Phân hệ Khách hàng · Bản 16/20 · Vai trò: SALE, TRƯỞNG NHÓM

Nhãn khách hàng và trạng thái khách hàng

Nhãn là đặc điểm tự do gắn nhiều cái cho một khách (da dầu mụn, thích khuyến mãi, hay hoàn hàng). Trạng thái là khách đang ở bước nào trong hành trình (lead mới, đang tư vấn, đã mua, VIP).

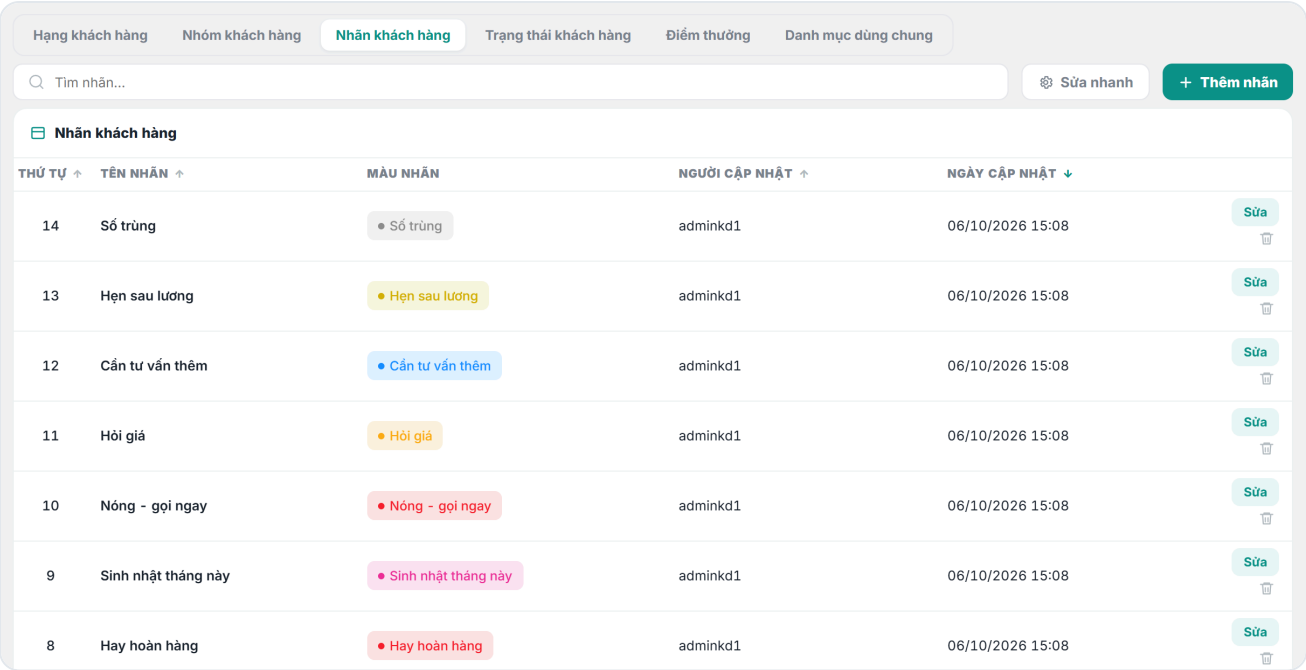
Đường đi: **Khách hàng** → **Hạng & điểm** → tab **Nhãn khách hàng** · **Trạng thái khách hàng**

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 Nhãn khách hàng

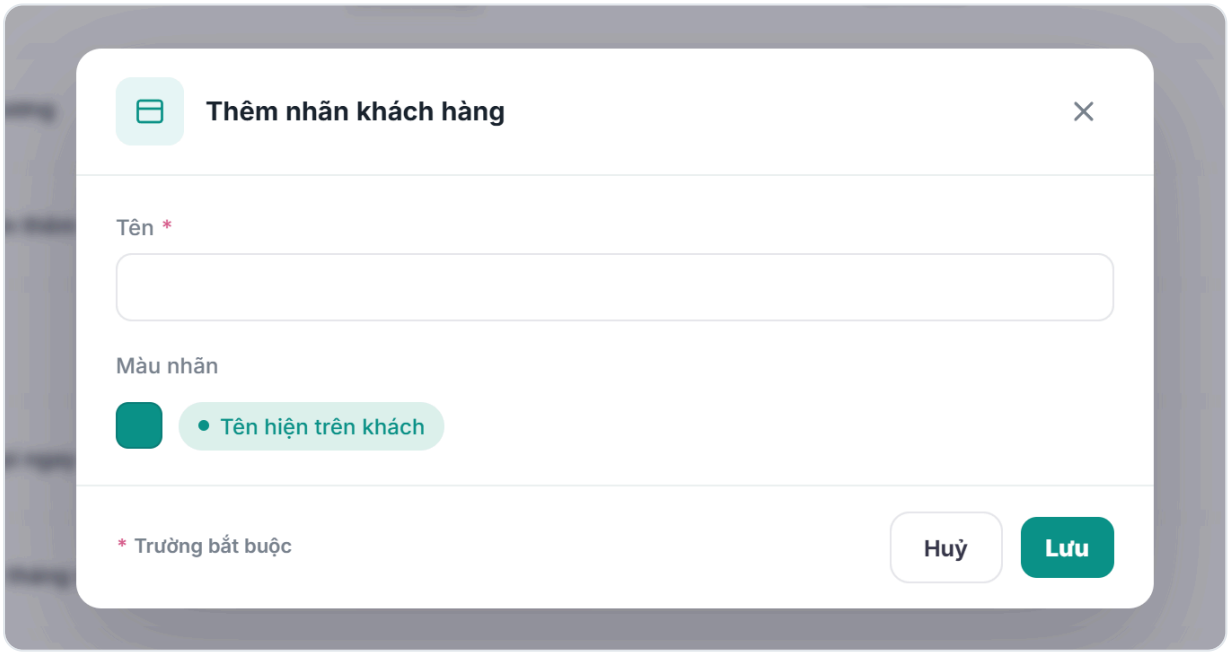
Danh sách nhãn với thứ tự, tên, màu. Ví dụ ở đơn vị demo: Nóng - gọi ngay, Hỏi giá, Cần tư vấn thêm, Hẹn sau lương, Sinh nhật tháng này, Hay hoàn hàng, Khách sỉ, Thích khuyến mãi, Mua nhiều lần, Da dầu mụn, Da khô nhạy cảm, Số trùng. **Sửa nhanh** để đổi nhiều nhãn một lúc.



Hạng & điểm → Nhãn khách hàng

2 Thêm nhãn

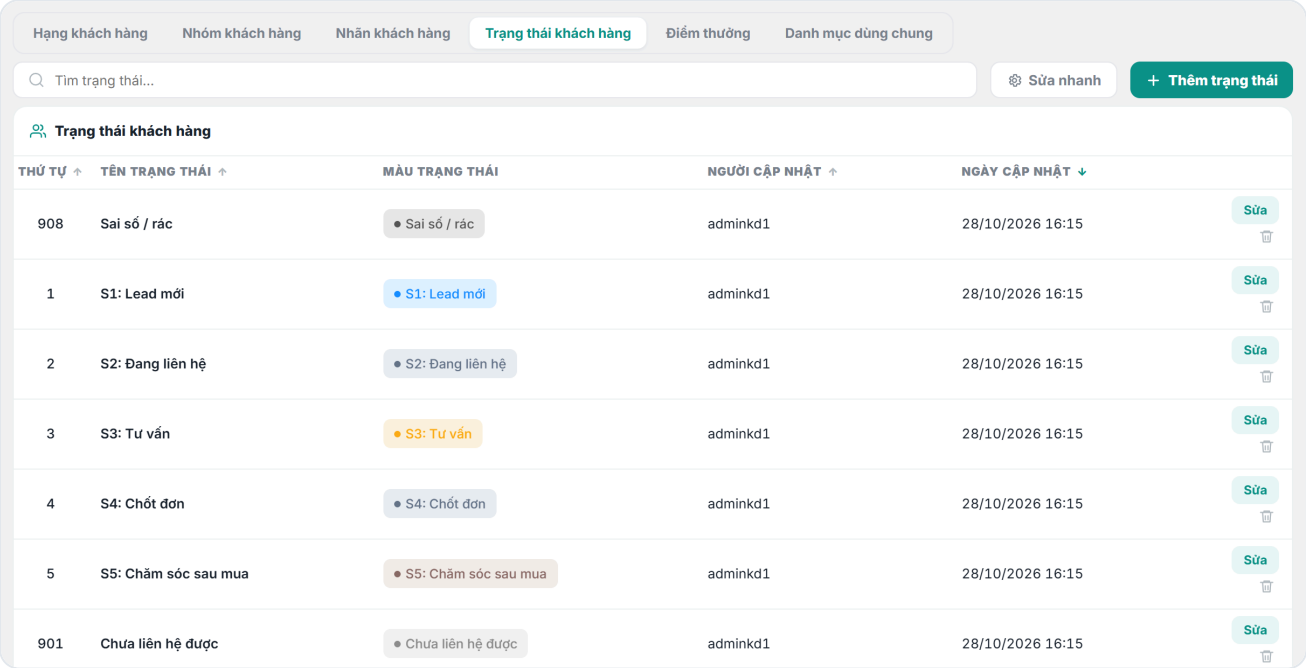
Thêm nhãn: nhập **Tên***, chọn **Màu nhãn** (xem trước ngay), Lưu. Đặt màu theo ý nghĩa: đỏ cho việc gấp, xanh cho đặc điểm.



Hộp Thêm nhãn khách hàng

3 Trạng thái khách hàng

Các bước hành trình, ví dụ S1: Lead mới → S2: Đang liên hệ → S3: Tư vấn → S4: Chốt đơn → S5: Chăm sóc sau mua; cùng các trạng thái phụ: Chưa liên hệ được, Tiềm năng cao, Đã mua lần đầu, Khách quen, VIP, Cần chăm sóc lại, Không tiềm năng, Sai số / rác. Bấm **Thêm trạng thái** để thêm.



Hạng & điểm → Trạng thái khách hàng

4 Cách dùng hằng ngày

- Sau mỗi cuộc gọi: cập nhật trạng thái khách.
- Gắn nhãn để lần sau lọc ra chăm (Bộ lọc → Nhãn khách hàng).
- Trưởng nhóm lọc theo trạng thái để biết khách kẹt ở bước nào.

Lưu ý

- Ít mà dùng đều tốt hơn nhiều mà không ai gắn: thống nhất bộ nhãn trong cả đội.
- Xoá nhãn đang dùng sẽ gỡ nhãn khỏi khách.