Bán hàng · Cửa hàng · Vai trò: Lễ tân, thu ngân, quản lý cửa hàng

Lịch hẹn tại cửa hàng: đặt lịch cho khách, theo dõi khách đến và đổi trạng thái

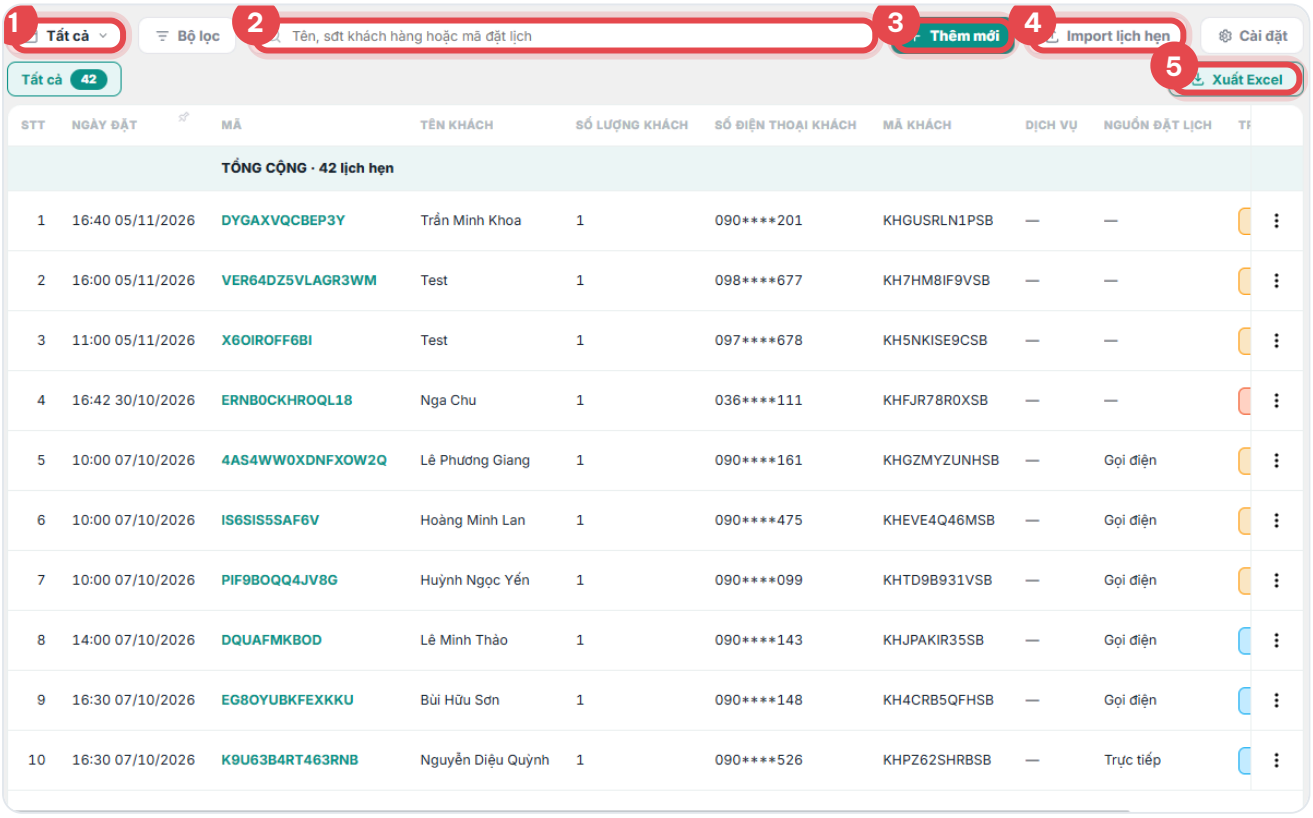
Khách gọi điện, nhắn tin hoặc ghé quầy hẹn giờ quay lại (làm dịch vụ, nhận hàng, tư vấn): lễ tân ghi lịch hẹn ở đây. Cả ca nhìn chung một danh sách, biết hôm nay ai sẽ tới, ai đã đến, ai không đến.

Đường đi: **Bán hàng** → **Cửa hàng** → tab **Lịch hẹn**

Tạo lịch hẹn → Khách đến: đổi trạng thái → Phục vụ / bán hàng → Hoàn thành hoặc Không đến

1 Mở danh sách lịch hẹn

- ① Ô thời gian: mặc định **Tất cả**; chọn Hôm nay để xem lịch trong ngày.
- ② Ô tìm nhận tên, số điện thoại khách hoặc mã lịch hẹn.
- ③ **Thêm mới**: tạo lịch bằng tay. ④ **Import lịch hẹn**: nhập nhiều lịch từ Excel. ⑤ **Xuất Excel** để in danh sách cho ca.
- Dòng **Tổng cộng** đếm số lịch đang lọc (demo: 42 lịch hẹn).

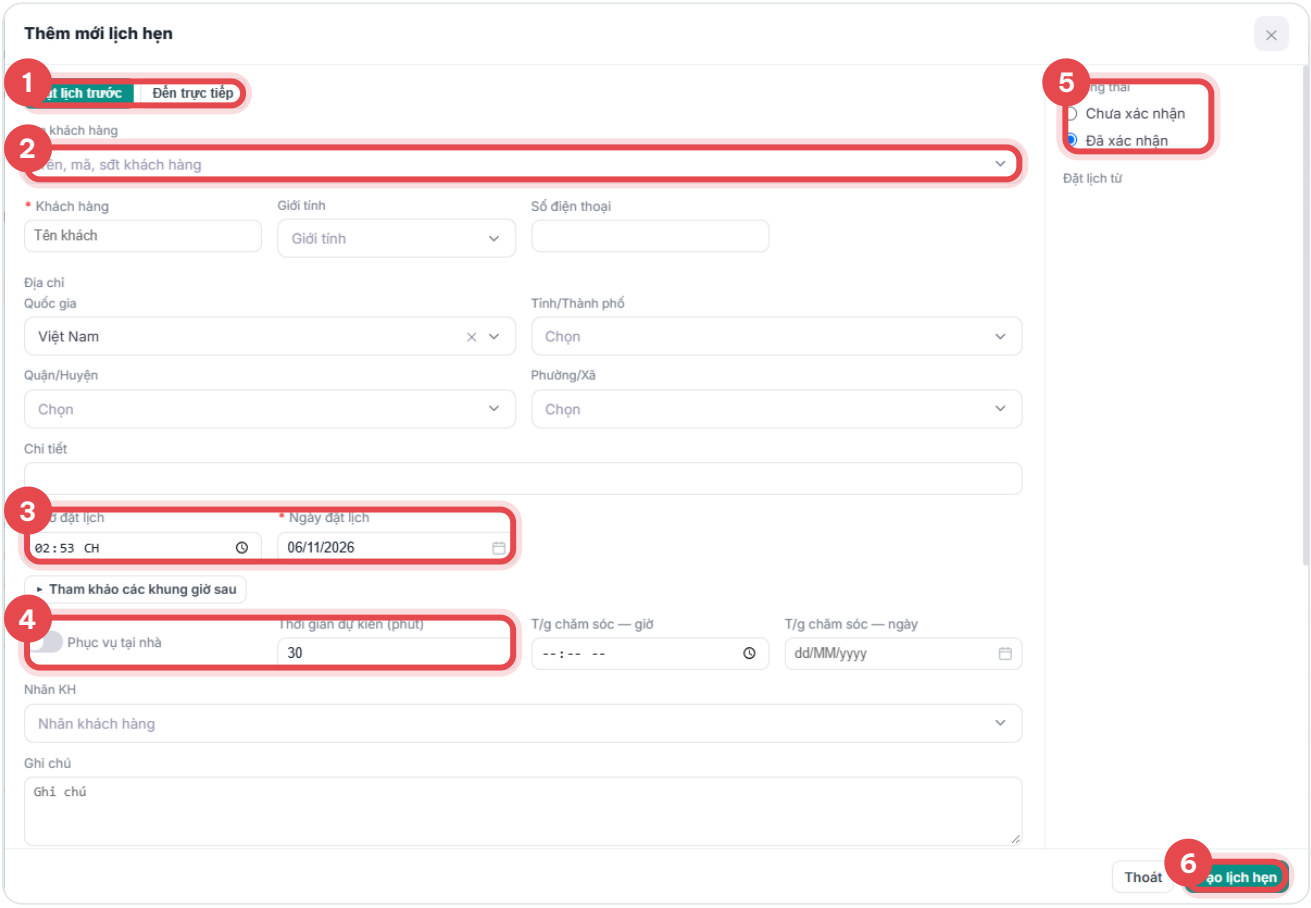


STT	NGÀY ĐẶT	MÃ	TÊN KHÁCH	SỐ LƯỢNG KHÁCH	SỐ ĐIỆN THOẠI KHÁCH	MÃ KHÁCH	DỊCH VỤ	NGUỒN ĐẶT LỊCH	TR
		TỔNG CỘNG · 42 lịch hẹn							
1	16:40 05/11/2026	DYGAXVQCBEP3Y	Trần Minh Khoa	1	090****201	KHGUSRLN1PSB	—	—	
2	16:00 05/11/2026	VER64DZ5VLAGR3WM	Test	1	098****677	KH7HM8IF9VSB	—	—	
3	11:00 05/11/2026	X6OIROFF6BI	Test	1	097****678	KH5NKISE9CSB	—	—	
4	16:42 30/10/2026	ERNB0CKHROQL18	Nga Chu	1	036****111	KHFJR78R0XSB	—	—	
5	10:00 07/10/2026	4AS4WW0XDNFXOW2Q	Lê Phương Giang	1	090****161	KHGZMYZUNHSB	—	Gọi điện	
6	10:00 07/10/2026	IS6SIS5SAF6V	Hoàng Minh Lan	1	090****475	KHEVE4Q46MSB	—	Gọi điện	
7	10:00 07/10/2026	PIF9BOQQ4JV8G	Huỳnh Ngọc Yến	1	090****099	KHTD9B931VSB	—	Gọi điện	
8	14:00 07/10/2026	DQUAFMKBOD	Lê Minh Thảo	1	090****143	KHJPAKIR35SB	—	Gọi điện	
9	16:30 07/10/2026	EG8OYUBKFEXKKU	Bùi Hữu Sơn	1	090****148	KH4CRB5QFHSB	—	Gọi điện	
10	16:30 07/10/2026	K9U63B4RT463RNB	Nguyễn Diệu Quỳnh	1	090****526	KHPZ62SHRBSB	—	Trực tiếp	

Cửa hàng → Lịch hẹn

2 Tạo một lịch hẹn mới

- ① Chọn **Đặt lịch trước** (khách hẹn giờ tới) hoặc **Đến trực tiếp** (khách đang đứng ở quầy).
- ② Gõ tên hoặc số điện thoại vào ô **Tìm khách hàng** để lấy khách cũ. Khách mới thì điền tay tên, giới tính, số điện thoại, địa chỉ.
- ③ **Giờ đặt lịch** và **Ngày đặt lịch** là bắt buộc. Bấm **Tham khảo các khung giờ sau** để chọn giờ còn trống.
- ④ Bật **Phục vụ tại nhà** nếu nhân viên tới nhà khách; **Thời gian dự kiến** mặc định 30 phút; thêm thời gian chăm sóc lại nếu cần hẹn lần sau.
- ⑤ Chọn trạng thái ngay lúc tạo: **Chưa xác nhận** hoặc **Đã xác nhận**.
- ⑥ Bấm **Tạo lịch hẹn**. Bấm nhầm thì **Thoát**.



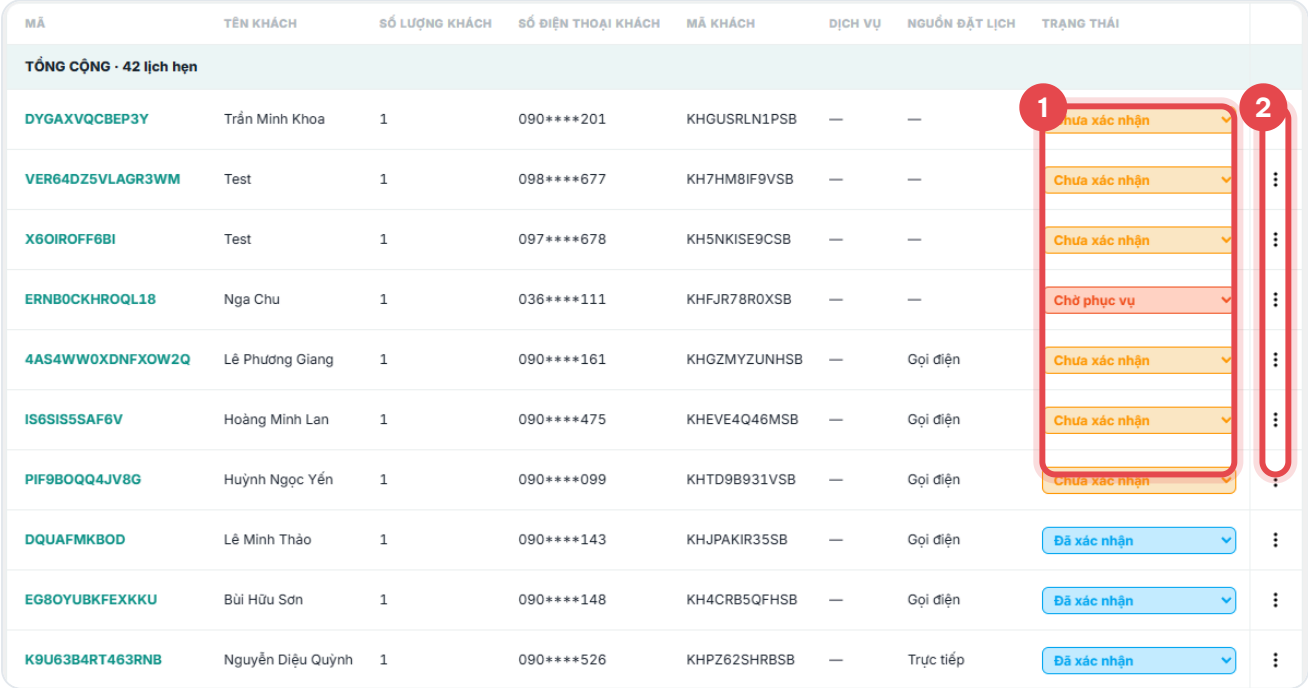
Hộp Thêm mới lịch hẹn

3 Khách đến: đổi trạng thái ngay trên dòng

Kéo bảng sang phải tới cột ① **Trạng thái**. Bấm vào ô màu để chọn bước tiếp theo:

Trạng thái	Dùng khi
Chưa xác nhận → Đã xác nhận	Đã gọi lại, khách chắc chắn tới
Chờ phục vụ → Đang phục vụ	Khách đã tới quầy, đang chờ hoặc đang làm
Đã đến nhưng chưa mua	Khách tới nhưng không mua, để sale chăm lại
Hoàn thành / Đã thanh toán	Xong việc, đã thu tiền
Không đến / Bị hủy	Khách bỏ hẹn hoặc báo huỷ

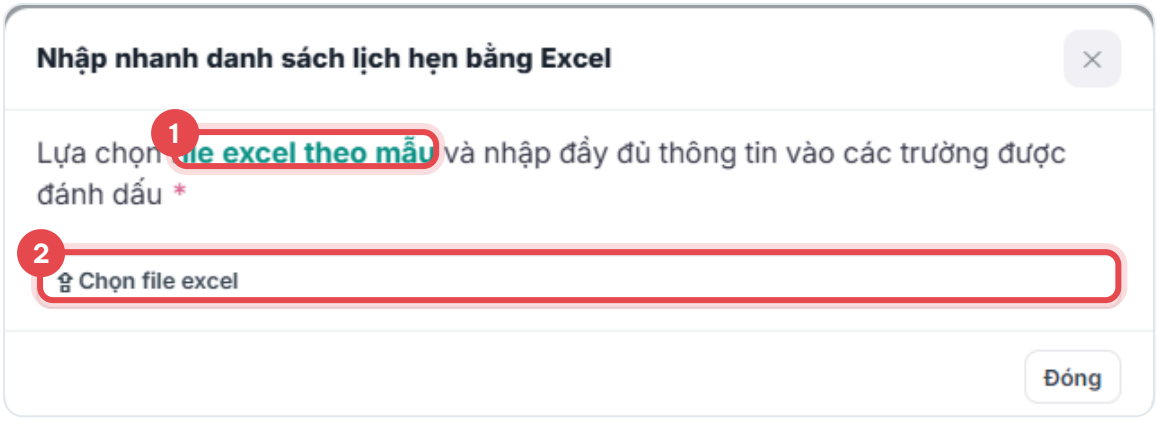
② Nút ⋮ cuối dòng có **Chỉnh sửa** (đổi giờ, đổi dịch vụ) và **Xoá**. Cột **Nguồn đặt lịch** cho biết lịch đến từ đâu (Gọi điện, Trực tiếp...).



Cột Trạng thái và nút thao tác cuối dòng

4 Nhập nhiều lịch hẹn từ Excel

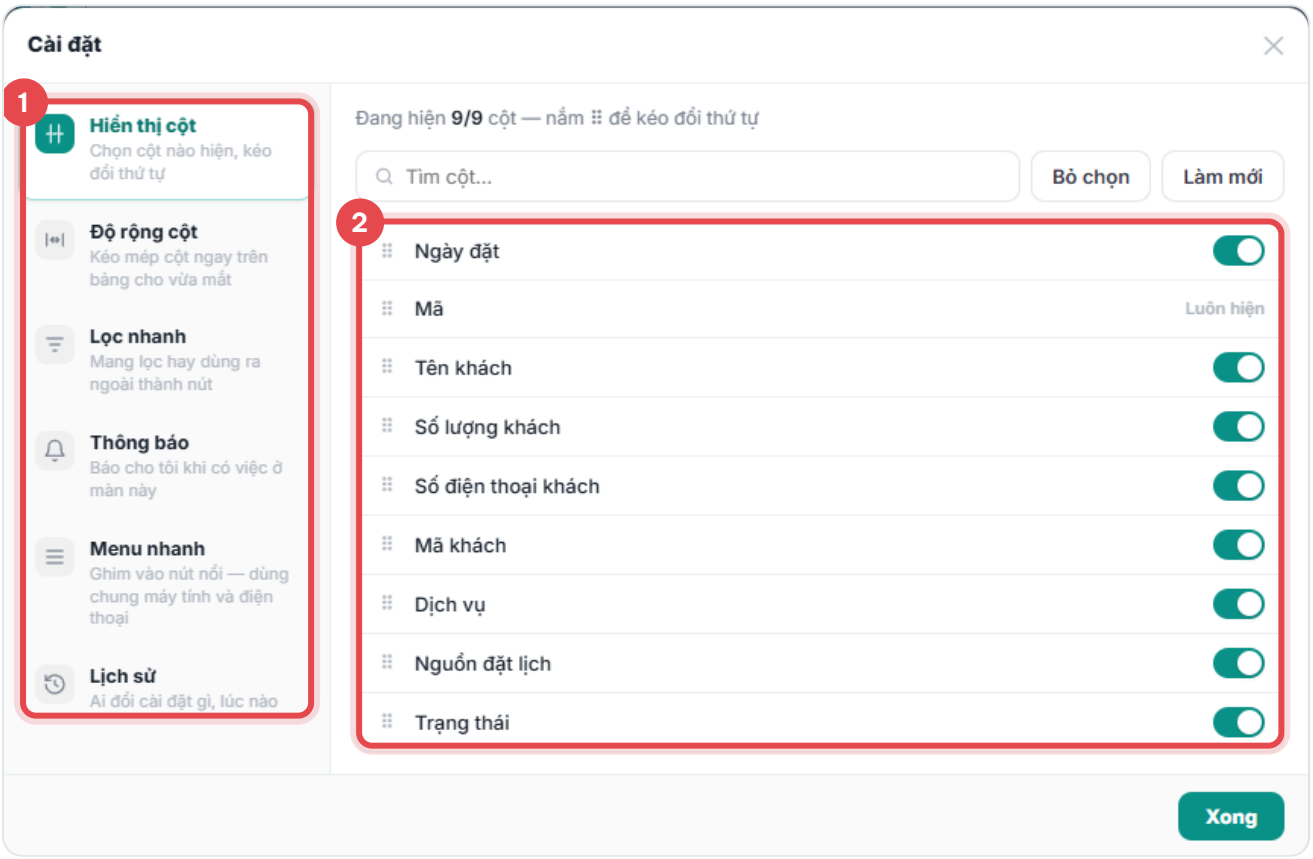
- Bấm **Import lịch hẹn**. ① Tải **file excel theo mẫu** về, điền đủ các cột có dấu *.
- ② **Chọn file excel** đã điền để hệ thống nhập. Nên thử 2–3 dòng trước rồi mới nhập cả file.



Hộp nhập lịch hẹn bằng Excel

5 Chỉnh bảng cho vừa mắt

Nút **Cài đặt** góc phải: ① chọn mục **Hiển thị cột**, **Độ rộng cột**, **Lọc nhanh** (đưa bộ lọc hay dùng ra ngoài thành nút), **Thông báo** (báo khi có lịch mới), **Menu nhanh**, **Lịch sử**. ② Bật/tắt cột, nắm ⠿ để kéo đổi thứ tự. Cột **Mã** luôn hiện. Xong bấm **Xong**.



Cài đặt hiển thị của danh sách lịch hẹn

Cần nhớ

- Gọi xác nhận khách trước giờ hẹn rồi đổi sang **Đã xác nhận**, để cả ca biết lịch nào chắc chắn.
- Cuối ngày lọc Hôm nay: lịch nào còn **Chưa xác nhận** hay **Chờ phục vụ** thì đổi sang **Không đến** hoặc **Hoàn thành** cho đúng, số báo cáo mới sạch.
- Cột **Nguồn đặt lịch** cho biết lịch đến từ đâu (demo có lịch nguồn **Gọi điện**). Cách sale telesales đặt lịch cho chi nhánh: tài liệu *Telesales: tạo lịch hẹn và duyệt lịch*.