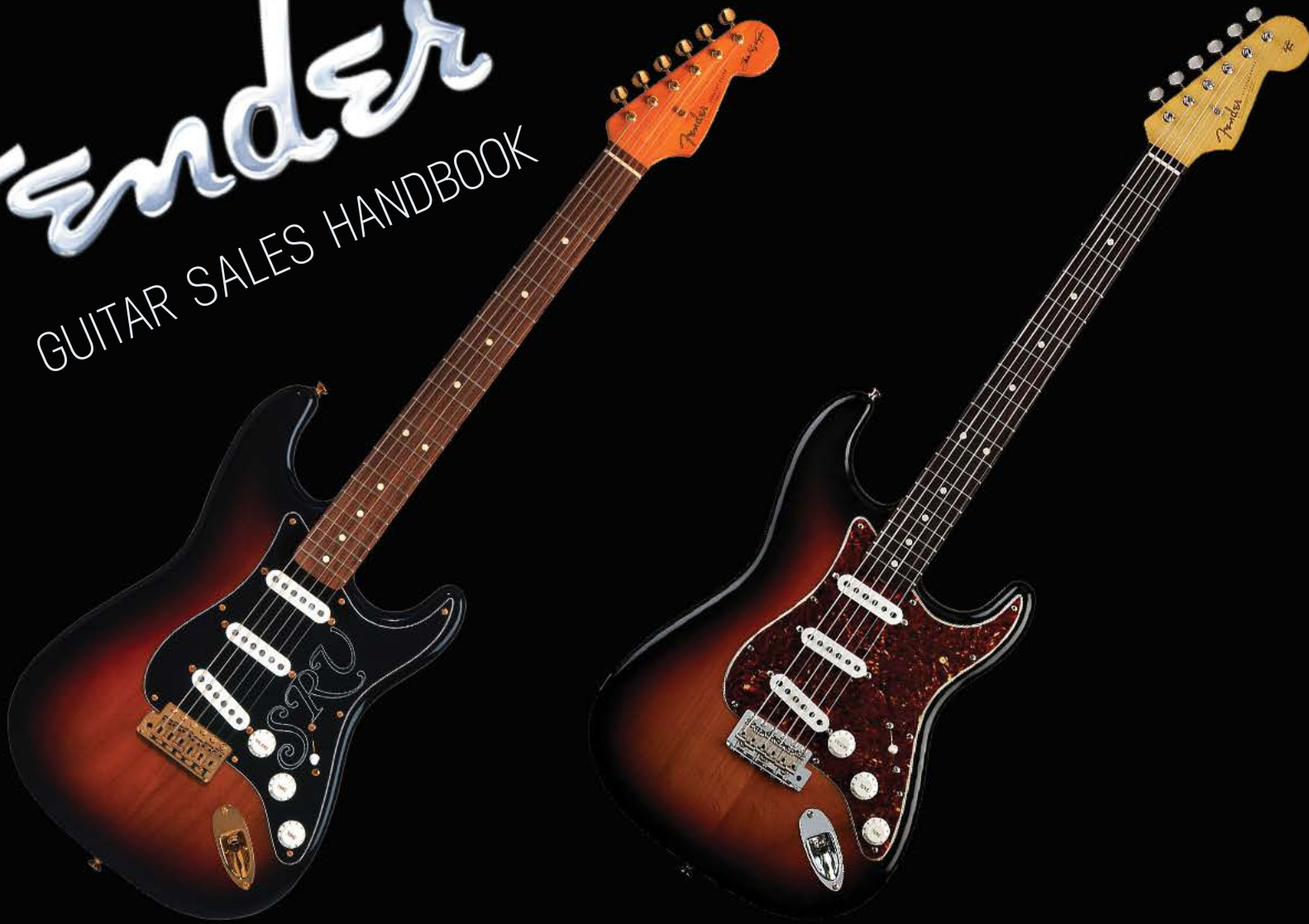


Fender

GUITAR SALES HANDBOOK



A GUIDE FOR SALES PROFESSIONAL



NỘI DUNG

VỀ FENDER GUITAR

CÁC GIÁ TRỊ CỐT LÕI

- CHẤT LƯỢNG TỐT NHẤT (GOOD QUALITY & TECHNICAL)
- VẺ ĐẸP (BEAUTY)
- GIÁ TRỊ LỊCH SỬ TRONG ÂM NHẠC THẾ GIỚI (MAKE HISTORY)

THÔNG TIN SẢN XUẤT & THÔNG TIN KỸ THUẬT

HIỂU VỀ KHÁCH HÀNG

HIỂU VỀ KHÁCH HÀNG

LÀM THẾ NÀO ĐỂ BÁN FENDER GUITAR

DỊCH VỤ

TẠI SAO CHĂM SÓC GUITAR LÀ QUAN TRỌNG?

SERVICE

HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG :

- QUÁ TRÌNH BÁN HÀNG
- QUÁ TRÌNH VẬN CHUYỂN
- SAU KHI BÁN HÀNG

NHỮNG VẤN ĐỀ KỸ THUẬT THƯỜNG GẶP

CÔNG VIỆC CỦA NGƯỜI BÁN HÀNG

3 VIỆC NGƯỜI BÁN HÀNG CẦN PHẢI BIẾT

7 KỸ NĂNG CỦA NGƯỜI BÁN HÀNG CHUYÊN NGHIỆP

NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP (FAQ)

VỀ FENDER GUITAR

Fender Guitar là thương hiệu Guitar của Mỹ, được thành lập từ năm 1946. Fender là một trong những thương hiệu tên tuổi bậc nhất thế giới, có ý nghĩa to lớn trong lịch sử âm nhạc Thế Giới, được nhiều nghệ sĩ nổi tiếng ở khắp nơi trên thế giới sử dụng và Fender cũng góp phần tạo nên tên tuổi của những nghệ sĩ đó, có thể kể đến như Eric Clapton, Jimi Hendrix, John Mayer, Ritchie Blackmore (Deep Purple)...

Fender cũng là công ty sản xuất Guitar Acoustic, Electric Bass, Mandolins, Banjos, Guitar Amplifier, Bass Amplifier và PA Equipment. Fender có công ty con là Squier, và cũng sở hữu những tên tuổi sừng sỏ trong thế giới nhạc Rock như Jackson, Charvel, EVH và thương hiệu lâu đời, nổi tiếng ở dòng nhạc Jazz, Country là Gretsch



GIÁ TRỊ CỐT LÕI CỦA FENDER GUITAR

CHẤT LƯỢNG TỐT NHẤT

Fender là thương hiệu Guitar nổi tiếng hàng đầu của Mỹ, có ý nghĩa lịch sử to lớn đối với âm nhạc Thế giới

VẺ ĐẸP

Thiết kế độc đáo, thẩm mỹ, mang vẻ đẹp vừa mộc mạc, vừa sang trọng



GIÁ TRỊ LỊCH SỬ TRONG ÂM NHẠC THẾ GIỚI (MAKE HISTORY)

Từ những năm 60,70s với những nghệ sĩ lẫy lừng như Jimi Hendrix, Eric Clapton, David Gilmour (Pink Floyd)...cho đến tận ngày nay với những nghệ sĩ đương đại như Keith Urban, John Mayer, Flea & John Frusciante (Red Hot Chili Peppers)...

Hình ảnh của những nghệ sĩ tên tuổi đó đều gắn liền với cây đàn Fender. Những nhạc phẩm bất hủ, truyền cảm hứng đến bao thế hệ, tất cả đều được những nghệ sĩ đó thể hiện trên cây đàn Fender. Có thể nói, Fender đã góp phần tạo nên tên tuổi những người nghệ sĩ đó, và cũng chính họ, là những người đã tạo nên giá trị lịch sử của Fender đối với nền âm nhạc Thế giới.



ERIC
CLAPTON



DAVID
GILMOUR
[PINK FLOYD]



JIMI
HENDRIX



KEITH
URBAN



JOHN
MAYER



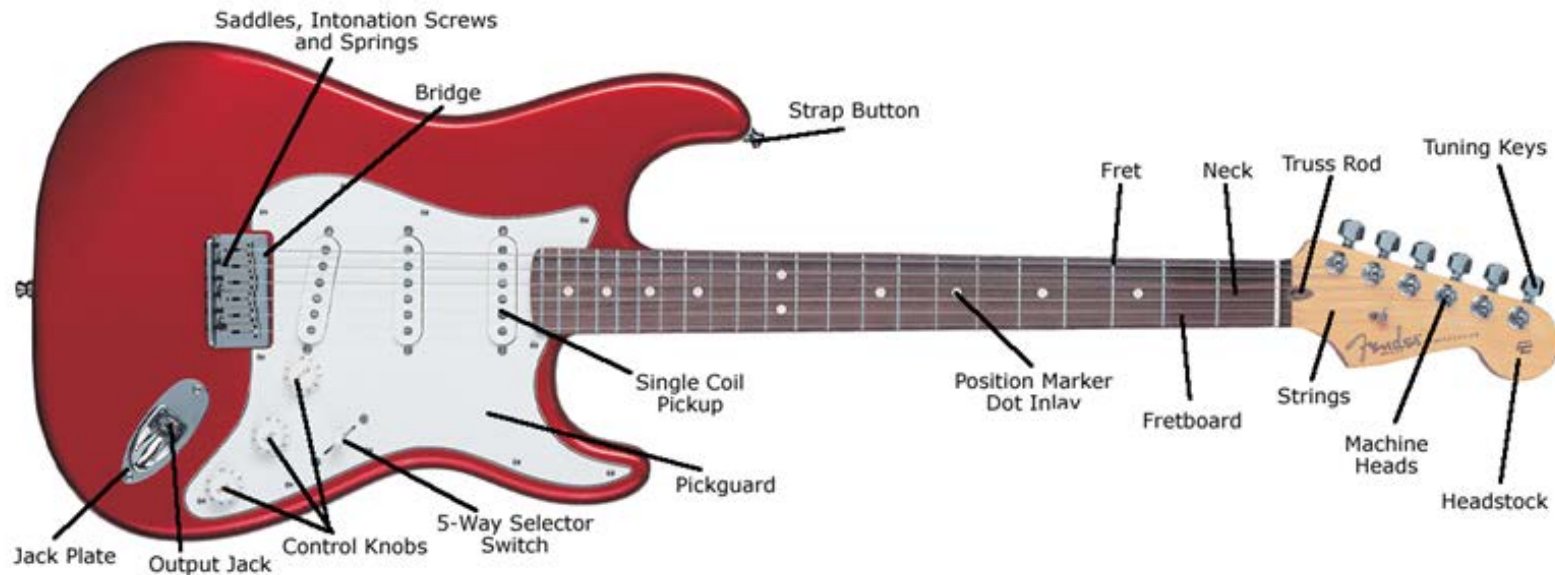
FLEA
*[RED HOT
CHILLI
PEPER]*

THÔNG TIN SẢN XUẤT

- **Nhà máy tại Indonesia & Trung Quốc:** chuyên sản xuất các dòng Guitar Acoustic, Guitar Squier, Jackson JS Series, Amplifier, Fender dòng Morden Player
- **Nhà máy tại Mexico:** sản xuất Fender các dòng Standard Mexico, Charvel các dòng Pro Mod
- **Nhà máy tại Mỹ:** sản xuất các dòng Pro, dòng cao cấp của Fender, Jackson, Charvel, EVH

THÔNG TIN KỸ THUẬT

1. CẤU TẠO ĐÀN GUITAR ĐIỆN (GUITAR CONSTRUCTION)



2. HỆ THỐNG PICK UP (PICKUP SYSTEM)

• Single coil Pick Up



Đàn sử dụng Pick Up Single Coil sẽ cho ra âm thanh sáng và nảy, âm thanh rất khi đánh tiếng Normal/ Clean, phù hợp với các dòng nhạc Pop, Blues, Jazz...

• Humbucker Pick Up



Đàn sử dụng Pick Up Humbucker sẽ cho ra âm thanh dày và uy lực, âm thanh rất hay khi đánh với tiếng Overdrive hoặc Distortion, phù hợp với các dòng nhạc Rock, Metal...

Do nhu cầu người chơi đàn đòi hỏi nhiều đặc tính khác nhau của Pickup nhằm đáp ứng sở thích về dòng nhạc mà đàn Guitar Điện Fender đã được cải tiến với nhiều phiên bản khác nhau về hệ thống Pick Up so với phiên bản truyền thống



Fender **SSS** Pickup



Fender **HSS** Pickup



Fender **HH** Pickup



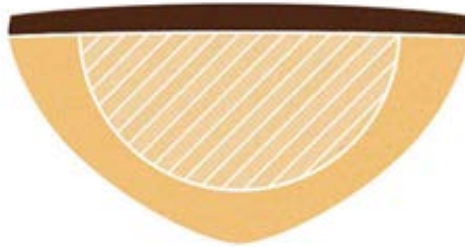
Fender **SH** Pickup

CẦN ĐÀN VÀ MẶT PHÍM (NECK & FINGERBOARD)

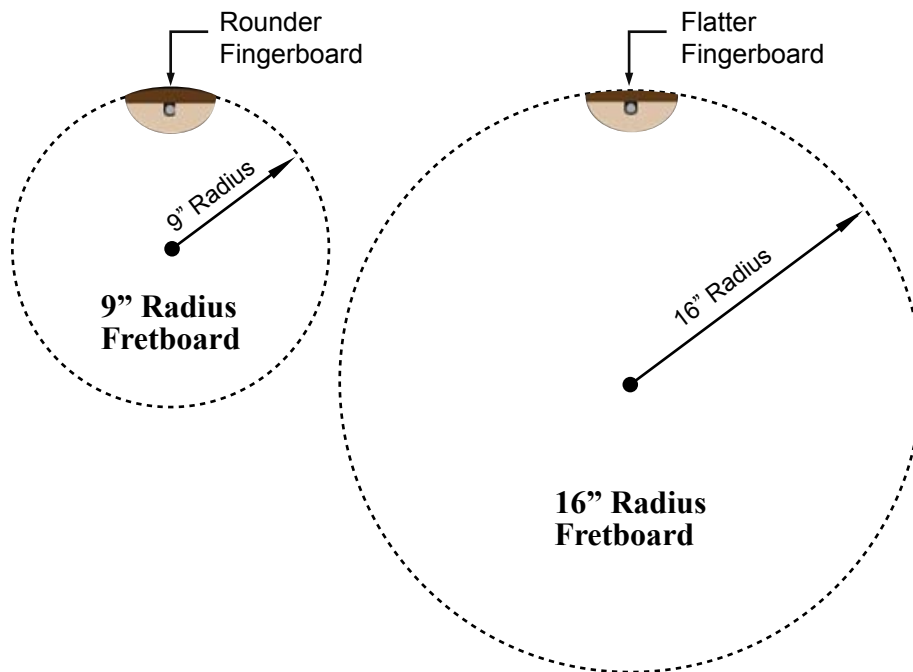
Cần đàn của Fender đa số được thiết kế với dáng C, có radius thông thường là 9,5"



"C" Shape



"V" Shape



Radius là thông số chỉ độ cong của mặt phím, Radius ảnh hưởng không nhỏ đến việc chơi Guitar của khách hàng.

Radius lớn, thường thấy ở những modern của Jackson, mặt phím sẽ tương đối phẳng, phù hợp đánh những câu solo tốc độ cao

Radius nhỏ, mặt phím sẽ cong nhiều, lực bấm tay sẽ tốt hơn, đánh Bending dễ hơn, phù hợp với những người thích Blues, Ballad...

CẦN ĐÀN VÀ MẶT PHÍM (NECK & FINGERBOARD)

Một yếu tố quan trọng khác ảnh hưởng đến quyết định mua hàng của khách hàng đó là mặt phím (Fingerboard) của cần đàn

Maple Fingerboard, cho ra chất âm tươi sáng, nảy, nhiều treble, cảm giác tay khi chơi rất mượt mà



Rosewood Fingerboard, cho ra chất âm sắc nét, nổi trội, cảm giác khi chơi rất ôm tay



HIỂU VỀ KHÁCH HÀNG

ĐỐI TƯỢNG KHÁCH HÀNG CỦA FENDER GUITAR

► **Tài chính:** Có thu nhập tốt - hãy giới thiệu những model cao cấp nhất của Fender như Pro Series, Elite, Customshop Series...



► **Tính cách:** Cá tính mạnh, có đam mê với Guitar điện



► **Mục đích sử dụng:** Biểu diễn sân khấu, chơi ban nhạc



LÀM THẾ NÀO ĐỂ BÁN ĐƯỢC GUITAR FENDER

Khi kết nối với khách hàng, chúng ta cần phải hiểu rõ nhu cầu khách hàng, sở thích, đặc biệt là về gu âm nhạc của họ để tư vấn chính xác những model phù hợp.

VD:

- Fender/Squier sẽ phù hợp với những dòng nhạc như Blues, Pop, Rock...
- Đối với khách hàng cá tính mạnh, thích nhạc Rock nặng, Metal...thì ta nên giới thiệu và tư vấn Jackson, EVH hoặc Charvel

*Tóm lại, ta cần cho khách hàng thấy những giá trị, những điều tốt nhất mà Fender Guitar có thể mang lại cho họ, **GIÚP** khách hàng lựa chọn được cây Guitar phù hợp nhất với đam mê, nguyện vọng của họ, mang lại những gì tốt nhất cho khách hàng.*

Đừng cố gắng bán, hãy GIÚP khách hàng mua.

*** Đối với nhóm khách hàng mua Guitar Điện, bạn sẽ dễ dàng bán được các sản phẩm liên đới như Amplifier, Pedal Effect, phụ kiện... Vì vậy, hãy trang bị cho mình kiến thức cơ bản về các loại Effect (Distortion, Overdrive, Delay, Reverb...) và các loại Amplifier...



HIỂU VỀ NHU CẦU KHÁCH HÀNG

TẠO KHÔNG GIAN THOẢI MÁI NHƯ Ở NHÀ

- **Không gian:** tạo không gian gần gũi, thoải mái như ở nhà
- **Giao tiếp:** Mời khách tham quan, mời họ trực tiếp trải nghiệm và trò chuyện để tìm hiểu sở thích của họ



NHỮNG KỊCH BẢN BÁN HÀNG

1 CHÀO ĐÓN VÀ XÁC ĐỊNH KHÁCH HÀNG

- Chào đón khách hàng và mời khách hàng tham quan Showroom
- Hỏi những câu hỏi thăm dò khách hàng về sở thích? Yêu thích dòng nhạc nào, nghệ sĩ nào?
- Gia đình có ai chơi Guitar không ?

2 GIỚI THIỆU FENDER GUITAR

- Để tôi/em giới thiệu với anh/chị về Fender: Fender là thương hiệu Guitar hàng đầu của Mỹ và của thế giới về Guitar điện, được rất nhiều nghệ sĩ nổi tiếng sử dụng

3 DEMO FENDER GUITAR

- Việc Demo Guitar Fender đòi hỏi nhân viên tại showroom phải là người có chuyên môn, có thể chơi được Guitar điện, biết sử dụng Pedal/ Effect (Phơ) và Amplifier
- Chọn những bản nhạc quen thuộc (có thể hỏi khách hàng). Ví dụ: Smoke on the Water, Hotel California, Wonderful tonight...
- Mời khách hàng trực tiếp trải nghiệm đàn Fender, để khách chơi thử và cảm nhận

4 CHO KHÁCH HÀNG SỰ TƯƠNG TƯỢNG

- Sử dụng kịch bản phù hợp với nhu cầu và sở thích của khách hàng
- Khơi dậy đam mê âm nhạc, đam mê biểu diễn của khách hàng
- Khơi dậy niềm tự hào, hãnh diện khi sở hữu cây đàn Fender

► Mục tiêu:

- Tạo không gian cởi mở, gần gũi, thân thiện hơn với khách hàng
- Đánh giá sự thưởng thức âm nhạc và kiến thức về âm nhạc của khách hàng, qua đó sẽ làm tăng thêm sự tin tưởng của khách hàng đối với nhân viên bán hàng

► Mục tiêu:

Truyền tải được những giá trị cốt lõi của Fender Guitar

► Mục tiêu:

Thể hiện vượt trội những tính năng, âm thanh nổi bật của Fender Guitar. Bạn sẽ không thể thuyết phục khách hàng tin những gì bạn giới thiệu về Fender nếu bạn không thể Demo

► Mục tiêu:

Khiến cho khách hàng thấy được những lí do họ cần lựa chọn Fender

MANG ÂM NHẠC VÀO CUỘC SỐNG

Hiểu về nhu cầu của khách hàng và trả lời họ về những lợi ích học đàn guitar

- Khách hàng đam mê và muốn học Guitar điện
- Trình bày ưu điểm phù hợp cho việc học đàn
 - + Cần đàn thẳng, độ cao (action) chuẩn => Bấm nhẹ tay
 - + Âm thanh chuẩn và hay
 - + Thân đàn gọn, kích cỡ vừa phải, có thể ôm và chơi đàn dễ dàng



NHU CẦU GIẢI TRÍ

- Khách hàng nhu cầu mua đàn để chơi nhạc với Backing Track giải trí ở nhà
- Đây là đối tượng khách hàng không quá quan tâm vào thông số kĩ thuật
- Trình bày thế nào để khách cảm nhận được
 - Vẻ đẹp
 - Thương hiệu hàng đầu của Mỹ về Guitar điện
 - Chất lượng âm thanh
 - Những khoảnh khắc âm nhạc trong cuộc sống



NHU CẦU BIỂU DIỄN CHUYÊN NGHIỆP

- Khách hàng là những nhạc sĩ, nghệ sĩ, nhạc công...
- Đây là đối tượng khách hàng có nhu cầu biểu diễn, chơi đàn trên sân khấu, phòng trà...
- Trình bày đặc trưng về âm thanh của Guitar Fender
- Nắm rõ các thông số kĩ thuật như : Gỗ, Mặt phím (Maple hay Rosewood), Pickup...
- Để khách tự trải nghiệm



DỊCH VỤ



TẠI SAO CHĂM SÓC GUITAR LÀ QUAN TRỌNG?

- Tầm quan trọng và lý do của việc chăm sóc cho Guitar Fender phải được truyền đạt đến khách hàng trong quá trình bán hàng
- Mỗi cây đàn Guitar Fender đều phải được đảm bảo sự chính xác về âm thanh, luôn trong tình trạng đúng chuẩn (In Tune), cần đàn luôn ổn định, action không quá cao cũng không quá thấp...
- Vì vậy, nhân viên bán hàng cần phải trang bị kiến thức về việc chăm sóc và bảo quản Guitar, nhằm duy trì Guitar Fender luôn trong tình trạng tốt nhất

CÔNG VIỆC BẢO HÀNH VÀ NHỮNG VẤN ĐỀ KỸ THUẬT THƯỜNG GẶP

Chỉnh cần / Truss Rod Adjustment

=> Nhằm duy trì sự ổn định của cần đàn

Pick Up

=> Đảm bảo Pick Up luôn hoạt động, không bị mất tiếng hoặc bị ù (Noise). Nếu bị mất tiếng, bạn cần phải mở Output Jack để kiểm tra lại các mối hàn



QUÁ TRÌNH BÁN HÀNG

- Showroom cần có ít nhất một nhân viên có đầy đủ kiến thức về Fender, biết chơi Guitar điện, hiểu biết về Amplifier và Pedal Effect, nắm các thông điệp bán hàng, các trả lời các câu hỏi, demo và bảo hành Guitar. Tất cả nhân viên bán hàng cần trang bị những kiến thức cho mình từ Sales Handbook này

QUÁ TRÌNH VẬN CHUYỂN

- Đảm bảo đàn ở trong trạng thái tốt nhất (Tune chuẩn, cần thẳng, dây mới...) khi giao cho khách
- Đảm bảo mọi thứ trôi chảy, hoàn hảo, thời gian vận chuyển chính xác

SAU KHI BÁN HÀNG

- Lưu giữ thông tin khách hàng để chăm sóc
- Sẵn sàng phục vụ, khắc phục các trình trạng kỹ thuật đã đề cập ở mục trên



CÔNG VIỆC CỦA NGƯỜI BÁN HÀNG

3. VIỆC NGƯỜI BÁN HÀNG CẦN PHẢI BIẾT

1. Làm thế nào để mô tả Fender Guitar?
2. Tại sao Fender lại khác biệt ?
3. Điều gì làm Fender trở nên độc đáo nhất?

7. KỸ NĂNG CỦA NGƯỜI BÁN HÀNG CHUYÊN NGHIỆP

1. Luyện tập sự tự tin về kiến thức sản phẩm và luyện tập cách để truyền đạt
2. Giới thiệu Fender cho mọi đối tượng khách hàng
3. Truyền tải được các thông điệp bán hàng cốt lõi
4. Xác định được nhu cầu và sở thích của khách hàng
5. Truyền tải được các tính năng của đàn đáp ứng được nhu cầu khách hàng
6. Kỹ năng chốt sale
7. Mang lại những gì tốt nhất cho khách hàng

NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP (FAQ)

1. Tôi mới tập chơi Guitar, tôi nên mua đàn giá bao nhiêu thì phù hợp?

- Để tìm được một cây Guitar ưng ý, phù hợp với bạn, bạn nên đến các Showroom Việt Thương để trực tiếp trải nghiệm và chọn lựa. Giá tiền sẽ không đánh giá được đâu là cây Guitar hợp với bạn. Bạn có thể nhờ người quen, những người biết chơi Guitar hoặc thầy dạy Guitar của bạn đi cùng để giúp bạn lựa chọn nhé.

2. Nên học Guitar thùng rồi chuyển sang Guitar điện hay học Guitar điện từ đầu?

- Cấu tạo cần đàn của Guitar thùng và Guitar điện đều như nhau, nhưng đàn điện bấm sẽ nhẹ tay hơn do dây mỏng hơn, action nhẹ hơn so với Guitar thùng
- Nếu khách hàng yêu thích những dòng nhạc Rock, Blues...và muốn chơi với ban nhạc, biểu diễn trên sân khấu, thì hãy tư vấn cho họ học chơi Guitar điện ngay từ đầu

3. Một cây Guitar Fender sẽ được tặng kèm những phụ kiện gì?

- Với những model cao cấp, khách hàng khi mua đàn sẽ bao gồm 1 hộp cứng và các phụ kiện kèm theo như dây đeo, dây Jack, khăn lau đàn, bộ khóa chỉnh cần...

4. Fender có gì đặc biệt so với các hãng khác?

- Fender là thương hiệu toàn cầu và là niềm mơ ước của bất cứ ai đam mê Guitar
- Là thương hiệu được các nghệ sĩ nổi tiếng trên thế giới ưa chuộng
- Âm thanh rõ nét, sắc sảo khi biểu diễn sân khấu (LIVE)

5. Tôi nên chăm sóc, bảo quản Guitar như thế nào?

- Lau dây đàn bằng khăn khô sau mỗi lần sử dụng để dây đàn giữ được âm sắc và lâu bị sét
- Sử dụng dung dịch chuyên dụng để lau chùi Guitar
- Để xa tầm tay trẻ em
- Nhân viên Việt Thương sẽ đích thân chăm sóc và chỉnh sửa Guitar cho khách một cách tỉ mỉ, cẩn thận, tốt nhất có thể

VIỆT THƯƠNG
MUSIC

Fender[®]
MAKE HISTORY[™]