Luồng lead · Vai trò: CHAT SALE chat chốt · Bản 3/5

Chat sale: trả lời tin nhắn Facebook, Zalo và chốt đơn ngay trong chat

Dành cho nhân viên trực page, Zalo. Tin nhắn của mọi page, Zalo OA, Zalo cá nhân về chung một màn; hồ sơ khách và nút lên đơn nằm ngay bên phải.

Đường đi: **Bán hàng** → **Chat sale** → tab **Hội thoại**

Quảng cáo / landing → Data về hệ thống → Chia số, chia chat → **Gọi chốt · Chat chốt** → Kho đóng gói, giao → Thu COD, hàng hoàn

Bộ 5 bản hướng dẫn luồng lead (mỗi vai trò đọc bản của mình)

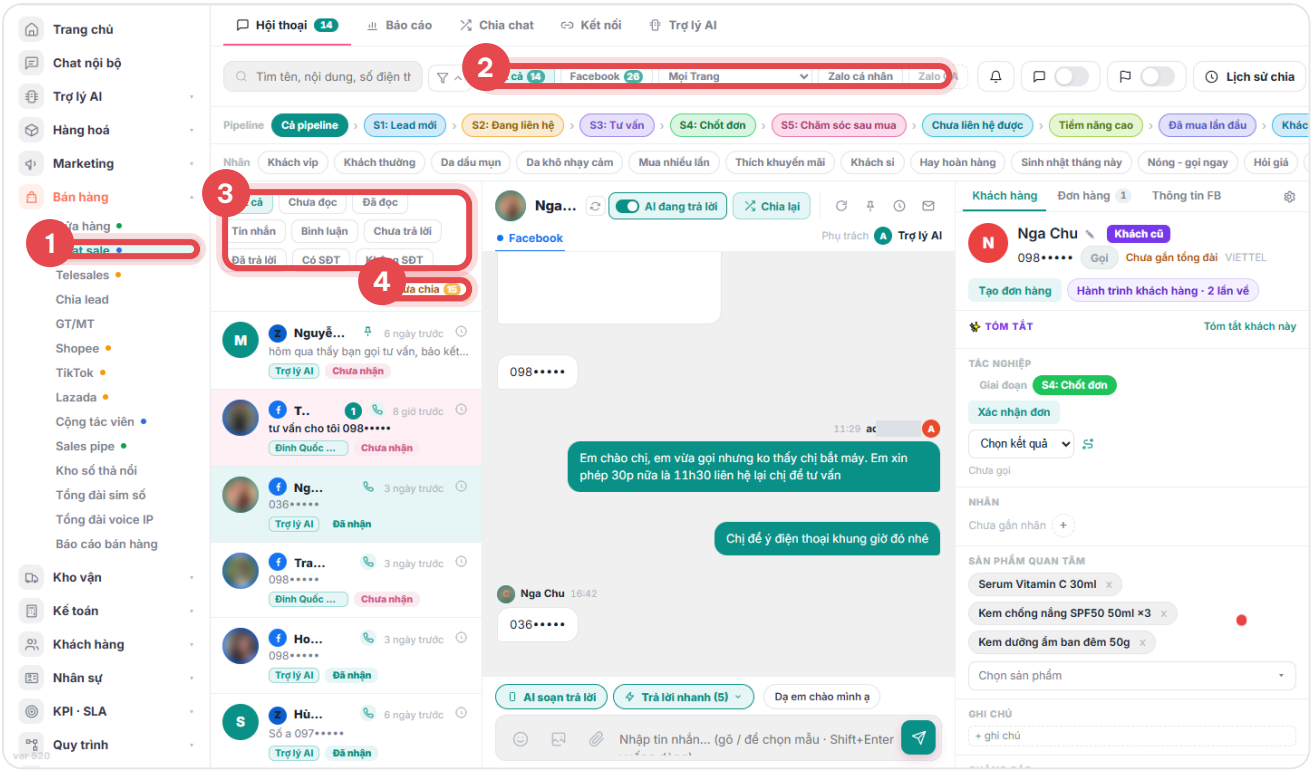
- **Marketing chạy ads**: data về đâu, kiểm data, đo hiệu quả kênh.
- **Telesale gọi chốt**: gọi, ghi kết quả, lên đơn, theo dõi đơn.
- **Chat sale chat chốt**: nhận chat Facebook/Zalo, trả lời, lên đơn trong chat.
- **Kho vận giao hàng thu COD**: chuẩn bị đơn, giao, theo dõi, đối soát tiền và hàng hoàn.
- **Trưởng nhóm / quản lý**: chia số, chia chat, theo dõi cả luồng mỗi ngày.

1 Mở hộp chat và lọc cuộc cần trả lời

Vào **Bán hàng** → **Chat sale** (①). Màn chia ba cột: danh sách hội thoại, khung chat, hồ sơ khách.

- ② Chọn kênh: **Tất cả**, **Facebook**, từng trang, **Zalo cá nhân**, **Zalo OA**.
- ③ Lọc nhanh: **Chưa đọc**, **Chưa trả lời**, **Tin nhắn** hay **Bình luận**, **Có SĐT**.
- ④ **Chưa chia**: cuộc chưa giao cho ai (người được quyền nhận thì nhận xử lý).

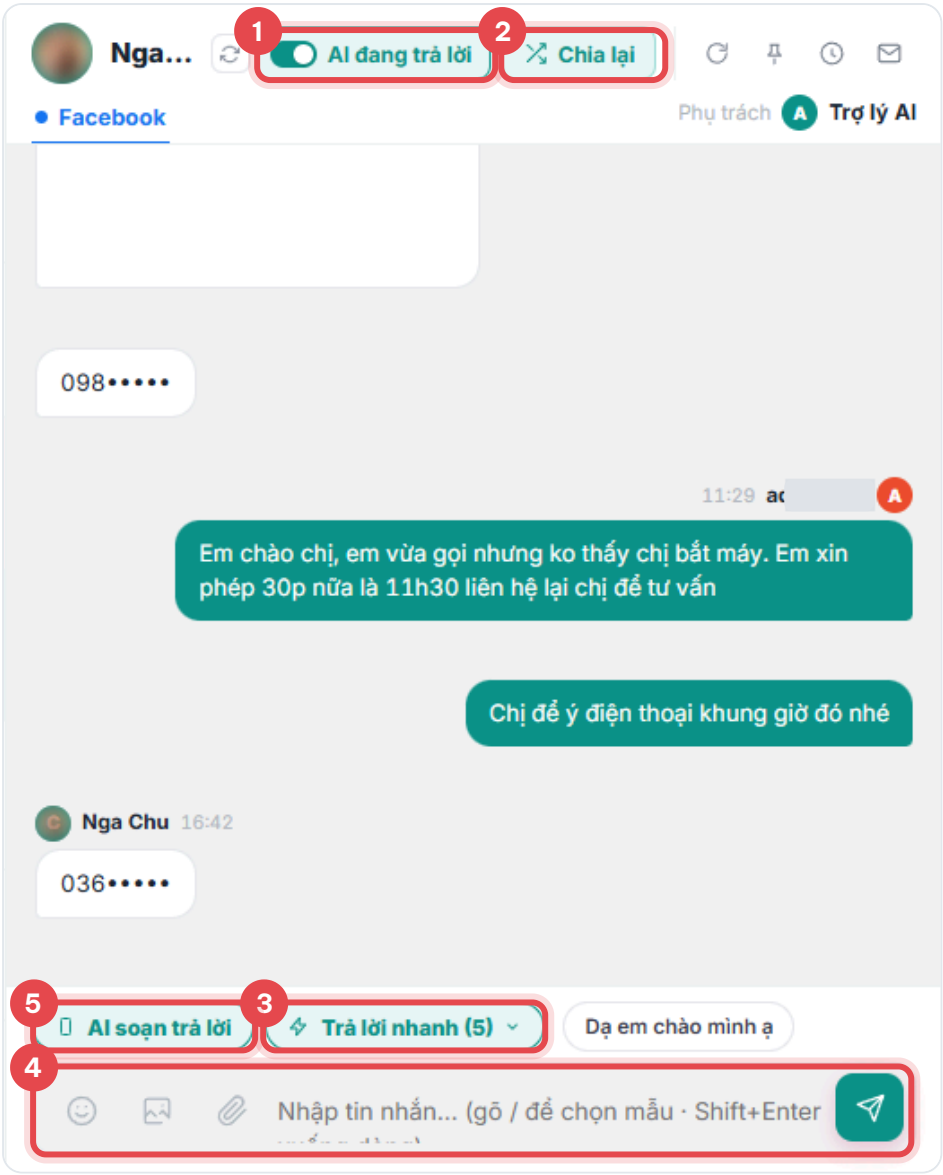
Dưới mỗi cuộc có tên người phụ trách (hoặc **Trợ lý AI**) và trạng thái **Chưa nhận** / **Đã nhận**.



Màn Chat sale

2 Trả lời khách

- ① **AI đang trả lời**: công tắc bật thì Trợ lý AI tự trả lời cuộc này. Muốn tự chat thì tắt công tắc trước.
- ② **Chia lại**: chuyển cuộc sang người khác (theo quy định của nhóm).
- ③ **Trả lời nhanh**: câu mẫu có sẵn (chào khách, còn hàng, giá, gửi ảnh thật, cảm ơn).
- ④ Ô nhập tin: gõ **/** để chọn mẫu, **Shift+Enter** để xuống dòng, bấm nút gửi.
- ⑤ **AI soạn trả lời**: AI viết sẵn câu trả lời để mình sửa rồi gửi.



Khung chat

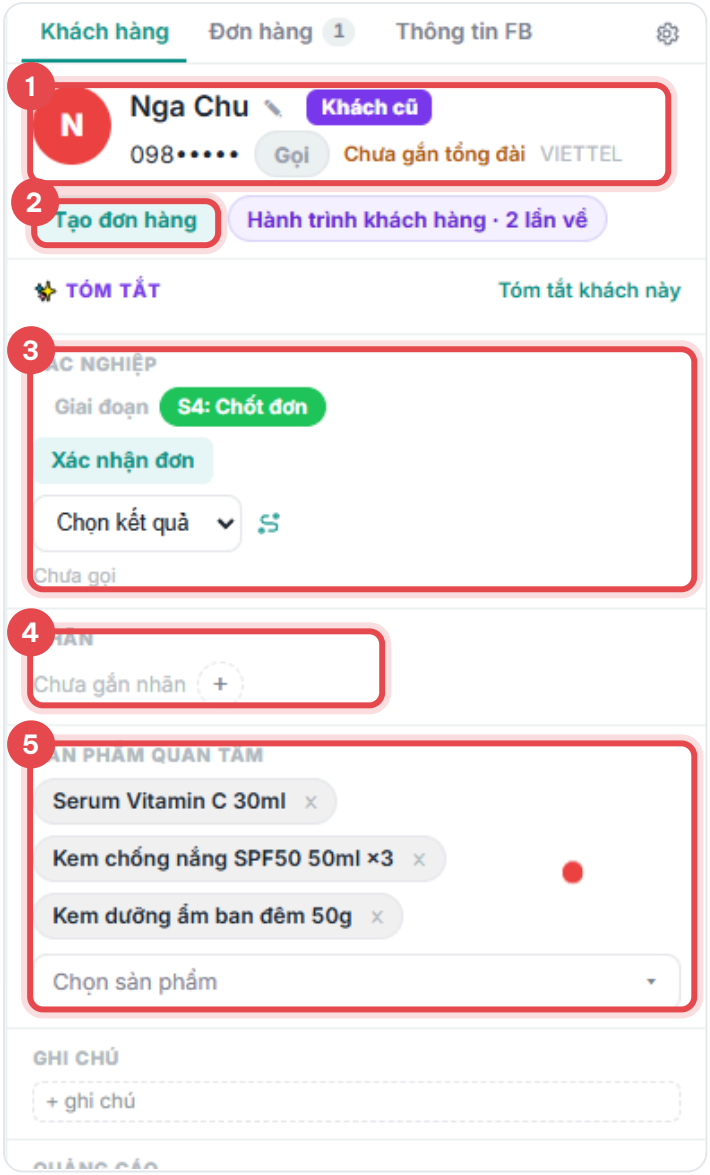
Tin gửi đi là tin thật

Mọi tin bấm gửi đều tới khách ngay, không thu hồi được. Tính năng AI có thể dùng tiền ví AI của đơn vị: hỏi quản lý trước khi dùng nhiều.

3 Ghi thông tin khách ở cột bên phải

- ① Tên, số điện thoại, nút **Gọi** (khi đã gắn tổng đài). Khách gửi số trong chat thì cập nhật số vào hồ sơ để sale gọi được.
- ② **Tạo đơn hàng**: lên đơn ngay trong chat (bước 4).
- ③ **Tác nghiệp**: giai đoạn của khách (S1...S5), bước đang làm và ô **Chọn kết quả**, giống màn Telesales.
- ④ **Nhãn**: gắn nhãn như Hỏi giá, Cần tư vấn thêm, Hẹn sau lương... để lọc lại.
- ⑤ **Sản phẩm quan tâm**: chọn sản phẩm khách hỏi, lúc lên đơn có sẵn.

Tab **Đơn hàng** trên cùng cột xem các đơn khách đã đặt; **Hành trình khách hàng** cho biết khách đã về bao nhiêu lần, từ đâu.



Hồ sơ khách bên phải khung chat

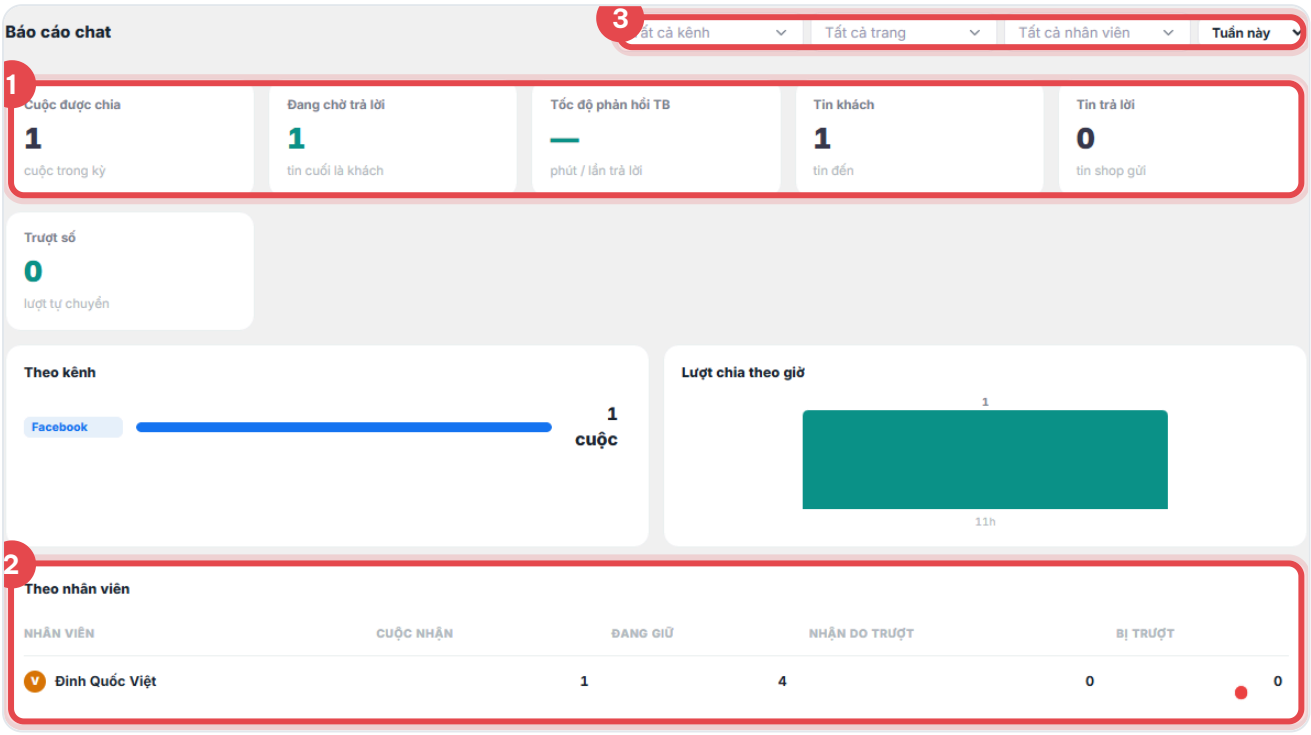
4 Chốt đơn trong chat

1. Hỏi đủ: tên người nhận, số điện thoại, địa chỉ, sản phẩm, số lượng.
2. Bấm **Tạo đơn hàng** ở cột phải. Form đơn giống màn Telesales: gõ địa chỉ, thêm hàng, chọn đơn vị giao, cách trả (thu khi giao = COD).
3. Bấm **Chốt đơn**, rồi nhắn khách xác nhận lại tổng tiền phải trả khi nhận hàng.
4. Chọn kết quả **Chốt đơn** ở ô Tác nghiệp nếu phần mềm chưa tự chuyển.

Cách điền form đơn chi tiết: tài liệu có sẵn *huong-dan-ban-hang/2026-10-30-sale-len-don-tham*, phần B.

5 Xem tốc độ trả lời của mình

Tab **Báo cáo** của Chat sale: ① cuộc được chia, **Đang chờ trả lời** (tin cuối là của khách, cần trả lời ngay), tốc độ phản hồi trung bình, **Trượt số** (cuộc tự chuyển sang người khác vì trả lời chậm); ② số liệu theo từng nhân viên; ③ lọc theo kênh, trang, nhân viên, kỳ.



Báo cáo chat

Lưu ý

- Trả lời chậm có thể bị **trượt**: cuộc tự chuyển cho người khác theo cài đặt của quản lý.
- Không hứa giá, quà, khuyến mãi ngoài chính sách đang chạy.
- Bình luận trên bài đăng là công khai: xin số hoặc mời nhắn tin riêng, không ghi giá riêng hay thông tin khách vào bình luận.