Phân hệ Khách hàng · Bản 19/20 · Vai trò: CSKH, QUẢN LÝ

Phản hồi của khách: link đánh giá và danh mục đánh giá

Sau mỗi hoá đơn, hệ thống gửi link đánh giá; khách chọn Rất hài lòng / Hài lòng / Chưa hài lòng kèm lý do. CSKH đọc và xử lý phản hồi chưa hài lòng trước.

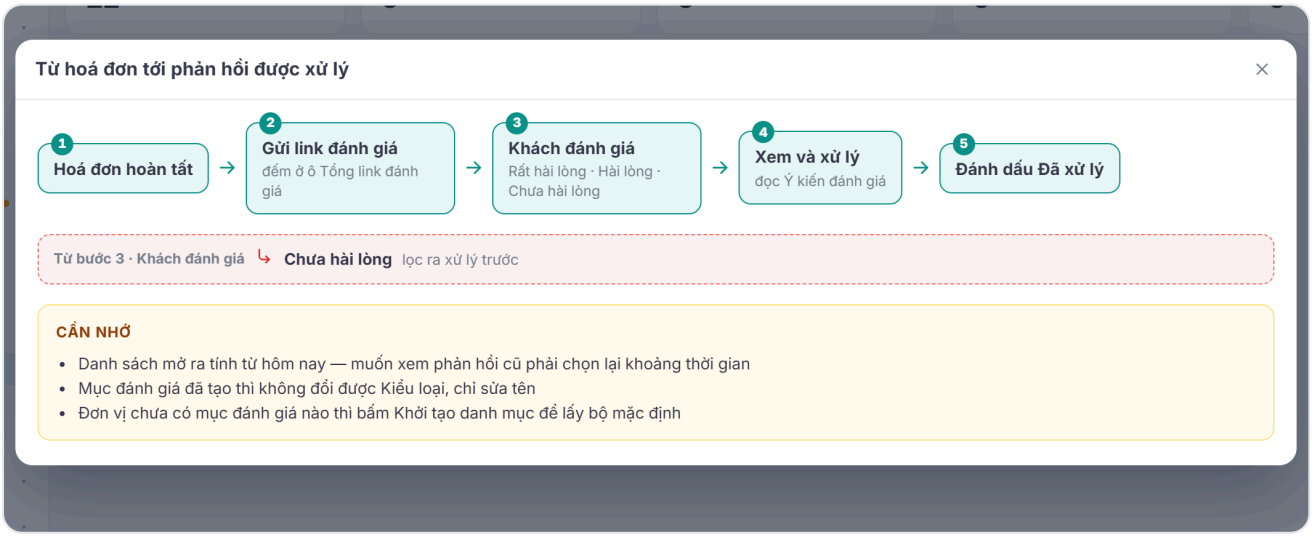
Đường đi: **Khách hàng** → **Phản hồi** → **Danh sách phản hồi** · **Quản lý danh mục đánh giá**

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 Luồng phản hồi

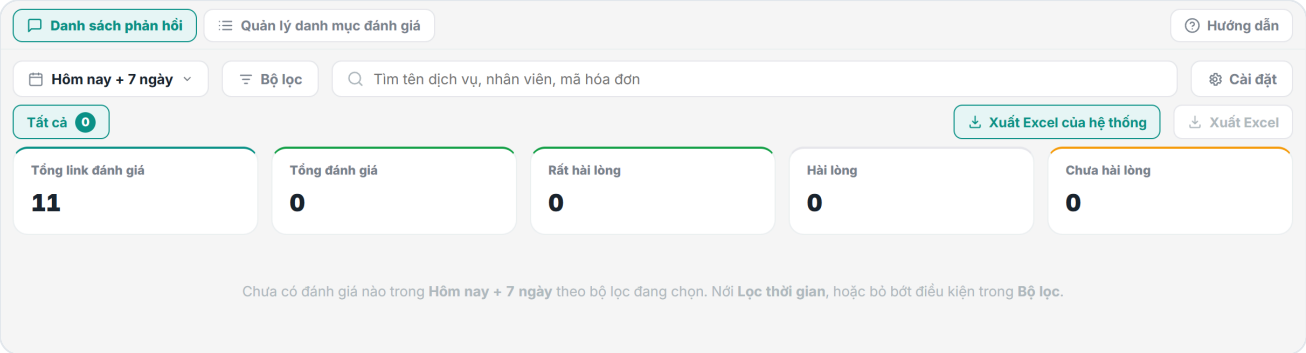
Hoá đơn hoàn tất → **Gửi link đánh giá** → **Khách đánh giá** → **Xem và xử lý** → **Đánh dấu Đã xử lý**



Hướng dẫn → Sơ đồ luồng

2 Danh sách phản hồi

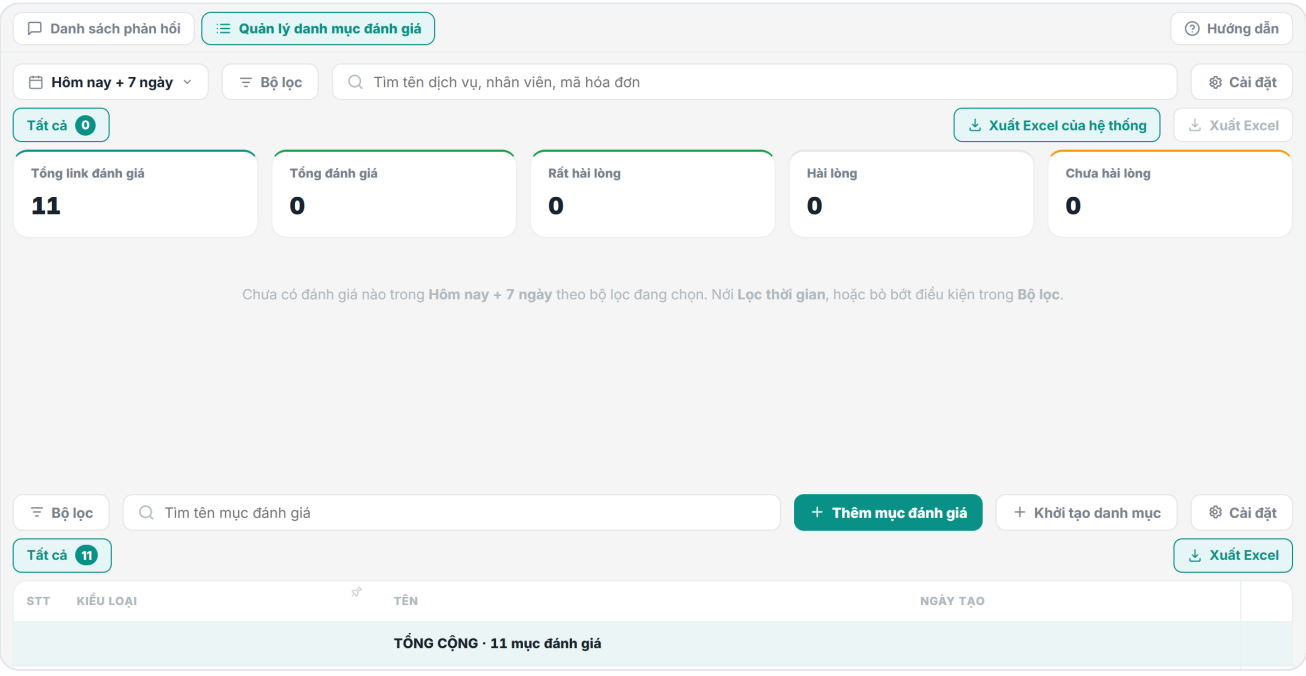
Thẻ số: **Tổng link đánh giá**, **Tổng đánh giá**, **Rất hài lòng**, **Hài lòng**, **Chưa hài lòng**. Màn mở ra mặc định "Hôm nay + 7 ngày": muốn xem phản hồi cũ phải chọn lại khoảng thời gian (30 ngày qua, tháng trước...).



Phản hồi → Danh sách phản hồi

3 Danh mục đánh giá

Các lý do khách chọn khi đánh giá, chia theo kiểu: Rất hài lòng (tư vấn nhiệt tình, giá tốt), Hài lòng (nhân viên thân thiện, đúng mô tả), Chưa hài lòng (giao trễ, sản phẩm lỗi, chưa được hướng dẫn sử dụng). **Thêm mục đánh giá** để thêm; đơn vị chưa có mục nào thì bấm **Khởi tạo danh mục** để lấy bộ mặc định.



Phản hồi → Quản lý danh mục đánh giá

4 Xử lý phản hồi chưa hài lòng

1. Lọc Chưa hài lòng mỗi sáng.
2. Gọi khách trong ngày, ghi lại vào hồ sơ khách → Chăm sóc.
3. Đánh dấu Đã xử lý.

Lưu ý

- Mục đánh giá đã tạo thì không đổi được Kiểu loại, chỉ sửa tên.
- Không trả lời công khai phản hồi xấu bằng thông tin cá nhân của khách.