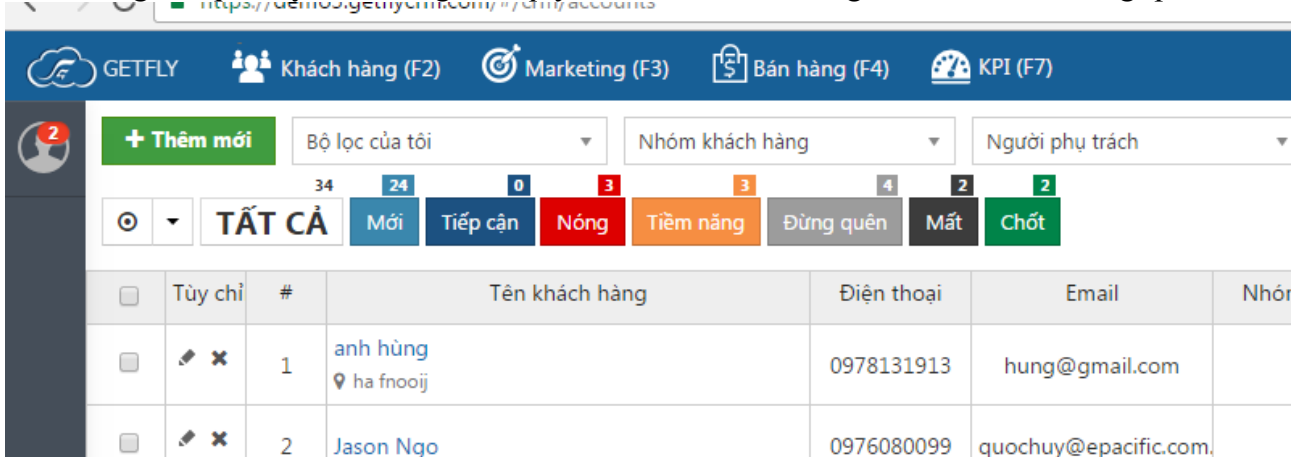


PHÂN LOẠI KHÁCH HÀNG THEO MỐI QUAN HỆ (Mới, Tiếp Cận, Nóng, Tiềm năng, Đứng quên, Mất, Chốt)

Việc phân loại mối quan hệ của khách hàng giúp bạn biết nên tập trung hoặc ưu tiên chăm sóc khách hàng nào hơn trong số khách hàng mình đang quản lý.

Đối với người quản lý, bạn cũng nên quy ước 1 tiêu chí chung để có cái nhìn tổng quát hơn.



The screenshot shows the GETFLY CRM interface. At the top, there are navigation tabs for 'Khách hàng (F2)', 'Marketing (F3)', 'Bán hàng (F4)', and 'KPI (F7)'. Below the navigation, there are filters for 'Bộ lọc của tôi', 'Nhóm khách hàng', and 'Người phụ trách'. A summary bar shows counts for relationship statuses: 'TẤT CẢ' (34), 'Mới' (24), 'Tiếp cận' (0), 'Nóng' (3), 'Tiềm năng' (3), 'Đứng quên' (4), 'Mất' (2), and 'Chốt' (2). Below this is a table of customer records.

<input type="checkbox"/>	Tùy chỉ	#	Tên khách hàng	Điện thoại	Email	Nhờ
<input type="checkbox"/>		1	anh hùng ha fnooij	0978131913	hung@gmail.com	
<input type="checkbox"/>		2	Jason Ngo	0976080099	quochuy@epacific.com,	

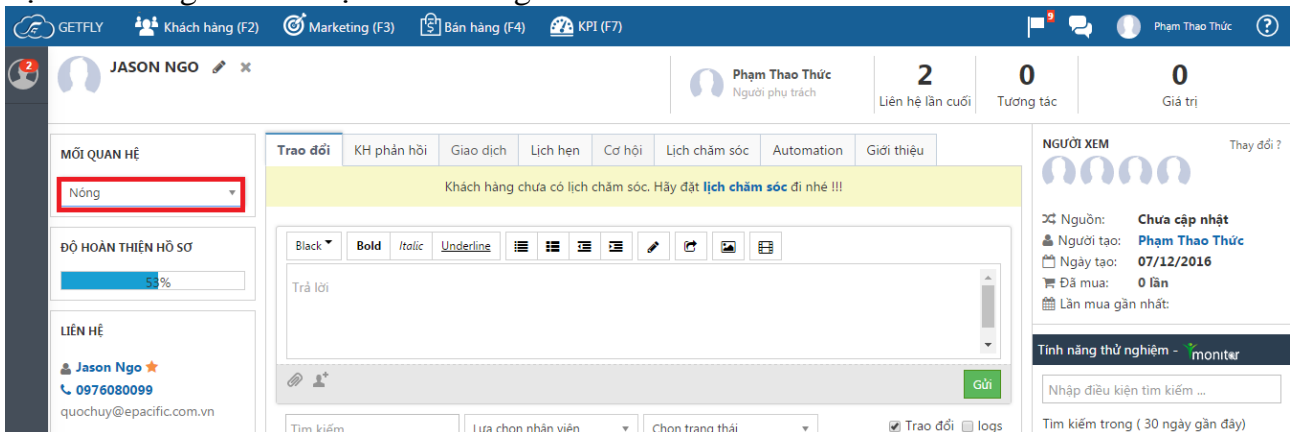
Ví dụ: Bạn có thể quy ước chung:

- Mới là khách hàng chưa làm gì, bạn mới chỉ có thông tin khách hàng.
- Tiếp cận là khách hàng đã từng gặp, từng gọi điện, nhưng nhu cầu chưa rõ ràng hoặc chưa tiềm năng ở thời điểm hiện tại.
- Nóng là khách hàng đang rất hot, khả năng chuyển đổi ra đơn hàng cao, cần tập trung chăm sóc.
- Đứng quên (trạng thái tự động) là khách hàng có từ 30 ngày chưa có liên hệ sẽ tự động chuyển vào trạng thái này.
- Tiềm năng là những người có tiềm năng, có nhu cầu, mức độ thấp hơn Nóng.
- Mất là khách hàng không có nhu cầu.
- Chốt là những khách hàng đã mua sản phẩm, đã chốt được đơn hàng.

Bạn có 2 cách để thay đổi mối quan hệ khách hàng.

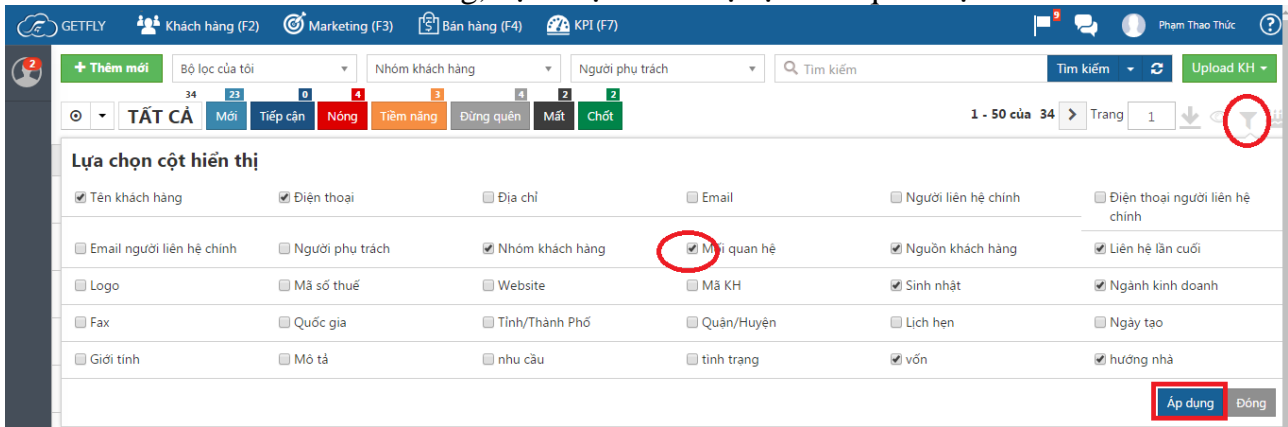
a) Cách 1: Thay đổi trong chi tiết khách hàng

Bạn vào trong chi tiết một khách hàng:



The screenshot shows the 'Trao đổi' (Communication) tab for a customer named Jason Ngo. The interface includes a navigation bar with tabs for 'Trao đổi', 'KH phản hồi', 'Giao dịch', 'Lịch hẹn', 'Cơ hội', 'Lịch chăm sóc', 'Automation', and 'Giới thiệu'. A yellow banner at the top of the main content area says 'Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt lịch chăm sóc đi nhé !!!'. Below this is a rich text editor with a toolbar containing options like 'Black', 'Bold', 'Italic', 'Underline', and 'List'. The editor contains the text 'Trả lời'. To the right of the editor is a 'Gửi' (Send) button. On the left side, there are sections for 'MỐI QUAN HỆ' (Relationship) with a dropdown menu set to 'Nóng', 'ĐỘ HOÀN THIẾN HỒ SƠ' (Document Completion Rate) at 53%, and 'LIÊN HỆ' (Contact) with details for Jason Ngo (0976080099, quochuy@epacific.com.vn). On the right side, there is a 'NGƯỜI XEM' (Viewer) section with a 'Thay đổi?' (Change?) button and a list of users. At the bottom, there is a search bar and a 'Trao đổi' (Communication) button.

b) Cách 2: Thay đổi ở màn hình danh sách khách hàng
 Ở màn hình danh sách khách hàng, bạn chọn hiển thị cột **Mối quan hệ**:



Bạn nhấp chuột vào ô **Mối quan hệ** và chọn MQH tương ứng:

