của mình và bên em còn đi cùng gia đình mình dài hạn với Dịch vụ Heart Service - dịch vụ tận tâm định kỳ nhân viên Cody đến nhà chăm sóc vệ sinh theo quy chuẩn quốc tế.

Em xin lịch hẹn vào ...giờ/ngày...(sau 3 hôm) sẽ cùng anh/chị trao đổi thêm để có giải pháp tốt nhất cho gia đình mình ạ.

Em sẽ gửi anh/chị bản giới thiệu sản phẩm của Coway để anh/chị tìm hiểu thêm và có thể so sánh với các sản phẩm khác đang có mặt trên thị trường.

XỬ LÝ TỪ CHỐI

Máy lọc không khí

Lý do 5: Khách hàng thấy sản phẩm chưa thật sự cần thiết

Khách hàng: “Tôi sống ở khu vực có nhiều cây xanh” hoặc “Tôi tập thể dục thường xuyên nên tôi rất tự tin với sức khỏe của mình”

(Quan sát trước khi khen ngợi đồng cảm) Vâng. Em nhìn thấy mình da rất đẹp chắc chắn sức khỏe của mình cũng rất ổn.

Em cũng xin phép chia sẻ thêm. Bằng mắt thường thì em hay anh/chị khó có thể có đánh giá chính xác về môi trường xung quanh nơi mình sống có trong lành không hoặc chúng ta có đang tiếp xúc với hoá chất mùi tẩy rửa nào không.

Em lấy 1 ví dụ thực tế nhất để anh/chị cảm nhận:

- Phòng khách nhà mình thường có bụi, các hạt diesel, hợp chất hữu cơ dễ bay hơi từ sơn, keo và vecni, chất bảo quản gỗ, vật dụng vệ sinh, thiết bị văn phòng, đồ nội thất
- Các vi sinh vật như vi khuẩn, nấm mốc (nấm), nấm men, vi rút

XỬ LÝ TỪ CHỐI

- Phần hoa của cây trồng trong nhà và ngoài trời
- Kể cả ở máy điều hoà nhiệt độ của mình không thể loại bỏ mầm bệnh và mùi hôi.
- Các vi sinh vật như vi khuẩn, nấm mốc (nấm), nấm men, vi rút
- Phần hoa của cây trồng trong nhà và ngoài trời
- Kể cả ở máy điều hoà nhiệt độ của mình không thể loại bỏ mầm bệnh và mùi hôi.

Chính vì thế anh/chị nên có những hành động để bảo vệ mình và nâng cao chất lượng sống của bản thân.

Hơn nữa sức khỏe của chúng ta sẽ suy giảm theo thời gian, do tuổi tác, do căng thẳng ..., do đó anh/chị nên tham khảo việc sử dụng các sản phẩm bảo vệ sức khỏe của bên em ngay từ bây giờ là điều mình nên cân nhắc ạ.

Em mời chị xem video máy lọc không khí khử khói thuốc lá để chị tham khảo ạ.

1. <https://www.youtube.com/watch?v=EeWVoW6lhxo>

2. <https://www.youtube.com/watch?v=xq7qhlxCgyQ>

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

1. Tại sao mà tôi nên mua từ nhân viên kinh doanh chứ không phải mua ở cửa hàng hay là mua trực tuyến.

Nếu anh/chị mua từ em thì anh/chị cũng sẽ tương tác trực tiếp với công ty, ngay cả việc xuất hóa đơn cũng do công ty trực tiếp thực hiện. Ngoài ra, em sẽ hỗ trợ trực tiếp cho anh/chị, từ đặt hàng, giao hàng đến lắp đặt. Em xin gửi anh/chị thông tin liên hệ và sẽ đến thăm anh/chị theo định kỳ để kiểm tra xem máy lọc nước của anh/chị hoạt động như thế nào.

2. Máy lọc nước lọc sạch nhưng sẽ loại bỏ các khoáng chất cần thiết

Kim loại nặng như chì, natri sẽ không bị loại bỏ bằng cách đun sôi. Uống nước có chì và natri sẽ ảnh hưởng rất lớn đến hệ tim mạch.

Máy lọc nước tinh khiết không bổ sung khoáng chất.

Còn đối với các mẫu mã có bổ sung khoáng chất thì các chất đó là nhân tạo. Anh/chị phải uống nhiều nước mới có thể đảm bảo lượng khoáng chất cần thiết cho cơ thể. Vì vậy em khuyên mình nên bổ sung tự nhiên bằng thực phẩm sạch và vitamin theo khuyến cáo thì cơ thể sẽ dễ hấp thụ và đảm bảo sức khỏe lâu dài.

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

3. Sau khi tôi mua sản phẩm thì khi nào Coway đến lắp đặt để tôi sử dụng sản phẩm?

Sau khi em hỗ trợ anh/chị hoàn tất thủ tục mua hàng, bộ phận chăm sóc khách hàng của Coway sẽ gọi điện hẹn thời gian lắp đặt phù hợp nhất cho mình ạ.

4. Tôi có thể chấm dứt hợp đồng khi chấm dứt hợp đồng thuê trước hạn không ?

Việc mình dừng hợp đồng em tin là sẽ rất hiếm khi xảy ra khi mình đã quyết định sử dụng sản phẩm Coway của bên em. Với chất lượng sản phẩm cũng như đội ngũ chăm sóc khách hàng sẽ làm mình hài lòng trong suốt quá trình sử dụng.

Tuy nhiên giả định mình muốn dừng đơn phương dừng hợp đồng trước thời hạn thì sẽ có chính sách phí huỷ hợp đồng ạ.

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

5. Ưu thế cạnh tranh của Coway so với các dòng máy lọc không khí, máy lọc nước trên thị trường là gì? Cụ thể là không khí lọc xong và nước lọc xong có gì hơn?

a/ Lọc nước:

- Đủ số lõi lọc cần thiết (không chạy theo tiêu chí số lượng lõi), đảm bảo là nước tinh khiết và vị ngọt dễ uống (không pha trộn các thành phần khác). Việc bổ sung khoáng chất nên được bổ sung từ các nguồn thực phẩm tự nhiên (rau quả, trứng sữa, ...), không bổ sung khoáng từ các nguồn nhân tạo (lõi lọc bù khoáng), mập mờ thông tin về thành phần bổ sung.
- Coway không dùng bình áp kín vì không thể vệ sinh. Máy Coway dùng bình chứa dạng mở có thể vệ sinh, súc rửa dễ dàng, được tích hợp lõi gốm khử khuẩn trong bình chứa.
- 100% lõi lọc được nghiên cứu, sản xuất với công nghệ Hàn Quốc.
- Thông minh và an toàn: cảm biến chống tràn, cảm biến mức nước thấp bảo vệ bình nóng-lạnh, khóa vòi nóng.

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

- Đầu vòi lấy nước có thể tháo rời để vệ sinh
- Thao tác sử dụng đơn giản
- Chức năng Eco tiết kiệm điện (260L, 18AR)
- Thiết kế đẹp, nhỏ gọn, sang trọng, lấy được nhiều loại nước sử dụng quanh năm
- Chất lượng nguồn nước đầu ra đạt chứng chỉ cao nhất trong ngành lọc nước thế giới theo tiêu chuẩn của WQA/NSF. Chưa thương hiệu lọc nước nào của Việt Nam đạt được yêu cầu của chứng chỉ này
- Máy lọc số 1 tại HQ và Malaysia.
- Xuất xứ: Hàn Quốc.

b/ Lọc không khí:

- Xuất xứ: Hàn Quốc
- Thiết kế đẹp, sang trọng đạt nhiều giải thưởng thiết kế uy tín trên thế giới
- Chế độ sử dụng: Sản phẩm có nhiều chế độ, đáp ứng nhu cầu khác nhau của người dùng
- Cảm biến bụi rất nhạy và có thể điều chỉnh độ nhạy.
- Hệ thống màng lọc chất lượng cao, có thể lọc bỏ các loại bụi siêu mịn hoặc virus có kích thước tới 0.01µm.

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

- Máy lọc không khí quan trọng nhất 2 tiêu chí: công suất lọc và độ ồn. Máy lọc không khí Coway được thiết kế mạnh mẽ với kích thước nhỏ gọn, đáp ứng nhiều không gian sinh hoạt khác nhau. Sản phẩm còn hoạt động rất tiết kiệm điện năng kể cả sử dụng nhiều giờ liên tục.
- Độ ồn luôn thuộc top có độ ồn nhỏ nhất thị trường
- Thiết kế hút gió từ mặt trước, hiệu suất lọc cao và nhanh chóng làm sạch không gian sống
- Màng lọc nhiều chủng loại đa dạng, chất lượng cao, đáp ứng nhu cầu cao nhất về lọc không khí.
- Nguyên liệu/Vật liệu: chất lượng cao, an toàn cho người sử dụng
- An toàn: Mở nắp là máy tự động tắt
- Trải nghiệm sử dụng tiện lợi, cao cấp
- Một số tính năng đặc biệt: điều khiển cảm ứng, đa hướng gió , tiết kiệm điện , cảm biến mùi, ...

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

6. Chị chỉ mua sản phẩm không thôi thì chính sách bảo hành như thế nào ?

Các sản phẩm của Coway được bảo hành 01 năm kể từ ngày mua cho các lỗi của nhà sản xuất.

Các linh kiện tiêu hao như lõi lọc, màng lọc sẽ không thuộc phạm vi bảo hành.

Bên cạnh đó, các lỗi về ngoại quan như trầy xước, nứt vỡ hoặc các lỗi khác có nguyên nhân từ phía khách hàng như sử dụng sai nguồn điện, tự ý tháo lắp sửa chữa sản phẩm không theo hướng dẫn của nhà sản xuất sẽ không nằm trong chế độ bảo hành của Coway.

7. Chưa đến thời hạn thay lõi lọc nước, nếu chị muốn thay thì công ty có hỗ trợ ko?

Việc thay lõi lọc sẽ tuân theo chu kỳ khuyến nghị của nhà sản xuất Coway, trong trường hợp chị muốn thay lõi lọc nước trước thời hạn công ty sẽ hỗ trợ đáp ứng nhu cầu dựa theo tình huống cụ thể. Chị có bất cứ nhu cầu nào hãy liên hệ để bên em hỗ trợ xử lý ngay.

coway

Công ty TNHH CowayVina

Tầng 9, Tòa nhà Peakview, 36 Hoàng Cầu, Quận Đống Đa, Hà Nội, Việt Nam

Tel: (+84) 0243 7590 888 - Website: www.cowayvina.com.vn