Luồng lead · Vai trò: CARE ĐƠN (giữ đơn, giảm hoàn) · Bổ sung

Care đơn: gọi khách giữ đơn đang giao, giảm hàng hoàn

Dành cho nhân viên care đơn và quản lý kho. Đơn đã đăng sang hãng được chia cho người care; người care gọi khách, ghi trạng thái để đơn giao được, không bị hoàn.

Đường đi: **Kho vận** → **Care đơn** · **Kho vận** → **Vận đơn** → **Theo dõi đơn**

Quảng cáo, data về → Chia số, chia chat → Gọi chốt · Chat chốt → Kho giao hàng → **Giữ đơn (care đơn)** → Thu tiền, công nợ → Chăm sóc, mua lại

Bộ hướng dẫn luồng lead trên SandBox v2

Đợt 1 (5 bản theo vai trò): Marketing chạy ads · Telesale gọi chốt · Chat sale chat chốt · Kho vận giao hàng thu COD · Trưởng nhóm theo dõi luồng lead.

Đợt 2 (bổ sung): Care đơn giữ đơn · Chăm sóc sau mua và khai thác khách cũ · Khuyến mãi, voucher · Kế toán thu tiền, công nợ · KPI và SLA cho đội sale.

1 Care đơn làm gì, ai làm

Sau khi kho đăng đơn sang hãng, đơn còn nhiều ngày trên đường. Người care đơn gọi khách khi cần: nhắc nhận hàng, hẹn lại giờ giao, xử lý khi khách đổi ý, khi bưu tá báo không giao được. Mỗi lần gọi thì ghi lại **trạng thái care đơn** để cả nhóm biết đơn đang ra sao.

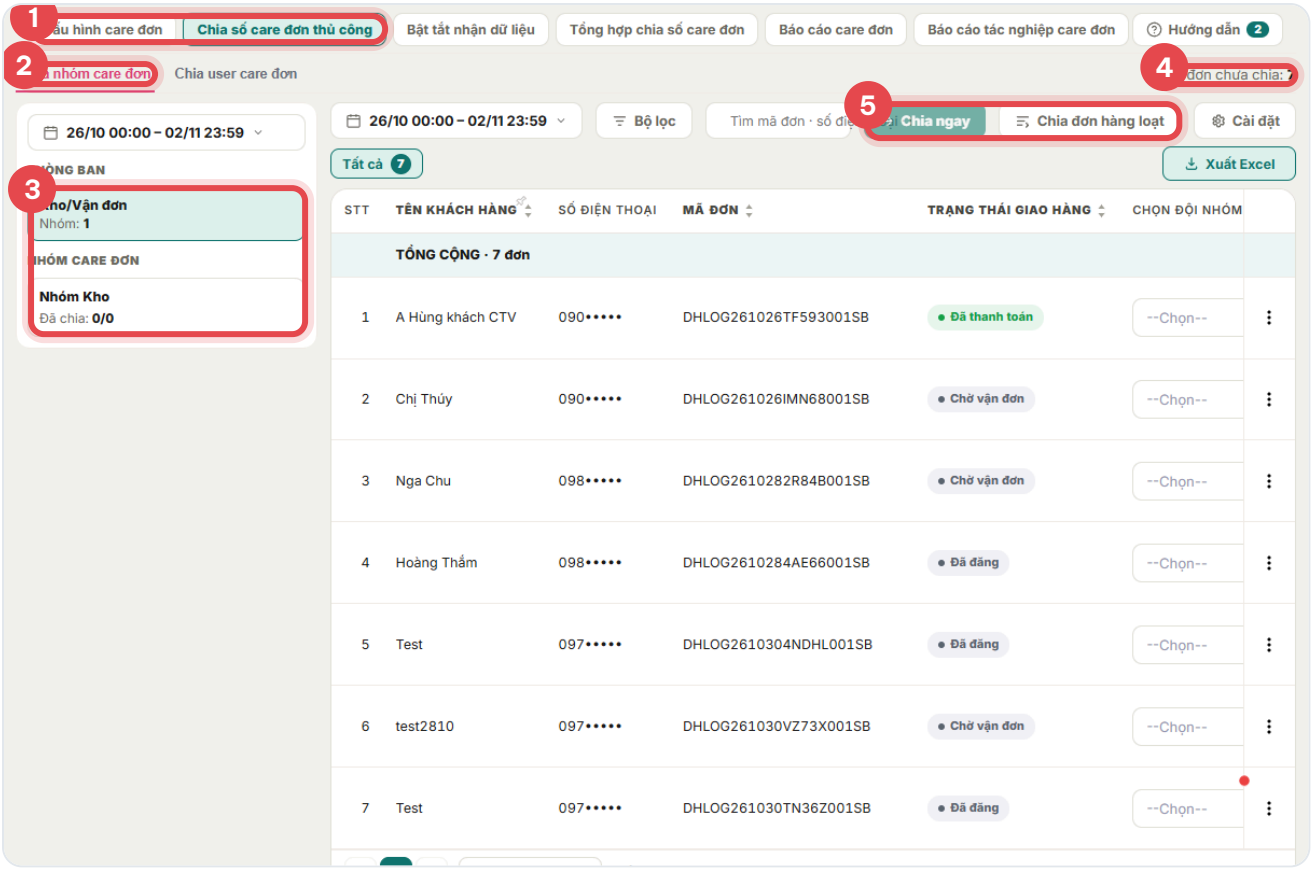
Việc	Ai làm	Ở đâu
Bật care đơn, nối tài khoản care với nhóm sale	Quản lý	Care đơn → Cấu hình care đơn
Chia đơn cho nhóm / người care	Quản lý kho	Care đơn → Chia số care đơn thủ công
Gọi khách, cập nhật trạng thái care	Nhân viên care đơn	Vận đơn → Theo dõi đơn
Xem kết quả care	Quản lý	Care đơn → Báo cáo care đơn

2 Quản lý kho: chia đơn cho nhóm care

Vào **Kho vận** → **Care đơn** → tab **Chia số care đơn thủ công** (①), tab con **Chia nhóm care đơn** (②).

- ③ Chọn phòng ban và nhóm care đơn ở cột trái (ô **Đã chia** cho biết nhóm đã nhận bao nhiêu đơn).
- ④ Góc phải ghi **Số đơn chưa chia**.
- ⑤ Chọn nhóm cho từng đơn ở cột **Chọn đội nhóm**, hoặc dùng **Chia ngay** / **Chia đơn hàng loạt** để chia nhiều đơn một lần.

Tab con **Chia user care đơn** chia tiếp từ nhóm xuống từng người. Nhóm chưa gắn người care thì màn ghi “Nhóm này chưa có user care đơn”: thêm người ở tab **Cấu hình care đơn**.



Care đơn → Chia số care đơn thủ công

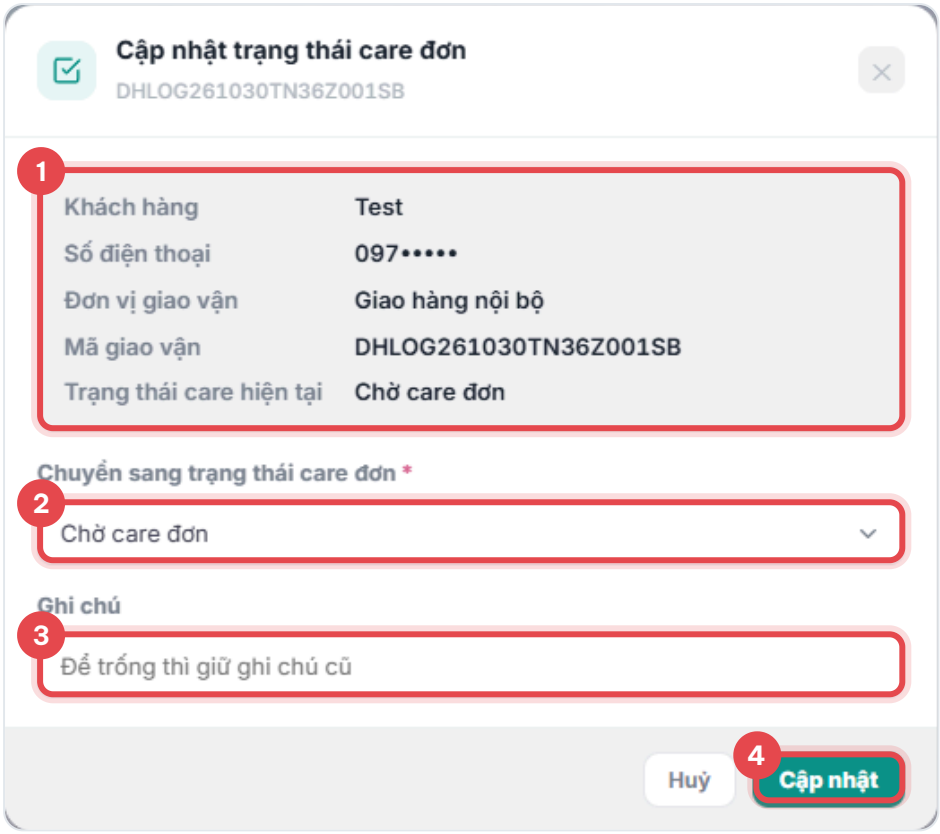
Chia là ghi thật

Chia đơn lưu ngay và người nhận thấy đơn trong việc của mình. Chia nhầm thì chia lại cho đúng nhóm, báo người nhận nhầm.

3 Nhân viên care: gọi khách và cập nhật trạng thái

Vào **Kho vận** → **Vận đơn** → tab **Theo dõi đơn**. Lọc đơn cần gọi: **Không giao được**, **Yêu cầu giao lại**, **Quá hạn**. Trên dòng đơn có nút **Gọi khách** và **Cập nhật trạng thái care đơn**.

Bấm **Cập nhật trạng thái care đơn**: ① xem lại khách, số, đơn vị giao, mã vận đơn, trạng thái care hiện tại; ② chọn trạng thái mới (bắt buộc); ③ ghi chú (để trống thì giữ ghi chú cũ); ④ bấm **Cập nhật**.



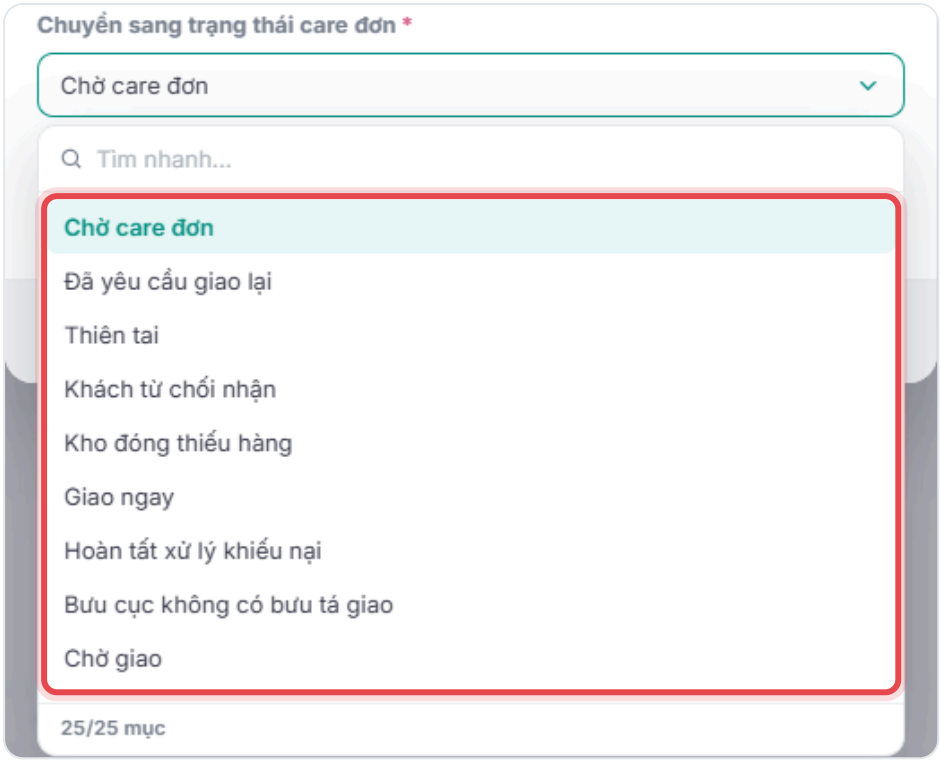
Hộp Cập nhật trạng thái care đơn

4 Chọn đúng trạng thái care

Danh sách có 25 trạng thái, gõ vào ô **Tìm nhanh** để lọc. Một số trạng thái hay dùng:

Trạng thái	Khi nào chọn
Chờ care đơn	Đơn chưa ai gọi
Đã yêu cầu giao lại	Khách hẹn lại, đã báo hãng giao lại
Giao ngay / Chờ giao	Khách xác nhận nhận hàng
Khách từ chối nhận	Khách không lấy nữa (đơn sẽ hoàn)
Kho đóng thiếu hàng	Khách báo thiếu món: báo kho
Bưu cục không có bưu tá giao, Thiên tai	Lỗi do hãng / khách quan
Hoàn tất xử lý khiếu nại	Đã xử lý xong phàn nàn của khách

Tên đầy đủ các trạng thái do đơn vị cài; hỏi quản lý nếu không chắc chọn cái nào.



Danh sách trạng thái care đơn

5 Quản lý: xem kết quả care

Tab **Báo cáo care đơn**: mỗi dòng là một người care. ① Phần **Hôm nay**: đơn đã nhận, số lần tác nghiệp care. ② Phần **Tổng hợp**: đã nhận, đang care, chưa care, care thành công, hoàn... ③ **Xem doanh số** để xem tiền của các đơn đã giữ được.

Tab **Báo cáo tác nghiệp care đơn** xem chi tiết từng lần gọi; chỉ xem tối đa khoảng 93 ngày một lần.



Báo cáo care đơn

Lưu ý

- Gọi khách trước khi hãng hoàn đơn: đơn **Không giao được** thường chỉ được giao lại trong vài ngày.
- Khách đổi địa chỉ, đổi giờ: báo hãng (hoặc người phụ trách kết nối hãng) đổi trên đơn bên hãng; chỉ ghi trạng thái care trên SandBox không làm hãng đổi.
- Trên bản demo, màn riêng của nhân viên care khi đăng nhập bằng tài khoản care chưa được kiểm; hướng dẫn trên dựa trên tài khoản quản trị.