[**Account Executive**](https://resources.talent.vn/template/show/account-executive-80)

[***Account Executive***](https://resources.talent.vn/template/show/account-executive-80)*giống như cầu nối trực tiếp giữa công ty và khách hàng hiện tại. Theo đó, vị trí này sẽ đòi hỏi người làm phải có những phẩm chất cơ bản về giao tiếp và chăm sóc khách hàng, và bạn có thể kiểm tra năng lực đó bằng một số câu hỏi sau.*

[Account Executive](https://resources.talent.vn/template/show/account-executive-30) giống như cầu nối trực tiếp giữa công ty và khách hàng hiện tại. Công việc của họ không chỉ là tìm kiếm, chốt đơn hàng, mà còn bao gồm cả hoạt động chăm sóc, đảm bảo tiến độ công việc với khách hàng, đồng thời xử lí các vấn đề phát sinh. Tóm lại, [Account Executive](https://resources.talent.vn/template/show/account-executive-80) sẽ chịu trách nhiệm chính trong việc quản lí các vấn đề giao tiếp với khách hàng.

Theo đó, vị trí này sẽ đòi hỏi người làm phải có những phẩm chất cơ bản như năng động, nhiệt tình, quảng giao, ham tìm tòi và khôn ngoan. Nên lưu ý tới các ứng viên có khả năng giao tiếp tốt, có năng lực đàm phán, nhạy bén với các cơ hội kinh doanh và có phong thái tự tin. Ứng viên phù hợp nhất để tuyển chọn cuối cùng nên sở hữu tất cả những năng lực này, cùng với sự chủ động, kiên trì và có khả năng giải quyết vấn đề.

Để kiểm tra các năng lực đó của ứng viên, bạn có thể tham khảo một số câu hỏi sau đây.

**Câu hỏi phỏng vấn về năng lực tổ chức và xử lí tình huống**

* Anh (chị) thích nhất công việc này ở điểm nào?
* Anh (chị) xử lí như thế nào khi bị từ chối?
* Anh (chị) cảm thấy thế nào về việc chào hàng qua điện thoại?
* Anh (chị) làm cách nào để tìm kiếm các cơ hội kinh doanh mới?
* Theo anh (chị) thì một sản phẩm mẫu hay một bài giới thiệu sản phẩm hiệu quả cần những yếu tố gì?
* Anh (chị) làm thế nào để xây dựng một mối quan hệ kinh doanh thành công?
* Anh (chị) đã từng có kinh nghiệm gì trong việc sử dụng CRM chưa?
* Anh (chị) có sử dụng các phương tiện truyền thông xã hội để tìm kiếm các khách hàng tiềm năng không?
* Nếu như một khách hàng tiềm năng liên tục đưa ra lí do để không mua sản phẩm của công ty, anh (chị) sẽ xử lí tình huống đó như thế nào?
* Anh (chị) sẽ đặt thứ tự ưu tiên thế nào nếu như phải xử lí vấn đề với nhiều khách hàng cùng một lúc?

**Câu hỏi phỏng vấn đánh giá cách ứng xử**

* Anh (chị) hãy kể lại một tình huống khi phải đối diện với một khách hàng đang bất mãn và phẫn nộ.
* Anh (chị) hãy mô tả lại một lần anh (chị) giúp xử lí vấn đề cho khách hàng.
* Đơn hàng khó nhất mà anh (chị) từng phải chốt như thế nào?
* Anh (chị) hãy kể lại trải nghiệm đàm phán thành công một hợp đồng với khách hàng.
* Anh (chị) hãy mô tả lại một lại tình huống anh (chị) đã nỗ lực để đạt được mục tiêu dù rằng ban đầu có rất ít cơ hội.
* Chu trình bán hàng phức tạp nhất mà anh (chị) từng trải qua ở các vị trí trước là gì?
* Có khi nào anh (chị) để lỡ cơ hội thu hút một khách hàng tiềm năng không? Trải nghiệm đó như thế nào và anh (chị) rút ra được bài học gì từ đó?

Bên cạnh những câu hỏi phỏng vấn trên, bạn cũng có thể yêu cầu ứng viên thử giới thiệu sản phẩm hay thử thuyết phục khách mua hàng trong một vài phút. Đối với các vị trí cấp cao hơn, bạn sẽ cần các ứng viên từng có nhiều kinh nghiệm bán hàng hoặc chăm sóc khách hàng; nhưng về cơ bản thì các năng lực giao tiếp và xử lí tình huống vẫn là quan trọng nhất với người làm [Account Executive](https://resources.talent.vn/template/show/account-executive-80).