**ĐÁNH GIÁ CÁC PHƯƠNG PHÁP BÁN HÀNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN**

**TẠI CÁC DOANH NGHIỆP KINH DOANH ĐIỆN MÁY**

**TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HUẾ**

***ThS. Lê Ngọc Anh Vũ & ThS. Võ Phan Nhật Phương***

***Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế***

**Tóm tắt:** *Mục đích của nghiên cứu này là đánh giá các phương pháp bán hàng (Sales Methodology) đối với khách hàng cá nhân tại các doanh nghiệp kinh doanh điện máy trong bối cảnh cụ thể là thành phố Huế. Với mục đích này, tác giả đã phỏng vấn 8 nhà quản lý, 31 nhân viên bán hàng tại các doanh nghiệp kinh doanh điện máy và 97 khách hàng đã từng mua hàng tại những doanh nghiệp này. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra rằng các doanh nghiệp kinh doanh điện máy trên địa bàn Thành phố Huế có sự quan tâm đến việc áp dụng các phương pháp bán hàng cho doanh nghiệp, đặc biệt là các phương pháp bán hàng mới có sự hiệu quả, tuy nhiên mức độ quan tâm và áp dụng là không giống nhau. Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng khách hàng đã có nhiều sự thay đổi đáng kể, họ không chỉ quan tâm đến việc mua hàng đơn thuần mà còn mong muốn các nhân viên bán hàng thấu hiểu họ hơn, đưa ra các giải pháp để giải quyết các nhu cầu, vấn đề của họ hơn là trình bày về sản phẩm. Bài viết đã tổng hợp lại các lý thuyết về phương pháp bán hàng từ đó có thể sử dụng trong giảng dạy và các nghiên cứu về sau. Nghiên cứu cũng đã cho thấy tầm quan trọng của phương pháp bán hàng và kết quả có thể hữu ích cho các tổ chức, doanh nghiệp nói chung và các doanh nghiệp kinh doanh điện máy nói riêng nhằm phục vụ khách hàng tốt hơn, cho khách hàng những trải nghiệm mua hàng tốt hơn.*

**Từ khóa:** *Bán lẻ, Phương pháp bán hàng, Quy trình bán hàng*

**EVALUATION OF SALES METHODOLOGIES TOWARDS INDIVIDUAL CUSTOMERS AT ELECTRONICS STORES: A CASE STUDY IN HUE CITY**

**Abstract:** *The purpose of this study is to evaluate sales methodologies for individual customers in electronics stores in the specific context of Hue city. For this purpose, the author interviewed 8 managers, 31 sales staff and 97 individual customers. Research results show that electronics stores in Hue city are interested in applying sales methodologies for their businesses, especially new effective sales methodologies. Research also shows that customers have had many significant changes, they are not only interested in purchasing but also expect sales staff to understand them better, offer solutions to solve their needs/problems rather than presenting the product. This article has summarized the theories of sales methodologies that can be used in teaching and future research. Research has also shown the importance of sales methodologies and the results can be useful for organizations and electronics stores to serve individual customers better, giving customers the best customer experience.*

**Keywords**: Retail, Sales Methodologies, Sales Process