Luồng lead · Vai trò: TELESALE gọi chốt · Bản 2/5

Telesale: nhận số, gọi, ghi kết quả và chốt đơn

Dành cho nhân viên gọi điện chốt đơn. Mỗi ngày làm theo thứ tự: số quá hạn → số hẹn gọi lại → số mới, gọi xong ghi kết quả ngay.

Đường đi: **Bán hàng** → **Telesales** → tab **Telesales**

Quảng cáo / landing → Data về hệ thống → Chia số, chia chat → **Gọi chốt · Chat chốt** → Kho đóng gói, giao → Thu COD, hàng hoàn

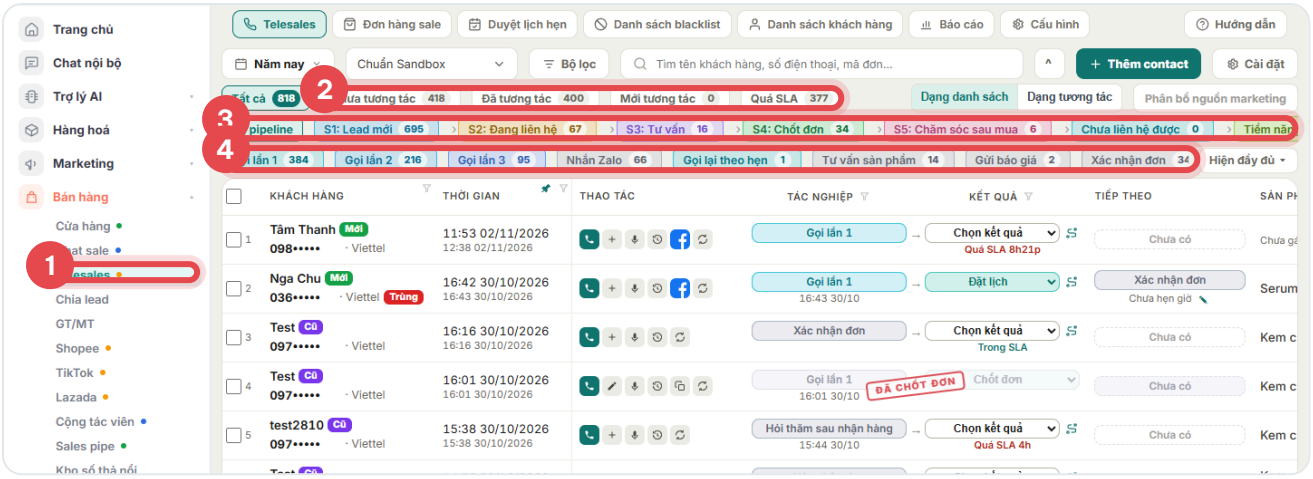
Bộ 5 bản hướng dẫn luồng lead (mỗi vai trò đọc bản của mình)

- **Marketing chạy ads**: data về đâu, kiểm data, đo hiệu quả kênh.
- **Telesale gọi chốt**: gọi, ghi kết quả, lên đơn, theo dõi đơn.
- **Chat sale chat chốt**: nhận chat Facebook/Zalo, trả lời, lên đơn trong chat.
- **Kho vận giao hàng thu COD**: chuẩn bị đơn, giao, theo dõi, đối soát tiền và hàng hoàn.
- **Trưởng nhóm / quản lý**: chia số, chia chat, theo dõi cả luồng mỗi ngày.

1 Mở danh sách số được chia

Vào **Bán hàng** → **Telesales** (①). Danh sách chỉ hiện số được chia cho mình (quản lý thấy cả nhóm).

- ② **Chưa tương tác**: số chưa gọi. **Quá SLA**: số đã quá thời hạn phải xử lý, gọi trước tiên.
- ③ **Pipeline**: khách đang ở giai đoạn nào, S1 Lead mới → S2 Đang liên hệ → S3 Tư vấn → S4 Chốt đơn → S5 Chăm sóc sau mua.
- ④ **Bước tác nghiệp**: Gọi lần 1, Gọi lần 2, Gọi lần 3, Nhắn Zalo, Gọi lại theo hẹn, Tư vấn sản phẩm, Gửi báo giá, Xác nhận đơn, Hỏi thăm sau nhận hàng. Bấm một ô để lọc nhanh việc cần làm.



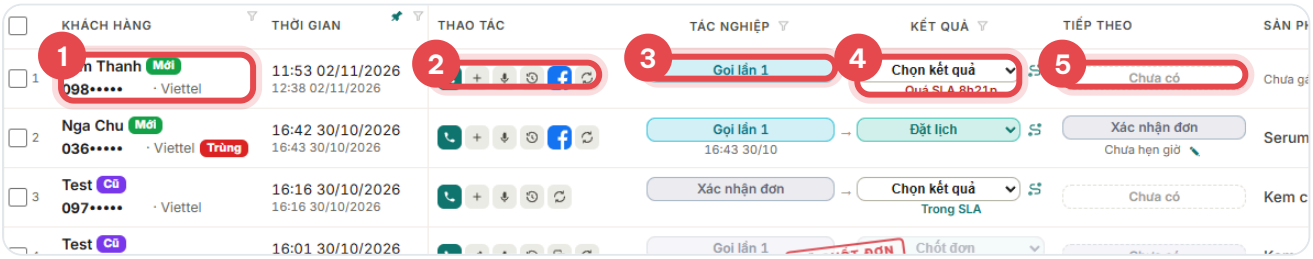
Màn Telesales

Thứ tự gọi mỗi ngày

- Bấm **Quá SLA** → gọi hết.
- Bấm **Gọi lại theo hẹn** → gọi đúng giờ đã hẹn.
- Bấm **S1: Lead mới** → gọi số mới, số về sớm gọi trước.

2 Đọc một dòng khách

- ① Tên khách và nhãn: **Mới** (khách mới), **Cũ** (đã từng mua), **Trùng** (số về lần nữa).
- ② Nút thao tác, từ trái sang: **Gọi**; **+** Tạo đơn hàng cho khách này; Nghe ghi âm; Lịch sử cuộc gọi; Chat Facebook (khi khách đến từ Facebook); Phân bổ lại số này.
- ③ **Tác nghiệp**: bước đang phải làm với khách.
- ④ **Kết quả**: chọn sau khi gọi. Dòng chữ dưới ô cho biết còn **Trong SLA** hay đã **Quá SLA**.
- ⑤ **Tiếp theo**: bước kế tiếp phần mềm tự đặt, kèm giờ hẹn nếu có.

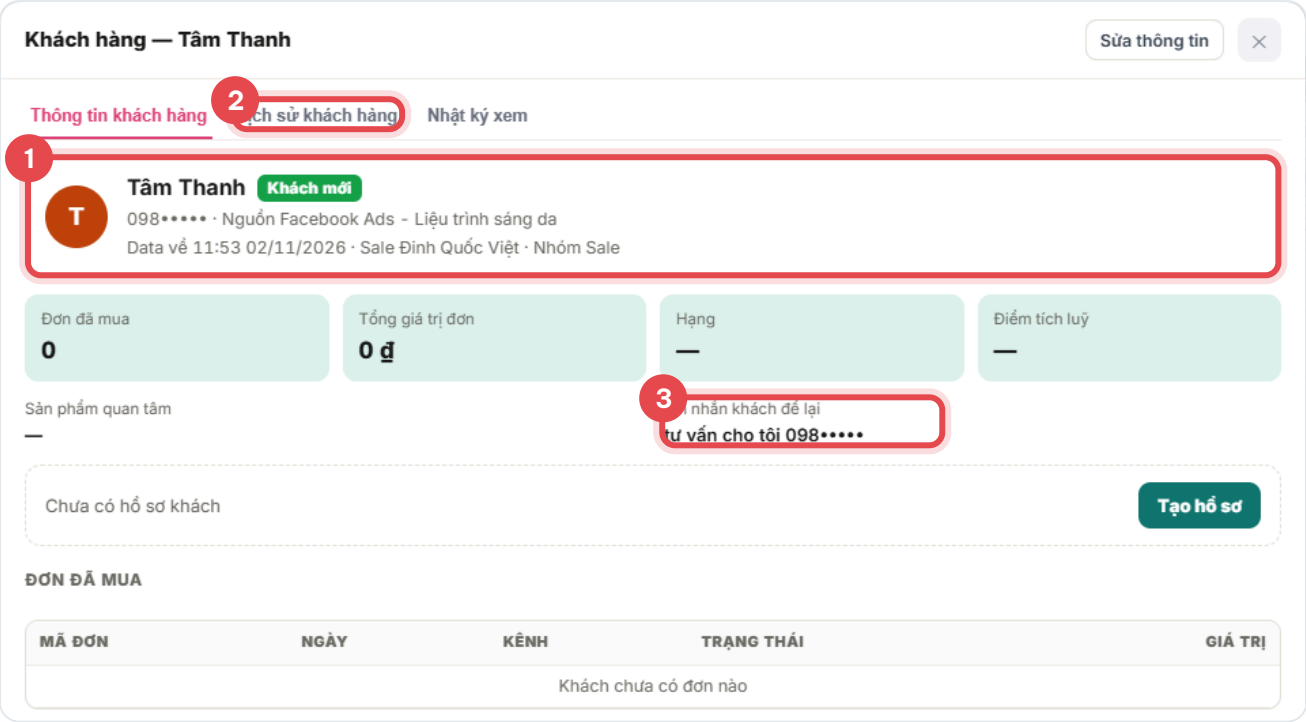


Hai dòng đầu danh sách Telesales

3 Xem khách trước khi gọi

Bấm vào **tên khách**. Cửa sổ hồ sơ cho biết (①) số, nguồn quảng cáo, giờ data về, sale phụ trách; số đơn đã mua, tổng giá trị đơn; và (③) **tin nhắn khách để lại** trên form, đọc trước để gọi đúng nhu cầu.

Tab **Lịch sử khách hàng** (②) xem các lần gọi, ghi chú trước đó. Chỉ xem thì bấm ✕ để đóng.



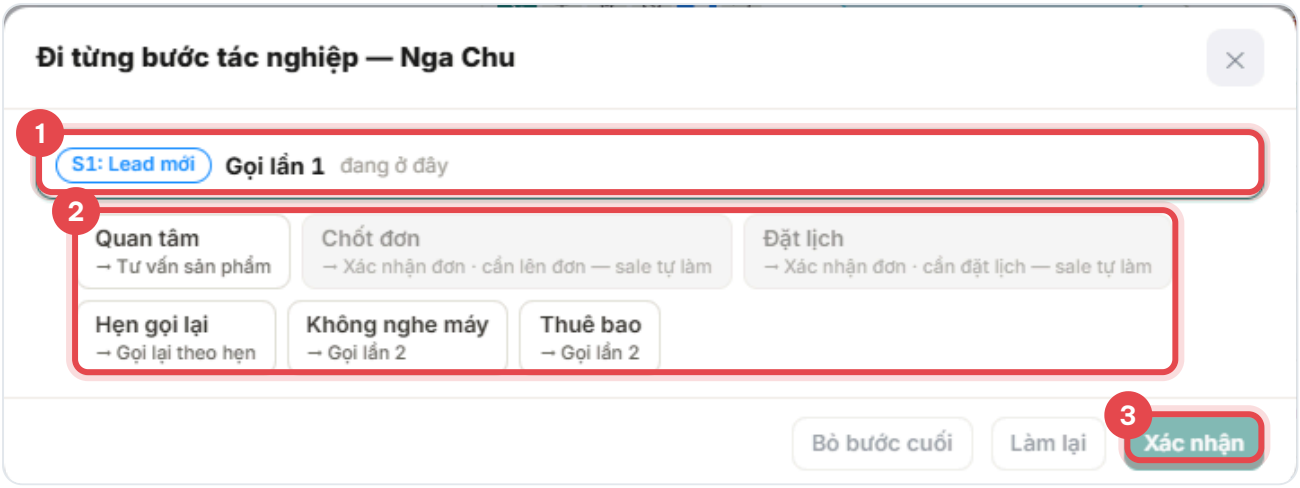
Hồ sơ khách mở từ Telesales

4 Gọi và ghi kết quả ngay

Bấm nút **Gọi** (đơn vị đã gắn tổng đài thì gọi thẳng từ phần mềm, có ghi âm). Gọi xong, chọn ở ô **Kết quả** một trong: Quan tâm, Đặt lịch, Thuê bao, Chốt đơn, Hẹn gọi lại, Không nghe máy, Sai số, Từ chối.

Hoặc bấm biểu tượng mũi tên cạnh ô Kết quả để mở **Đi từng bước tác nghiệp**: ① là bước đang làm, ② là các kết quả kèm bước tiếp theo phần mềm sẽ tự đặt, chọn rồi bấm **Xác nhận** (③).

Kết quả chọn	Phần mềm chuyển sang
Không nghe máy, Thuê bao	Gọi lần 2 (rồi Gọi lần 3)
Hẹn gọi lại	Gọi lại theo hẹn
Quan tâm	Tư vấn sản phẩm
Chốt đơn, Đặt lịch	Xác nhận đơn: sale tự lên đơn / đặt lịch



Hộp Đi từng bước tác nghiệp

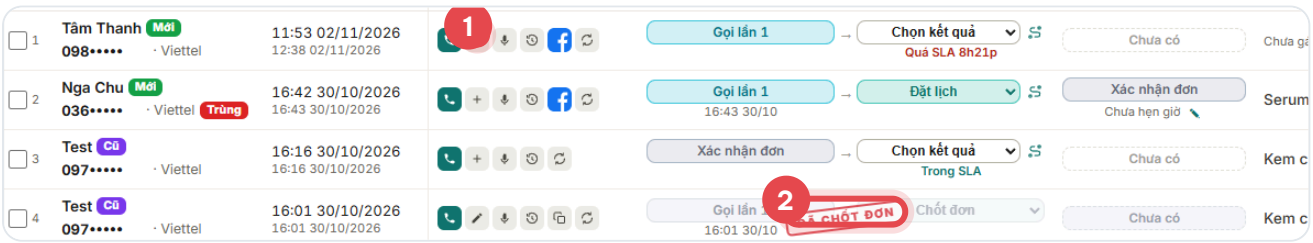
Ghi kết quả là ghi thật

Chọn kết quả là lưu ngay vào hồ sơ khách và tính vào báo cáo. Chọn nhầm thì báo trưởng nhóm. Ghi chú thêm cho đồng đội: bấm **+ ghi chú nội bộ** dưới tên khách.

5 Khách đồng ý: lên đơn

Bấm nút **+** (①, Tạo đơn hàng cho khách này) trên dòng khách. Form đơn mở ra: kiểm tên, số, gõ địa chỉ, chọn **Nguồn**, thêm sản phẩm, chọn đơn vị giao và cách trả (thu tiền khi giao = COD), rồi bấm **Chốt đơn**.

Dòng đã chốt hiện dấu **ĐÃ CHỐT ĐƠN** (②). Cách điền từng ô trên form đơn: xem tài liệu có sẵn *huong-dan-ban-hang/2026-10-30-sale-len-don-tham*, phần B (màn Telesales).



Nút tạo đơn và dấu ĐÃ CHỐT ĐƠN

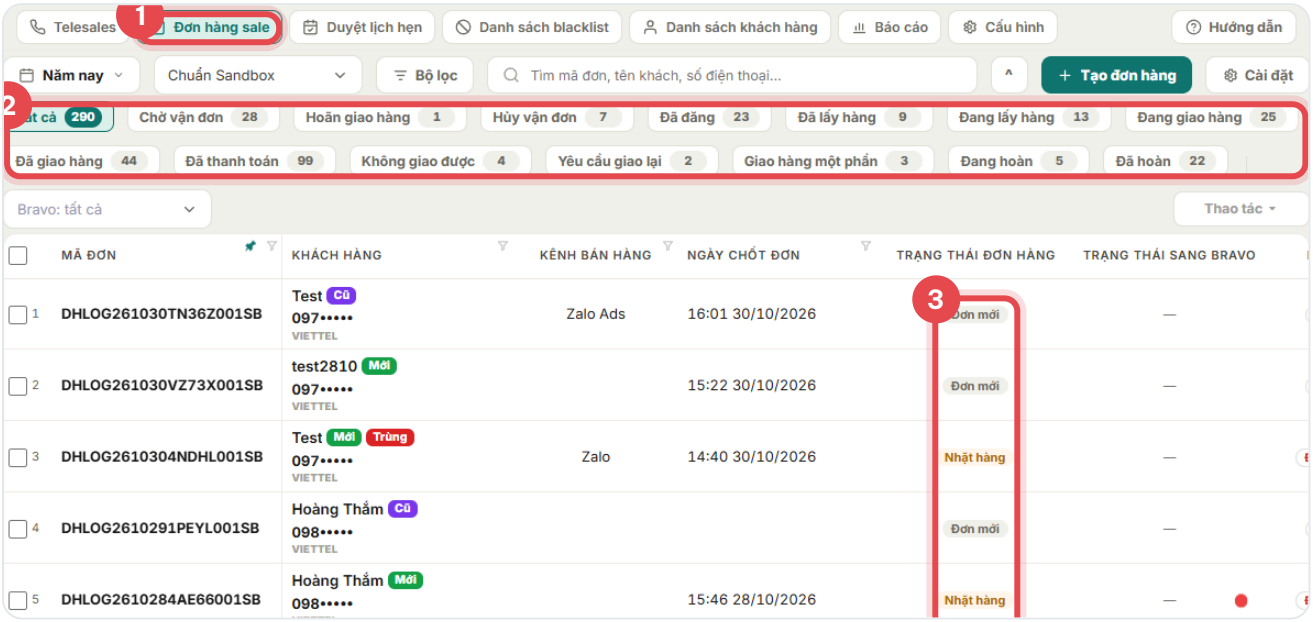
Trước khi chốt

- Sản phẩm phải có **cân nặng**, thiếu thì không chốt được đơn giao hàng.
- Đọc lại cho khách: sản phẩm, số lượng, tổng tiền phải trả khi nhận, địa chỉ. Sai địa chỉ là nguyên nhân hoàn hàng hay gặp nhất.

6 Theo dõi đơn mình đã chốt

Tab **Đơn hàng sale** (①) liệt kê đơn đã lên. Các ô trạng thái (②) đếm đơn theo chặng giao: Chờ vận đơn, Đã đăng, Đang lấy hàng, Đang giao hàng, Đã giao hàng, Đã thanh toán, Không giao được, Yêu cầu giao lại, Đang hoàn, Đã hoàn.

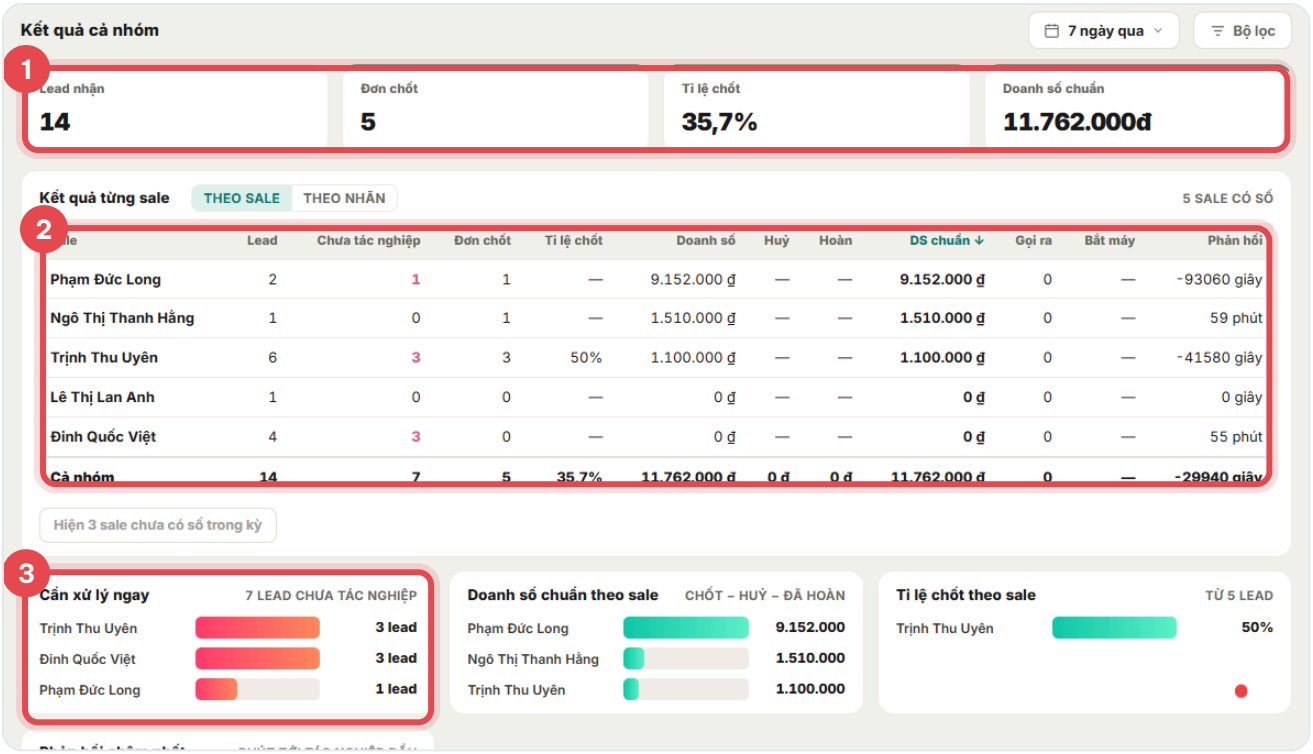
Mỗi ngày bấm **Không giao được** và **Yêu cầu giao lại** để gọi khách, hẹn lại giờ nhận, giữ đơn khỏi bị hoàn. Cột **Trạng thái đơn hàng** (③) cho biết kho đã xử lý tới đâu (Đơn mới, Nhặt hàng...).



Tab Đơn hàng sale

7 Xem kết quả của mình

Tab **Báo cáo**: ① lead nhận, đơn chốt, tỉ lệ chốt, doanh số chuẩn của nhóm; ② kết quả từng sale (lead, chưa tác nghiệp, đơn chốt, huỷ, hoàn, phản hồi); ③ **Cần xử lý ngay**: ai đang còn lead chưa tác nghiệp.



Tab Báo cáo của Telesales

Lưu ý

- Gọi số mới càng sớm càng tốt: báo cáo tính cả **phản hồi chậm** (phút từ lúc nhận số tới lần tác nghiệp đầu).
- Số sai, số rác: chọn kết quả **Sai số**, không bỏ trống, để marketing biết nguồn nào nhiều rác.
- Không tự bấm **Phân bổ lại số này** sang người khác khi chưa được trưởng nhóm đồng ý.
- Muốn xem từng khách theo dạng hội thoại: bấm **Dạng tương tác** cạnh **Dạng danh sách**.

SandBox v2 · sandboxvn.vn · Ảnh chụp từ đơn vị demo ngày 02/11/2026. Dữ liệu trong ảnh là dữ liệu minh hoạ, số điện thoại và ảnh đại diện khách đã che.