Luồng lead · Vai trò: SALE / CSKH chăm sóc khách cũ · Bổ sung

Chăm sóc sau mua và khai thác lại khách cũ

Dành cho sale, CSKH. Khách đã nhận hàng chuyển sang giai đoạn S5: hỏi thăm, tặng điểm, chúc sinh nhật để khách mua lại; số chưa chốt được đưa vào kho số thả nổi để gọi lại.

Đường đi: **Bán hàng** → **Telesales** · **Khách hàng** → **Hạng & điểm**, **Báo cáo khách hàng** · **Bán hàng** → **Kho số thả nổi**

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

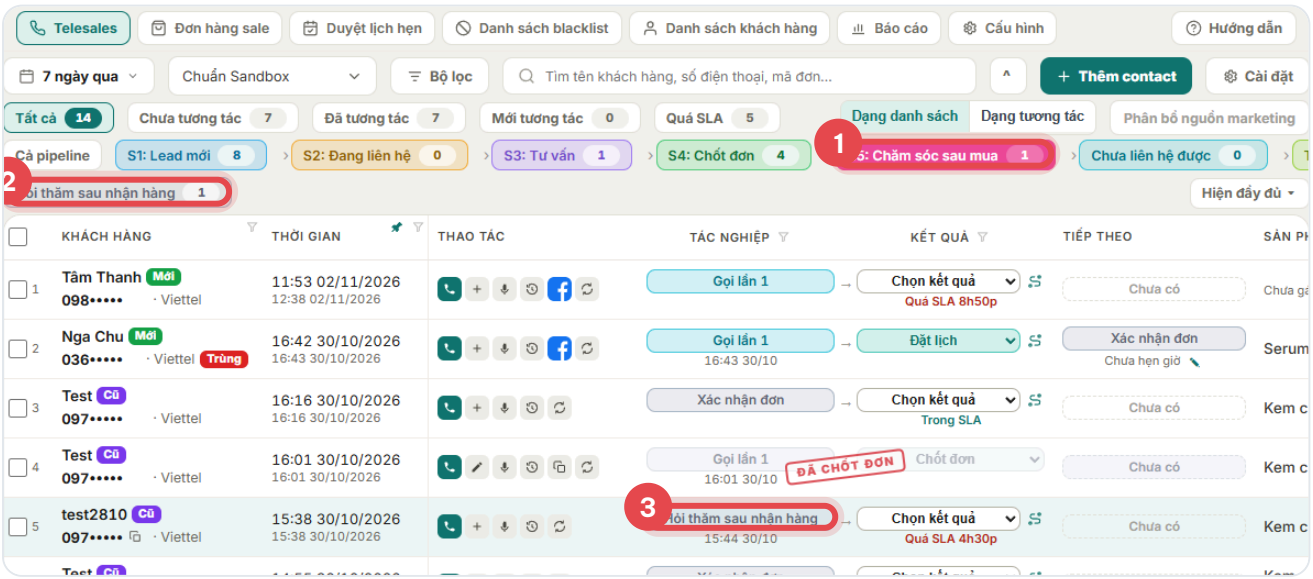
Đợt 1 (5 bản theo vai trò): Marketing chạy ads · Telesale gọi chốt · Chat sale chat chốt · Kho vận giao hàng thu COD · Trưởng nhóm theo dõi luồng lead.

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 Lọc khách cần hỏi thăm sau khi nhận hàng

Vào **Bán hàng** → **Telesales**, bấm ① **S5: Chăm sóc sau mua**. Hàng dưới hiện bước ② **Hỏi thăm sau nhận hàng**: bấm để lọc khách cần gọi.

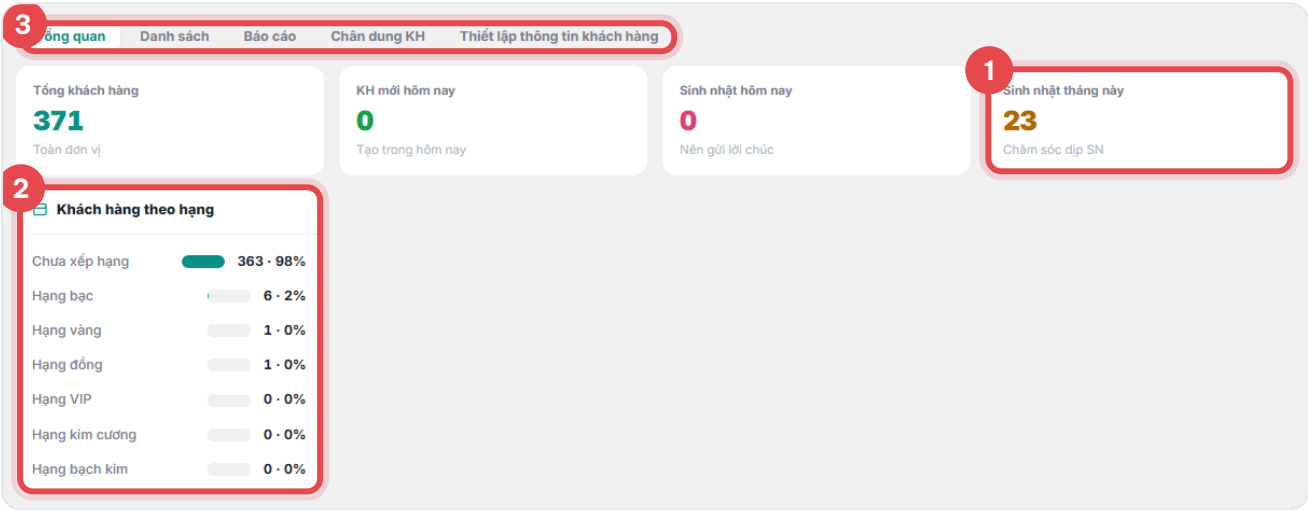
Gọi hỏi khách đã dùng sản phẩm chưa, có vướng gì không, rồi chọn kết quả như mọi cuộc gọi (③). Khách muốn mua thêm thì bấm nút **+** trên dòng để lên đơn mới.



2 Khách sinh nhật, khách theo hạng

Vào **Khách hàng → Báo cáo khách hàng**, tab **Tổng quan**: ① **Sinh nhật tháng này** (nên gửi lời chúc, ưu đãi riêng), sinh nhật hôm nay, khách mới hôm nay; ② **Khách hàng theo hạng**: bao nhiêu khách ở từng hạng.

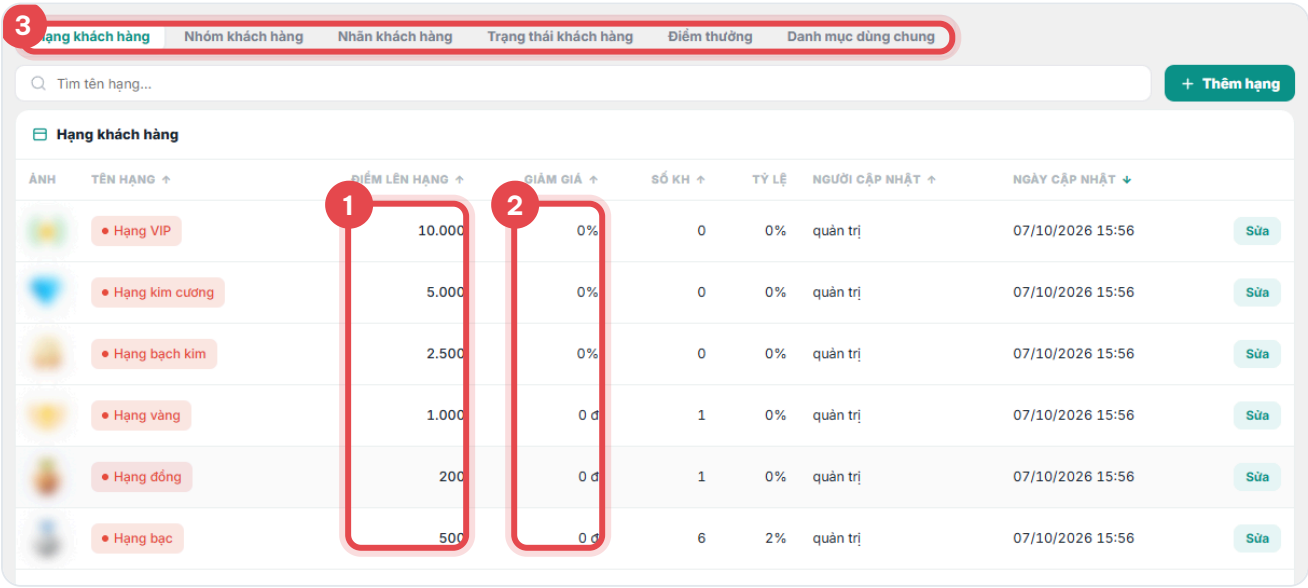
Các tab ③ **Danh sách**, **Báo cáo**, **Chân dung KH** xem sâu hơn.



Báo cáo khách hàng → Tổng quan

3 Hạng và điểm thưởng

Khách hàng → Hạng & điểm. Tab **Hạng khách hàng**: mỗi hạng có ① **Điểm lên hạng** và ② **Giảm giá** riêng. Báo khách "còn bao nhiêu điểm nữa lên hạng" là cách mời mua lại dễ nghe.



Hạng khách hàng

4 Cách tích và đổi điểm của đơn vị

Tab **Điểm thưởng** cho biết quy tắc đang áp: ① khách tiêu bao nhiêu tiền được 1 điểm, tích điểm khi mua loại hàng nào; ② 1 điểm đổi lại bao nhiêu tiền. Đọc trước khi tư vấn để nói đúng với khách.

Khi lên đơn, khách đã có mã khách thì trừ tiền bằng điểm được (chọn cách trả **Điểm** / trừ điểm).

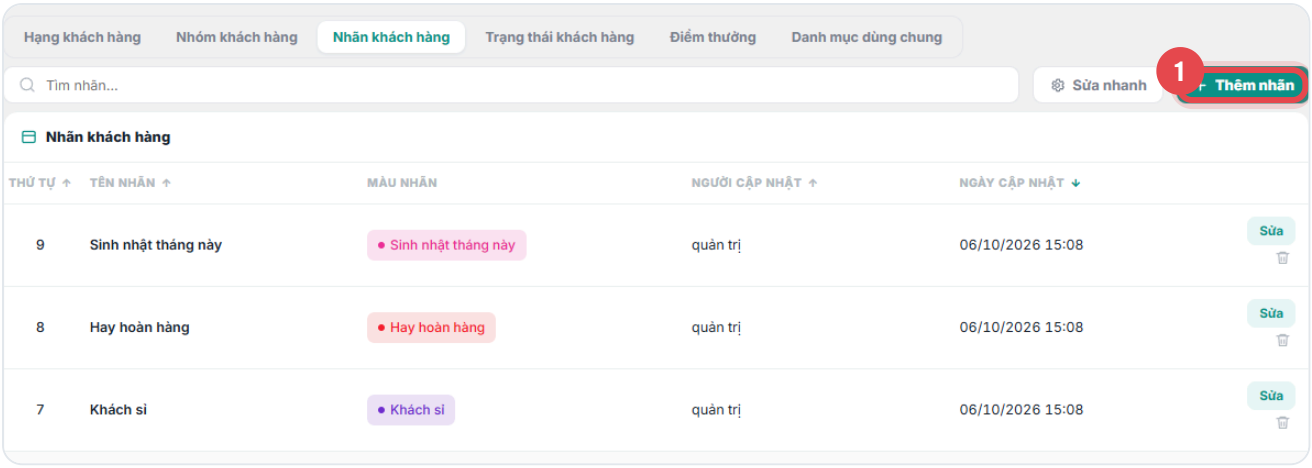


Quy tắc tích và đổi điểm

Chỉ xem, không sửa
Quy tắc hạng và điểm áp cho cả đơn vị; chỉ quản lý được giao mới sửa.

5 Gắn nhãn để lọc khách chăm sóc

Tab **Nhãn khách hàng** là danh sách nhãn đơn vị dùng: Khách vip, Mua nhiều lần, Thích khuyến mãi, Hay hoàn hàng, Sinh nhật tháng này... Gắn nhãn cho khách ngay trên màn Telesales (cột Nhãn) hoặc cột phải của Chat sale, rồi lọc theo nhãn khi làm chiến dịch chăm sóc. Thêm nhãn mới bằng ① **Thêm nhãn** (quản lý).



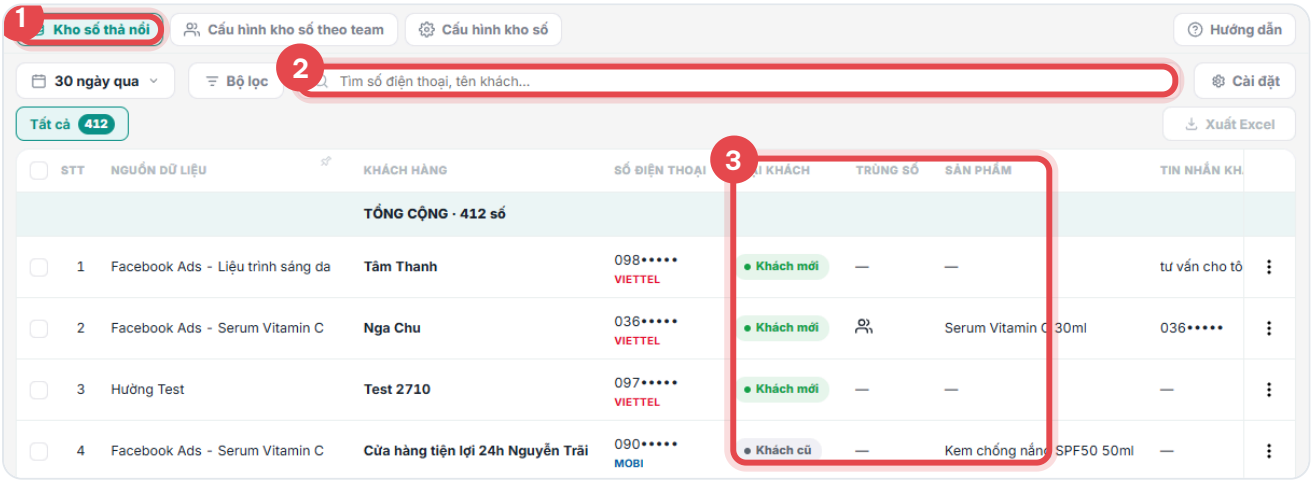
Nhãn khách hàng

6 Kho số thả nổi: gọi lại số chưa chốt

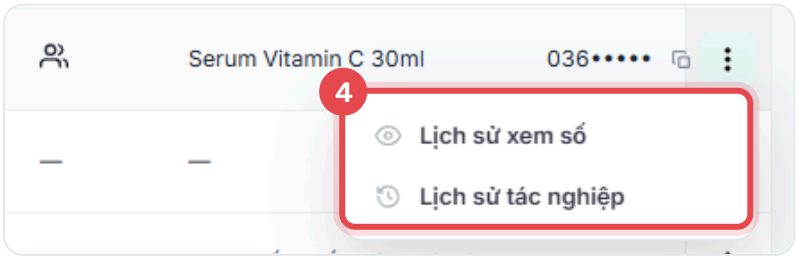
Bán hàng → Kho số thả nổi (①) gom các số đã về nhưng chưa chốt được, đưa ra để sale khác xem và gọi lại theo cấu hình của đơn vị.

- ② Ô tìm theo số điện thoại, tên khách.
- ③ Cột **Loại khách** (Khách mới / Khách cũ), **Trùng số**, **Sản phẩm**, **Tin nhắn khách** để chọn số đáng gọi.

Trước khi gọi, bấm dấu ba chấm cuối dòng → ④ **Lịch sử tác nghiệp** xem người trước đã gọi mấy lần, kết quả gì; **Lịch sử xem số** cho biết ai đã mở số này.



Kho số thả nổi



Menu cuối dòng

Phần cho quản lý

Tab **Cấu hình kho số** quyết định số nào được thả vào kho, sale thấy số của cả đơn vị hay chỉ của team, có hiện số điện thoại, có dùng nút xem số không. Tab **Cấu hình kho số theo team** chỉnh riêng cho từng team. Đổi cấu hình ảnh hưởng mọi chi nhánh nếu đang tích **Áp dụng cấu hình kho số theo đơn vị**.

Lưu ý

- Gửi tin chúc mừng, ưu đãi hàng loạt (SMS, Zalo) là gửi tin thật, có tính phí: chỉ gửi khi quản lý đã duyệt nội dung và danh sách.
- Màn **Khách hàng** → **Phản hồi** (đánh giá hài lòng của khách) trên đơn vị demo chưa có dữ liệu nên chưa đưa vào hướng dẫn.
- Cách lấy một số trong kho thả nổi về phụ trách của mình chưa kiểm được trên demo; làm theo quy định của trưởng nhóm.