Phân hệ Khách hàng · Bản 1/20 · Vai trò: CSKH, TRƯỞNG NHÓM

Tổng quan khách hàng: bốn con số xem đầu ngày

Mở phân hệ Khách hàng là thấy ngay tab Tổng quan: tổng khách, khách mới hôm nay, sinh nhật hôm nay, sinh nhật trong tháng và khách chia theo hạng. Dùng để biết hôm nay cần chăm ai.

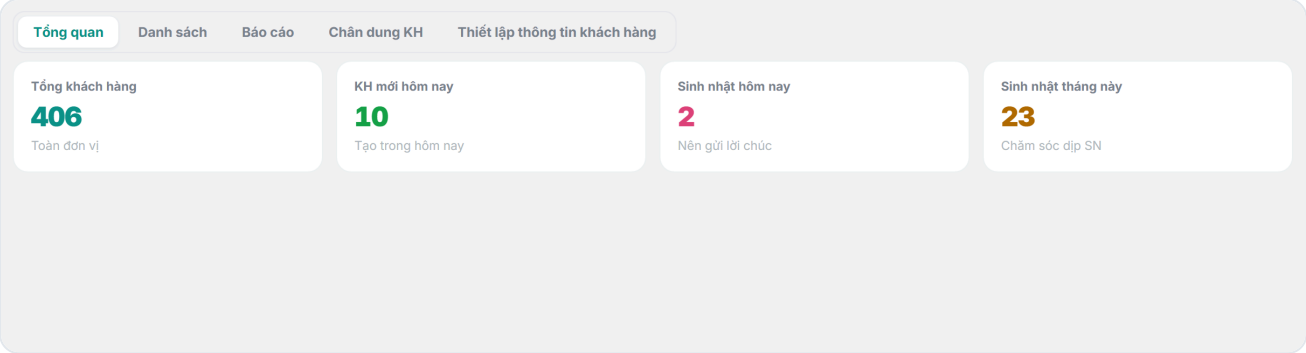
Đường đi: **Khách hàng** → **Quản lý khách hàng** → tab **Tổng quan**

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 Bốn thẻ số

Thẻ	Ý nghĩa	Việc nên làm
Tổng khách hàng	Toàn đơn vị	Theo dõi tăng trưởng theo tuần
KH mới hôm nay	Khách được tạo trong ngày	Kiểm đã có sale phụ trách chưa
Sinh nhật hôm nay	Nên gửi lời chúc	Gọi hoặc nhắn chúc, tặng mã giảm giá
Sinh nhật tháng này	Chăm sóc dịp sinh nhật	Lên kế hoạch ưu đãi tháng sinh nhật



Quản lý khách hàng → Tổng quan

2 Khách hàng theo hạng

Bên dưới là số khách và tỉ lệ ở từng hạng (Chưa xếp hạng, Hạng bạc, vàng, đồng, VIP, kim cương, bạch kim). Tỉ lệ **Chưa xếp hạng** quá cao nghĩa là khách chưa tích đủ điểm hoặc ngưỡng lên hạng đặt quá cao: xem bản 14 “Hạng khách hàng”.

3 Lấy danh sách để làm việc

Muốn có danh sách tên khách sinh nhật hôm nay hoặc khách mới: sang tab `Danh sách` → `Bộ lọc`, chọn **Tháng sinh nhật**, **Ngày sinh nhật** hoặc **Loại khách = Khách mới** (xem bản 3).

Lưu ý

- Số liệu tính cho toàn đơn vị, không theo chi nhánh đang chọn.
- Khách chưa nhập ngày sinh thì không vào được thẻ sinh nhật: nhắc sale hỏi ngày sinh khi tạo khách.