

CÂU CHÀO

1. Dạ em chào anh/chị [Tên], em là [Tên bạn] gọi đến từ (**nhà cung cấp uy tín (đã được xác minh)**) Ban hỗ trợ doanh nghiệp của hệ sinh thái VNEtrust ạ. Hôm nay em liên hệ để hỗ trợ mình hoàn thiện thông tin trên hệ thống ạ
2. Dạ em chào anh/chị, em là gọi từ hệ sinh thái VNEtrust, em thấy thông tin doanh nghiệp của mình trên nền tảng, em gọi ra để hỗ trợ doanh nghiệp anh chị hoàn thiện hồ sơ ạ
3. Dạ em chào anh/chị, em gọi từ hệ sinh thái VNEtrust, em thấy thông tin doanh nghiệp của anh chị trên nền tảng, để khách hàng và đối tác bên mình hiểu rõ và dễ kiểm chứng hơn thì em gọi ra để hỗ trợ doanh nghiệp mình hoàn thiện thông tin hồ sơ ạ (**kích hoạt hồ sơ miễn phí**)

Em xin phép trao đổi với anh/chị 1-2 phút được không ạ

KỊCH BẢN TỪ CHỐI

1. Từ chối vì "Bận / Không có thời gian" :

- ➔ Dạ em rất hiểu là các doanh nghiệp giai đoạn này đều đang tập trung tối đa cho kinh doanh. Chính vì vậy em liên hệ là để **hỗ trợ làm thay** cho anh/chị chứ không phải để anh/chị tự làm đâu ạ. Em chỉ xin đúng **1 phút 30 giây** để xác nhận 2 thông tin cơ bản nhất. Sau đó bên em sẽ tự động khởi tạo hồ sơ và gửi lại bản nháp để anh/chị duyệt qua Zalo khi rảnh. Như vậy có tiện cho anh/chị không ạ?

2. Từ chối vì "Lo ngại bảo mật & Nhạy cảm dữ liệu":

- ➔ Dạ Hệ thống được vận hành theo định hướng quản lý dữ liệu và bảo mật tham chiếu ISO/IEC 2700, nên anh/chị có thể hoàn toàn yên tâm về thông tin doanh nghiệp của mình ạ

3. Từ chối vì "Chưa thấy giá trị / Hoài nghi hiệu quả"

- ➔ Dạ em rất hiểu góc nhìn của anh. Nhiều doanh nghiệp trước khi tối ưu hồ sơ cũng nghĩ như vậy cho đến khi nhìn thấy con số thực tế. Vì xu hướng hiện nay là trước khi ký hợp đồng hoặc xuống tiền, **80% đối tác sẽ âm thầm "check" uy tín** của bên mình trên các nền tảng minh bạch như VNEtrust. Nếu họ vào thấy hồ sơ của mình trống trơn, điểm TrustCore™ thấp, họ sẽ nghi ngại và lặng lẽ chuyển sang đối thủ cạnh tranh có 'tích xanh' đầy đủ.

Nghĩa là anh đang **bị mất khách hàng một cách âm thầm** ngay cả khi anh không bật máy tính lên. Việc em hỗ trợ anh hoàn thiện hồ sơ hôm nay không phải để 'vẽ' ra khách hàng ảo, mà là để **giữ lại và chốt chứng thực** cho những khách hàng đang chủ động tìm kiếm anh. Anh có muốn em bật tính năng hiển thị này lên ngay không ạ?

4. Từ chối vì "Đánh đồng với các nền tảng khác hoặc sợ tốn phí"

➔ Dạ em rất hiểu sự cẩn trọng của anh/chị, vì hiện nay trên thị trường có nhiều bên làm khảo sát rồi thu phí lập lờ. Nhưng em xin khẳng định luôn để anh/chị an tâm: **Chiến dịch hỗ trợ chuẩn hóa hồ sơ và định danh năng lực này của VNEtrust là hoàn toàn MIỄN PHÍ và không có bất kỳ chi phí ẩn nào sau này.**

Việc hoàn thiện hồ sơ giúp doanh nghiệp mình hiển thị minh bạch và tăng điểm TrustCore™ cơ bản. Sau này, việc có nâng cấp lên các tính năng cao cấp hay không là **100% tự nguyện** dựa trên nhu cầu mở rộng quy mô của bên mình, VNEtrust không hề bắt buộc.

Nếu sau khi làm xong mà phát sinh bất kỳ khoản phí bắt buộc nào, anh/chị có quyền yêu cầu xóa hồ sơ ngay lập tức.

5. Từ chối vì "E ngại quy trình công nghệ phức tạp"

➔ Dạ Quy trình xác minh được thực hiện 100% online với hình ảnh hoặc bản scan hồ sơ theo yêu cầu hệ thống, chỉ mất khoảng 15p để hoàn thiện và song song đó sẽ có bên em đồng hành hỗ trợ nên chị có thể yên tâm ạ

6. Từ chối do "Không có quyền quyết định (Gặp sai người)"

➔ Dạ vâng, các anh/chị Giám đốc thường sẽ là người duyệt cuối cùng vì nó ảnh hưởng đến Điểm tín nhiệm TrustCore™ của toàn công ty khi đi gặp đối tác lớn.

Tuy nhiên, để chuẩn bị sẵn nội dung cho Sếp đỡ mất thời gian, em xin phép **kết bạn Zalo với chị trước**. Em gửi qua chị 1 trang Dashboard nháp về tình trạng hồ sơ hiện tại của công ty mình. Chị chỉ cần chuyển tiếp (forward) cái này qua cho Sếp xem giúp em. Sếp thấy cần thiết hỗ trợ tăng điểm uy tín để đấu thầu/xuất khẩu thì Sếp sẽ chỉ đạo lại cho chị phối hợp với bên em sau, như vậy có tiện cho chị không ạ?

7. Từ chối vì "Đang dùng nền tảng khác rồi"

➔ Dạ tuyệt vời quá anh! Việc bên mình có mặt trên các nền tảng lớn như Alibaba chứng tỏ công ty mình cực kỳ nhạy bén trong việc mở rộng thị trường ạ.

Tuy nhiên, có một điểm khác biệt cốt lõi mà nhiều đối tác của bên em đã nhận ra sau khi tham gia VNEtrust: Các sàn khác là nơi doanh nghiệp **tự quảng cáo** sản phẩm của mình – ai chi nhiều tiền hơn thì giao diện đẹp hơn và lên top. Còn VNEtrust lại là **Nền tảng Định danh Tín nhiệm Độc lập**.

Khi các người mua quốc tế hoặc đối tác lớn trong nước tìm thấy anh trên các sàn B2B đó, bước tiếp theo của họ luôn là âm thầm vào VNEtrust để tra cứu thực lực pháp lý và điểm TrustCore™ của bên mình xem có rủi ro giao dịch gì không.

Việc hoàn thiện hồ sơ ở đây không bắt anh phải bỏ sàn cũ, mà nó đóng vai trò như một **'Tích xanh xác minh uy tín'** giúp anh chốt hợp đồng với khách hàng trên các sàn đó nhanh hơn gấp đôi. Em hỗ trợ mình đồng bộ hồ sơ để tối ưu hóa khoản đầu tư hiện tại của anh luôn nhé?

8. Từ chối vì **"Nghị ngờ tính pháp lý và độ uy tín của VNEtrust"**

➔ Dạ em hoàn toàn hiểu được sự cân trọng của anh/chị. Trong môi trường số hiện nay, việc xác minh kỹ tư cách pháp lý của một tổ chức trước khi chia sẻ bất kỳ thông tin nào là bước đi cực kỳ chuẩn xác của một nhà điều hành doanh nghiệp.

Để anh/chị an tâm, VNEtrust là **Nền tảng Chứng nhận Tín nhiệm & Định danh Số** được xây dựng nhằm tuân thủ tuyệt đối Khung Chuyển đổi số Quốc gia, đặc biệt hoạt động chặt chẽ theo Nghị định số 13/2023/NĐ-CP về Bảo vệ dữ liệu cá nhân và dữ liệu doanh nghiệp.

Bên em không hoạt động như một hội nhóm tự phát hay một diễn đàn tư nhân. VNEtrust là một hạ tầng doanh nghiệp độc lập và chính thống. Tất cả mô hình dữ liệu, hệ thống đều được đăng ký, kiểm toán và chịu sự ràng buộc của pháp luật Việt Nam.

Để khách quan nhất, em xin phép gửi ngay mã số thuế, giấy phép hoạt động và khung pháp lý chuẩn của nền tảng qua Zalo để bộ phận pháp lý bên mình tự kiểm tra. Như vậy đã đủ để anh/chị yên tâm chưa ạ?

9. Từ chối vì **"Không muốn công khai thông tin (Dù đã giải thích bảo mật)"**

➔ Dạ em rất hiểu và cực kỳ đồng ý với quan điểm 'kinh doanh kín kẽ' của chị ạ. Bảo mật thông tin để giữ lợi thế cạnh tranh là tài sản sống còn của doanh nghiệp.

Chính vì vậy, VNEtrust có một tính năng cực kỳ đặc biệt gọi là **'Chế độ Ẩn danh thông tin'**. Nghĩa là khi em hỗ trợ chị hoàn thiện hồ sơ để hệ thống quét và tính điểm uy tín TrustCore™, **chị có toàn quyền tích chọn: Cho phép hiển thị hoặc Ẩn hoàn toàn tài liệu đó đối với công chúng.**

Khi đối tác hoặc đối thủ tìm kiếm, họ sẽ chỉ nhìn thấy một dòng chữ duy nhất là: *'Đã được VNEtrust xác thực hợp pháp'* kèm theo điểm số uy tín cao, chứ họ hoàn toàn không xem được file gốc hay nội dung chi tiết bên trong. Như vậy, chị vừa giữ được bí mật kinh doanh, lại vừa có chứng nhận uy tín để đi chốt hợp đồng

10. Từ chối vì **"Đã có quá nhiều chứng nhận tương tự"**

➔ Dạ em xin chúc mừng anh/chị! Những chứng nhận danh giá đó chứng tỏ doanh nghiệp mình thuộc top đầu ngành về năng lực và sự uy tín rồi ạ.

Tuy nhiên, có một thực tế là các chứng nhận giấy hiện tại chỉ phát huy tác dụng khi khách hàng trực tiếp đến văn phòng của chị, hoặc khi chị chủ động gửi hồ sơ đi đấu thầu đúng không ạ? Còn trên môi trường internet, khách hàng lạ rất khó để kiểm chứng những tài sản đó của chị.

VNEtrust ra đời không phải để cấp thêm một 'tờ giấy khen' nữa cho chị, mà là để **số hóa và xác thực toàn bộ các chứng nhận sẵn có đó lên bản đồ tín nhiệm số**. Hệ thống sẽ chuyển hóa các chứng chỉ ISO, bằng khen của chị thành điểm số TrustCore™ hiển thị trực quan.

Khi đối tác quét thông tin, họ sẽ thấy ngay một doanh nghiệp có 'tích xanh' tuyệt đối.

VNEtrust giống như một đòn bẩy giúp những chứng nhận cũ của chị phát huy giá trị gấp 10 lần trên internet. Chị chỉ cần gửi file ảnh các chứng nhận đó qua Zalo, em hỗ trợ quy đổi lên hệ thống cho mình luôn nhé?

- **Khách hàng/đối tác mới**

- **Xác minh/kiểm chứng**

Câu hỏi: Doanh nghiệp có giải pháp nào để giúp khách hàng/đối tác mới để kiểm chứng thông tin của doanh nghiệp mình trước khi hợp tác không ạ?

-

- Kể vắn đền không giải thích về TrustMark ngay (nên kể về câu chuyện về niềm tin đối với giao thương, doanh nghiệp)

➔ Đưa ra giải pháp ngắn gọn

➔ Em hỗ trợ anh chị hoàn thiện hồ sơ trên nền tảng ạ

➔ Có thêm cơ hội kinh doanh từ mạng lưới doanh nghiệp uy tín

- không chào, không giải thích khi KH chưa sẵn sàng

Bước 1: Mở đầu (20 giây)

- "Dạ em chào anh/chị.
- Em gọi từ Chương trình Nhà cung cấp Uy tín (đã được xác minh) tại Việt Nam.
- Hiện bên em đang ghi nhận và hỗ trợ doanh nghiệp kích hoạt miễn phí hồ sơ TrustID™ để khách hàng có thể tra cứu và xác minh doanh nghiệp dễ dàng hơn.
- Em xin phép trao đổi nhanh với anh/chị khoảng 1 phút được không ạ?"

Bước 2: Khai thác đau điểm (3 câu)

Không hỏi lan man. Chỉ cần:

Câu 1 "Khi khách hàng / đối tác mới tìm hiểu doanh nghiệp mình, họ thường xem thông tin ở đâu ạ?" Website / Google / Facebook / Hồ sơ năng lực

Câu 2 "Khách hàng / đối tác mới có thường yêu cầu xác minh / kiểm chứng thông tin doanh nghiệp trước khi hợp tác không anh/chị?". Có.

Doanh nghiệp có giải pháp nào để giúp khách hàng / đối tác mới kiểm chứng thông tin của doanh nghiệp mình trước khi hợp tác không?

Câu 3 "Việc đó có làm mất thời gian hoặc kéo dài quá trình chốt hợp đồng không / bao lâu ạ?"

Nếu trả lời Có → vào chốt.

Bước 3: Kể vấn đề Không giải thích TrustMark ngay. (Kể một câu chuyện)

"Dạ đây cũng là tình trạng nhiều doanh nghiệp đang gặp.

Khách hàng phải tự tìm kiếm:

- Mã số thuế
- Giấy phép
- Người đại diện
- Website
- Hồ sơ năng lực

Nên thường mất khá nhiều thời gian để hình thành niềm tin ban đầu."

Bước 4: Đưa giải pháp Ngắn gọn.

"TrustMark™ giúp khách hàng quét QR và xác minh doanh nghiệp trong vài giây.

Doanh nghiệp có thể gắn lên:

✓ Hồ sơ năng lực

✓ Báo giá

✓ Website

✓ Danh thiếp

✓ Chữ ký email

để tăng độ tin cậy ngay từ lần tiếp xúc đầu tiên."

Bước 5: Chốt hành động

Thay vì hỏi: Anh / Chị có tham gia không?

Hãy hỏi: Em hỗ trợ anh hoàn thiện hồ sơ trước nhé?

hoặc Em gửi anh link kích hoạt TrustMark™ để anh tham khảo và hoàn thiện thông tin nhé?

Tỷ lệ đồng ý cao hơn rất nhiều.

Xử lý phản đối tối ưu

- "Anh không quan tâm" ☐ "Dạ em hiểu ạ. Em xin gửi anh hồ sơ mẫu của một doanh nghiệp đã kích hoạt TrustMark™ để anh tham khảo khi thuận tiện nhé."
- "Anh không có nhu cầu" ☐ "Dạ hiện tại có thể chưa cần ngay. Tuy nhiên khi khách hàng mới cần xác minh doanh nghiệp, mình đã có sẵn hồ sơ và mã QR để sử dụng ngay."
- "Anh đã có thương hiệu" ☐ "Thực tế những doanh nghiệp có thương hiệu thường là nhóm kích hoạt TrustMark™ sớm nhất vì họ muốn khách hàng xác minh nhanh hơn và chuyên nghiệp hơn."

- "Anh sợ mất phí" ☐ "Dạ em hiểu. Bước đầu em chỉ hỗ trợ anh hoàn thiện hồ sơ và nhận TrustID™ trước. Sau đó anh/chị có thể xem mức độ phù hợp rồi mới quyết định."

Thứ cần thêm vào kịch bản

Hiện tài liệu đang thiếu 3 yếu tố tăng chuyển đổi mạnh:

1. Social Proof

"Hiện đã có hơn 350 doanh nghiệp thuộc nhiều lĩnh vực tham gia và sử dụng TrustMark™."

2. Urgency "Doanh nghiệp được ghi nhận trong đợt khảo sát hiện tại sẽ được ưu tiên hỗ trợ hoàn thiện hồ sơ và kích hoạt sớm."

3. Kết nối kinh doanh Đây mới là thứ SME quan tâm nhất.

Đừng chỉ nói xác minh. Hãy nói: "TrustMark™ không chỉ giúp xác minh doanh nghiệp mà còn là điều kiện tham gia các hoạt động kết nối và Trust Matching™ trong hệ sinh thái VNE Hub™."

Đây là điểm làm tăng đáng kể hơn việc chỉ nói về xác thực.

Công thức chốt tối ưu

Khách hàng / đối tác xác minh DN ☐ Mất thời gian tạo niềm tin ☐ TrustMark™ xác minh trong vài giây ☐ Được công bố trên VNEtrust™ ☐ Đủ điều kiện tham gia VNE Hub™ ☐ Nhận cơ hội kết nối & Trust Matching™ ☐ Đăng ký ngay

Đối với SME, động lực mạnh nhất thường không phải "xác minh uy tín" mà là: "Có thêm cơ hội kinh doanh từ mạng lưới doanh nghiệp uy tín." Hãy để TrustMark™ là công cụ, còn VNE Hub™ và Trust Matching™ là kết quả cuối cùng.

Điều này thường giúp tăng tỷ lệ đăng ký đáng kể.