

# BÍ QUYẾT ĐẠT CHỈ TIÊU KHI QUẢN LÝ TEAM SALES TỪ XA





Đối với nhiều chuyên gia, làm việc từ xa đã trở thành khái niệm bình thường. Tuy nhiên đối với đội ngũ nhân viên thì khác. Thực tế, hoàn toàn có thể bán hàng dù không ngồi tại văn phòng. Với Cấp quản lý, dẫn dắt đội ngũ sao cho họ vừa đạt chỉ tiêu, vừa có thể thích nghi với môi trường và phong cách làm việc mới là điều vô cùng quan trọng.

Tùy thuộc vào thói quen làm việc của team, bạn có thể tùy biến và thay đổi để tiếp cận mục tiêu doanh số thành công nhất.



## Thách thức trong việc quản lý

Làm việc từ xa sẽ là trở ngại cho đội ngũ bán hàng cũng như cấp quản lý, khi mọi người đã quá quen trực tiếp giải quyết công việc cùng nhân viên. Chắc chắn khi làm việc từ xa, bạn cũng sẽ gặp phải những trở ngại trong việc **hỗ trợ** và **giúp đỡ lẫn nhau**.

## Một vài khó khăn bạn sẽ gặp sẽ là:

- Cảm thấy áp lực vì phải duy trì trạng thái “Đang hoạt động” 24/7.
- Giúp các thành viên trong team nhận được sự hỗ trợ và đảm bảo năng suất làm việc không giảm dù làm việc tại gia.
- Thiếu vắng tương tác trực tiếp giữa người và người, cơ hội để cùng kết nối làm việc sẽ giảm đi đáng kể.

Khi được hỏi về những bài học đắt giá nhất giúp vượt qua thời điểm khó khăn này, đây là những gì mà đội ngũ quản lý bán hàng từ HubSpot đã chia sẻ:



# Bí kíp quản lý đội ngũ bán hàng từ xa

**1**  
Thiết lập các kênh  
liên lạc rõ ràng

**2**  
Tạo thói quen và nhất  
quán về lịch trình

**3**  
Đặt mục tiêu có thể  
đo lường được và KPI

**4**  
Đầu tư thời gian cho việc  
xây dựng nhóm từ xa

**5**  
Nghĩ ra những cách  
sáng tạo để xây dựng  
mối quan hệ

**6**  
Tập trung vào các chiến  
lược hỗ trợ bán hàng từ xa




## Thiết lập các kênh liên lạc rõ ràng

Theo báo cáo Việc làm từ xa của HubSpot vào năm 2019, có **29% nhân viên** cho biết **giao tiếp với đồng nghiệp chính là khó khăn lớn nhất** mà họ phải đối mặt khi làm việc từ xa. Nếu buộc phải làm việc gián tiếp, các công cụ kỹ thuật số sẽ hỗ trợ giao tiếp vô cùng hiệu quả.



**Thiết lập  
các kênh liên  
lạc rõ ràng**

Các công cụ chat như Slack cực kỳ phù hợp để gửi các tin nhắn ngắn nhưng cần phản hồi nhanh chóng. Phần mềm gọi video như Zoom có thể ứng dụng cho các cuộc họp 1-1 hoặc các cuộc gặp mặt trực tuyến mà cuộc gọi truyền thống vốn không đáp ứng được.



**Bạn cần chú trọng giao tiếp nhiều hơn mức bình thường.** Bất cứ khi nào thấy thông báo hay tin nhắn đến mà bạn không thể xử lý kịp thời, hãy để lại vài dòng giúp cho phía bên kia biết rằng bạn đã nhận tin nhắn và sẽ giải quyết công việc ngay khi có thể. **Thay đổi trạng thái khi bạn không có mặt tại bàn làm việc**, việc này giúp mọi người biết bạn không thể phản hồi ngay lập tức.

## Tạo thói quen và nhất quán về lịch trình

Theo Senior Sales Manager của HubSpot, ông Tiki Biswal, lịch trình và thói quen nhất quán là điều cần thiết để quản lý một team hiệu quả. Ông chia sẻ:

SEP OCT NOV

02

“Để giữ liên lạc, bạn nên lên lịch các cuộc họp và gặp mặt online thường xuyên hơn. Một mẹo nhỏ mà tôi luôn sử dụng khi làm việc với nhân viên của mình chính là cho họ biết lịch làm của mình. Nó giúp chúng tôi có tầm 1 tiếng rưỡi mỗi ngày để bàn bạc.”

**Hãy thường xuyên xem lại cường độ các buổi họp để có thể điều chỉnh và cải thiện sao cho phù hợp với những thay đổi mới và có thể hỗ trợ nhân viên khi họ cần.**





## Đặt ra mục tiêu có thể đo lường được và KPI

Nhân viên của bạn có biết chính xác họ đang được đo lường và đánh giá bằng cách nào không?

Liệu những mục tiêu hiện tại mà tổ chức bạn đang hướng đến có phản ánh được môi trường và cơ cấu mới của tổ chức không?

---

## Đặt ra mục tiêu có thể đo lường được và KPI

Bà Alison Bridgman, Senior Sales Manager của HubSpot cho biết, dựa vào dữ liệu để thúc đẩy các cuộc trò chuyện phát triển với nhân viên công ty. Bà nói:

“Hãy có niềm tin và dựa vào số liệu thực tế. Chỉ vì không thấy ai đó làm việc không có nghĩa là họ hoàn toàn chả làm gì cả. Các dữ liệu và báo cáo mà họ cung cấp hàng ngày giúp bạn dễ dàng theo dõi công việc đang tiến triển tới đâu, có đang trong quá trình hướng đến mục tiêu hay không?”

**Từ đó giúp nhân viên của bạn tiến gần hơn đến mục tiêu doanh số.”**





## Đầu tư thời gian cho việc xây dựng nhóm từ xa

Cảm thấy cô đơn và mất kết nối với đồng nghiệp là mối bận tâm mà những nhân viên làm việc từ xa gặp phải. Trên thực tế, 20% nhân viên làm việc từ xa toàn thời gian cho biết họ cảm thấy cô đơn hầu như mỗi ngày, 35% nhân viên khác nói rằng họ cảm thấy cô đơn từ hai đến ba ngày trong tuần. Tạo cơ hội để nhân viên trao đổi về sở thích hoặc tổ chức các trò chơi team-building trực tuyến.



## Tìm cơ hội xây dựng mối quan hệ

Tạo mối quan hệ với nhân viên là điều kiện thiết yếu để xây dựng thành công. Theo Business Insider, quản lý chiếm được lòng tin của nhân viên sẽ giúp xây dựng một đội ngũ làm việc nhiều năng lượng hơn, giảm căng thẳng nội bộ cũng như hạn chế tối đa việc nhân viên nghỉ phép.



## Tìm cơ hội xây dựng mối quan hệ

Đối với Tiki Biswal, ông tập trung xây dựng lòng tin với nhân viên của mình bằng cách:

“Khi bắt đầu phải làm việc từ xa, khó khăn lớn nhất tôi gặp phải chính là tìm cách hiểu rõ nhân viên của chính mình. Tìm ra động lực thúc đẩy họ là gì để có thể cùng nhau hướng đến mục tiêu. Thường xuyên có những buổi “cà phê” trên Zoom để tán dóc, bàn những chuyện không dính đến công việc.”

Xây dựng hướng dẫn “cách làm việc với tôi” cho đồng nghiệp bằng các câu hỏi:

- Những phẩm chất tôi đánh giá cao
- Mục tiêu hoặc trọng tâm hiện tại
- Giờ làm việc và múi giờ của tôi
- Nếu không khẩn cấp thì bạn có thể liên lạc với tôi bằng cách nào (Nêu rõ những ứng dụng bạn ưu tiên như: Slack, Email,...)
- Tôi nhận và đưa ra feedback như thế nào?
- Tôi thích nói về điều gì?

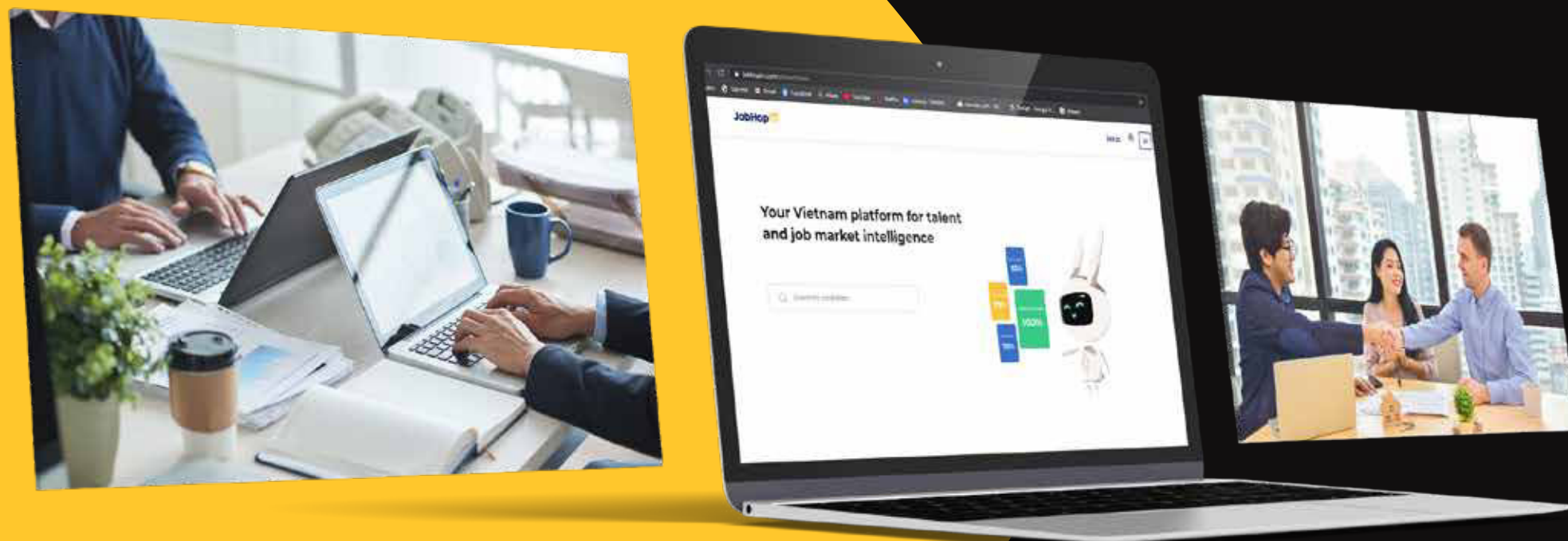
**Luôn biết giới hạn của mình cũng như ghi nhớ phong cách làm việc của nhân viên. Tìm cách để liên tục xây dựng lòng tin, ngay cả không làm việc trực tiếp với nhau.**



## Tập trung vào các chiến lược hỗ trợ bán hàng từ xa

Để quản lý hiệu quả, bạn cần cung cấp cho nhân viên của mình kiến thức về công cụ, các nguồn lực họ cần để thành công. Lúc này là thời điểm tốt để bạn lên một kế hoạch hỗ trợ bán hàng, hãy xem các gợi ý dưới đây:

**Tập trung vào  
các chiến lược  
hỗ trợ bán hàng  
từ xa**



**Lập danh mục và tối ưu  
hóa nội dung bán hàng**

Chắc chắn nhân viên có thể truy cập vào dữ liệu công việc bất cứ lúc nào họ cần, đặc biệt khi phải làm việc từ xa trong dịch.

**Khai thác triệt để chức  
năng video cho mục  
đích training**

Tận dụng Zoom để vừa trợ giúp, vừa training nhân viên thông qua công cụ share màn hình.

**Điều chỉnh lại quy trình  
bán hàng**

Xem lại quy trình bán hàng hiện tại để đảm bảo không có bất kỳ khó khăn nào cho nhân viên. Nên định kỳ kiểm tra các giao dịch và cùng bàn bạc với nhân viên nếu có lỗi phát sinh.

**Để nhân viên toàn  
quyền quyết định quy  
trình làm việc của họ  
miễn là nó hiệu quả**

Cách để xây dựng lòng tin với nhân viên chính là đặt niềm tin ở họ trước. Cho phép nhân viên chủ động tạo ra không gian làm việc hiệu quả cũng như tự nắm bắt thành công của riêng họ.

Khi khám phá các công cụ hữu ích hoặc chiến thuật để giúp đẩy nhanh doanh số bán hàng, đừng quên chia sẻ cùng các thành viên trong team. Mặc dù làm việc từ xa có thể là một sự thay đổi lớn đối với một số team sales, nhưng hãy linh hoạt và sẵn sàng thích ứng để đạt được mục tiêu của chung.