Luồng lead · Vai trò: TRƯỞNG NHÓM / QUẢN LÝ · Bản 5/5

Trưởng nhóm: chia số, chia chat và theo dõi cả luồng lead mỗi ngày

Dành cho trưởng nhóm sale, quản lý kinh doanh. Nắm ai làm gì trong luồng, chia số và chat cho đúng người, mỗi ngày xem 4 màn để biết lead đang kẹt ở đâu.

Đường đi: **Bán hàng** → **Chia lead** · **Chat sale** → **Chia chat** · các màn **Báo cáo**

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.

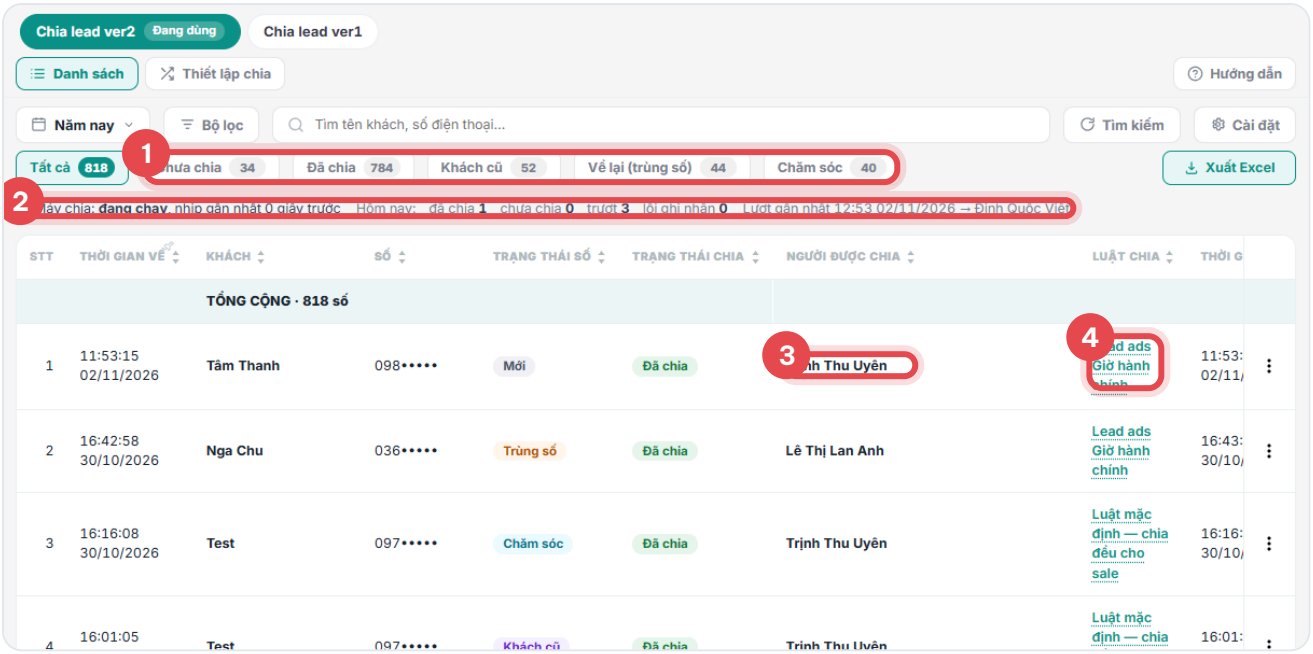
0 Ai làm gì trong luồng lead

Chặng	Ai làm	Màn chính
Quảng cáo, landing, data về	Marketing	Marketing → Landing/Web, Danh sách data
Chia số, chia chat	Hệ thống tự chia theo luật trưởng nhóm đặt	Bán hàng → Chia lead; Chat sale → Chia chat
Gọi chốt	Telesale	Bán hàng → Telesales
Chat chốt	Chat sale (và Trợ lý AI nếu bật)	Bán hàng → Chat sale
Đăng đơn, đóng gói, giao	Kho vận	Kho vận → Vận đơn
Gọi giữ đơn, hẹn giao lại	Sale phụ trách / người care đơn	Telesales → Đơn hàng sale; Kho vận → Care đơn
Tiền COD, hàng hoàn	Kho vận + kế toán	Vận đơn → Đối soát

1 Xem số đã chia cho ai

Vào **Bán hàng** → **Chia lead**, tab **Danh sách**.

- ① Ô đếm: **Chưa chia**, **Đã chia**, **Khách cũ**, **Về lại (trùng số)**, **Chăm sóc**. Ô Chưa chia lớn là có số đang nằm chờ.
- ② Dòng trạng thái máy chia: **đang chạy**, hôm nay đã chia, chưa chia, **trượt** (số chuyển người khác vì quá hạn chưa gọi), lỗi ghi nhận.
- ③ **Người được chia** và ④ **Luật chia** áp cho từng số.



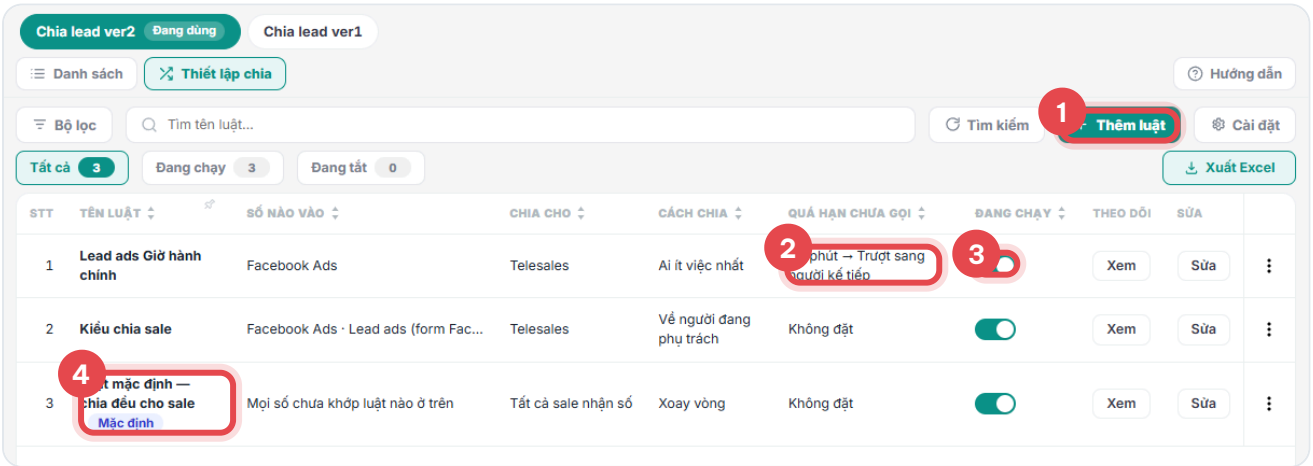
Chia lead → Danh sách

2 Đặt luật chia số

Tab **Thiết lập chia**: mỗi dòng là một luật, ghi **Số nào vào** (nguồn), **Chia cho** (nhóm nào), **Cách chia** (ai ít việc nhất, về người đang phụ trách, xoay vòng).

- ① **Thêm luật**.
- ② **Quá hạn chưa gọi**: ví dụ 15 phút chưa gọi thì số trượt sang người kế tiếp.
- ③ Công tắc **Đang chạy**.
- ④ Luật **Mặc định**: số không khớp luật nào ở trên thì chia đều cho mọi sale.

Cách cấu hình từng ô: tài liệu có sẵn *huong-dan-chia-khach/2026-10-29-cau-hinh-chia-so-tuan*.



Chia lead → Thiết lập chia

Sửa luật ảnh hưởng cả đơn vị

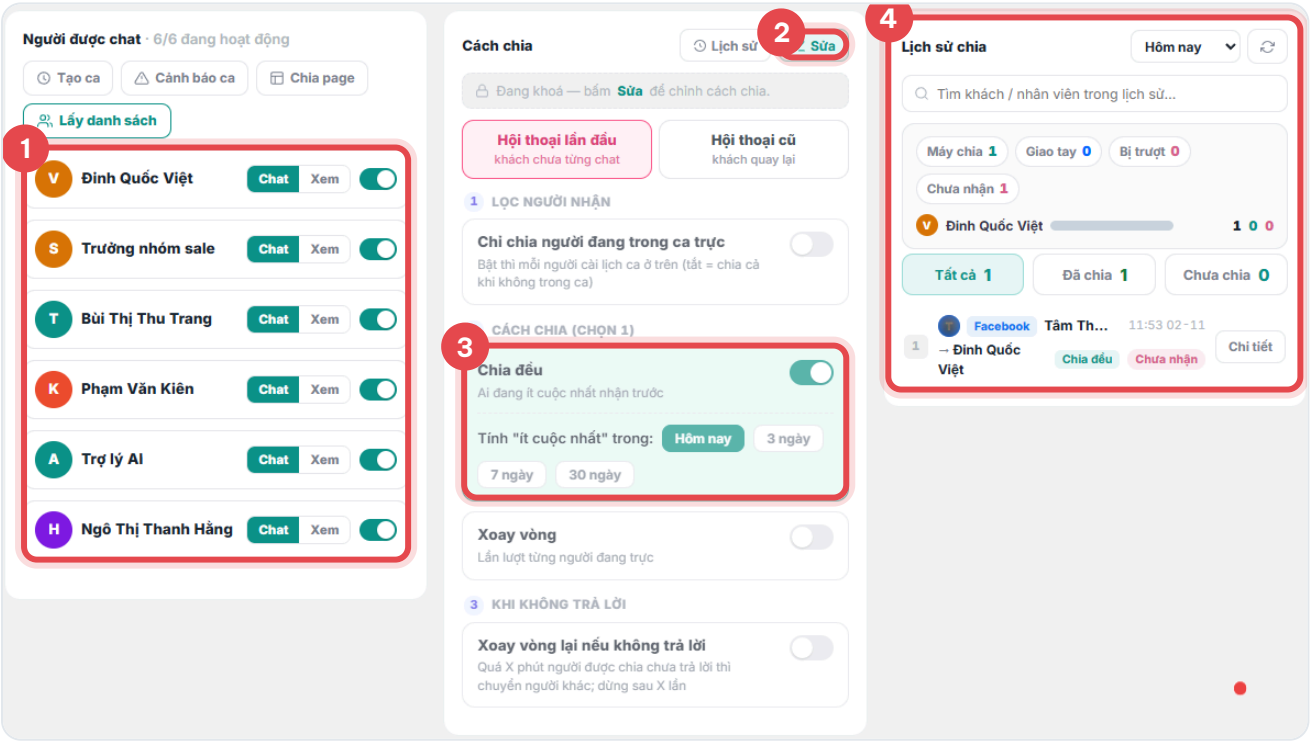
Luật chia áp cho mọi số về sau. Sửa xong theo dõi tab Danh sách vài lượt chia đầu để chắc số về đúng người.

3 Chia chat cho người trực

Bán hàng → **Chat sale** → tab **Chia chat**.

- ① **Người được chat**: bật công tắc người đang trực; **Chat** là được nhận và trả lời, **Xem** là chỉ xem.
- ② Cách chia đang khoá, bấm **Sửa** để chỉnh.
- ③ **Cách chia**: Chia đều (ai ít cuộc nhất nhận trước) hoặc Xoay vòng; có thể chỉ chia người đang trong ca, và xoay lại nếu không trả lời sau X phút.
- ④ **Lịch sử chia**: cuộc nào chia cho ai, Máy chia / Giao tay / Bị trượt / Chưa nhận.

Chia theo từng page, Zalo OA: tài liệu có sẵn *huong-dan-chia-khach/2026-10-24-chia-chat-page-zalo-oa-huonglt*.

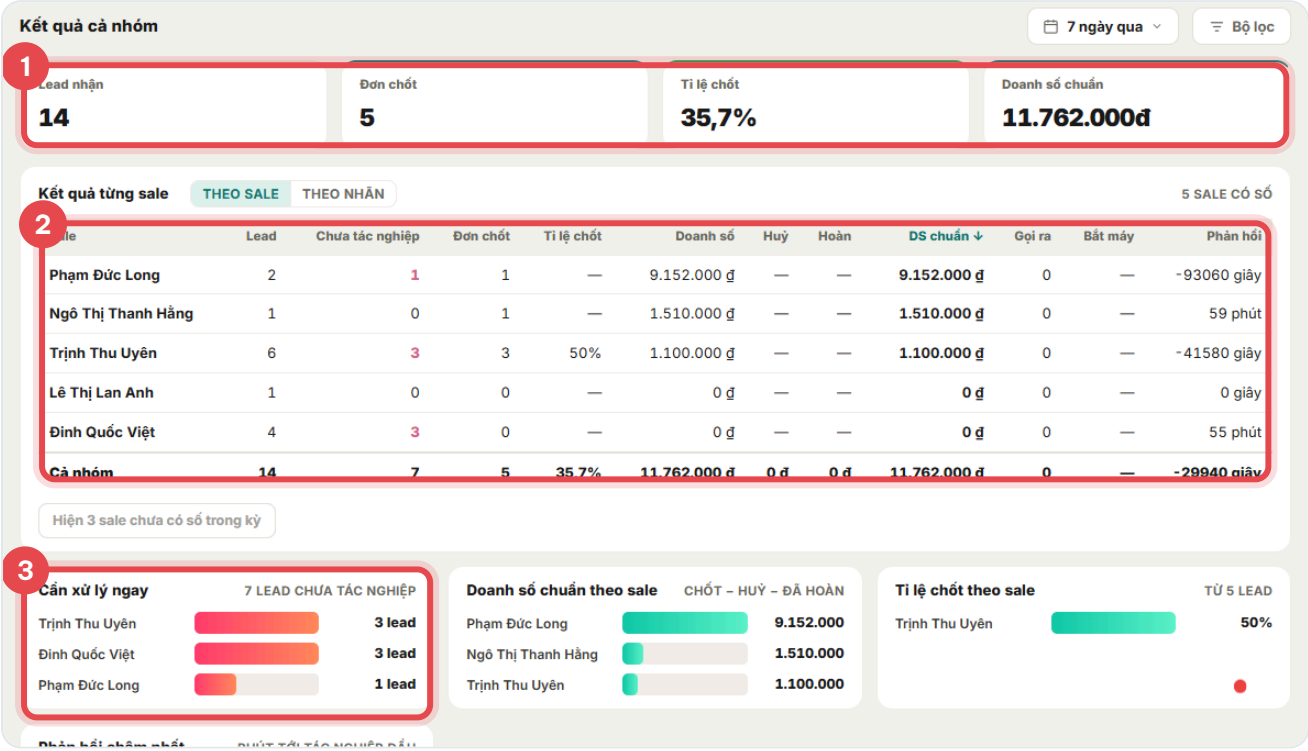


Chat sale → Chia chat

4 Mỗi sáng: xem sale nào đang kẹt số

Bán hàng → **Telesales** → tab **Báo cáo**: ① lead nhận, đơn chốt, tỉ lệ chốt, doanh số chuẩn cả nhóm; ② bảng từng sale: lead, **chưa tác nghiệp** (số đỏ), đơn chốt, huỷ, hoàn, phản hồi; ③ **Cần xử lý ngay**: ai còn bao nhiêu lead chưa gọi.

Với Chat sale xem tab **Báo cáo** của Chat sale: cuộc đang chờ trả lời, tốc độ phản hồi, trượt số theo người.

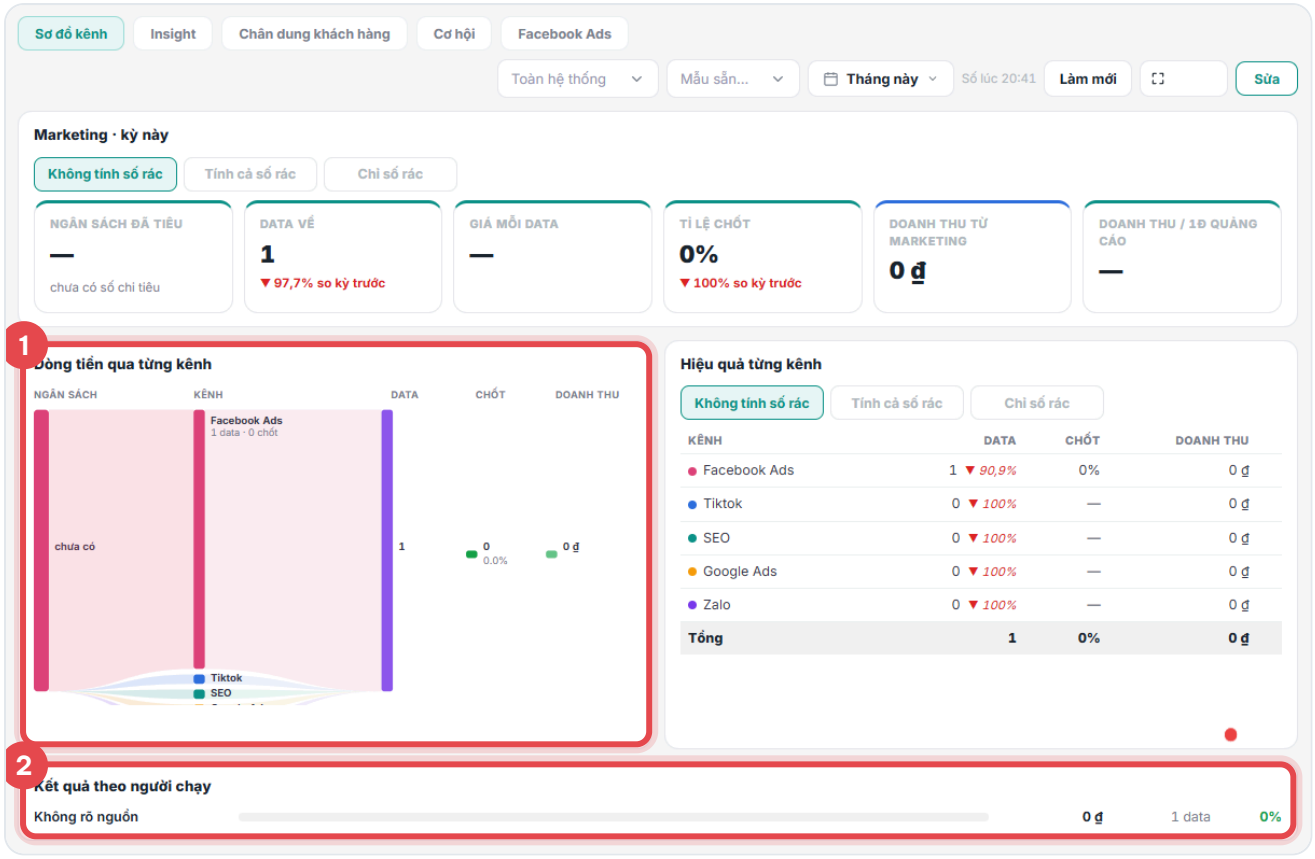


Telesales → Báo cáo

5 Mỗi tuần: kênh nào ra đơn

Marketing → **Báo cáo Marketing**, tab **Sơ đồ kênh**: ① **Dòng tiền qua từng kênh** vẽ đường đi từ ngân sách → kênh → data → chốt → doanh thu, thấy ngay kênh nào nhiều data mà ít chốt; ② **Kết quả theo người chạy**: doanh thu, số data của từng người chạy quảng cáo.

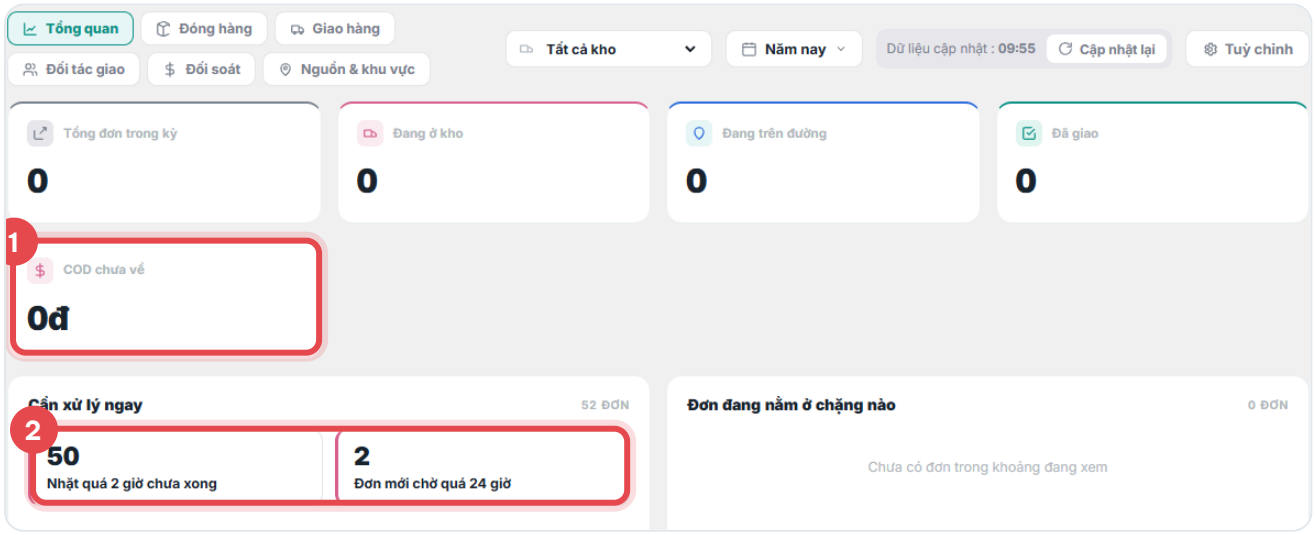
Kênh nhiều data mà tỉ lệ chốt thấp: xem lại chất lượng data cùng marketing (số rác, số trùng) trước khi trách sale.



Báo cáo Marketing → Sơ đồ kênh

6 Mỗi ngày: đơn kẹt ở kho và tiền chưa về

Kho vận → **Vận đơn** → tab **Báo cáo vận chuyển**: ① **COD chưa về**; ② **Cần xử lý ngay** (đơn nhặt quá 2 giờ, đơn mới chờ quá 24 giờ). Tab **Theo dõi đơn** lọc **Không giao được**, **Yêu cầu giao lại** để giao sale gọi giữ đơn.



Báo cáo vận chuyển

Danh sách kiểm mỗi ngày (5 phút)

- Chia lead: ô **Chưa chia** có về 0 không, máy chia có **đang chạy** không.
- Telesales → Báo cáo: ai còn lead **chưa tác nghiệp**; Telesales: ô **Quá SLA**.
- Chat sale → Báo cáo: số cuộc **đang chờ trả lời**.
- Vận đơn: **Cần xử lý ngay**, đơn **Không giao được**, **COD chưa về**.

Lưu ý

- Đổi luật chia số, cách chia chat, cấu hình đơn vị ảnh hưởng tới cả nhóm: báo nhóm trước khi đổi.
- Một số báo cáo chỉ xem tối đa khoảng 93 ngày một lần.