Đọc báo cáo · Vai trò: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Chăm sóc khách hàng: đọc Báo cáo khách hàng để chọn khách cần chăm

Hằng tháng: xem khách theo hạng và bậc chi tiêu, chọn nhóm cần chăm; xem khách biết đến cửa hàng qua đâu để báo marketing; soát hồ sơ còn thiếu tỉnh, thiếu nguồn.

Đường đi: **Khách hàng** → **Báo cáo khách hàng** → tab **Báo cáo** · **Chân dung KH**

Bộ 7 bản "Đọc báo cáo theo bộ phận" (SandBox v2) · mỗi bộ phận đọc bản của mình

- Bản đồ: bộ phận nào đọc báo cáo nào
- Giám đốc: Báo cáo CEO, Báo cáo vận hành
- Kế toán: báo cáo tài chính, dòng tiền, phải trả
- Marketing: chân dung khách, dòng tiền theo kênh
- Bán hàng: cửa hàng, đội thị trường GT/MT, tổng đài
- **Chăm sóc khách hàng: Báo cáo khách hàng**
- Kho: Nhập – Xuất – Tồn, vòng quay hàng tồn

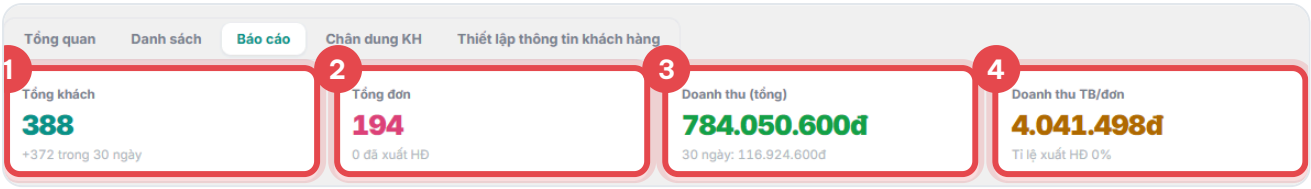
Bản này không lặp lại phần đã có

Tab **Tổng quan** (sinh nhật hôm nay, khách theo hạng), hạng và điểm, gắn nhãn chăm sóc: xem bản *huong-dan-ban-hang/2026-11-02-cham-soc-sau-mua-khach-cu-v2-teamkd1*. Tìm, xem hồ sơ khách: bản *huong-dan-ban-hang/2026-11-01-quan-ly-khach-hang-v2-hungdv*. Bản này đọc hai tab **Báo cáo** và **Chân dung KH**.

1 Tab Báo cáo: bốn số đầu trang

Vào **Khách hàng** → **Báo cáo khách hàng**, tab **Báo cáo**.

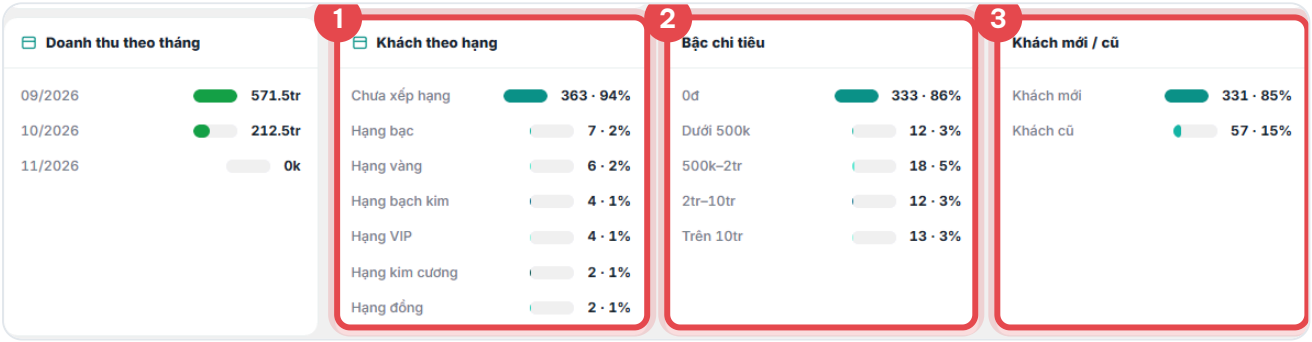
- ① **Tổng khách** 388, dòng nhỏ "+372 trong 30 ngày" là khách mới tạo gần đây.
- ② **Tổng đơn** 194, dòng nhỏ "0 đã xuất HĐ": số đơn đã xuất hoá đơn.
- ③ **Doanh thu (tổng)** 784.050.600 đ, dòng nhỏ là doanh thu 30 ngày gần nhất.
- ④ **Doanh thu TB/đơn** 4.041.498 đ và tỉ lệ đơn đã xuất hoá đơn.



Báo cáo khách hàng, tab Báo cáo

2 Hạng, bậc chi tiêu, khách mới và cũ

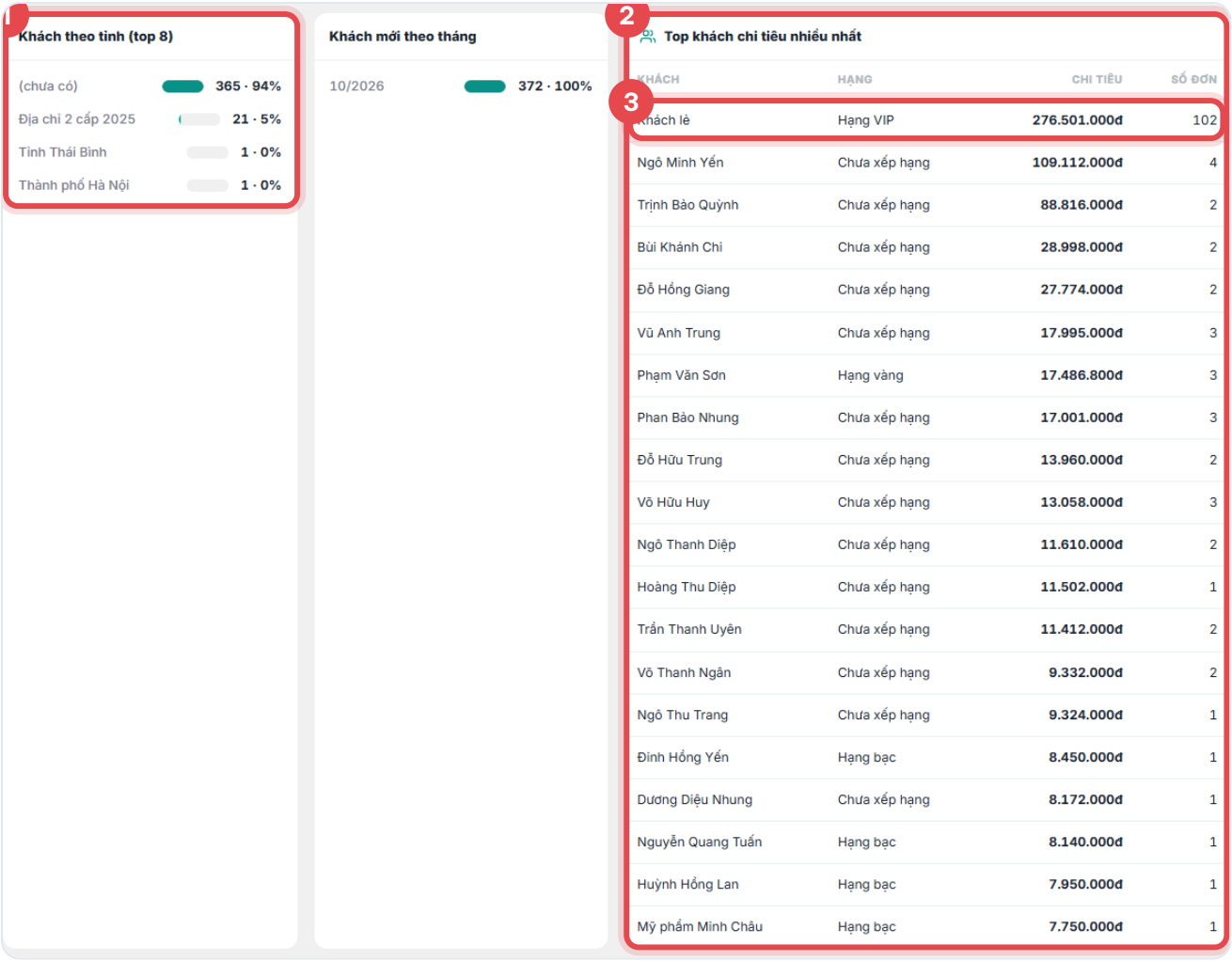
- ① **Khách theo hạng**: demo 363 khách (94%) *Chưa xếp hạng*. Đa số khách chưa vào hạng nào thì chương trình hạng, điểm chưa chạy: xem lại cách xếp hạng ở bản Chăm sóc sau mua.
- ② **Bậc chi tiêu**: 0 đ (chưa mua) 333 khách · dưới 500k 12 · 500k–2tr 18 · 2tr–10tr 12 · trên 10tr 13. Nhóm **trên 10tr** là danh sách nên chăm riêng.
- ③ **Khách mới / cũ**: 331 mới, 57 cũ. Khách cũ ít là dấu hiệu khách không quay lại mua.



Ba khối hạng, bậc chi tiêu, khách mới/cũ

3 Khách theo tỉnh và Top khách chi tiêu

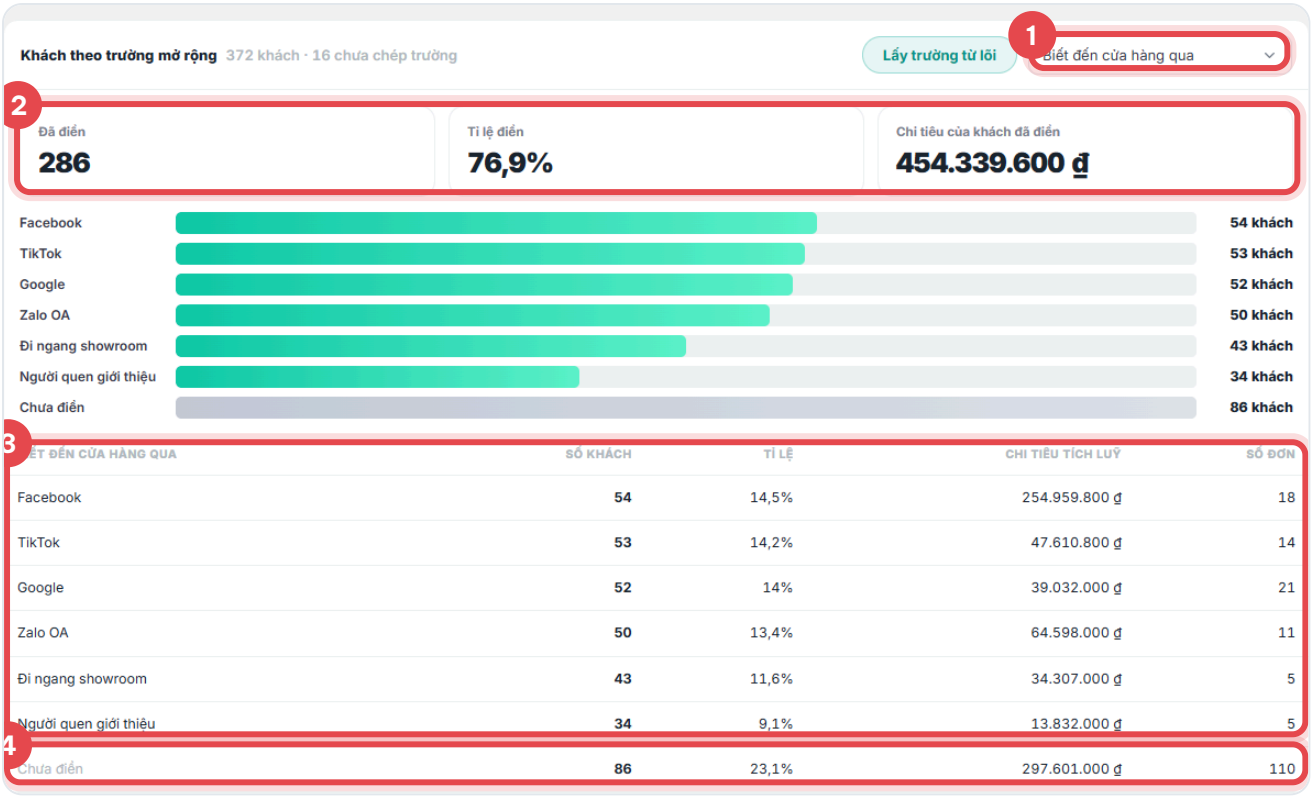
- ① **Khách theo tỉnh**: demo 365 khách (94%) *(chưa có)* tỉnh, 21 khách ghi theo *Địa chỉ 2 cấp 2025*. Thiếu tỉnh thì không lọc chăm sóc theo vùng được: nhắc sale nhập địa chỉ khi tạo khách, lên đơn.
- ② **Top khách chi tiêu nhiều nhất**: khách, hạng, chi tiêu, số đơn. Dùng để chọn khách gọi cảm ơn, mời chương trình VIP.
- ③ Dòng **Khách lẻ** (demo hạng VIP, 276,5 triệu, 102 đơn) là **mã khách chung** cho người mua không để lại thông tin, không phải một người thật: bỏ qua khi chọn khách để chăm.



Khách theo tỉnh và Top khách chi tiêu

4 Khách theo trường mở rộng: khách biết đến cửa hàng qua đâu

- ① Chọn trường muốn xem ở ô bên phải (demo: **Biết đến cửa hàng qua**).
- ② Ba ô: số khách đã điền (286), tỉ lệ điền (76,9%), chi tiêu của khách đã điền (454,3 triệu).
- ③ Bảng theo từng lựa chọn: số khách, tỉ lệ, chi tiêu tích luỹ, số đơn. Demo: Facebook 54 khách nhưng chi tiêu 254,96 triệu, gấp mấy lần TikTok 53 khách (47,6 triệu): khách từ Facebook mua nhiều hơn.
- ④ **Chưa điền** 86 khách mà chi tiêu 297,6 triệu, 110 đơn: nhóm mua nhiều nhất lại chưa rõ nguồn. Nhắc nhân viên hỏi và điền trường này cho khách.



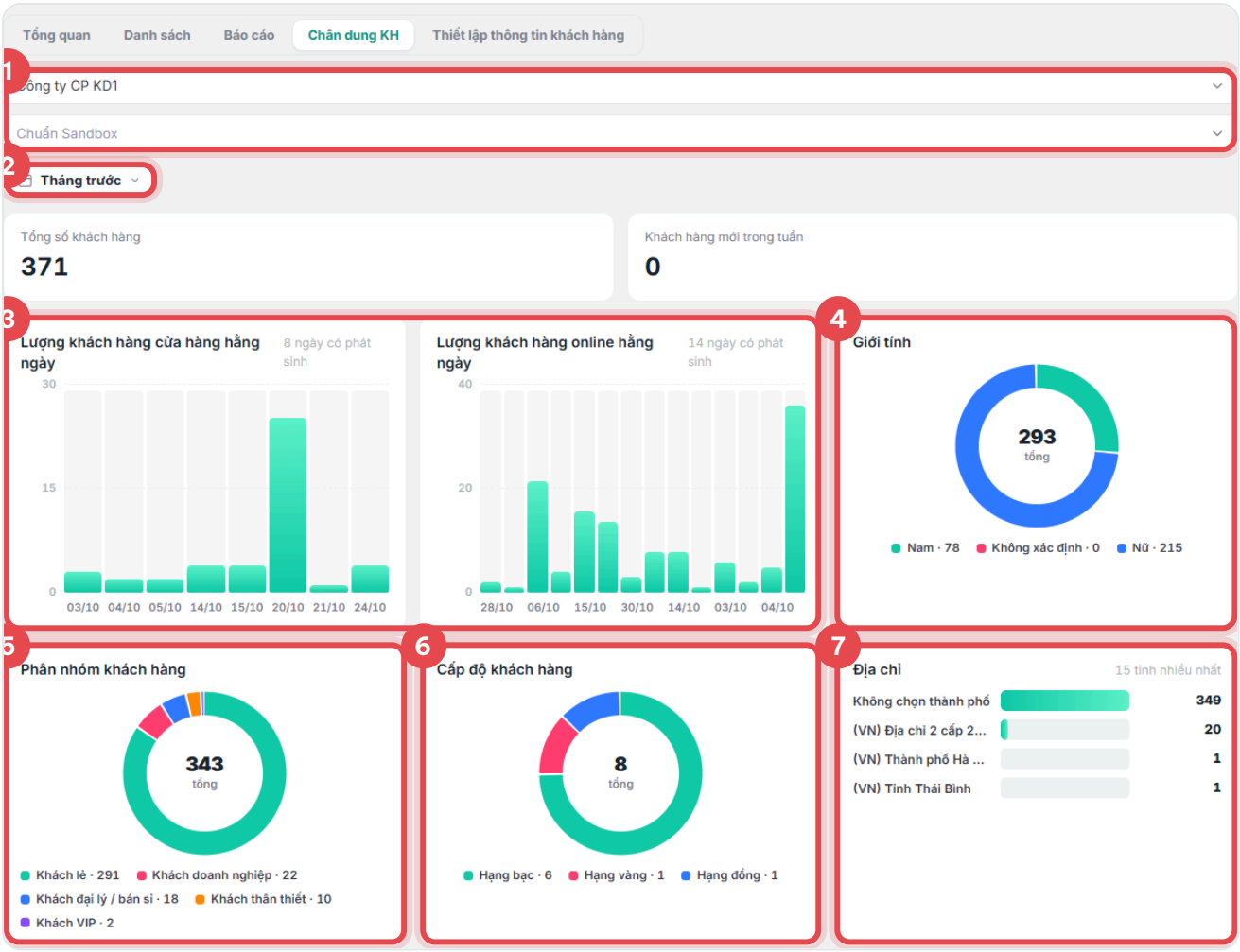
Khối Khách theo trường mở rộng

Nút “Lấy trường từ lõi”

Dòng đầu khối ghi “16 chưa chép trường”: nút này dùng để lấy trường dữ liệu khách từ hệ thống lõi về, nhiều khả năng có ghi dữ liệu. Chưa thử trên demo; chỉ bấm khi được quản lý giao.

5 Tab Chân dung KH

- ① Chọn chi nhánh và mẫu chân dung (demo: *Chuẩn Sandbox*), ② chọn kỳ.
- Ô trên cùng: tổng số khách hàng (371) và khách mới trong tuần.
- ③ **Lượng khách cửa hàng** và **lượng khách online** hằng ngày: so hai biểu đồ để biết ngày nào đông ở quầy, ngày nào đông trên mạng (demo: cửa hàng 8 ngày có phát sinh, online 14 ngày).
- ④ **Giới tính**: Nữ 215, Nam 78 (trên 293 khách có ghi).
- ⑤ **Phân nhóm khách hàng**: khách lẻ 291, doanh nghiệp 22, đại lý / bán sỉ 18, thân thiết 10, VIP 2.
- ⑥ **Cấp độ khách hàng**: chỉ khách đã vào hạng (demo 8). ⑦ **Địa chỉ**: 349 khách “Không chọn thành phố”.



Tab Chân dung KH, tháng 10/2026

Tổng khách ở hai tab không bằng nhau

Demo: tab Báo cáo 388, tab Chân dung KH 371. Hai tab lọc khác nhau (chi nhánh, kỳ), chưa kiểm cụ thể: so sánh trong cùng một tab.

Lưu ý

- Báo cáo khách hàng có tên và chi tiêu từng khách: không chụp màn hình gửi ra ngoài nhóm.
- Báo cáo chỉ tốt khi hồ sơ khách điền đủ: địa chỉ, giới tính, nhóm, nguồn biết đến.

SandBox v2 · sandboxvn.vn · Ảnh chụp từ đơn vị demo đêm 02/11/2026, kỳ xem phần lớn là Tháng trước (tháng 10/2026). Dữ liệu trong ảnh là dữ liệu minh hoạ.