Bán hàng · Telesales · Vai trò: Sale, telesale

Thêm contact bằng tay: ghi khách tự gọi tới, khách quen giới thiệu, khách gặp ở hội chợ

Số không về tự động từ quảng cáo (khách gọi hotline, bạn bè giới thiệu, xin số ở sự kiện) thì sale tự thêm contact để số vào đúng pipeline, được tính cho đúng nguồn và có lịch sử chăm sóc.

Đường đi: **Bán hàng** → **Telesales** → tab **Telesales** → nút **Thêm contact**

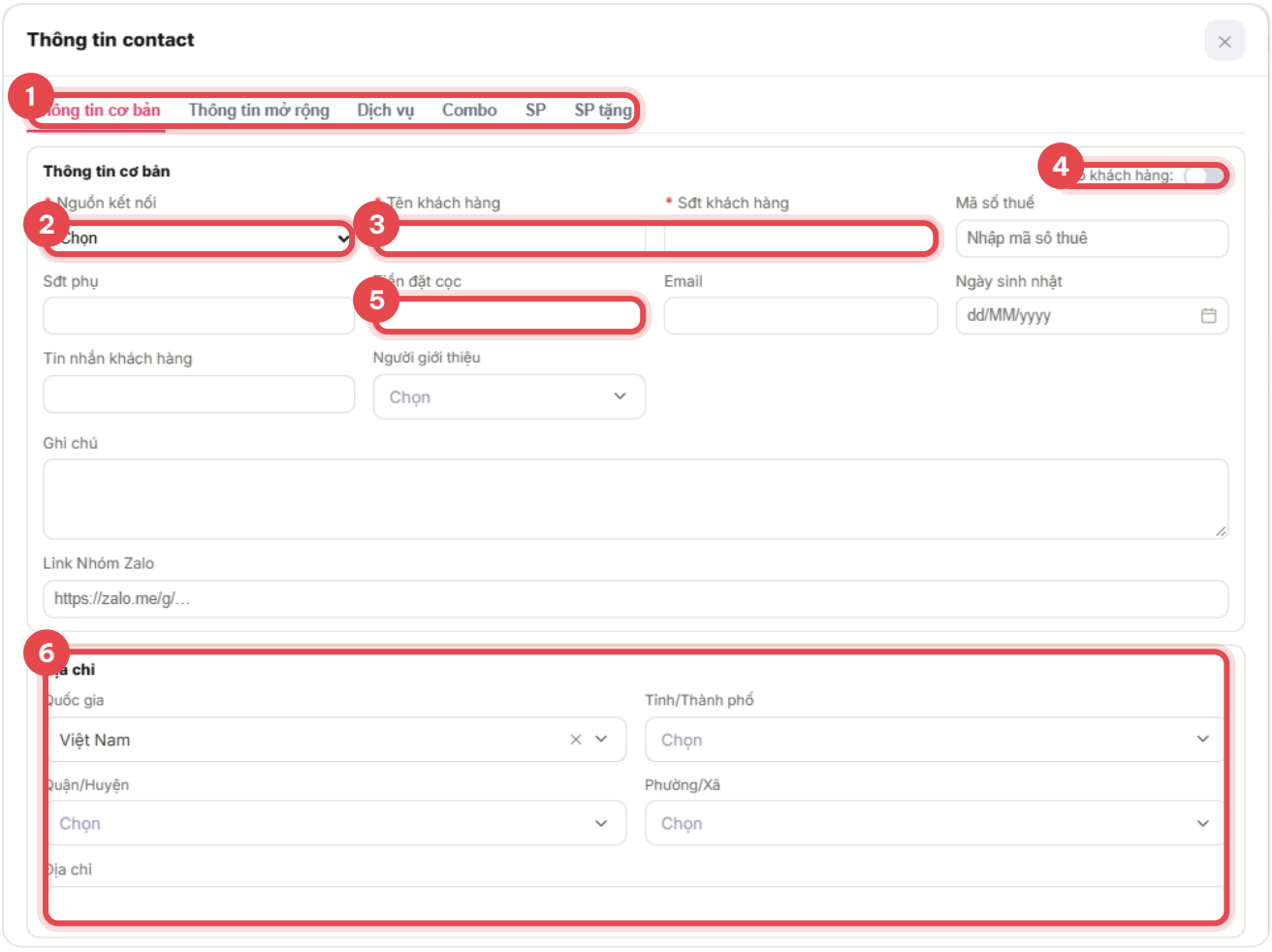
Thêm contact → Chọn nguồn + tên + SĐT → Thông tin mở rộng → Sản phẩm quan tâm → Lưu

Lưu là tạo contact thật

- Trước khi lưu, tìm số điện thoại ở ô tìm của danh sách Telesales để tránh tạo trùng. Hệ thống có kiểm số trùng theo cấu hình của đơn vị (tài liệu *Cấu hình contact Telesales: số trùng*).

1 Điền thông tin cơ bản

- ① Hộp có các tab: **Thông tin cơ bản**, **Thông tin mở rộng**, **Dịch vụ**, **Combo**, **SP**, **SP tặng**.
- ② **Nguồn kết nối** (bắt buộc): khách đến từ đâu, VD "Hotline - Khách gọi tới tổng đài", "Khách cũ giới thiệu bạn bè", "Nguồn khác - Hội chợ, sự kiện". Chọn đúng để báo cáo marketing tính đúng kênh.
- ③ **Tên khách hàng**, **Sđt khách hàng** (bắt buộc). Có thêm số phụ, mã số thuế, email, ngày sinh nhật, người giới thiệu, link nhóm Zalo.
- ④ Bật **Tạo khách hàng** nếu muốn tạo luôn hồ sơ khách hàng cùng contact.
- ⑤ **Tiền đặt cọc** nếu khách đã chuyển cọc; **Tin nhắn khách hàng** ghi nguyên lời khách hỏi.
- ⑥ **Địa chỉ**: tỉnh, quận, phường, số nhà, để lên đơn sau khỏi hỏi lại.



Hộp Thông tin contact → Thông tin cơ bản

2 Thông tin mở rộng

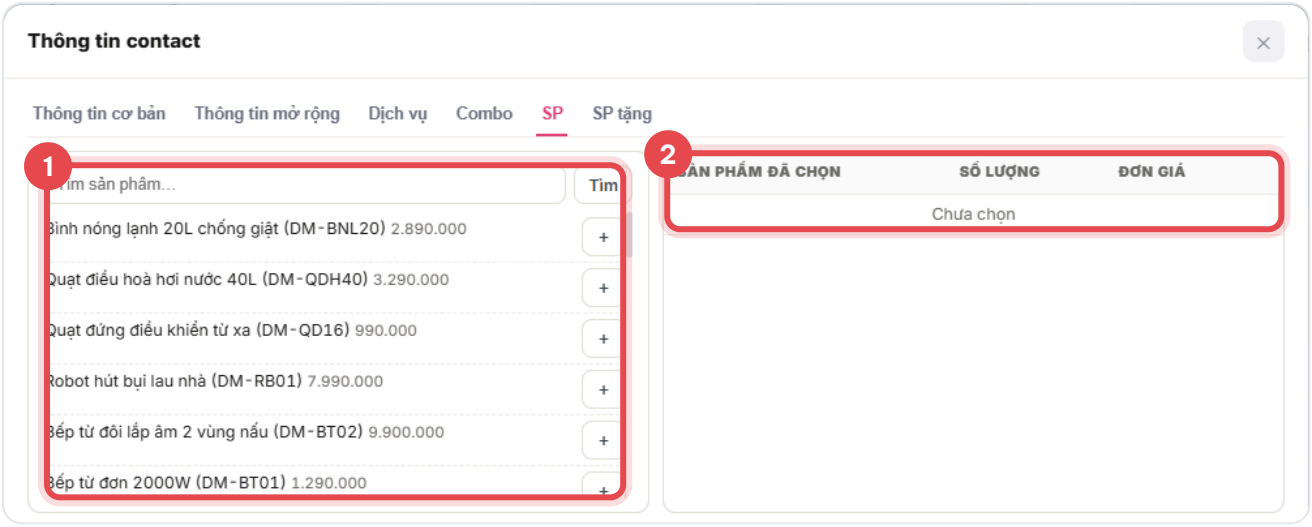
Tab **Thông tin mở rộng** chứa các ô riêng do quản lý đặt cho đơn vị. ① Demo có **Giờ gọi thuận tiện** (gõ chữ) và **Loại da** (chọn một). Điền để lần gọi sau biết gọi giờ nào, tư vấn gì. Cách tạo ô riêng: tài liệu *Thiết lập trường thông tin*.



Tab Thông tin mở rộng

3 Ghi sản phẩm khách quan tâm, rồi lưu

- Tab **SP**: ① gõ tên vào ô tìm, bấm **+** ở sản phẩm khách hỏi. ② Sản phẩm chọn hiện sang bảng bên phải, chỉnh số lượng.
- Tab **Dịch vụ**, **Combo**, **SP tặng** làm tương tự nếu khách hỏi gói dịch vụ, combo hay quà tặng kèm.
- Bấm **Lưu** (góc dưới phải). Contact vào danh sách Telesales ở trạng thái đầu của pipeline để gọi tiếp.



Tab SP: chọn sản phẩm khách quan tâm

Cần nhớ

- Luôn chọn **Nguồn kết nối** thật; chọn bừa một nguồn là báo cáo marketing lệch, kênh làm ra số bị tính cho kênh khác.
- Khách hẹn giờ tới cửa hàng: dùng nút **Tạo lịch hẹn** ngay cạnh (tài liệu *Telesales: tạo lịch hẹn và duyệt lịch*).
- Sau khi lưu, ghi kết quả gọi và tác nghiệp tiếp theo như mọi contact khác (tài liệu *Telesale gọi chốt*).