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

Telesales: hẹn khách tới cửa hàng, trưởng nhóm duyệt lịch, cửa hàng đón khách

Sale gọi điện chốt được buổi hẹn (khách tới làm dịch vụ, xem hàng, nhận hàng) thì đặt lịch ngay trên Telesales. Lịch chuyển sang Lịch hẹn của chi nhánh để lễ tân đón khách; nếu đơn vị bật duyệt, trưởng nhóm duyệt trước.

Đường đi: **Bán hàng** → **Telesales** → nút **Tạo lịch hẹn** · tab **Duyệt lịch hẹn**

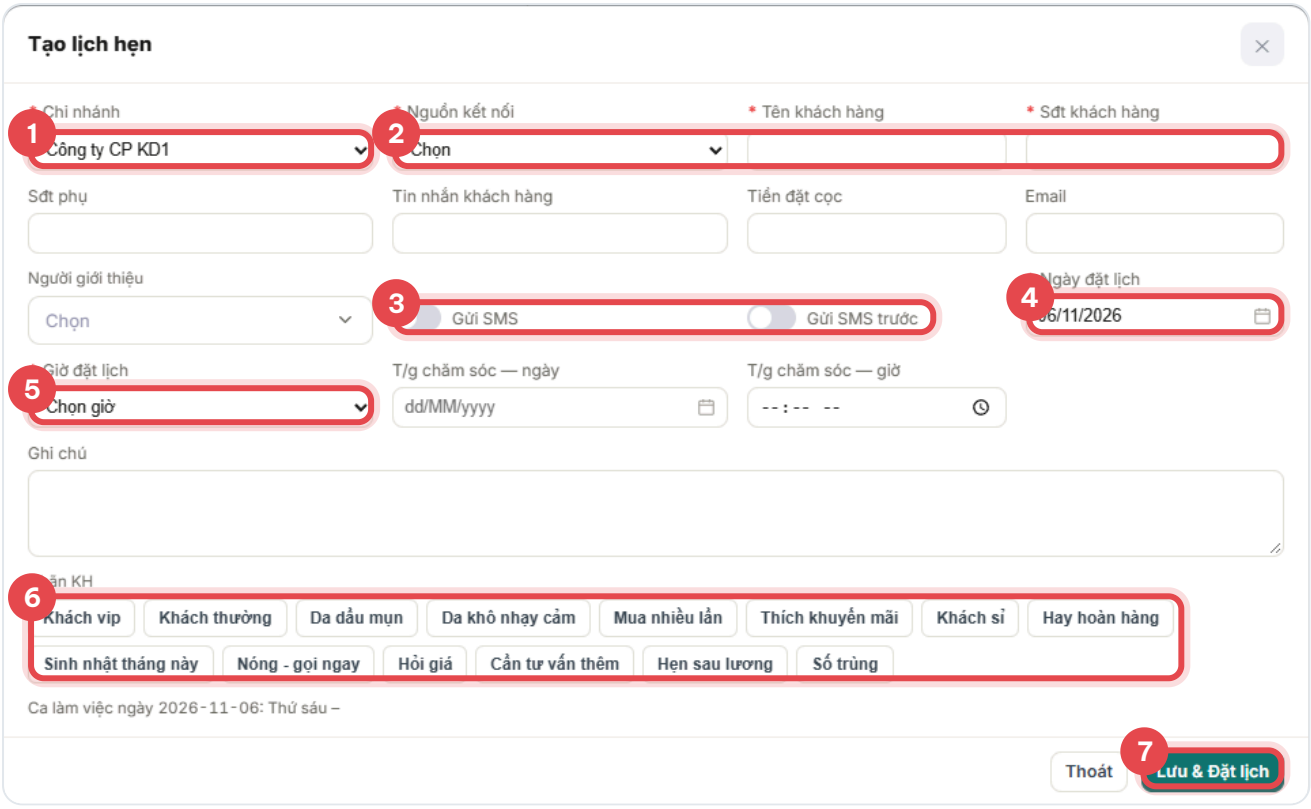
Sale tạo lịch hẹn → Trưởng nhóm duyệt (nếu bật) → Chi nhánh thấy ở Lịch hẹn → Khách đến, đổi trạng thái

Tin nhắn thật

- Bật **Gửi SMS** hoặc **Gửi SMS trước** là hệ thống gửi tin thật tới khách và tốn phí tin nhắn. Chỉ bật khi đơn vị đã duyệt mẫu tin và cho phép.

1 Sale tạo lịch hẹn

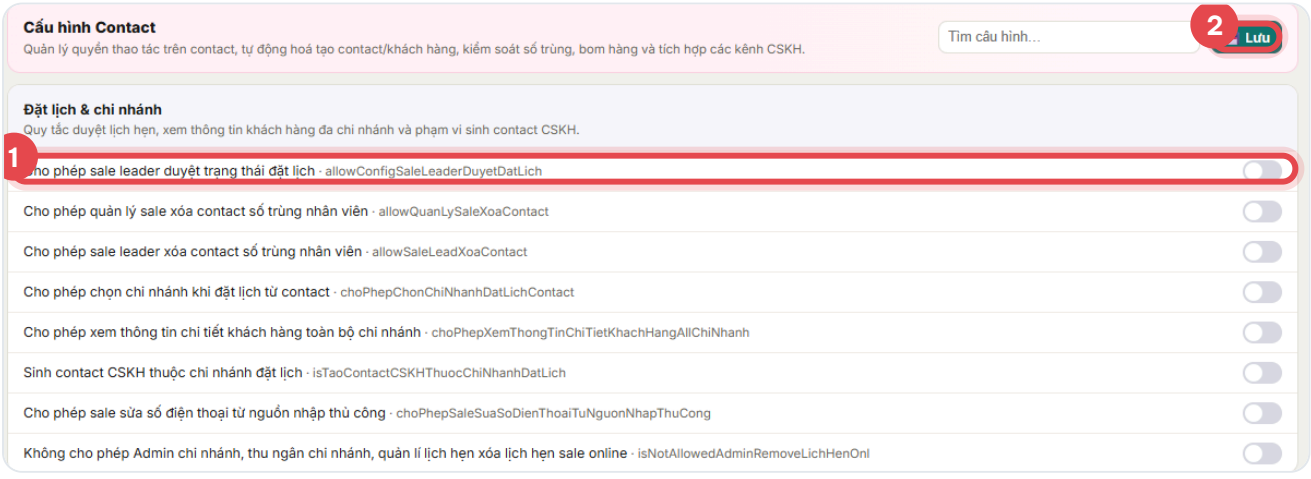
- Bấm **Tạo lịch hẹn** trên thanh công cụ Telesales.
- ① **Chi nhánh**: nơi khách sẽ tới (demo có Công ty CP KD1 và Showroom Điện máy Gia dụng).
- ② **Nguồn kết nối**, **Tên khách hàng**, **Sđt khách hàng** (bắt buộc), thêm số phụ, tin nhắn khách, tiền đặt cọc, email, người giới thiệu.
- ③ **Gửi SMS** / **Gửi SMS trước**: gửi tin nhắn thật cho khách. Để tắt nếu chưa được quản lý cho phép.
- ④ **Ngày đặt lịch** và ⑤ **Giờ đặt lịch** (bắt buộc; giờ chọn theo khung 10 phút). Có thể ghi thêm ngày, giờ chăm sóc lại.
- ⑥ **Nhãn KH**: bấm chọn nhãn (Khách vip, Hỏi giá, Hẹn sau lương...). Dòng dưới hiện ca làm việc của chi nhánh ngày đó.
- ⑦ **Lưu & Đặt lịch**.



Hộp Tạo lịch hẹn trên Telesales

2 Quản lý: bật duyệt lịch hẹn

Đơn vị muốn trưởng nhóm kiểm lịch trước khi chuyển chi nhánh thì quản trị vào **Telesales → Cấu hình → Cấu hình contact**, nhóm **Đặt lịch & chi nhánh**: ① **Cho phép sale leader duyệt trạng thái đặt lịch**. Cùng nhóm có: cho chọn chi nhánh khi đặt lịch từ contact, sinh contact CSKH thuộc chi nhánh đặt lịch, không cho admin chi nhánh/thu ngân xoá lịch hẹn của sale online. Đổi xong bấm ② **Lưu**.



Telesales → Cấu hình → Cấu hình contact, nhóm Đặt lịch & chi nhánh

3 Trưởng nhóm: duyệt lịch

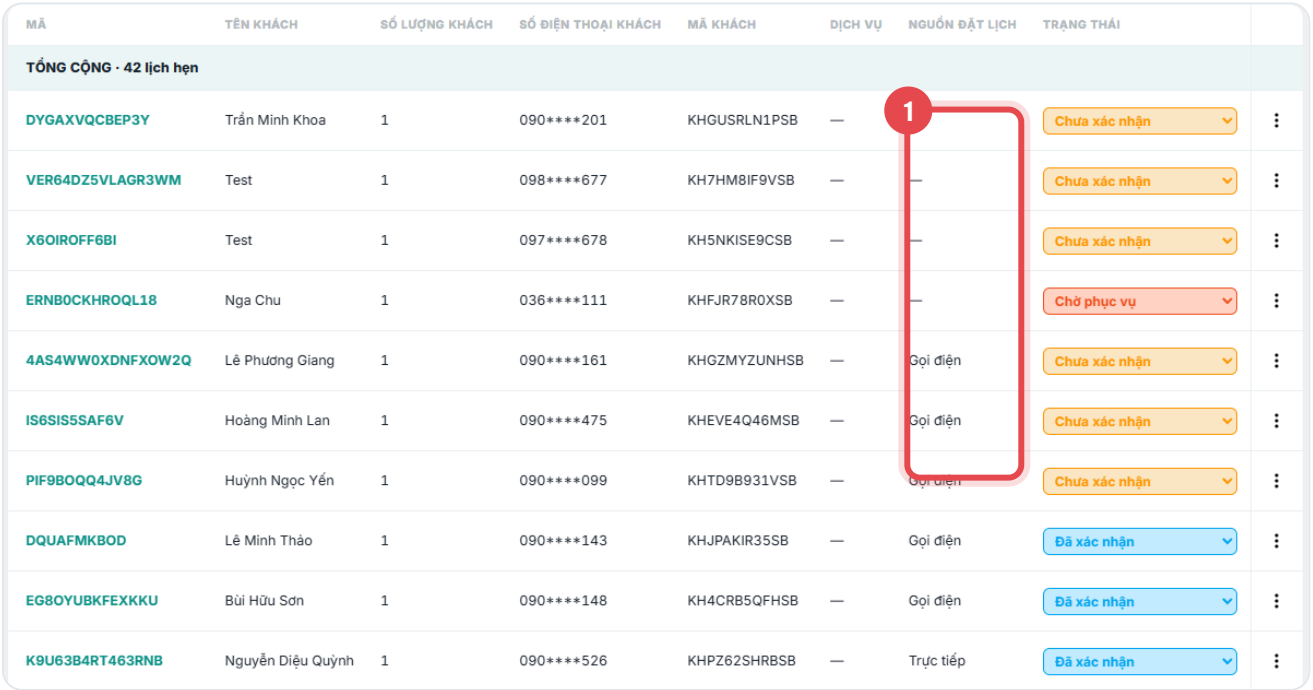
- Tab **Duyệt lịch hẹn** (“Danh sách lịch hẹn contact chờ duyệt”). ① Chọn khoảng ngày, ② lọc theo tên sale, ③ chọn trạng thái: **Chờ duyệt**, **Đã duyệt**, **Hủy duyệt**, **Đã đặt lịch**, rồi ④ **Tìm kiếm**.
- Mỗi dòng có tên khách, số điện thoại, tên sale, tin nhắn khách, ngày đặt lịch, trạng thái và nút thao tác. Demo hiện chưa có lịch chờ duyệt.



Telesales → Duyệt lịch hẹn

4 Chi nhánh đón khách

Lễ tân chi nhánh theo dõi lịch hẹn ở **Bán hàng** → **Cửa hàng** → **Lịch hẹn**; cột ① **Nguồn đặt lịch** cho biết lịch đến từ đâu (demo có các lịch nguồn **Gọi điện**). Lễ tân gọi xác nhận, khách tới thì đổi trạng thái (tài liệu *Lịch hẹn tại cửa hàng*). Sau khi lưu lịch đầu tiên, nên mở màn này kiểm lịch đã sang đúng chi nhánh chưa.



Cửa hàng → Lịch hẹn: lịch từ telesales có nguồn Gọi điện

Cần nhớ

- Chọn đúng chi nhánh khách sẽ tới; chọn sai thì lễ tân chi nhánh kia không thấy lịch.
- Ghi nguyên lời khách vào **Tin nhắn khách hàng** (VD "muốn làm buổi soi da, đi cùng 1 người") để chi nhánh chuẩn bị.
- Trưởng nhóm nên mở tab Duyệt lịch hẹn đầu mỗi ca khi đơn vị bật duyệt, tránh lịch nằm chờ quá giờ hẹn.

SandBox v2 · sandboxvn.vn · Ảnh chụp từ đơn vị demo ngày 06/11/2026. Chỉ mở xem, không tạo hay duyệt lịch hẹn nào khi chụp. Luồng duyệt chưa chạy thật trên demo vì đơn vị chưa bật duyệt và chưa có lịch chờ. Dữ liệu trong ảnh là dữ liệu minh hoạ; số điện thoại đã che.