Phân hệ Khách hàng · Bản 9/20 · Vai trò: CSKH, SALE

Ghi chăm sóc, lưu hình ảnh và nhắn nội bộ về khách

Mỗi lần gọi, nhắn, hẹn với khách đều ghi vào mục Chăm sóc kèm ngày chăm sóc tiếp theo, để người sau đọc là nối tiếp được.

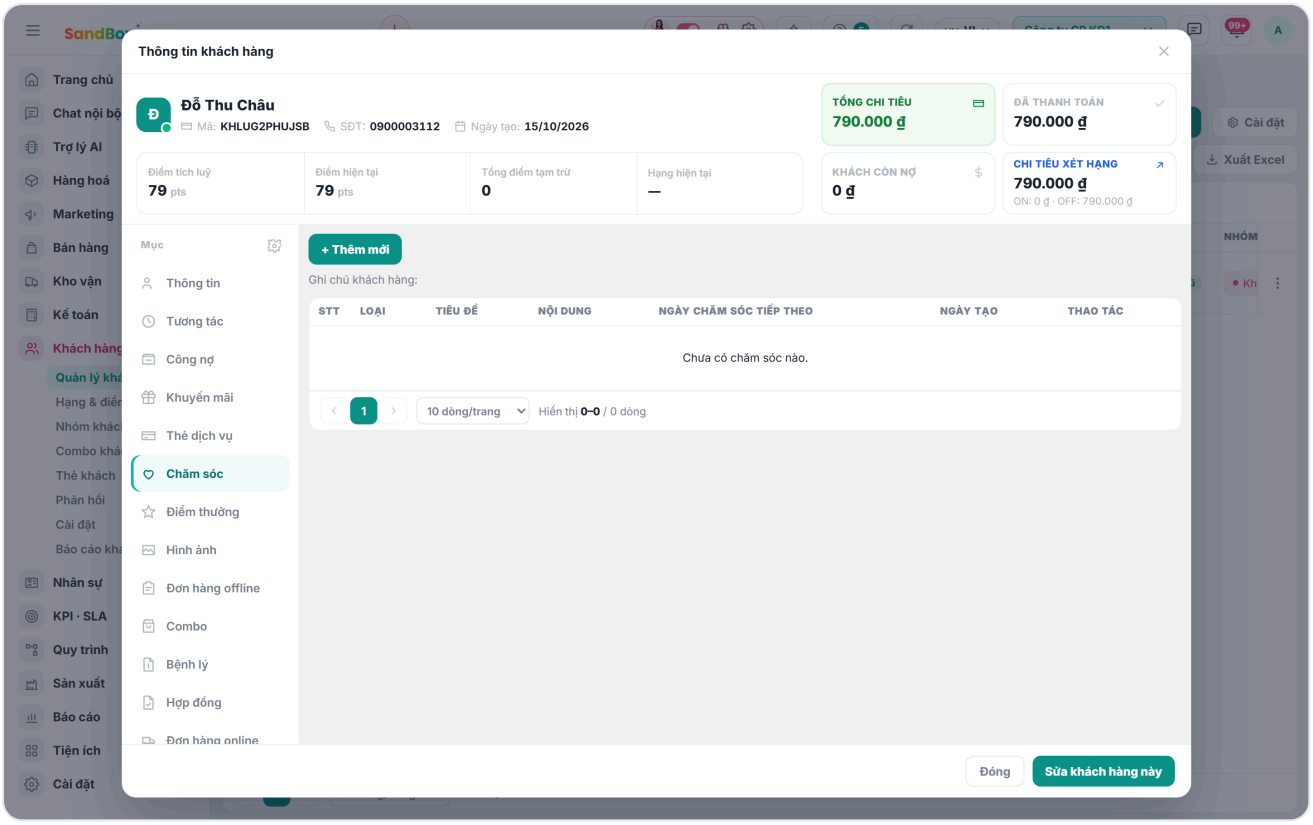
Đường đi: **Khách hàng** → **Quản lý khách hàng** → **Danh sách** → bấm mã khách → mục **Chăm sóc** · **Hình ảnh** · **Tin nhắn nội bộ**

Bộ 20 hướng dẫn phân hệ Khách hàng trên SandBox v2

1. Tổng quan đầu ngày · 2. Danh sách khách hàng · 3. Bộ lọc và lọc nâng cao · 4. Thêm khách hàng mới · 5. Nhập khách từ Excel · 6. Phân bổ, xoá và khôi phục khách · 7. Đọc hồ sơ khách 360 · 8. Công nợ trong hồ sơ khách · **9. Chăm sóc, hình ảnh, tin nhắn nội bộ** · 10. Lịch sử mua, điểm, khuyến mãi của khách · 11. Thẻ dịch vụ, combo, hợp đồng, bệnh lý · 12. Chân dung khách hàng · 13. Thiết lập thông tin và danh mục · 14. Hạng khách hàng · 15. Nhóm khách hàng · 16. Nhãn và trạng thái khách · 17. Điểm thưởng: tích và đổi · 18. Combo khách và thẻ khách · 19. Phản hồi, đánh giá của khách · 20. Cài đặt khách hàng

1 Mục Chăm sóc

Bảng các lần chăm sóc: loại, tiêu đề, nội dung, **ngày chăm sóc tiếp theo**, ngày tạo. Ô **Ghi chú khách hàng** phía trên để ghi điều cần nhớ lâu dài.

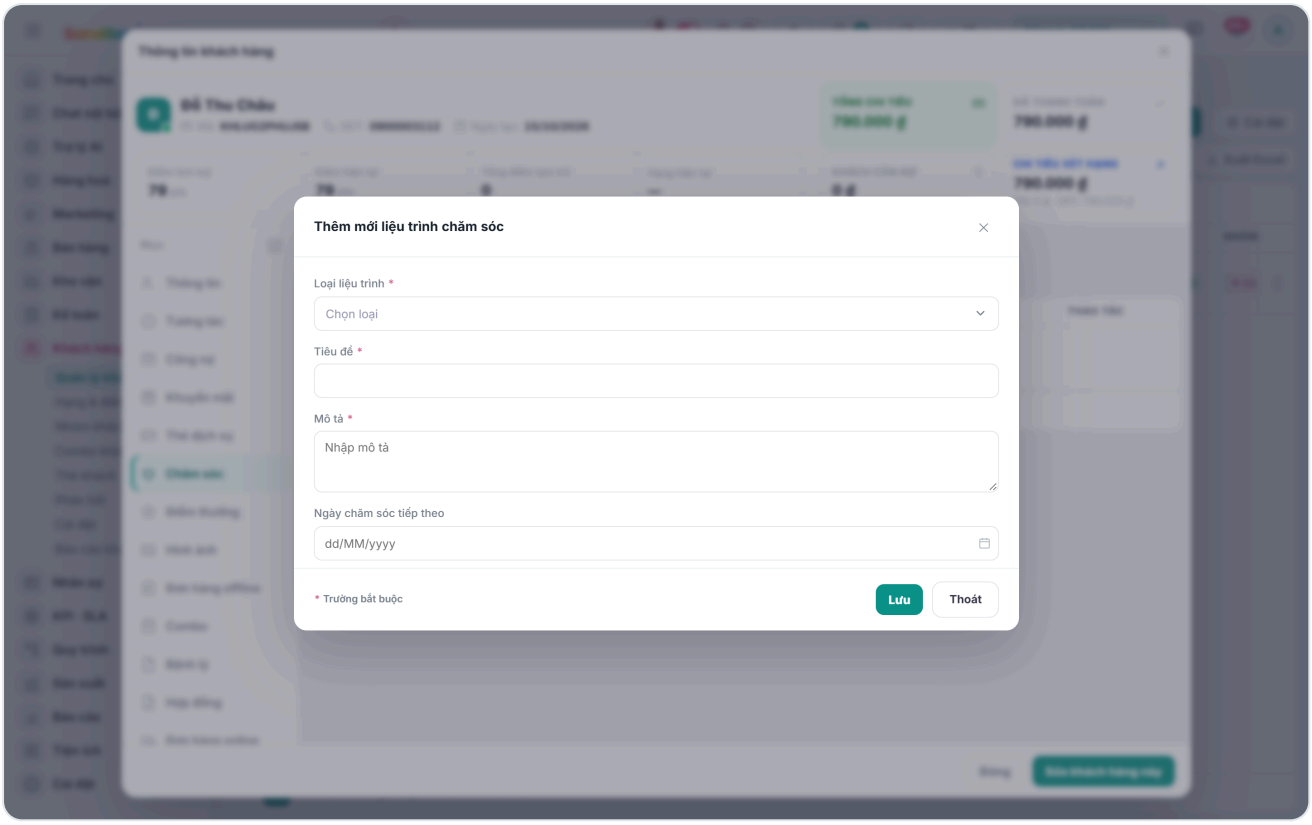


Hồ sơ khách → Chăm sóc

2 Thêm một lần chăm sóc

Bấm **+ Thêm mới**. Chọn **Loại liệu trình**, nhập **Tiêu đề** và **Mô tả** (khách nói gì, hứa gì), chọn **Ngày chăm sóc tiếp theo**, bấm **Lưu**.

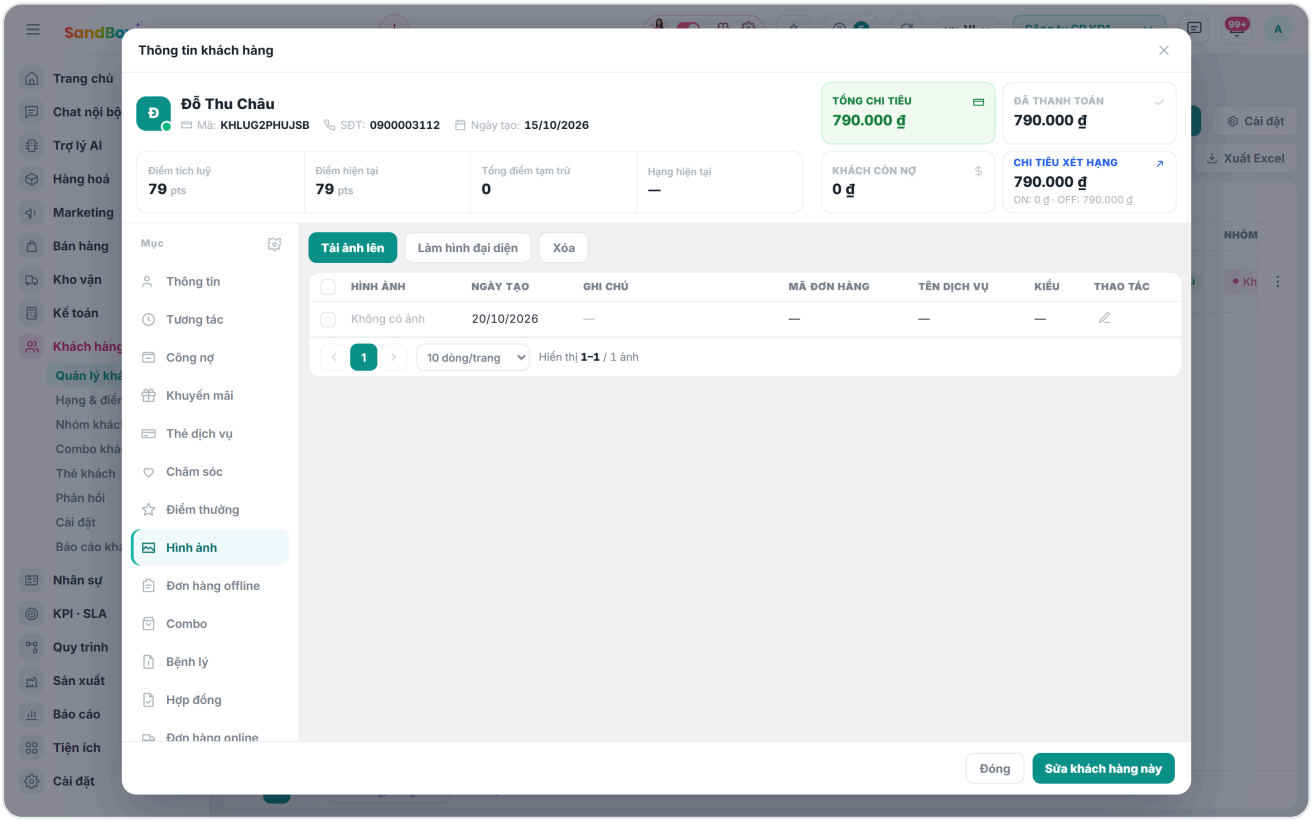
Mẫu ghi ngắn: “Gọi hỏi thăm sau 7 ngày dùng serum. Khách hài lòng, hỏi thêm kem chống nắng. Hẹn gửi giá thứ 6.”



Hộp Thêm mới liệu trình chăm sóc

3 Hình ảnh

Mục **Hình ảnh**: **Tải ảnh lên** (ảnh trước/sau, ảnh thiết bị đã lắp, ảnh hoá đơn), gắn ghi chú, mã đơn, tên dịch vụ; chọn ảnh rồi **Làm hình đại diện** hoặc **Xoá**.



Hồ sơ khách → Hình ảnh

4 Tin nhắn nội bộ

Mục **Tin nhắn nội bộ** gom các trao đổi trong công ty về khách này (giữa sale, kho, CSKH). Khách không thấy tin nội bộ.

Lưu ý

- Không lưu ảnh giấy tờ tuỳ thân của khách khi không bắt buộc.
- Ngày chăm sóc tiếp theo là lời hẹn: đến ngày phải làm.