Bán hàng · Telesales · Vai trò: Trưởng nhóm, trưởng phòng sale

Báo cáo Telesales: kết quả cả nhóm, từng sale và việc cần xử lý ngay

Tab Báo cáo của Telesales trả lời ba câu mỗi sáng: nhóm nhận bao nhiêu lead và chốt được bao nhiêu; ai đang làm tốt, ai đang tồn số; số nào cần gọi ngay. Tài liệu đọc phần trên của báo cáo; phần tái mua và phễu ở tài liệu riêng.

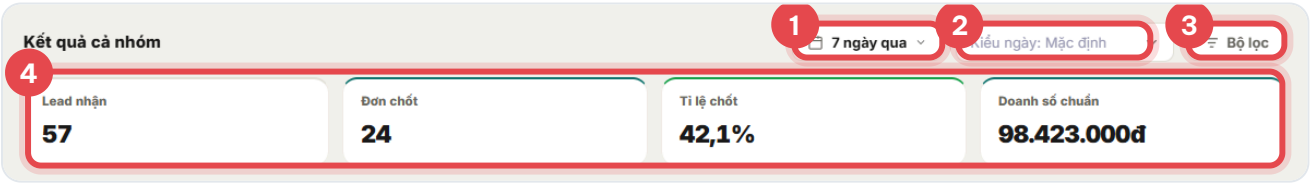
Đường đi: **Bán hàng** → **Telesales** → tab **Báo cáo**

Chọn kỳ và kiểu ngày → Đọc 4 số tổng → So từng sale → Xử lý lead tồn, phản hồi chậm

1 Chọn kỳ và đọc 4 số tổng

- ① Kỳ báo cáo (demo: **7 ngày qua**). ② **Kiểu ngày**: tính theo ngày nào (ngày nhận lead, ngày chốt...). ③ **Bộ lọc** theo phòng, nhóm, người.
- ④ Bốn số của cả nhóm: **Lead nhận** 57, **Đơn chốt** 24, **Tỉ lệ chốt** 42,1%, **Doanh số chuẩn** 98.423.000đ.

Doanh số chuẩn = chốt − huỷ − đã hoàn, là doanh số dùng để so giữa các sale.

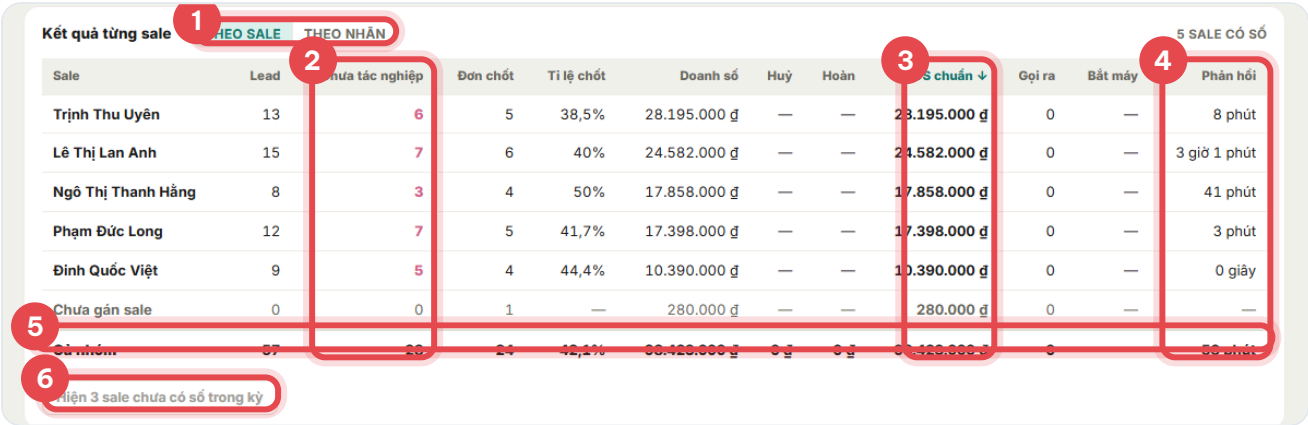


Telesales → Báo cáo: kỳ và 4 số tổng

2 Bảng kết quả từng sale

- ① **Theo sale / Theo nhãn**: đổi góc nhìn của bảng.
- Mỗi sale: Lead, ② **Chưa tác nghiệp**, Đơn chốt, Tỉ lệ chốt, Doanh số, Huỷ, Hoàn, ③ **DS chuẩn** (bảng xếp theo cột này), Gọi ra, Bắt máy, ④ **Phản hồi** (thời gian từ lúc nhận lead tới lần tác nghiệp đầu).
- ⑤ Dòng **Cả nhóm** cộng tổng. Dòng *Chưa gán sale* là đơn không gắn người.
- ⑥ **Hiện 3 sale chưa có số trong kỳ**: bấm để xem ai không nhận lead nào.

Ví dụ trên demo	Đọc ra
Trịnh Thu Uyên: 13 lead, 5 đơn, DS chuẩn 28.195.000đ, phản hồi 8 phút	Dẫn đầu doanh số, phản hồi nhanh
Lê Thị Lan Anh: 15 lead, 7 chưa tác nghiệp, phản hồi 3 giờ 1 phút	Nhận nhiều nhất nhưng phản hồi chậm nhất, còn tồn 7 lead
Ngô Thị Thanh Hằng: 8 lead, 4 đơn, tỉ lệ 50%	Tỉ lệ chốt cao nhất, có thể giao thêm lead



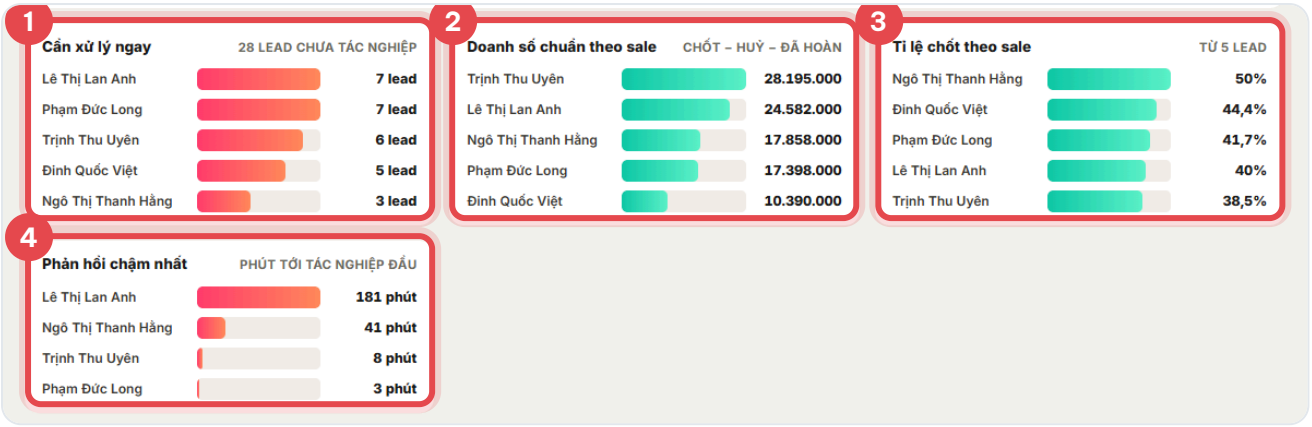
Kết quả từng sale

Cột Gọi ra, Bắt máy

- Hai cột này đếm cuộc gọi qua tổng đài tích hợp. Demo chưa nối tổng đài nên đều 0 hoặc "—".

3 Bốn khung việc cần làm

- ① **Cần xử lý ngay**: số lead chưa tác nghiệp của từng sale (demo 28 lead; Lan Anh 7, Đức Long 7, Thu Uyên 6...). Nhắc người đứng đầu danh sách gọi trước.
- ② **Doanh số chuẩn theo sale**: thanh xếp hạng doanh số chốt − huỷ − đã hoàn.
- ③ **Tỉ lệ chốt theo sale**: chỉ tính sale có từ 5 lead để không bị lệch vì ít số.
- ④ **Phản hồi chậm nhất**: số phút từ lúc nhận lead tới tác nghiệp đầu (demo: Lan Anh 181 phút).



Cần xử lý ngay, doanh số chuẩn, tỉ lệ chốt, phản hồi chậm nhất

Cần nhớ

- Mỗi sáng: xem khung Cần xử lý ngay và Phản hồi chậm nhất trước, rồi mới xem doanh số.
- So các sale bằng **DS chuẩn** và **Tỉ lệ chốt** (từ 5 lead), không so bằng số lead nhận.
- Lead tồn lâu ngày có thể đã bị thả về kho số thả nổi; xem thêm tài liệu *Kho số thả nổi*.

SandBox v2 · sandboxvn.vn · Ảnh chụp từ đơn vị demo ngày 07/11/2026. Dữ liệu trong ảnh là dữ liệu minh hoạ; số điện thoại đã che. Số liệu kỳ 7 ngày đến 07/11/2026.