Bán hàng · Telesales · Vai trò: Sale, trưởng nhóm sale

Telesales: lọc đúng nhóm khách, đổi kiểu xem và gắn nhãn hàng loạt

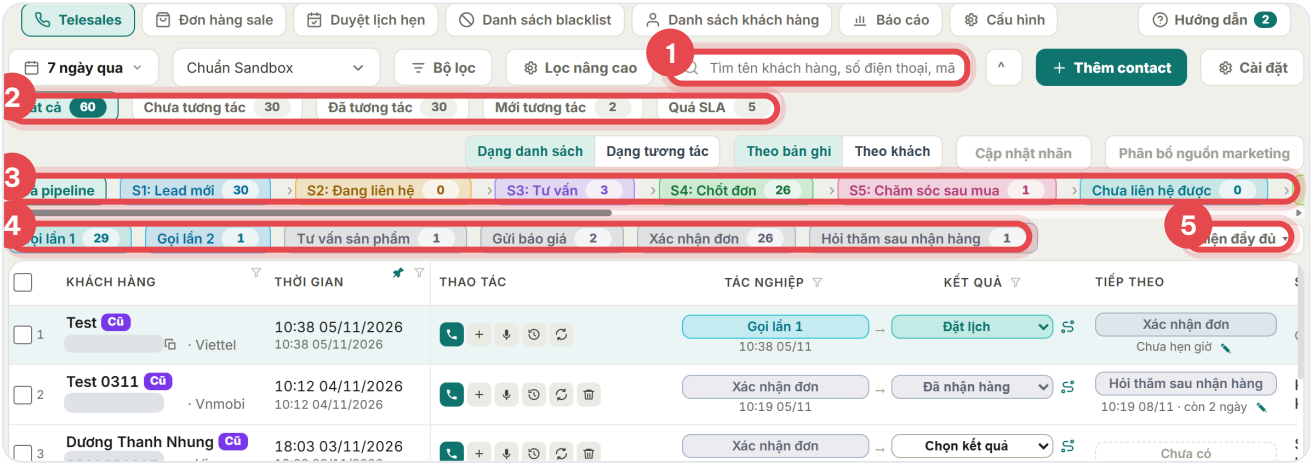
Danh sách Telesales có thể lên hàng trăm số. Tài liệu này chỉ cách thu hẹp danh sách bằng các ô đếm, bộ lọc tổng, chuyển sang dạng tương tác để gọi lần lượt, và gắn nhãn cho nhiều khách một lần.

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

1 Ba hàng nút lọc nhanh

- ① **Ô tìm kiếm**: tên khách, số điện thoại, mã.
- ② Hàng trạng thái tương tác: **Tất cả**, **Chưa tương tác** (chưa ai gọi), **Đã tương tác**, **Mới tương tác**, **Quá SLA** (quá hạn xử lý). Mỗi ô có số đếm.
- ③ Hàng giai đoạn pipeline: S1 Lead mới → S5 Chăm sóc sau mua, và các trạng thái ngoài pipeline (Chưa liên hệ được, Tiềm năng cao...). Kéo thanh cuộn ngang để thấy hết.
- ④ Hàng bước tác nghiệp của giai đoạn đang chọn: Gọi lần 1, Gọi lần 2, Xác nhận đơn... ⑤ **Hiện đầy đủ** bật / tắt các bước có 0 khách.

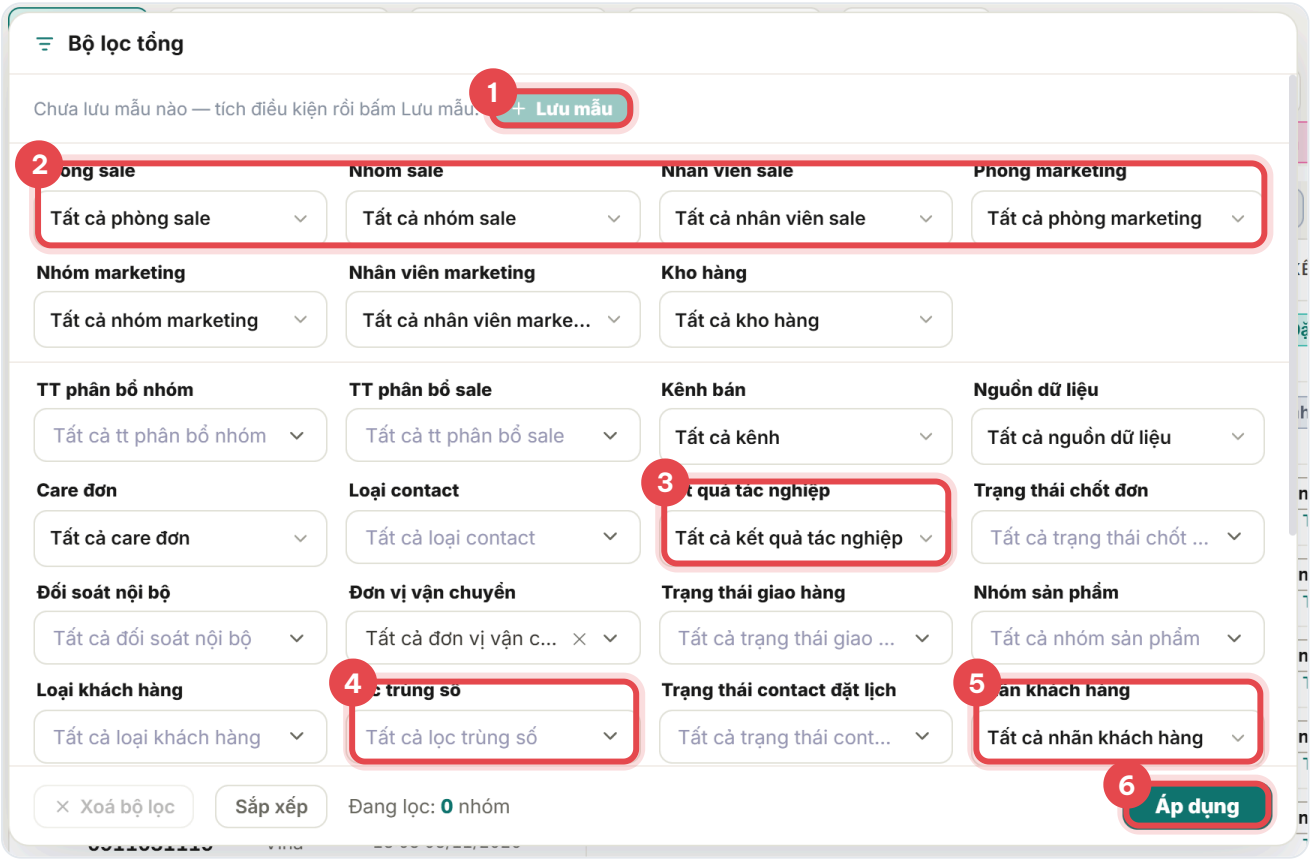
> **Bấm chồng được**
>
> VD bấm **S1: Lead mới** rồi **Gọi lần 2** là ra đúng các số mới đang chờ gọi lần 2.



Telesales, 7 ngày qua (demo: 60 contact)

2 Bộ lọc tổng: lọc theo người, nguồn, kết quả

- Bấm **Bộ lọc**. Các ô chia nhóm: ② Phòng / nhóm / nhân viên sale, marketing, kho; nguồn dữ liệu, kênh bán; ③ **Kết quả tác nghiệp**, trạng thái chốt đơn, giao hàng; ④ **Lọc trùng số**; ⑤ **Nhãn khách hàng**; và nhiều ô khác (trạng thái lịch hẹn, loại cuộc gọi, contact trong kho số, quốc gia...).
- ⑥ **Áp dụng**. Dòng "Đang lọc: n nhóm" cho biết đang bật bao nhiêu điều kiện; **Xoá bộ lọc** để về ban đầu.
- ① **Lưu mẫu**: lưu bộ điều kiện hay dùng (VD "Số Facebook chưa gọi của nhóm A") để lần sau bấm một lần.
- **Lọc nâng cao** (nút bên cạnh) chỉ lọc trên trường mở rộng; đơn vị chưa khai trường mở rộng thì để trống.



Bộ lọc tổng của Telesales

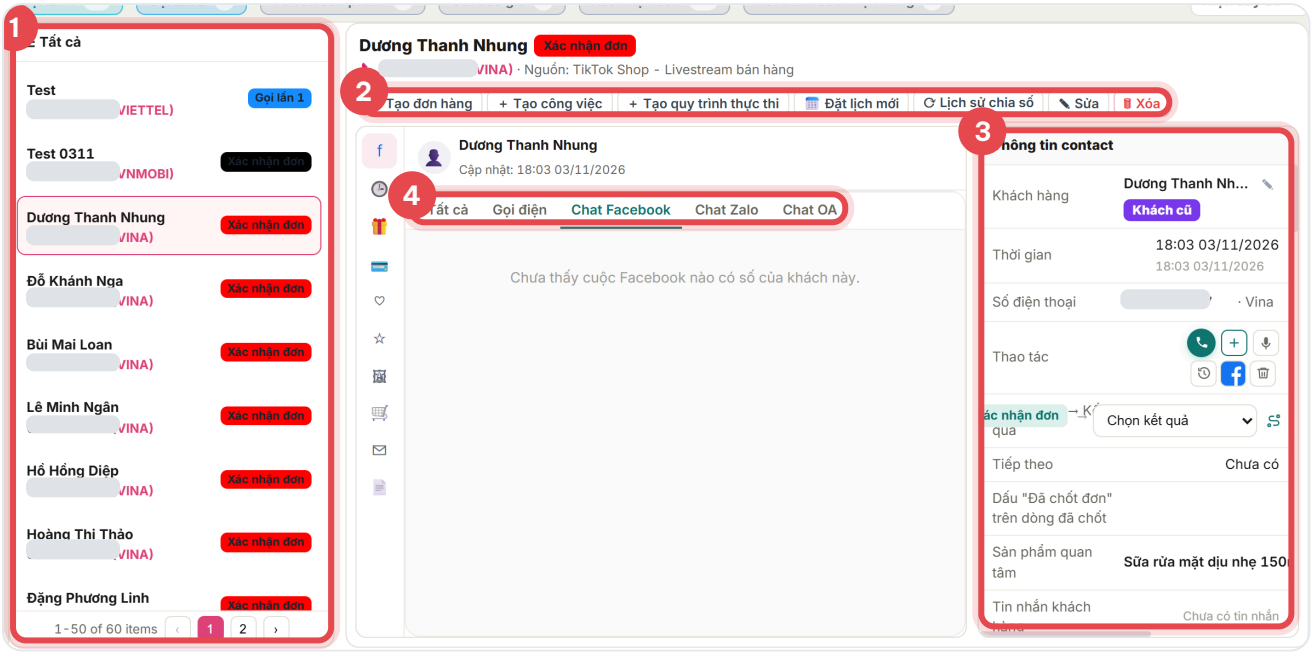
3 Dạng tương tác: gọi lần lượt từng khách

Góc phải hàng trạng thái có hai kiểu xem: **Dạng danh sách** (bảng, nhiều cột) và **Dạng tương tác**. Dạng tương tác hợp khi ngồi gọi liên tục:

- ① Cột trái là danh sách khách kèm bước tác nghiệp; bấm một khách để mở.

- ② Hàng nút: **Tạo đơn hàng**, **Tạo công việc**, **Tạo quy trình thực thi**, **Đặt lịch mới**, **Lịch sử chia số**, Sửa, Xóa.
- ④ Lịch sử theo kênh: Tất cả, Gọi điện, Chat Facebook, Chat Zalo, Chat OA.
- ③ **Thông tin contact**: số, nút gọi, ô chọn kết quả tác nghiệp, bước tiếp theo, sản phẩm quan tâm, ghi chú, sale phụ trách.

Cạnh đó là cặp **Theo bản ghi / Theo khách**: Theo khách gộp các contact cùng một số thành một dòng, tránh gọi trùng.

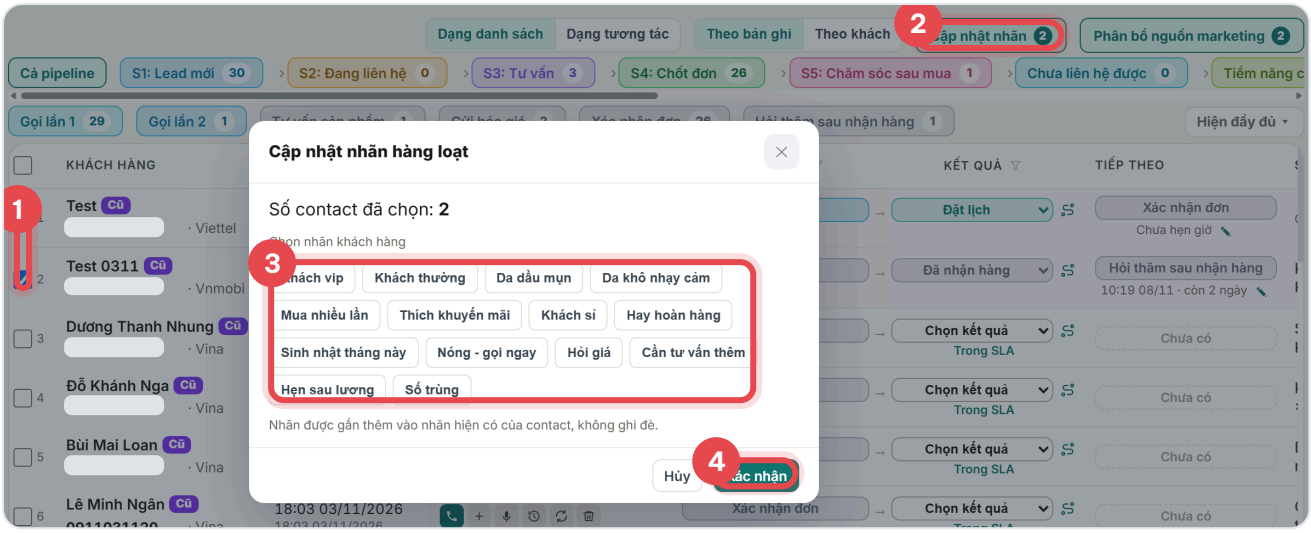


Telesales → Dạng tương tác (số điện thoại đã che)

4 Gắn nhãn cho nhiều khách một lần

1. Ở **Dạng danh sách**, ① tích ô đầu dòng các khách cần gắn.
2. ② Bấm **Cập nhật nhãn** (số bên cạnh là số khách đang chọn). Nút **Phân bổ nguồn marketing** bên cạnh cũng dùng cho các khách đã chọn.
3. ③ Bấm chọn một hay nhiều nhãn (Khách vip, Nóng - gọi ngay, Hẹn sau lương...). Nhãn được **gắn thêm**, không xoá nhãn cũ.
4. ④ **Xác nhận**.

Sau đó lọc theo nhãn ở Bộ lọc → **Nhãn khách hàng**. Danh sách nhãn do quản lý đặt trong Sales pipe → Nhãn · Mẫu tin.



Hộp Cập nhật nhãn hàng loạt (chụp xong bấm Hủy)

Cần nhớ

- Đầu ca: bấm Quá SLA trước, rồi tới S1 Lead mới.
- Gắn nhãn ngay sau cuộc gọi; nhãn là cách nhanh nhất để cả nhóm lọc lại khách sau này.
- Danh sách chỉ hiện số được chia cho mình; trưởng nhóm thấy cả nhóm.