

TÀI LIỆU NGÀNH DU LỊCH

Chào các bạn tôi là Nguyễn Văn Tuấn là chuyên viên đào tạo của với kinh nghiệm triển khai cho hơn 100 khách hàng với kinh nghiệm đó hôm nay tôi sẽ chia sẻ cho các bạn về cách sử dụng CRM dành riêng cho ngành du lịch làm sao sử dụng CRM cho 1 cách hiệu quả để giúp bạn làm việc 1 cách nhàn nhã hơn.

Trước khi bắt đầu tôi muốn chia sẻ góc nhìn của tôi về sự khó khăn của chủ doanh nghiệp. Một số khó khăn thường gặp nhất đó là:

1. Khó khăn

- Chưa phân loại khách hàng theo nhóm, theo trạng thái để chăm sóc và follow theo đúng nhu cầu của khách hàng khi các bạn lưu trữ khách hàng không thống nhất dẫn đến khi nhân sự sales chăm sóc khách hàng thì sẽ không rõ ràng cụ thể và mất thời gian.
- Không theo dõi công việc trong mỗi tour tiến hành đến đâu và những phần công việc đó ai đảm nhiệm.
- Chưa có cơ chế bảo mật khách hàng của từng sale phụ trách, xảy ra tình trạng chăm sóc KH chồng chéo dẫn đến có trường hợp nhiều nhân viên chăm sóc một khách hàng nên dẫn đến tranh chấp khách hàng, đấu đá lẫn nhau, mâu thuẫn nội bộ.
- Không có chỉ số để quản lý đội telesale các bạn không nắm bắt được nhân sự của mình có thực sự làm việc, gọi điện cho khách hàng hay không? Không có chỉ tiêu để đánh giá nhân sự làm việc hiệu quả hay không.
- Không đánh giá được chất lượng khách hàng tiềm năng từ marketing các bạn bỏ tiền ra chạy marketing để kéo khách hàng về công ty mình, nhưng không biết nắm bắt được bao nhiêu khách hàng đến? Bao nhiêu khách hàng đến mua hàng? Và bao nhiêu đến và không mua hàng do không có công cụ lưu trữ lại thông tin khách hàng và tiếp theo là phần chuyển thông tin khách hàng đăng ký từ form website về cho sales vẫn chưa có quy trình cụ thể.

2. Giải pháp

Với công cụ Getfly CRM chúng tôi sẽ giúp bạn giải quyết các vấn đề nêu trên, giúp bạn quản lý doanh nghiệp một cách thông minh, nhân sự làm việc hiệu quả và

khách hàng được chăm sóc một cách chuyên nhân viên có thể kiểm soát được công việc của mình phải làm

- Công cụ chiến dịch giúp các bạn thiết lập phân chia khách hàng đến với nhân sự sales mình rất nhanh chóng và tự động phân chia tránh tình trạng của lead khách hàng sau khi phân chia.
- Công cụ công việc của Getfly giúp bạn quản lý được tour đó của ai phụ trách nếu có làm visa đã tiến hành tới đâu ai thực hiện phần này, đặt phòng cho tour như thế nào rồi.
- Dữ liệu thông tin khách hàng sẽ được lưu tập trung một chỗ sẽ hạn chế đi phần thất thoát khách hàng, hạn chế được tình trạng sales nghĩ việc mang theo data công ty. Và giải quyết được tình trạng tranh dành khách hàng của nhân viên trong công ty. (bởi khi 1 kh đã đưa lên hệ thống thì nếu nhân viên khác nhập trùng lại thông tin này hệ thống sẽ thông báo là khách hàng đã có và người phụ trách là ai) và hỗ trợ thêm rất nhiều công cụ tìm kiếm nhanh.
- Công cụ lịch hẹn trên phạm mềm sẽ giúp cho các bạn kinh doanh dễ dàng theo công việc của mình, tránh quên lịch với khách, bộ phận quản lý cũng quản lý được lịch làm việc của nhân viên (tránh ra ngoài trốn việc) và giúp khách hàng tránh quên lịch hẹn với công ty của mình (dùng phần automation nhắc lịch)..
- Đồng thời đây cũng là nơi sẽ ghi nhận lại toàn bộ quá trình lịch sử chăm sóc khách hàng để hỗ trợ cho nhân viên theo dõi sản phẩm khách hàng đã sử dụng, tạo ra các công cụ tự động nhắc nhở và hỗ trợ trong việc upsales sản phẩm liên quan.
- Công cụ trao đổi: tại đây sẽ giúp cho các bạn nhân viên báo cáo ngay sau khi kết thúc cuộc gọi với kh một cách nhanh chóng, tránh mất thời gian trong việc báo cáo, ở đây ban quản lý cũng có thể theo dõi để biết được tình hình chăm sóc khách hàng của nhân viên mà không cần giống như trước đây phải hỏi đi hỏi từng nhân viên , nhắc nhở các bạn liên hệ khách hàng....

Trên đây tôi đã chia với các bạn về hiện trạng cũng như nỗi đau mà hầu hết các doanh nghiệp đều gặp phải và giải pháp GF sẽ hỗ trợ gì được cho bạn trong sự phát triển của doanh nghiệp. Sau đây tôi sẽ trình bày chi tiết hơn làm sao để áp dụng GF vào doanh nghiệp để vận hành quy trình mang lại hiệu quả cao hơn trong kinh doanh

Quy trình làm việc

KH đến từ 2 nguồn: Khách hàng đến từ chạy quảng cáo, khách hàng giới thiệu khách hàng, khách hàng từ mối quan hệ của Sếp.

Có 3 dạng liên hệ của khách hàng:

1. Khách hàng biết đến công ty qua các kênh và gọi vào số hotline của công ty. Nhân viên kinh doanh sẽ tiếp nhận thông tin khách hàng. Tìm kiếm xem khách hàng đã có trên hệ thống chưa

TH1: Nếu là khách hàng mới -> tạo mới khách hàng chuyển cho trưởng nhóm -> trưởng nhóm phân lại cho các bạn kinh doanh.

TH2: Nếu là khách cũ liên hệ để đặt tour mới (biết đến qua tìm kiếm theo sđt khách hàng). Note lại trong trao đổi của từng khách hàng add trưởng nhóm và trưởng nhóm vào phân lại.

2. Khách hàng cũ hoặc mới gọi điện trực tiếp qua số của kinh doanh. Kinh doanh thêm mới khách hàng, hoặc note thông tin trong trao đổi và sẽ trực tiếp phụ trách khách hàng đó.

3. Những cài đặt cơ bản trên hệ thống CRM

Mối quan hệ - Nhóm khách hàng - Nguồn khách hàng

a) Về mối quan hệ:

Hay nói cách dễ hiểu hơn đó là trạng thái chăm sóc khách hàng theo quy trình của doanh nghiệp, đó là một trong những tính năng cực kỳ tuyệt vời của phần mềm GetFly CRM, thông qua phân phân loại khách hàng này, nhà quản lý hay nhân viên hoàn toàn có thể nắm bắt được tình trạng khách hàng một cách rõ ràng, biết được luồng khách hàng từ đó có phương án tiếp cận hợp lý. Đối với ngành du lịch tôi chia sẻ mối quan hệ các doanh nghiệp hay dùng như sau:

Mới -> Đang tiếp cận -> KH cũ đang tiếp cận -> KH nóng (tỷ lệ chốt trên 50%) -> KH tiềm năng (tỷ lệ mua dưới 50%) -> Chốt tour -> Không mua tour.

- **Mới:** khi khách hàng mới được bộ phận marketing chuyển cho bộ phận sales hay sales tự thêm lên hệ thống.

- **Đang tiếp cận:** là bộ phận sales gọi điện tư vấn hay gửi email với khách hàng mới được chuyển chăm sóc.

- **KH tiềm năng:** là sau khi chia cho nhân viên sales liên hệ tư vấn và đặt được lịch hẹn với khách hàng nhưng khách hàng vẫn nói để anh/chị dùng thử hay tham khảo thêm.

- **KH nóng** là đối với những khách hàng mà khi tư vấn sales cảm thấy khả năng mua sản phẩm hay sử dụng của bên mình đến 80%.

- **Chốt tour:** là khi khách hàng đồng ý mua sản phẩm theo như bạn tư vấn và lên đơn hàng ghi nhận doanh số cho mình.

- **Không mua tour:** là khách hàng không sử dụng dịch vụ của bên mình hoặc đăng sử dụng bên khác.

Và còn một trạng thái mà trên hệ thống của Getfly tự sinh ra để nhắc nhở các bạn biết được khách hàng đã bao lâu rồi các bạn chưa chăm sóc lại tránh bỏ sót khách hàng hệ thống tự động chuyển khách hàng vào trạng thái **Đừng quên** nếu sau số ngày thiết lập sẵn hệ thống mà bạn chưa chăm sóc và khi khách hàng lỡ vào thì bạn có thể làm các thao tác sau sẽ chuyển lại trạng thái tương ứng là gửi email, sms, gọi điện, tạo công việc iên quan tới khách hàng, lên đơn hàng...

Thực hiện trên GetFly: Vào cài đặt -> CRM -> Mối quan hệ

Tỷ lệ quy đổi điểm thưởng **Mối quan hệ** Lý do bảo hành Dữ liệu nhạy cảm Đơn hàng ▾

CÀI ĐẶT MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG [Bạn cần hướng dẫn?](#)

STT	Tên mối quan hệ	Màu sắc	Người tạo	Ngày tạo	Người xóa	Ngày xóa	
1	Mới	Mới ▾		09/01/2018 11:40			
2	Tiếp cận	Tiếp cận ▾	GetFly CRM	04/10/2018 15:14			
3	Không nhu cầu	Không nhu cầu ▾		09/01/2018 11:40			
4	Đặt hàng	Đặt hàng ▾	GetFly CRM	24/11/2018 16:45			
5	Giao hàng	Giao hàng ▾	GetFly CRM	03/09/2018 10:38			
6	Giao hàng không thành công	Giao hàng không thành công ▾	GetFly CRM	04/01/2019 15:12			
7	Hoàn thành	Hoàn thành ▾	GetFly CRM	15/01/2019 11:34			

b) Nhóm khách hàng:

Nhóm khách hàng được hiểu hiểu là 1 nhóm đặc tính, tính cách riêng biệt của từng nhóm khách hàng của công ty. Việc phân chia nhóm giúp bạn có thể đưa ra một phương pháp riêng để tiếp xúc với họ một cách có hiệu quả. Nó giúp bạn chi tiêu ngân sách giành cho marketing một cách thông minh, tiếp cận với khách hàng đã được xác định.

Đối với ngành du lịch tôi chia sẻ các nhóm khách hàng các doanh nghiệp hay dùng là thường theo loại hình sản phẩm kinh doanh.

+ Loại hình kinh doanh: khách lẻ, công ty, đại lý....

+ Theo sản phẩm công ty cung cấp: Tour nội địa, tour nước ngoài...







Thực hiện trên GetFly: Vào cài đặt -> CRM -> Nhóm khách hàng.

CÁU HÌNH CRM

Tùy chọn **Nhóm khách hàng** Nguồn khách hàng Nhóm sản phẩm Ngành kinh doanh Hãng sản xuất Đơn vị tính Xuất xứ Nhóm automation

Tỷ lệ quy đổi điểm thưởng Mối quan hệ Lý do bảo hành Dữ liệu nhạy cảm Đơn hàng ▾

Tìm kiếm... ● Đang sử dụng ● Đã xóa

Tên nhóm	Mã	Ngày xóa	Người xóa	Thao tác
▶ Nội thất bếp	noi_that_bep			 
▶ Miền Nam				 
▶ Nội thất văn phòng	noi_that_van_phong			 

Thêm mới

Chọn nhóm cha
Không rõ ▾

Tên nhóm khách hàng (*)

Mã nhóm khách hàng

Thêm mới **Làm mới**

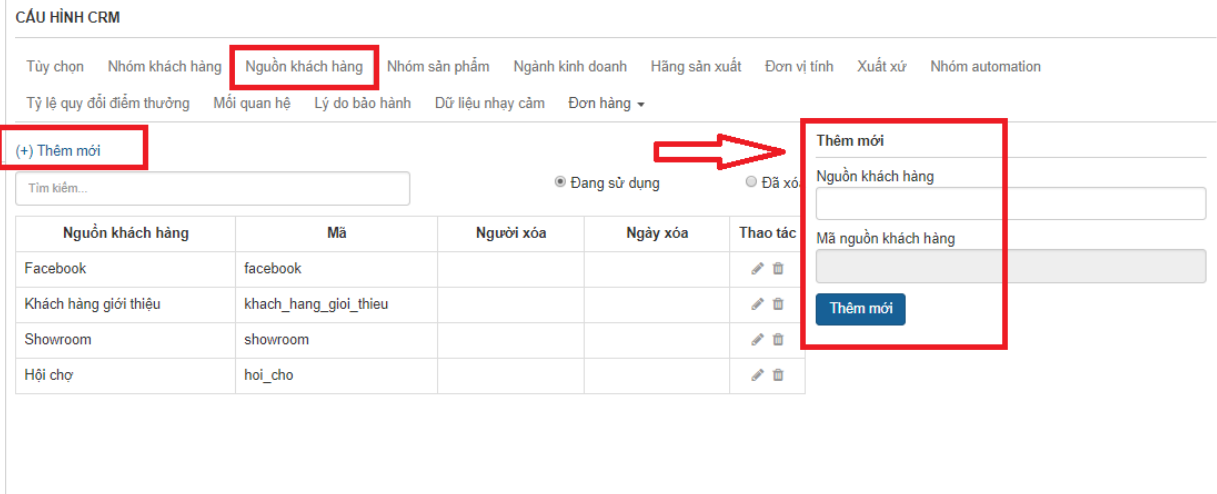
c) Nguồn khách hàng

Đây cũng là một yếu tố khá quan trọng trong thông tin khách hàng. Bạn cần biết khách hàng của bạn đến từ đâu? Nguồn nào đem lại doanh thu cao? Nguồn nào doanh thu thấp? Từ đó có chiến lược marketing cho hiệu quả.

Đối với ngành du lịch tôi chia sẻ các nguồn khách hàng cơ bản mà các doanh nghiệp hay dùng như sau:

- Khách hàng đến từ chạy quảng cáo (FB, zl, website...).
- Khách hàng giới thiệu khách hàng
- Khách hàng từ mối quan hệ của Sếp.

Thực hiện trên GetFly: Vào cài đặt -> CRM -> Nguồn khách hàng.



4. Đây là phần thực hiện của các bộ phận trên Getfly.

a) Bộ phận marketing

Bộ phận marketing của công ty thuộc ngành du lịch thường sẽ làm chuyển khách hàng đăng ký từ website cho nhân viên kinh doanh hoặc tạo các bài viết trên fanpage quảng bá tour đến với khách hàng thực hiện như thế nào trên Getfly.

Việc đầu tiên các bạn tạo một chiến dịch.

Vào **Marketing (F3)** -> **Chiến dịch** -> **Thêm mới**



Cập nhật đầy đủ các thông tin cần thiết

- Tên chiến dịch theo hội thảo
- Người quản lý: người có quyền chỉnh sửa, xóa chiến dịch
- Người bán hàng: là người sẽ thấy chiến dịch, nhận khách hàng và tương tác trên khách hàng.

- Phương pháp tiếp cận: là các bước mà nhân viên cần tương tác trên khách hàng trong chiến dịch này (mỗi chiến dịch sẽ có 1 phương pháp khác nhau tùy theo nhu cầu mỗi doanh nghiệp)

Tên chiến dịch(*)

Chiến dịch bán hàng ngày 08/01/2019

Chú thích:
 Chiến dịch là một bản kế hoạch kinh doanh thu nhỏ bao gồm:
 - Mục tiêu doanh số
 - Bán sản phẩm gì?
 - Khách hàng mục tiêu.
 - Ai bán và bán như thế nào?
 Mỗi khách hàng là một cơ hội bán hàng, mỗi cơ hội bán hàng sẽ có người phụ trách - nhân viên bán hàng. Nhân viên bán hàng có thể chủ động đăng ký hoặc do người phụ trách chiến dịch chỉ định thông qua công cụ Trộn trên màn hình chiến dịch.

Phương pháp Khách hàng mục tiêu

NGƯỜI BÁN HÀNG

Người quản lý
 GetFly CRM

Người quản lý chiến dịch: Người được quyền quan sát toàn bộ hoạt động trong chiến dịch bán hàng.

Người bán hàng : Tất cả Chọn theo phòng ban Tự chọn người bán hàng

GetFly CRM x Bùi Anh Hiền x Tô Hoàng Vương x Dương Thị Hiếu x Trần Tiểu Bảo x

Người bán hàng: Người tham gia, Đăng ký khách hàng & tương tác với khách hàng trong chiến dịch.

PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

Phương pháp: Các quá trình để chuyển khách hàng từ không quan tâm -> quan tâm và muốn mua hàng.
 VD: Tiềm năng > Xác định nhu cầu > Chăm sóc > Chốt Sale.

1 Thông tin khách hàng

Cập nhật Hủy

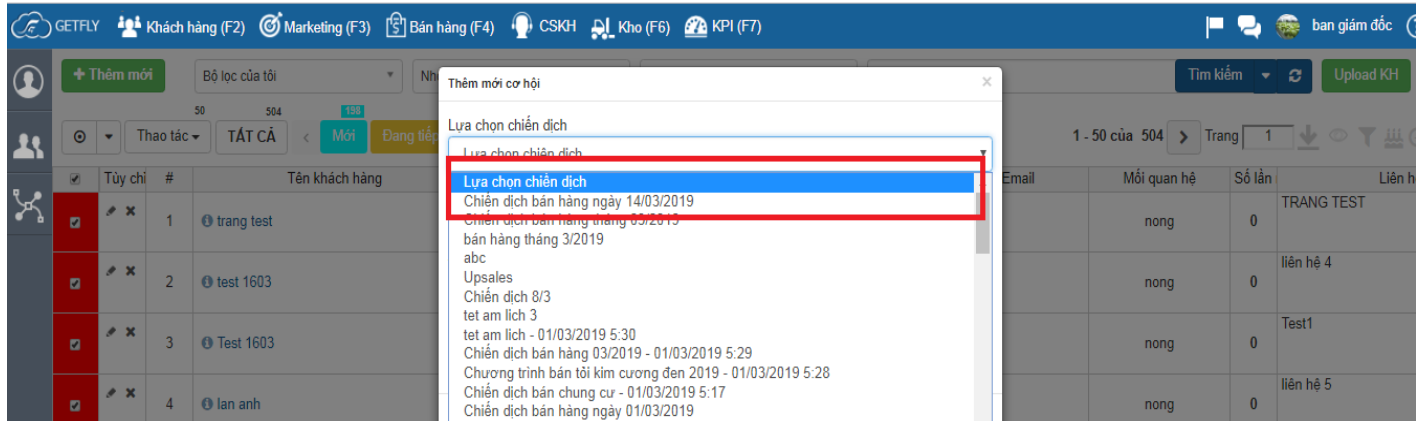
Sau đó nhấn **Cập nhật** để thêm mới chiến dịch.

Có 2 cách để đưa khách hàng vào chiến dịch

Cách 1: Nguồn khách hàng từ data khách hàng có sẵn trên hệ thống.

	Tên khách hàng	Điện thoại	Tổng số doanh	Người phụ trách	Email	Mối quan hệ	Số lần	Liên hệ
<input checked="" type="checkbox"/>			0	ban giám đốc		nong	0	TRANG TEST
<input checked="" type="checkbox"/>			0	ban giám đốc		nong	0	liên hệ 4
<input checked="" type="checkbox"/>								Test1

Lựa chọn chiến dịch



Cách 2: Thông qua landing page lấy thông tin khách hàng trên trang landing page của bạn.

Thao tác trên GetFly:

Vào **marketing (F3)** -> **Optin form**



Ở phần optin form sẽ có 3 bước bạn cần thiết lập:

Bước 1: Bạn cần lấy thông tin gì của khách hàng

Tiêu đề Optin form (*)

chiến dịch chăm sóc khách hàng hàng tháng 01/2019 **Tên optin form**

Mô tả

1
 BẠN CẦN LẤY THÔNG TIN GÌ?

2
 THIẾT LẬP

3
 MÃ NHŨNG

4
 NÂNG CAO

Các thông tin cần lấy: Optin form của bạn sẽ hiển thị như sau:

#	Trường dữ liệu	Sử dụng	Bắt buộc nhập	Placeholder
1	Tên KH	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Tên KH
2	Điện thoại	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Điện thoại
3	Email	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Email
4	Địa chỉ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Địa chỉ
5	Nhóm khách hàng	Mời chọn		

Tên KH*

Điện thoại*

VD: 0123456789

Liên hệ chính*

Đăng ký

Lưu **Quay lại**

Bước 2: Thiết lập

- Chọn chiến dịch mà bạn muốn khách hàng đổ vào khi để lại thông tin trên form này.

1
 BẠN CẦN LẤY THÔNG TIN GÌ?

2
 THIẾT LẬP

(1) Khi khách hàng đăng ký vào Form, bạn có muốn tạo mới một cơ hội kinh doanh?

Cơ hội sẽ được tạo ra trong chiến dịch

Lựa chọn chiến dịch

Lựa chọn chiến dịch

- chăm sóc lại khách đã mua
- Thng tin khách hàng tu website
- DANG KY FORM

Sau đó nhấn **Cập nhật**.

Tiếp theo Vào **marketing (F3)** -> **Landing page**

The screenshot shows the 'Marketing (F3)' section of the GETFLY dashboard. A dropdown menu is open, showing options like 'Chiến dịch (F3)', 'Email Marketing', 'Sms Marketing', 'Marketing Automation', 'Optin Form', and 'Landing Page'. The 'Landing Page' option is highlighted with a red box and a '2'. In the background, a table lists marketing campaigns with columns for '#', 'Mã', and 'Tiêu đề trạng'. A 'Thêm mới' button is highlighted with a red box and a '3'.

#	Mã	Tiêu đề trạng
1	dang-ky-tham-gia-chuong-trinh-thang-032019	Đăng ký tham gia chương 03/2019
2	hot-hot	HÓT HÓT

Sau khi thi ết kế xong bạn lưu lại sẽ có đường dẫn và gửi email marketing cho khách hàng hoặc quảng cáo FB, diễn đàn...

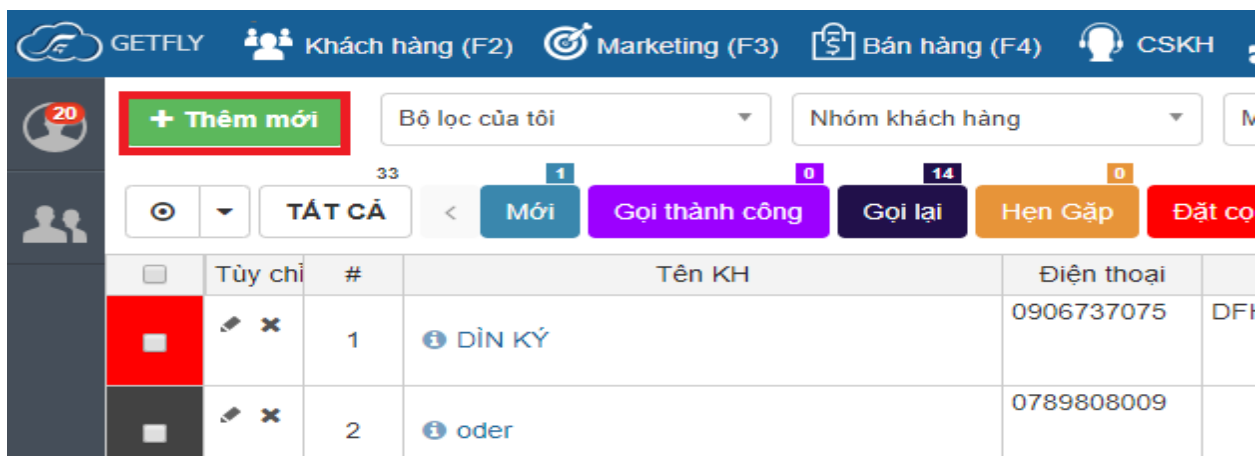
b) Bộ phận sales

Khách hàng: đưa toàn bộ khách hàng lên hệ thống

Dữ liệu khách hàng được tập trung ở 1 nơi thống nhất dữ liệu, không bị phân tán, lộ thông tin khách hàng có 2 cách để bạn để bạn lưu tập trung dữ liệu tại một nơi và đầu tiên là:

A. Thêm mới từng khách hàng

Bước 1: Bạn nhấp chuột vào mục **+ Thêm mới** trên màn hình quản lý khách hàng.



Bước 2: Điền thông tin khách hàng vào tab mới.

The screenshot shows the 'Thêm mới khách hàng' form. It is divided into three main sections: 'THÔNG TIN KHÁCH HÀNG', 'LIÊN HỆ', and 'NGƯỜI GIỚI THIỆU'. The 'THÔNG TIN KHÁCH HÀNG' section includes fields for 'Mã KH', 'Tên KH (*)', 'Điện thoại', 'Giới tính', and 'Địa chỉ'. The 'LIÊN HỆ' section includes fields for 'Họ và tên', 'Vị trí', 'Điện thoại', 'Sinh nhật', 'Email', 'Giới tính', 'Mời chọn', and 'Ghi chú'. The 'NGƯỜI GIỚI THIỆU' section includes a dropdown for 'Người phụ trách', a dropdown for 'Mối quan hệ', and a dropdown for 'Nhóm khách hàng'. There are also checkboxes for 'Nhận email' and 'Liên hệ chính'. The form has 'Cập nhật' and 'Quay lại' buttons at the bottom.

(1) Thêm tên khách hàng: Có thể là tên Công ty (với những khách hàng là công ty) hoặc là tên cá nhân khách hàng.

- (2) Các thông tin khác như địa chỉ, số điện thoại, email....
- (3) Thông tin người liên hệ của khách hàng, số người liên hệ của khách hàng không bị hạn chế, bạn có thể nhấp chuột vào **Thêm người liên hệ** để thêm thông tin người liên hệ.
- (4) Chỉ định người phụ trách khách hàng.
- (5) Xác định mối quan hệ, nhóm khách hàng và nguồn khác hàng.

Bước 3: Sau đó **Cập nhật** chọn để hoàn thành.

B. Upload dữ liệu từ file Excel

Để thêm mới khách hàng với số lượng lớn, bạn có thể sử dụng tính năng upload khách hàng. Hệ thống hỗ trợ upload khách hàng từ file excel

Bước 1: Bạn nhấp chuột vào **Upload KH** .

Hệ thống sẽ hiển thị ra màn hình để bạn tải mẫu upload và tải danh sách khách hàng lên.

TẢI LÊN DANH SÁCH KHÁCH HÀNG Bạn cần hướng dẫn?

Getfiv sẽ giúp bạn tải lên dữ liệu chỉ với một thao tác đơn giản.

Chọn file mẫu upload khách hàng ▾

Mẫu upload rút gọn Tải xuống

Mẫu upload đầy đủ Tải xuống ad dữ liệu

- Giới hạn mỗi lần upload tối đa 1000 Khách hàng

Tải lên danh sách

CHIA ĐỀU NGƯỜI PHỤ TRÁCH KHÁCH HÀNG (CHỈ ÁP DỤNG KHI FILE UPLOAD TOÀN BỘ LÀ KHÁCH HÀNG MỚI)

Chọn người được chia (Chú ý số khách hàng còn thừa sẽ được dồn cho người được chọn cuối cùng)

Chọn nhân viên

Ghi đè dữ liệu nếu trùng mã Đánh dấu là khách hàng tôi phụ trách

Đóng Tải lên

Bước 2: Bấm vào tải mẫu excel về máy và điền đầy đủ thông tin khách hàng vào bảng (Không được đổi thứ tự cột trong bảng excel)

	A	B	C	D	E	F	G	H
	MÃ KH	TÊN KH	DIỆN THOẠI	GIỚI TÍNH	ĐỊA CHỈ	EMAIL	QUẬN/ HUYỆN	TỈNH/ TH
2		Trần Thị Ái Hiệp	086860042	nữ				
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								

Chú ý: Trong trường hợp thông tin khách hàng của bạn có những trường không có trong mẫu thì phải thêm các trường thông tin khách hàng trên hệ thống rồi mới tải file mẫu excel về. Để thêm mới mời bạn truy cập vào phần **Định nghĩa dữ liệu trong phần cài đặt.** (Bạn vào phần nhấp chuột vào Tên bạn >> Chọn mục Cài đặt >> Vào phần Định nghĩa dữ liệu, nếu bạn không truy cập được phần này là do bạn không có quyền. Bạn vui lòng liên hệ với người quản trị hệ thống hoặc người có quyền cao hơn).

Cài đặt

CÁ NHÂN

Thông tin cá nhân

Thông báo qua email

Thông báo từ hệ thống

HỆ THỐNG

Thông tin công ty

Cấu hình chung

Email Marketing

Tích hợp

Call Center

Phân quyền

Định nghĩa dữ liệu

Cấu hình Affiliate

ĐỊNH NGHĨA DỮ LIỆU

Khách hàng Công việc Sản phẩm Đơn hàng

+ Thêm mới Đang sử dụng Đã xóa

#	Tên thuộc tính	Bắt buộc	Thao tác
1	Mã KH	Không	
2	Tên KH	Có	
3	Điện thoại	Không	
4	Giới tính	Không	
5	Địa chỉ	Không	
6	Email	Không	
7	Quận/ Huyện	Không	
8	Tỉnh/ Thành phố	Không	
9	Quốc gia	Không	

Thêm mới định nghĩa dữ liệu - Khách hàng

Tên thuộc tính (*)

Mã thuộc tính

Bắt buộc: Có Không

Kiểm tra trùng dữ liệu: Có Không

Đánh dấu là dữ liệu nhạy cảm: Có Không

Dạng dữ liệu (*)

1. Tương tác trên một khách hàng

GetFly lấy khách hàng là trung tâm, mọi hoạt động đều xoay quanh khách hàng. Bạn có thể thực hiện rất nhiều thao tác trên một khách hàng ở phần này sẽ hỗ trợ bạn rất nhiều: kiểm soát được hoạt động của nhân viên, Lịch sử giao dịch với khách hàng cụ thể, rõ ràng....

a. Nhập trao đổi liên quan đến khách hàng

Trong chi tiết một khách hàng, chúng ta có thể viết các trao đổi, bình luận, đánh giá KH, ... để đánh dấu hoặc ghi nhớ về khách hàng và lưu lại lịch sử chăm sóc.

Chú ý: Sau này sẽ có rất nhiều bình luận, trao đổi trên khách hàng nên cần có những KEY báo cáo => thuận tiện sau này tìm kiếm, ghi nhớ những thông tin đặc biệt quan trọng, check báo cáo giữa các bộ phận với nhau. Tôi gợi ý một số #key như sau:

Đối với bộ phận sale:

#key của ngành du lịch thường là:

#key gọi điện

- Nhu cầu của khách hàng đi đâu.
- Thời gian gian đi.
- Tư vấn về tour nào.

#key hẹn gặp

- Mô tả về nơi kh quan tâm.
- Những điều cần lưu ý.
- Báo giá

Tạo công việc hẹn gặp khách hàng với cấu trúc sau: **[tư vấn] - Tên tư vấn viên/ tên khách hàng /ngày giờ khách đến.**

Sau đó Giao cho chính mình và thêm những người liên quan để theo dõi công việc.

Ví dụ: [tư vấn] Văn A /chị B 9h ngày 05/09/2018

- Key dành cho upsales:

#1 ngày (sau khi đi lấy phản hồi)

#1 tháng

3 tháng

Mỗi lần note báo cáo ghi rõ ý kiến khách hàng: HÀi lòng hay không? Góp ý cho sản phẩm cũng như công ty? Tình trạng sản phẩm?

BUI THỊ THÁI x

Getfly Nguyễn Thu Trang Người phụ trách

1 Liên hệ lần cuối

2 Tương tác

0 Giá trị

MỐI QUAN HỆ

mới

ĐỘ HOÀN THIẾN HỒ SƠ

71%

LIÊN HỆ

Bùi Thị Thái (marketer)

0398797961

buiythai.hpm@gmail.com

11/01/1995

ceo 20

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Mã KH: KH0491

Tên KH: Bùi Thị Thái

Trao đổi KH phản hồi Giao dịch Lịch hẹn Cơ hội Lịch chăm sóc Giới thiệu

Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt **lịch chăm sóc** đi nhé !!!

Trả lời

Gửi

Tìm kiếm... Lựa chọn nhân viên Chọn trạng thái Trao đổi logs

GetFly CRM Vừa xong

#key gặp

Kết nối fb -> add kh vào GF

Anh muốn kết nối kết nối haravan để lấy đơn hàng

Kết nối giao hàng tiết kiệm -> khi khách nhận hàng xong thì gửi tin nhắn cho kh -> báo chỉ kết nối với viettel post

Bên anh cần chỉnh 3 phần này, vì nếu ko kết nối dc thì CRM chỉ đọc lập, ko đố dữ liệu vào dc

NGƯỜI XEM

Nguồn: **Trực tiếp**

Người tạo: **GetFly CRM**

Ngày tạo: **04/01/2019 11:36**

Đã mua: **0 lần**

Lần mua gần nhất:

Đánh dấu người liên quan trong bình luận: khi có vấn đề cần giải quyết của một bên thứ 2 (admin) cần tag tên để đánh dấu cần xử lý gấp.

Trao đổi KH phản hồi Giao dịch Lịch hẹn Cơ hội Lịch chăm sóc Giới thiệu

Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt **lịch chăm sóc** đi nhé !!!

khách cần báo giá khuyến mãi, anh gửi bảng giá giúp em nhé

Yêu cầu xác nhận

Gửi

Tìm kiếm... Lựa chọn nhân viên Chọn trạng thái Trao đổi logs

GetFly CRM Vừa xong



#key gặp

Hoặc tải file tài liệu, ảnh đính kèm trong trao đổi.

Trao đổi KH phản hồi Giao dịch Lịch hẹn Cơ hội Lịch chăm sóc Giới thiệu

Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt **lịch chăm sóc** đi nhé !!!

Trả lời

  **Gửi**

Tìm kiếm... Lựa chọn nhân viên Chọn trạng thái Trao đổi logs

GetFly CRM 4 phút trước

b. Tạo lịch làm việc

Ở phần này sẽ giúp giả quyết được vấn đề biết được nhân viên mình đang ở đâu, làm gì?

Ở chi tiết khách hàng bạn chọn sang tag **lịch hẹn**, tạo lịch làm việc với khách hàng.

Tên công việc [LỊCH HẸN] - Ái Hiệp/ chi Hoa 14h ngày 08/01/2019 **Tên công việc**


Chọn dự án Công việc Loại công việc Hẹn gặp **←** Mã công việc Khối lượng công việc 1

Thời gian thực hiện 08/01/2019 09:00 → 08/01/2019 23:59 Cả ngày

Nội dung

Tài liệu đính kèm Chon file

Người thực hiện GetFly CRM **Người thực hiện công việc này** Người tham gia GetFly CRM x Tô Hoàng Vương x **Người theo dõi và hỗ trợ người thực hiện công việc**

 **khách hàng liên quan công việc này liên quan khách hàng nào**

Đóng **Thêm**

Sau đó nhấn **Thêm** để tạo công việc mới.

c. Tạo báo giá

Tạo báo giá.

Có 2 cách để tạo báo giá

Cách 1:

Vào trực tiếp khách hàng -> chọn giao dịch -> chọn báo giá

Tùy chỉ #	Họ và tên	Nguồn khách hàng	Nhóm khách hàng	Điện thoại	Mối quan hệ
1	Chị Na		Khách Lễ	*****743	Test đầu vào
2	qdsdfbvm,	Live Chat, Facebook Ads, Google Ads		*****998	Test đầu vào
				*****456	

TRAO ĐỔI KH phản hồi **1** **Giao dịch** Lịch hẹn Cơ hội Lịch chăm sóc Automation Giới thiệu

- Thống kê
- Công nợ
- Điểm thưởng
- Đơn hàng
- Sản phẩm
- Hợp đồng
- Email
- SMS
- Cuộc gọi
- Tài liệu
- Báo giá**
- Tiếp nhận bảo hành

Sau đó chọn tạo báo giá

Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt lịch **chăm sóc** đi nhé !!!

Danh sách báo giá				
	Tổng tiền	Trạng thái	Ngày tạo	Người tạo
+ Tạo báo giá				

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Tên khách hàng (*) Chi Na	Mã báo giá	Người thực hiện (*) GetFly CRM
Địa chỉ	Ngày (*) 16/02/2019	Lần báo giá: 1
Người liên hệ Chi Na	Mô tả	
Chưa có người liên hệ?		
Điện thoại 090909743	Email null	Dự án
		Địa điểm

Tài liệu đính kèm :

Tài liệu đính kèm

#	Mã sản phẩm	Tên sản phẩm	Mô tả	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Chiết khấu(%)	Thành tiền	
1	EPD60092	1 mắt dây vàng trắng K14WG cỡ		Chưa cập nhật	1	1,000,000	3.00 %	970,000	🗑️ +

(+) Thêm sản phẩm

1

Chiết khấu sau thuế

Chiết khấu	Số tiền
<input type="text"/>	0
Thuế VAT	Số tiền thuế
<input type="text"/>	0
Tổng tiền	
970,000	

2

Cập nhật

Chọn sản phẩm và cập nhật các phần giá cũng như chiết khấu sau khi xong chọn cập nhật.

Cách 2 là vào bán hàng -> chọn báo giá.

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) **Bán hàng (F4)** CSKH Kho (F6) KPI (F7) GetFly CRM ?

MARKETING

- Chiến dịch
- Cơ hội

SALES

- Thêm mới khách hàng
- Khách hàng

KPI & QUẢN TRỊ

- KPI cá nhân
- KPI

- Người bán hàng xuất sắc
- Bán hàng (F4)
- Bán lẻ
- Mua hàng
- Sản phẩm
- Chính sách bán hàng
- Quản lý rủi ro
- Báo giá** 2
- Hợp đồng bán
- Hợp đồng mua
- Bảng giá bán lẻ

DANH SÁCH BÁO GIÁ

+ Thêm

Sau đó chọn

Tạo mới Báo giá

Danh sách

Tạo mới

E

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Tên khách hàng (*)	Mã báo giá	Người thực hiện (*)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	GetFly CRM
Địa chỉ	Ngày (*)	Lần báo giá:
<input type="text"/>	16/02/2019	1
Người liên hệ	Mô tả	
Mời chọn	<input type="text"/>	
Chưa có người liên hệ?		
Điện thoại	Email	Dự án
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		Địa điểm
		<input type="text"/>

Tìm thông tin của khách hàng cần báo giá

#	Mã sản phẩm	Tên sản phẩm	Mô tả	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Chiết khấu(%)	Thành tiền	
1	VM4040DN	1 hệ đức + 1 hệ nhập công nghệ		Cái	1	10,000,000	0	10,000,000	+

(+) Thêm sản phẩm

Chiết khấu sau thuế

Chiết khấu

Số tiền

0

Thuế VAT

Số tiền thuế

0

Tổng tiền

10,000,000

Cập nhật

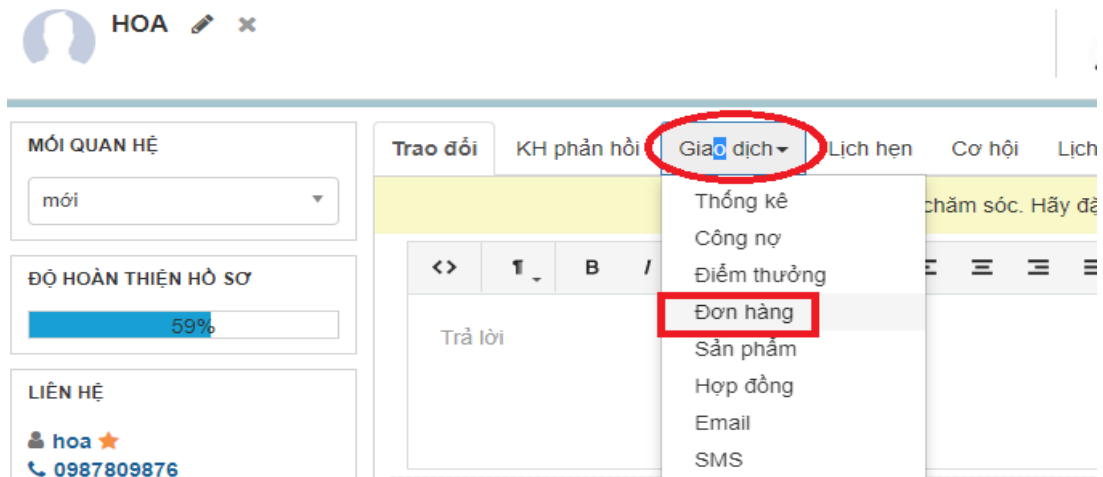
Hủy

Chọn sản phẩm cần báo giá và sau đó chọn cập nhật

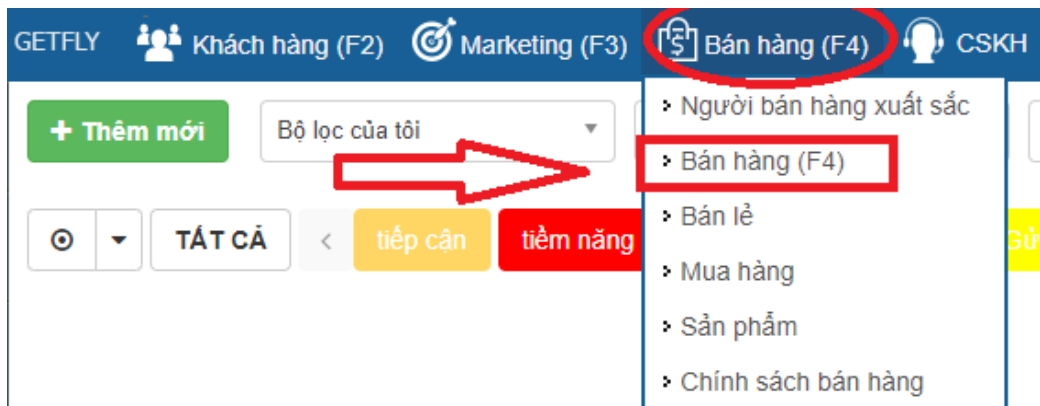
d. Tạo đơn hàng: lên doanh số theo dõi công nợ, ghi nhận khách đã sử dụng sản phẩm bên doanh nghiệp.

Có 2 cách để tạo đơn hàng:

Cách 1: vào chi tiết khách hàng -> **Giao dịch** -> **Đơn hàng.**



Cách 2: vào Bán hàng (F4)



Sau đó nhấn **Thêm mới** để tạo đơn hàng mới:

Điền đầy đủ các thông tin: sản phẩm khách hàng mua là gì? Số lượng bao nhiêu? Giá bán?

ĐƠN HÀNG BÁN Bạn cần hướng dẫn?

Tìm kiếm Khách hàng đã có trên hệ thống

Người thực hiện: GetFly CRM
Mã ĐH (*):

Tên khách hàng: Nguyễn Cúc Hoa
Điện thoại: 0834567890

Ngày đặt hàng: 08/01/2019

Phương thức thanh toán:

Địa chỉ: Mễ Trì, Từ Liêm, Hà Nội, Việt Nam
Email: cuchoa@biefbi.com.vn

Kho:

Yêu cầu về lao động:

Xem thêm ▾

#	Mã sản phẩm	Tên sản phẩm	Đơn vị tính	Tồn kho	Số lượng	Đơn giá	VAT (%)	CK (%)	CK (đ)	Thành tiền
1	CTCT65	<input type="text" value="COTTON 65"/> <input type="button" value="+"/>	Cái	Hết hàng <input type="button" value="📌"/>	<input type="text" value="10.00"/>	<input type="text" value="80,000"/>	0	0	0	<input type="text" value="800,000"/>

(+) Thêm sản phẩm

ĐIỂM 📄 ĐIỀU KHOẢN 📄 THANH TOÁN

Tổng điểm thưởng: 0
Điểm hiện tại:

Tổng tiền thưởng: 0
Tiền hiện tại:

Tổng

Nhấn **Cập nhật** để hoàn thành đơn hàng.

Và sau khi các bạn sales chốt xong nếu khách hàng đi trong nước thì tiến hành tạo công việc nhắc lịch khởi hành với khách hàng (nếu dùng automaiton nhắc lịch tự động đến thời gian và khi không có thì nhắc nhân viên đó gọi lại cho khách hàng) và trường hợp đi nước ngoài sẽ tiến check lại với khách hàng đã có hộ chiếu hay visa chưa nếu chưa có thì tiến hành trao đổi với khách hàng tự làm hoặc là bên doanh nghiệp của mình sẽ hỗ trợ thực hiện làm visa, hộ chiếu và khách hàng phải cung cấp hồ sơ sau đó tiến hành tạo công việc giao cho bộ phận làm visa, hộ chiếu sau khi công việc hoàn thành thì giao lại cho bên bạn phụ trách làm visa.

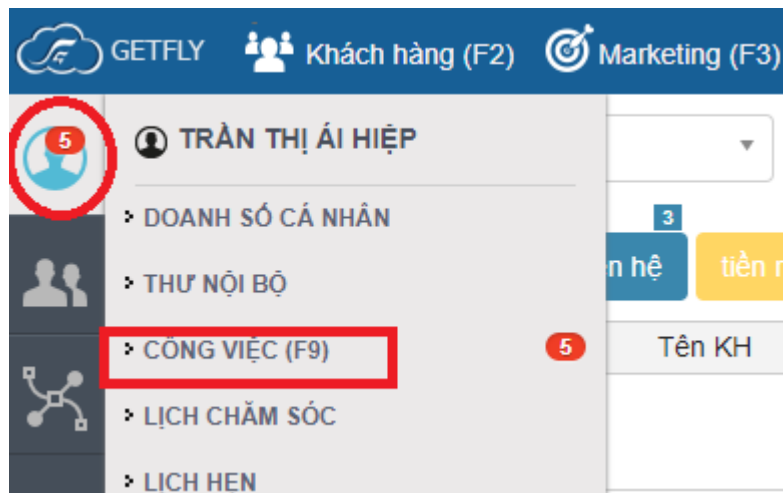
Việc đầu tiên bạn cần phải làm đó là tạo dự án dành cho việc làm visa và việc này thường bộ phận quản lý của mình thực hiện việc này.

Dự án công việc là một folder quản lý các công việc tương tự nhau, và quản lý công việc theo dự án nó sẽ giúp bạn sắp xếp các công việc một cách khoa học và hợp lý.

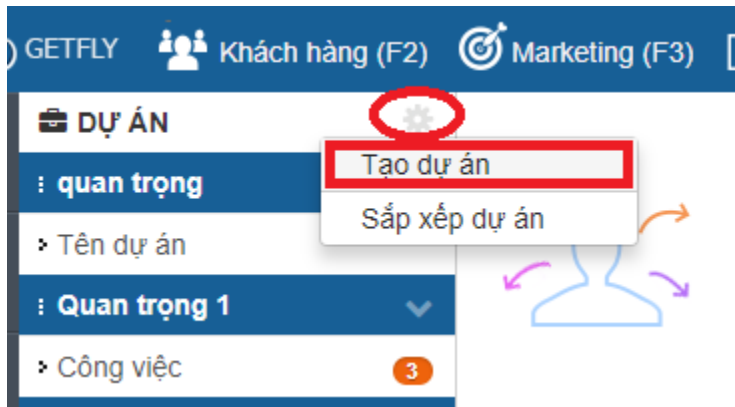
Mỗi một loại công việc khác nhau, tương ứng mỗi phòng ban thì các bạn tạo các dự án tương ứng để quản lý khoa học, cũng như hiệu quả hơn.

Để tạo ra các dự án công việc trên Getfly, bạn thao tác như sau:

Bước 1: Truy cập vào hình đầu người góc tay phải màn hình -> **Công việc (F9)**



Bước 2: Chọn **Tạo mới dự án**



Bước 3: Điền đầy đủ các thông tin cần thiết

- Tên dự án: *Làm visa cho khách hàng.*

- Mô tả (nếu có): Mô tả khái quát mục đích của dự án công việc này.

Ví dụ: Dự án này dùng để quản lý việc làm visa cho khách hàng, khi có công việc phát sinh bạn tạo công việc trong dự án này.

- Tài liệu đính kèm (nếu có): Những tài liệu liên quan đến dự án.

- Thời gian thực hiện (thiết lập nếu cần): thời gian bắt đầu và thời gian kết thúc dành cho những dự án có thời gian cụ thể. Nếu dự án lâu dài thì không cần để thời gian.

- Người tham gia: Những người nào được đưa vào tham gia dự án này thì khi tạo công việc sẽ được phép thấy dự án này.

- Người phụ trách là người có quyền chỉnh sửa, xóa các thông tin ở dự án công việc này

Tên dự án (*) Mã dự án

Mô tả

Tài liệu đính kèm

Thời gian thực hiện

Người tham gia

Danh sách nhân viên:

Danh sách nhân viên có trong dự án:

Người phụ trách (*)

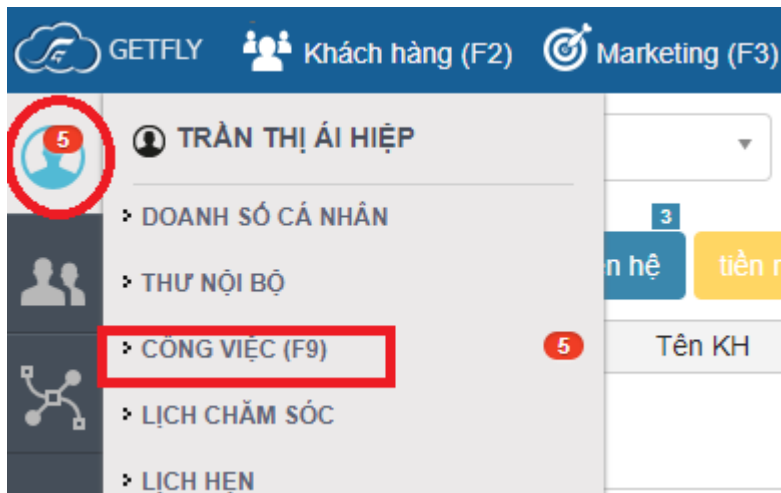
Bước 4: Nhấn **Cập nhật** để thêm mới dự án công việc.

Sau khi tạo dự án xong bạn sẽ tạo công việc làm visa liên quan đến khách hàng.

Hiện tại Getfly hỗ trợ bạn 2 cách để tạo công việc này

Cách 1:

Bước 1: Truy cập vào hình đầu người góc tay phải màn hình -> **Công việc (F9)**



Bước 2: chọn dự án làm visa

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH KPI (F7)

DỰ ÁN

- Làm VISA cho khách hàng
- Làm VISA cho khách hàng
- Kinh doanh
- Marketing
 - Phòng MARLETING
 - Phòng MARLETING
 - Marketing
 - Dự án marketing năm 2019
 - Bộ phận MAR
- Phòng nhân sự
 - Công việc phòng kế toán
 - Hẹn lịch phỏng vấn ứng viên
 - Thông báo - Nghị Quyết
 - Đào tạo nhân sự
 - Đào tạo nhân viên

Quản lý công việc hàng ngày của bạn
 Bắt đầu giao việc và hoàn thành công việc của bản thân và các đồng nghiệp

+ Thêm công việc

Tất cả **Ưu tiên** Công việc của tôi Mới Chậm

Nhập điều kiện tìm kiếm ...

thứ năm (18/04/2019)

- ;kk;
- kjik
- fghij

thứ tư (17/04/2019)

Bước 3: Tạo công việc

Làm VISA cho khách hàng + Thêm công việc

GetFly CRM Phần mềm quản lý v...

https://demo4.getflycrm.com/#/tasks/dashboard/?types=default;project_id=86

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH KPI (F7) ban giám đốc

Tên công việc:

Chọn dự án: Loại công việc: Mã công việc: Khối lượng công việc:

Thời gian thực hiện: → Cả ngày

Nội dung

Hồ sơ:

- Đơn xin cấp Visa
- 3 tấm hình, phỏng trắng, chụp thẳng, tùy thuộc vào từng nước sẽ yêu cầu những kích thước khác nhau.
- Thông tin về bản thân bạn, gia đình như cha mẹ, vợ chồng ...
- Giấy đăng ký kết hôn nếu đã có gia đình
- Giấy tờ chứng minh công việc như hợp đồng lao động, đơn xin nghỉ phép, giấy phép đăng ký kinh doanh...
- Giấy tờ chứng minh tài chính như sổ tiết kiệm, giấy tờ đất đai, nhà cửa, xe cộ; giấy xác định cổ đông, cho thuê bất động sản...
- Bản photo hộ khẩu có công chứng
- Thư mời từ người thân của bạn đang ở nước ngoài

Tài liệu đính kèm

Người thực hiện: Người tham gia:

Khách hàng liên quan:

Cách thứ 2: Bạn vào trực tiếp một khách hàng và tab lịch hẹn chọn thêm mới công việc.

The screenshot shows the CRM interface for a customer named 'PHƯỚC HẢI'. The 'Lịch hẹn' (Appointment) tab is selected and highlighted with a red box (1). The main content area shows a list of appointments with a '+ Thêm công việc' (Add new task) button highlighted with a red box (2). The left sidebar contains customer information, including contact details and a progress bar for 'ĐỘ HOÀN THIỆN HỒ SƠ' (Document completion rate) at 50%. The top navigation bar includes various modules like 'Khách hàng (F2)', 'Marketing (F3)', 'Bán hàng (F4)', 'CSKH', and 'KPI (F7)'. The top right corner shows the user's name 'ban giám đốc' and some statistics.

Thực hiện đầy đủ như sau

The screenshot shows the 'Thêm công việc' (Add new task) form in the CRM interface. The form is filled out with the following information:

- Tên công việc:** làm visa cho anh a/cty abc (highlighted with a red box 1)
- Chọn dự án:** Công việc
- Loại công việc:** Hẹn gặp (highlighted with a red box 2)
- Mã công việc:** (empty)
- Khối lượng công việc:** 1
- Thời gian thực hiện:** 18/04/2019 09:00 to 25/04/2019 23:59 (highlighted with a red box 3)
- Nội dung:** Hồ sơ: - Đơn xin cấp Visa, - 3 tấm hình, phỏng vấn, chụp thẳng, tùy thuộc vào từng nước sẽ yêu cầu những kích thước khác nhau. - Thông tin về bản thân bạn, gia đình như cha mẹ, vợ chồng... - Giấy đăng ký kết hôn nếu đã có gia đình - Giấy tờ chứng minh công việc như hợp đồng lao động, đơn xin nghỉ phép, giấy phép đăng ký kinh doanh... - Giấy tờ chứng minh tài chính như sổ tiết kiệm, giấy tờ đất đai, nhà cửa, xe cộ, giấy xác định cổ đông, cho thuê bất động sản... - Bản photo hộ khẩu có công chứng - Thư mời từ người thân của bạn đang ở nước ngoài (highlighted with a red box 3)
- Tài liệu đính kèm:** Chon file (highlighted with a red box 4)
- Người thực hiện:** ban giám đốc
- Người tham gia:** 0 x
- Khách hàng liên quan:** (empty)

The bottom right corner of the form has a 'Thêm' (Add) button highlighted with a red box (4).

Phần tiếp theo trên Getfly là module callcenter là tích hợp tổng đài điện thoại với Getfly CRM sẽ đem lại cho bạn những lợi ích sau:

- Gọi ở bất kỳ đâu

Ngay khi sử dụng Getfly CRM, bạn có thể tiến hành cuộc gọi từ bất kỳ đâu, từ PC hay từ mobile, trong nước hoặc quốc tế. Bạn không cần bất kỳ thiết bị IP - điện thoại đặc biệt nào, bạn có thể gọi trực tiếp từ trong phần mềm Getfly ở bất đâu có kết nối Internet.

Bạn có thể gọi trực tiếp từ Getfly CRM và hệ thống sẽ tự động ghi lại cuộc trò chuyện của bạn. Chất lượng thoại tương đương với khi bạn gọi bằng điện thoại thông thường hay gọi từ tổng đài.

- Kiểm soát chất lượng cuộc gọi đến / gọi đi

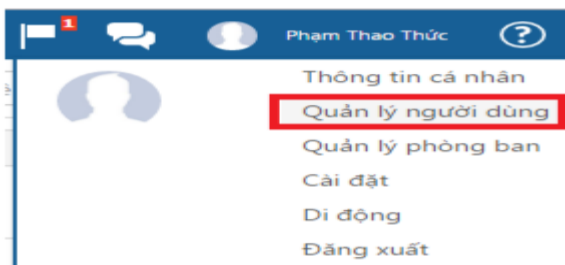
Không có gì tuyệt vời hơn việc bạn có thể kiểm soát nội dung và chất lượng cuộc gọi đến/gọi đi chính nhân viên của bạn. Điều này giúp nhân viên của bạn cẩn trọng hơn trong việc giao tiếp với khách hàng

- Đào tạo nhân viên telesales thông qua lịch sử cuộc gọi những cuộc giao tiếp điện thoại có chất lượng tốt với khách hàng sẽ được đưa ra làm mẫu để bạn đào tạo cho nhân viên mới một cách dễ dàng. Chỉ có đào tạo, đào tạo và đào tạo sẽ giúp nhân viên telesales của bạn ngày càng tiến bộ hơn, thực thi công việc ngày một tốt hơn

Tôi hướng dẫn bạn một số thao tác khi sử dụng hệ thống GetFlyCRM khi sử dụng tổng đài điện thoại

Cài đặt máy nhánh cho nhân viên

Sau khi cấu hình thành công các thông số vào hệ thống GetFly bạn cần chỉ định máy nhánh cho nhân viên. Để cài đặt số máy nhánh cho nhân viên đầu tiên bạn vào quản lý người dùng như hướng dẫn:



Bước 1: Chọn nhân viên cần cài đặt máy nhánh, nhấp vào nút sửa ở cột cuối cùng để truy cập vào chi tiết.

TT	Tên đăng nhập	Họ và tên	Email	Phòng ban	Số máy lẻ	Nhóm quyền	
1	phanthaothuc	Phan Thao Thúc		Ban giám đốc	100	Nhóm Admin	✕
2	thoahmyhanh	Thái Thị Mỹ Hạnh	myhanh@epacific.com.vn	Hành chính - Nhân sự	101	Nhóm hành chính - nhân sự	✕
3	vutienthanh	Vũ Tiến Thành	tienthanh@epacific.com.vn	Kinh doanh		Nhóm hành chính - nhân sự	✕

Bước 2: Điền số máy lẻ và mật khẩu số máy lẻ cho nhân viên đó

< Thêm mới tài khoản

THÔNG TIN TÀI KHOẢN

 Chọn ảnh đại diện

Tên đăng nhập(*)
vutienthanh

Họ đệm (*)
Vũ Tiến

Tên (*)
Thành

Mật khẩu (*)
[Redacted]

Xác nhận mật khẩu (*)
[Redacted]

Phòng ban (*)
Kinh doanh

Chức vụ (*)
Nhân viên

Chức danh sử dụng trong hệ thống KPI
Chọn chức danh

Email
tienthanh@epacific.com.vn

Số điện thoại
[Redacted]

Số máy lẻ
102

Mật khẩu máy lẻ
[Redacted]

Bước 3: Nhấp vào Cập nhật để hoàn thành.

Gọi điện trực tiếp từ website

Khi tích hợp Tổng đài điện thoại với GetFlyCRM bạn có thể gọi điện thoại trực tiếp trên web luôn.

Lưu ý là bạn nên sử dụng Headphone để chất lượng cuộc gọi được ổn định và tốt nhất.

Để gọi đi, bạn truy cập phần khách hàng F2 và tìm kiếm khách hàng đó. VD:

GETFLY | Khách hàng (F2) | Marketing (F3) | Bán hàng (F4) | KPI (F7) | Nguyễn Thị Ngọc Trang

+ Thêm mới | Bộ lọc của tôi | Nhóm khách hàng | Người phụ trách | an an | Tên kiếm (1) | Upload KH

TẤT CẢ | Mới | Tiếp cận | Đang chờ | Đã gọi | Mất | Chốt

1 - 50 của 287 | Trang 1


Tùy chọn	STT	Tên công ty	Logo	Liên hệ	Người liên hệ chính	Nhóm khách hàng	Mối quan hệ
	1	Công ty TNHH Quốc tế An An	logo	1	Nhà Trang	Đài lý	Mới
	3	Công ty TNHH sản xuất in ấn bao bì Hoàng Hà 322 Nguyễn Bỉnh Khiêm, P. Tân Thành, Q. Tân Phú, TP HCM		0	A Minh	KH tiềm năng	Mới

Vào trong chi tiết khách hàng, bạn nhấp chuột vào số điện thoại:

Logo CÔNG TY TNHH QUỐC TẾ AN AN ✎ ✕

MỐI QUAN HỆ
Mất

ĐỘ HOÀN THIỆN HỒ SƠ
42%

LIÊN HỆ
 **Nho Trang**
0947351662 Click để gọi
 thutranggetfly@gmail.com

Trao đổi | Khách hàng phản hồi | Giao dịch

Khách hàng chưa có lịch

Black | **Bold** | *Italic* | Underline | [List] | [Table] | [Link]


Trả lời

Tim kiếm... | Lọc theo

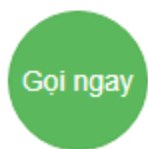
Nhấp chuột vào Gọi ngay để gọi đi

NG PHÁT - Hồ Chí Minh,	70	12,816,000	11/12/2018 14:53:52	11	https://coccoc.com
Ấc Dland-DRH Nguyễn Du, Bến	56	36,816,000	06/12/2018 10:16:03	8	Đối tác
IH GIÁO DỤC TRUNG TÂM ì, Tân Phú, Hồ					

GetFly CRM ✕



Anh Chung
0901483249

Gọi ngay

Màn hình thể hiện khi cuộc gọi đang thực hiện

Kết thúc cuộc gọi, bạn có thể lưu nội dung cuộc trao đổi hoặc gọi lại.

thứ	#	Logo	Tên công ty /Company Name	Tổng số	Tổng doanh thu	Ngày tạo	Liên hệ	Nguồn khách hàng	Ng
	1		Estory Hồ Chí Minh 46 Đường số 7, Khu phố Bình Đường 2, Phường An Bình, Thị Xã Dĩ An, Tỉnh Bình Dương	45	12,816,000	19/03/2019 22:45:12	4	https://www.google.com	Võ
	2		CÔNG TY TNHH SWISS VITA KH78317 - CÔNG TY TNHH SWISS VITA @Bùi Ngọc Anh	43	12,000,000	18/03/2019 01:32:03	1	https://www.youtube.co	E
	3		Anh Chung 0901483249 tranchung2312@gmail.com						Phạ
	4		Mối quan hệ: Chén Nguồn khách hàng: https://www.youtube.com						Phạ
	5		Liên hệ lần cuối: 01/04/2019 Giá trị: 12,000,000 VND						Võ
	6		Nguyễn Văn Tuấn						RM
	7		CÔNG TY CỔ PHẦN THỰC PHẨM VUA			24/12/2018 10:36:24			E

KH78317 - CÔNG TY TNHH SWISS VITA
@Bùi Ngọc Anh

Anh Chung ★
0901483249
tranchung2312@gmail.com

note nội dung trao đổi với khách hàng

Bùi Ngọc Anh 24 giờ trước

Tuần ơi khách bên này là anh Chung phụ trách chính Tuấn nhé. Không phải anh Ý (mặc dù anh ý là tổng giám đốc)

Nguyễn Văn Tuấn

Gửi

Nge điện thoại trên website

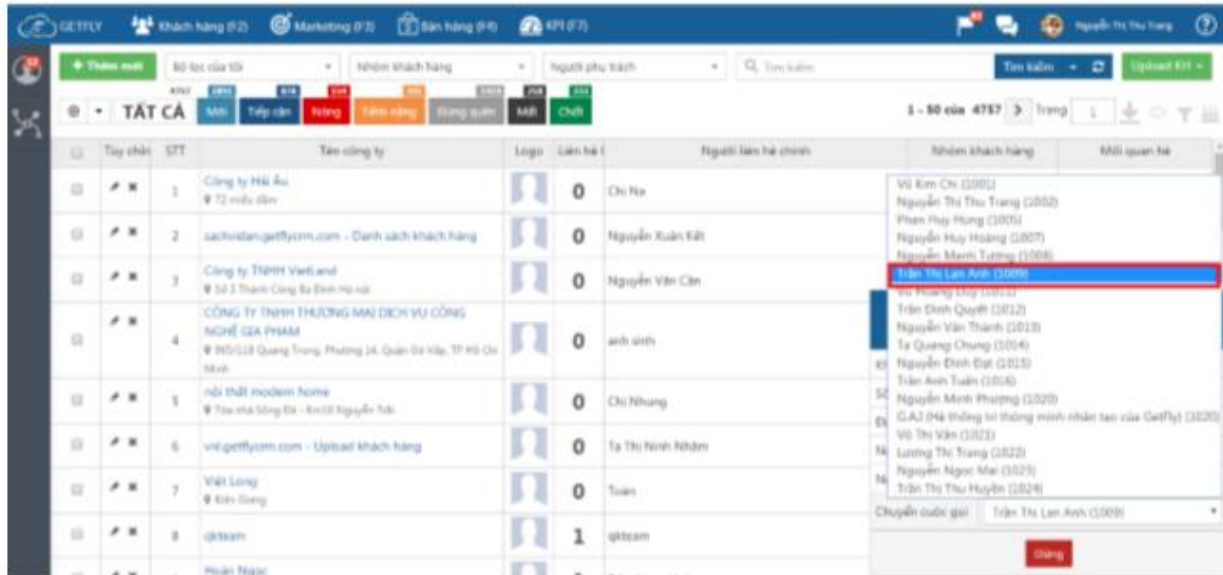
Khi khách hàng gọi điện đến tổng đài tích hợp với GetFly CRM, bạn có thể nghe cuộc gọi trực tiếp trên web.

Bạn gọi nhớ sử dụng Headphone để chất lượng cuộc gọi tốt nhất.

Khi khách hàng gọi đến, ở màn hình sẽ hiển thị thông tin của khách hàng như sau:

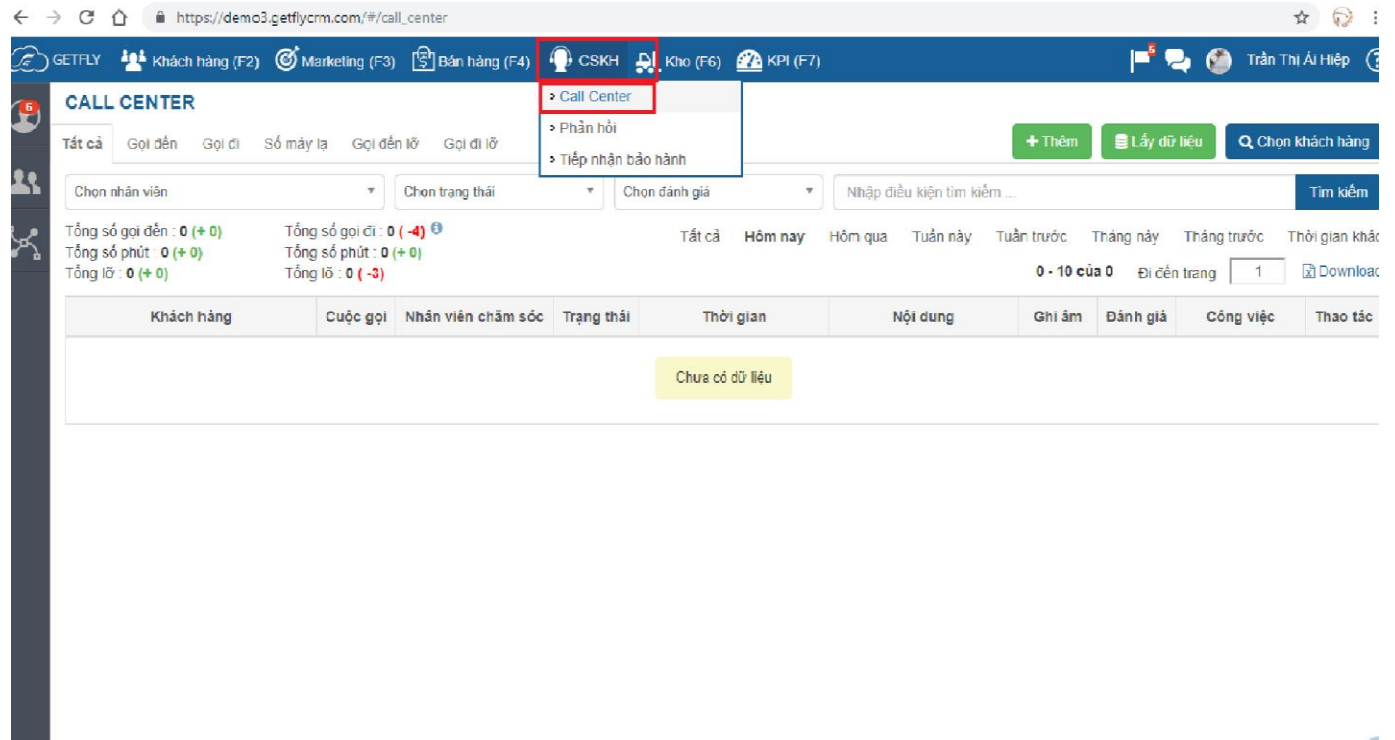
The screenshot shows a CRM interface for 'CÔNG TY TNHH QUỐC TẾ AN AN'. The top right displays user information for 'Nguyễn Thị Thu Trang' (Người phụ trách) with 1 liên hệ (last contact) and 14 tương tác (interactions). A yellow banner indicates 'Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt Lịch chăm sóc đi nhé!!'. The main area shows a chat window with a toolbar and a search field. On the right, there's a 'NGƯỜI XEM' section with avatars. A red-bordered call control panel is overlaid on the bottom right, showing customer details for 'CÔNG TY TNHH QUỐC TẾ AN AN' (Số điện thoại: 0947351662) and call options: 'Nghe' (Listen) and 'Tạm dừng' (Pause).

Bạn nhấp vào để Nghe để nhận cuộc gọi trực tiếp trên website. Và có thể chuyển tiếp cuộc gọi cho các máy nhánh khác bằng cách nhấp chuột vào nhánh cần chuyển và lựa chọn.



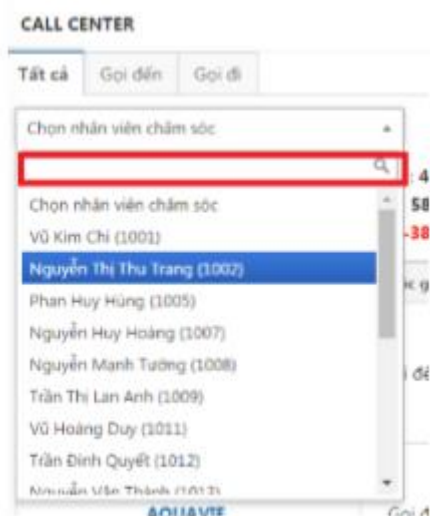
Xem lại cuộc gọi nhân viên

Để xem lại các cuộc gọi của nhân viên, bạn truy cập vào màn hình quản lý Call Center theo hướng dẫn:



Hệ thống sẽ hiển thị ra màn hình thông kê các cuộc gọi của nhân viên qua tổng đài.
Ở màn hình này bạn có thể:

a) Kiểm tra cuộc gọi của từng nhân viên



c) Tìm kiếm các cuộc gọi

CALL CENTER

Tất cả | Gọi đến | Gọi đi

Chọn nhân viên chăm sóc

Chọn nhân viên chăm sóc

Vũ Kim Chi (1001)

Nguyễn Thị Thu Trang (1002)

Phan Huy Hùng (1005)

Nguyễn Huy Hoàng (1007)

Nguyễn Mạnh Tường (1008)

Trần Thị Lan Anh (1009)

Vũ Hoàng Duy (1011)

Trần Đình Quyết (1012)

Nguyễn Văn Thành (1013)

GETFLY | Khách hàng (F2) | Marketing (F3) | Bán hàng (F4) | CSKH | Kho (F6) | KPI (F7) | Trần Thị Ái Hiệp

CALL CENTER

Tất cả | Gọi đến | Gọi đi | Số máy lạ | Gọi đến lỡ | Gọi đi lỡ

+ Thêm | Lấy dữ liệu | Chọn khách hàng

Chọn nhân viên | Chọn trạng thái | Chọn đánh giá | Đại | Tìm kiếm

Tổng số gọi đến : 3 | Tổng số gọi đi : 23 | Tất cả | Hôm nay | Hôm qua | Tuần này | Tuần trước | Tháng này | Tháng trước | Thời gian khả

Tổng số phút : 0 | Tổng số phút : 0

Tổng lỡ : 2 | Tổng lỡ : 21

1 - 10 của 26 | Đi đến trang 1 | Download



Khách hàng	Cuộc gọi	Nhân viên chăm sóc	Trạng thái	Thời gian	Nội dung	Ghi âm	Đánh giá	Công việc	Thao tác
Đại Điện thoại : 0945494605	Gọi đi	Máy lẻ : 100	Lỡ	11/04/2019 13:56:20 0 phút 0 giây	Ghi chú		Chọn ...	Double click để tạo công việc	
Đại Điện thoại : 0945494605	Gọi đi	Máy lẻ : 100	Lỡ	11/04/2019 13:56:07 0 phút 0 giây	Ghi chú		Chọn ...	Double click để tạo công việc	
Đại Điện thoại : 0945494605	Gọi đi	Nguyễn Đình Đạt Máy lẻ : 101	Lỡ	27/03/2019 18:20:18 0 phút 0 giây	Ghi chú		Chọn ...	Double click để tạo công việc	
Đại Điện thoại : 0945494605	Gọi đi	Nguyễn Đình Đạt Máy lẻ : 101	Lỡ	27/03/2019 18:17:58 0 phút 0 giây	Ghi chú		Chọn ...	Double click để tạo công việc	

c) Nghe lại file ghi âm


Từ 1 - 10 của 2 Đi đến trang 1

Nội dung	Ghi âm	Công việc	Thao tác
Ghi chú	 Double click để tạo công việc		

d) Tải file ghi âm về máy

Ghi âm	Công việc	Thao tác
	Double click để tạo công việc	Tải file ghi âm 

e) Đánh giá cuộc gọi của nhân viên

Nội dung	Ghi âm	Thao tác
Rất tốt, cần phát huy :))		Double click để tạo công việc

f) Khách hàng lạ gọi đến thì có thể thêm khách hàng (1) Bạn nhấp chuột vào số điện thoại thêm mới

Khách hàng	Cuộc gọi	Nhân viên chăm sóc	Trạng thái	Thời gian	Nội dung	Ghi âm	Đánh giá	Công việc	Thao tác
Số máy lạ Điện thoại : 0777737606	Gọi đi	Máy lẻ : 100	Lỡ	11/04/2019 13:58:51 0 phút 0 giây	Ghi chú		Chọn ...	Double click để tạo công việc	
Số máy lạ Điện thoại : 0777737606	Gọi đi	Nguyễn Đình Đạt Máy lẻ : 101	Kết thúc	11/04/2019 13:58:21 0 phút 0 giây	Ghi chú		Chọn ...	Double click để tạo công việc	
Đại Điện thoại : 0945494605	Gọi đi	Máy lẻ : 100	Lỡ	11/04/2019 13:56:20 0 phút 0 giây	Ghi chú		Chọn ...	Double click để tạo công việc	

(2) Chọn thêm mới khách hàng hoặc thêm mới liên hệ trong KH đã có

Thêm mới khách hàng Thêm mới liên hệ

cách xưng hô
cách xưng hô

Tên KH (*)
Tên KH

Điện thoại (*)
0777737606

Địa chỉ
Chọn Địa chỉ

Quận/Huyện
Chọn Quận/Huyện

Tỉnh trạng đảo tạo
Tỉnh trạng đảo tạo

Tỉnh trạng gọi
Tỉnh trạng gọi

Thêm mới Đóng

Cuối cùng, bộ phận kinh doanh cần báo cáo:

- Báo cáo doanh thu doanh số từng của hàng như thế nào? Có khó khăn khi bán hàng hay không?
- Phản hồi của khách hàng về dịch vụ:

+ Có khách hàng nào có vấn đề hay không? Vấn đề của khách hàng là gì? Lý do vì sao lại có vấn đề đó? Do sales tư vấn sai, hay do bộ phận giao hàng, chậm trễ xuất hoá đơn?

- Lượng lead khách hàng có vấn đề gì không?

- Vấn đề công nợ thế nào? Thu hồi được bao nhiêu %? Còn nợ bao nhiêu.

Bộ phận quản lý:

Ngành du lịch thì sản phẩm thường không cụ thể, không tồn tại dưới dạng vật chất, do đó không thể sờ, không thể thử và không thể thấy sản phẩm kiểm tra chất lượng khi mua do tính vậy nên khách du lịch đánh giá chất lượng sản phẩm thông qua địa điểm, người phục vụ, trang thiết bị, thông tin, thương hiệu,... Trước khi họ cần được cung cấp thông tin đầy đủ, tin cậy, cũng như tư vấn một cách chuyên nghiệp.

Sản phẩm du lịch thường là một kinh nghiệm nên rất dễ dàng bị sao chép, bắt chước và việc làm khác biệt hóa sản phẩm manh tính cạnh tranh khó khăn hơn kinh doanh hàng hoá nên bộ phận quản lý phải nắm được hiệu quả kinh doanh qua từng con số cụ thể và chi tiết. Đưa ra được kế hoạch chính xác và có quyết định nhanh hơn dựa vào con số không phải cảm tính, và có thể double check trên báo cáo của các bộ phận. Hầu hết, đối với bộ phận quản lý sẽ quan tâm đến các vấn đề sau:

- DOANH SỐ: Từng nhân viên thế nào? Từng cửa hàng ra sao? Ai làm hiệu quả? Ai không hiệu quả?

- Đánh giá hiệu quả Marketing: một tháng thì chi phí bỏ ra bao nhiêu, mang về bao nhiêu lead, Cost per lead và Cost per sale là bao nhiêu?

Dựa vào số liệu các bạn và con số trên Getfly bạn có thể dựa vào công thức tính như sau:

CPL = (Chi phí MKT + lương MKT) / Tổng số lead

CPS = (Chi phí MKT + lương MKT) / Tổng số khách mua hàng

- Khách hàng: **Số lượng tổng** bao nhiêu? Bao nhiêu **Mới**? Bao nhiêu **Tiếp cận**? Bao nhiêu **Sai đối tượng**? Bao nhiêu **Chốt**? Để từ đó biết hiệu quả kinh doanh qua từng con số cụ thể và chi tiết, đánh giá hiệu quả Marketing và hiệu quả chốt sale.

- Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ qua tag phản hồi. Ngoài ra còn quá trình chăm sóc khách hàng của sales ra sao bao nhiêu khách hàng cũ tiếp tục sử dụng dịch vụ của bên mình nữa hay không? Khách đã đi những tour nào của bên mình rồi? đi bao nhiêu người cá nhân hay là gia đình?

- Và trong mỗi tour thì ai quản lý tour đó và bao nhiêu khách hàng đi? ai hướng dẫn đoàn...
- Vấn đề công nợ thế nào rồi? thu hồi được bao nhiêu %, còn nợ bao nhiêu? Thông qua đơn hàng trên Getfly dễ dàng bạn tìm kiếm và theo dõi, mà không còn phụ thuộc vào các phong ban khác.
- Xem mức độ tăng trưởng hiệu tại so sánh với các con số giữa các cột mốc thời gian với nha. Mọi hoạt động, con số qua từng thời gian đều được Getfly ghi nhận và lưu lại như một chứng từ sổ sách cụ thể, rõ ràng. Từ đó, có được những số liệu bạn có thể lập kế hoạch cho kỳ tiếp theo, tháng sau, quý sau, năm sau một cách chủ động, linh hoạt.

Đến với Getfly mọi vấn đề đó đều sẽ được giải quyết thông qua mục KPI (F7) trên hệ thống: khách hàng,

Tôi sẽ hướng dẫn cho các bạn cách xem báo cáo ở trên hệ thống với 3 tiêu chí quan trọng mà mỗi doanh nghiệp cần quan tâm: khách hàng, nhân viên, phòng ban. Ở trên hệ thống có một tính năng KPI, báo cáo hoàn toàn tự động tất cả những công việc, hoạt động trên hệ thống, giúp bạn giải quyết được các vấn đề trên:

3.2 Chỉ số KPI về Khách hàng

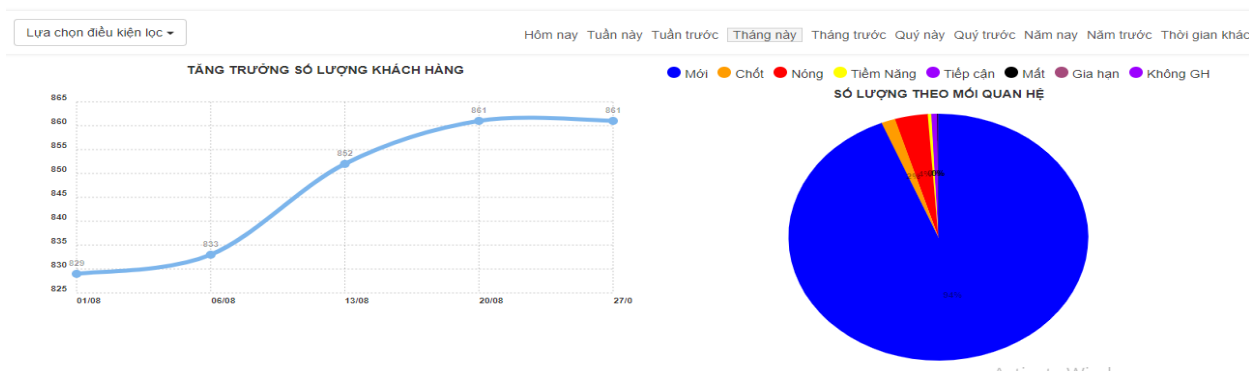
Truy cập vào KPI (F7) hoặc phím tắt F7 => khách hàng.

Liên hệ	Địa chỉ	Điện thoại	Mã KH	Email
0		*****7766	KH19752	
0		*****4789	KH19751	
1	THÁI BÌNH	*****3125	THUYDIEP	*****@gmail.co

Thống kê về khách hàng luôn là điều quan trọng nhất để đánh giá hoạt động của một doanh nghiệp. KPI về khách hàng sẽ cho bạn thấy những gì bạn đã đạt được cả về số lượng và chất lượng:

- Số lượng khách hàng tăng trưởng đánh giá công tác marketing.
- Doanh thu, các hoạt động tương tác đánh giá tổng thể bộ phận sale và chăm sóc.
- Thống kê theo nguồn khách hàng để bạn biết khai thác từ nguồn hiệu quả hơn tập trung marketing...

Trong phần báo cáo này, sẽ có báo cáo toàn bộ những công việc mà nhân viên đã làm trên hệ thống . Trước tiên là biểu đồ nói về tốc độ tăng trưởng của khách hàng, ở đây sẽ cho mình biết được khách hàng tăng, giảm như thế nào theo thời gian và số lượng khách hàng theo mỗi quan hệ: theo dõi được số lượng khách hàng theo mỗi quan hệ.



Và tiếp theo là bảng tỷ lệ chuyển đổi rất hữu ích cho cấp quản lý: biết được các bạn nhân viên đang làm việc như thế nào trên hệ thống. Bảng chuyển đổi có 5 bước:

1 Khách hàng mới		2 Tương tác		3 Hoạt động		4 Đơn hàng		5 Doanh thu		
32		166%		53		40%		21		
162%		34		570,899,990						
Không có nguồn:	16 (50%)			THEO DỰ ÁN		Đơn hàng:	34	Không có nguồn:		322,600,000 (57%)
KH cũ giới thiệu:	3 (9%)	Email:	12	Công việc:	18	Hợp đồng:	1	KH cũ giới thiệu:	181,799,990 (32%)	
FB-GetFly CRM:	3 (9%)	Tin nhắn:	0	Giao hàng + nghiệm thu:	1	Xuất kho:	4	Hội thảo ITC ngày 7-8:	51,600,000 (9%)	
zalo:	2 (6%)	Cuộc gọi:	0	THEO LOẠI CÔNG VIỆC		Nhập kho:	0	https://www.facebook.com:	1,950,000 (0%)	
facebook:	1 (3%)	Công việc:	15	☑ Công việc:	8	☎ Gọi điện:	7	https://www.facebook.com:	1,950,000 (0%)	
https://www.facebook.com:	1 (3%)	Trao đổi:	26	📅 Hẹn gặp:	5	✉ Email:	0	zalo:	100,000 (0%)	
Hội thảo ITC ngày 7-8:	1 (3%)			📄 Ấn trư:	0	📅 Kỉ niệm:	1			
Hot line:	1 (3%)					TỶ LỆ SỐ ĐH / SỐ KH MUA HÀNG				
						1.55				
						TÀN SUẤT MUA HÀNG				
						Một lần:	19	Nhiều lần:	3	
						THEO HỢP ĐỒNG				
						Tải ký:	0	Đã hết hạn:	1	

Bước 1: Khách hàng

Sẽ cho anh (chị) trong tháng này nhân viên đang phụ trách bao nhiêu khách hàng, và những khách hàng này đến từ những nguồn nào

Bước 2: Tương tác

Số tương tác của nhân viên trên hệ thống bao gồm email, sms, cuộc gọi, công việc, trao đổi, và có thể xem chi tiết nội dung các tương tác đó.

Bước 3: Hoạt động

Chính là số công việc của bạn nhân viên đó khi bạn làm việc trên hệ thống.

Bước 4: Đơn hàng

Bước 5: Doanh thu

Từ những bước 1,2,3 thì phát sinh lên bao nhiêu đơn hàng và đem lại doanh thu bao nhiêu, và doanh thu từ nguồn nào đang chiếm tỷ trọng cao. Để có những chính sách tự động hóa cho công ty ngày càng phát triển

- Đồng thời ban quản trị cũng biết được tỷ lệ giữa khách mới và khách chốt là bao nhiêu. Từ đó, có được các phương án để đào tạo đội ngũ sale.

3.3 Chỉ số KPI của Nhân viên.

Truy cập vào KPI (F7) hoặc phím tắt F7 => nhân viên.



The screenshot shows the GetFly CRM interface. At the top, there are navigation tabs: Khách hàng (F2), Bán hàng (F4), CSKH, and KPI (F7). The KPI (F7) tab is selected and highlighted with a red circle. A dropdown menu is open under KPI (F7), with 'Nhân viên' highlighted by a red box. Below the menu, there are several data points: 3917, 3707, 0, and 0. There are also buttons for 'Thêm mới', 'TẤT CẢ', 'Mới', 'Tiếp cận', and 'Không TC'. A table is visible with columns for 'Tùy chỉ', '#', 'Logo', 'Nhóm Khách hàng', 'Liên hệ', and 'Địa chỉ'. The table contains two rows of data.

Tùy chỉ	#	Logo	Nhóm Khách hàng	Liên hệ	Địa chỉ
	1			0	TDP Quyền Thượng, Phường Kỳ Trinh, Thị Xã Kỳ Anh, Hà Tĩnh
	2		Nhóm khách hàng lẻ	1	

Không chỉ đánh giá tổng thể về Khách hàng, GetFly CRM còn cung cấp cho bạn chỉ số KPI của từng nhân viên. Nhân viên của bạn cũng tự theo dõi và đánh giá được hiệu suất làm việc của chính họ để có sự điều chỉnh hợp lý. Điều tuyệt vời nhất là nhân viên của bạn có thể tự đánh giá được CHÍNH XÁC tỷ lệ chuyển đổi của họ từ khách hàng tiềm năng sang khách hàng mua hàng. Đây là bí mật kinh doanh mà không phải CEO nào cũng biết.

Nhân viên và cấp quản lý có thể theo dõi, quản lý các công việc một cách chính xác.

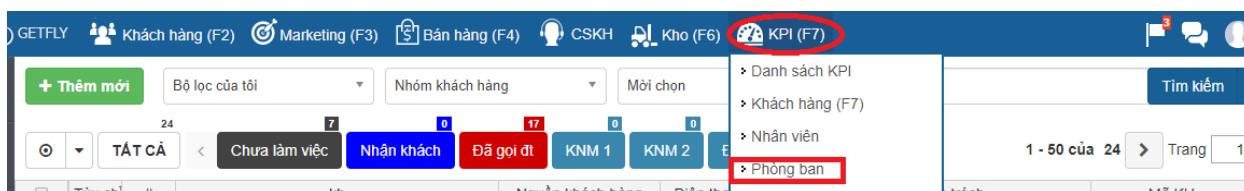
Thống kê số lượng khách hàng được chăm sóc trong 1 khoảng thời gian nhất định, đánh giá được hiệu suất làm việc của nhân viên để có sự điều chỉnh hợp lý.

Theo dõi được tổng các đơn hàng chính xác của từng nhân viên, nhân viên tự theo dõi công nợ để có chính sách làm việc hợp lý.

ĐƠN HÀNG BÁN										TẢI FILE EXCEL
#	Đơn hàng	Ngày	Trạng thái	Doanh số	Doanh thu	Đã thanh toán	Còn lại	Lợi nhuận được chia	Người thực hiện	
1	DH1375 - trùng KH	20/08/2018	Đã duyệt	5,800,000	5,800,000	0	5,800,000	0	Nguyễn Sơn Thọ	
2	DH1372 -	16/08/2018	Đã duyệt	0	0	0	0	0	Nguyễn Sơn Thọ	
3	DH1368 - Dững lẻ	15/08/2018	Đã duyệt	5,800,000	5,800,000	5,800,000	0	0	Nguyễn Sơn Thọ	
4	DH1367 - Dững lẻ	13/08/2018	Đã duyệt	460,000	460,000	460,000	0	0	Nguyễn Sơn Thọ	
5	DH1366 - Dững lẻ	13/08/2018	Đã duyệt	460,000	460,000	0	460,000	0	Nguyễn Sơn Thọ	
6	DH1365 - Dững lẻ	13/08/2018	Đã duyệt	460,000	460,000	0	460,000	0	Nguyễn Sơn Thọ	
7	DH1364 - Dững lẻ	13/08/2018	Đã duyệt	460,000	460,000	0	460,000	0	Nguyễn Sơn Thọ	
8	DH1362 - KH sỉ - Dững	13/08/2018	Đã duyệt	555,000	555,000	300,000	255,000	0	Nguyễn Sơn Thọ	
9	DH1361 - Dững lẻ	13/08/2018	Đã duyệt	920,000	710,000	710,000	0	0	Nguyễn Sơn Thọ	
10	DH1360 - KH sỉ - Dững	13/08/2018	Đã duyệt	2,695,000	2,695,000	1,000,000	1,695,000	0	Nguyễn Sơn Thọ	
Tổng:				17,610,000	17,400,000	8,270,000	9,130,000	0		
Tổng cộng:				229,955,000	161,375,000	119,115,000	42,260,000	0		

3.4 Chỉ số KPI của Phòng ban

Truy cập vào KPI (F7) hoặc phím tắt F7 => Phòng ban.



Không chỉ là KPI của nhân viên đơn lẻ, GetFly CRM tiếp tục cung cấp cho bạn công cụ mạnh mẽ hơn để đánh giá KPI của từng phòng ban. Nếu bạn có từ 2 phòng kinh doanh độc lập trở lên thì đây là cơ hội tuyệt vời để bạn có thể đánh giá được năng lực của Trưởng phòng và các thành viên của nhóm thông qua tính năng này.

Đánh giá được năng lực các thành viên của nhóm qua các công việc mà nhân viên làm việc trên hệ thống một cách chi tiết và cụ thể, rõ ràng. Biết được nhân viên nào đang tỏa sáng, nhân viên nào đang gặp vấn đề, từ đó đưa ra chính sách khuyến khích, thưởng phát cho nhân viên.

Thống kê được doanh số của từng phòng ban, đưa ra chiến lược bán hàng cho từng bộ phận, cách quản lý và làm việc của phòng ban.

5. Các Automation phù hợp

- Automation 3 kênh

Trong quá trình tôi tiếp xúc với nhiều doanh nghiệp, cũng như chính từ GetFly. Chúng tôi đã tạo nên quy trình chăm sóc khách hàng gọi là automation 3 kênh:

Kênh 1: Khách hàng đăng ký qua form

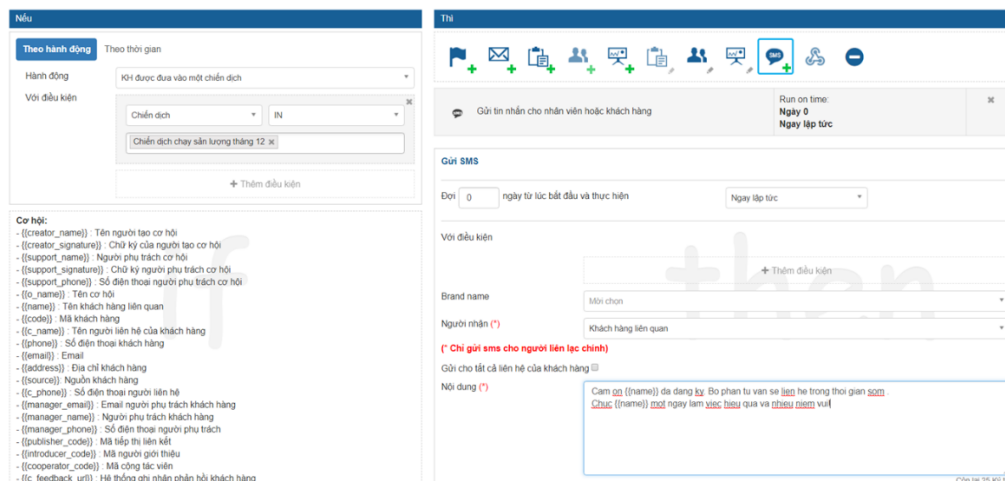
Kênh 2: Chăm sóc khách hàng sau mua hàng

Kênh 3: Giao việc nội bộ

Sau đây tôi sẽ hướng dẫn bạn cách thiết lập:

Kênh 1: Khách hàng đăng ký qua form

Khi khách hàng đăng ký vào form được đặt trên website công ty hoặc Landing page thì ngay lập tức khách hàng đó sẽ nhận được Email hoặc SMS cảm ơn đã đăng ký.



Kênh 2: Chăm sóc khách hàng sau mua hàng

Áp dụng công thức 2SMS + 1 call.

Nghĩa là sau khi khách hàng mua hàng gửi 2 SMS cho KH và 1 cuộc gọi CSKH.

Nếu

Theo hành động Theo thời gian

Hành động:

Với điều kiện

Sản phẩm liên quan:

Kem dưỡng da Ponds đêm 50%

[+ Thêm sản phẩm](#)

[+ Thêm điều kiện](#)

Đơn hàng:

- {{creator_name}}: Tên người tạo đơn hàng
- {{creator_signature}}: Chữ ký của người tạo khách hàng
- {{order_id}}: ID của đơn hàng trên GETFLY
- {{order_code}}: Mã đơn hàng
- {{order_date}}: Ngày thực hiện đơn hàng
- {{order_detail}}: Chi tiết đơn hàng
- {{order_products}}: Các sản phẩm trong đơn hàng
- {{order_products_json}}: Danh sách sản phẩm dạng json
- {{order_products_format}}: Danh sách sản phẩm theo định dạng
- {{order_product_quantity}}: Sản phẩm và số lượng
- {{order_products_no_notes}}: Các sản phẩm trong đơn hàng (không bao gồm ghi chú)
- {{order_score_bonus}}: Điểm thưởng
- {{order_cash_bonus}}: Tiền thưởng
- {{current_bonus_score}}: Điểm thưởng hiện tại
- {{order_terms}}: Điều khoản đơn hàng
- {{latest_payment_amount}}: Số tiền thanh toán mới nhất
- {{customer_id}}: ID của khách hàng trên GETFLY

Thì

Gửi tin nhắn cho nhân viên hoặc khách hàng

Run on time: Ngày 0 Ngày lập tức

Gửi tin nhắn cho nhân viên hoặc khách hàng

Run on time: Ngày 25 Ngày lập tức

Giao công việc cho nhân viên

Run on time: Ngày 27 09:00

Tạo mới công việc

Đời: 27 ngày từ lúc bắt đầu và thực hiện

Chỉnh xác lúc Theo giờ 09:00

Với điều kiện

[+ Thêm điều kiện](#)

Tên công việc (*)

Công việc

Gọi điện Hen gặp Email Ấn trả Kí niệm

Dự án (*)

Kênh 3: Giao việc nội bộ

Khi có một chuỗi công việc liên quan đến nhau, và nếu hoàn thành công việc thứ 1 thì tự động sinh ra công việc thứ 2, khi hoàn thành công việc 2 tự động sinh ra công việc 3, ...

- Em.365 kết nối khách hàng, chia sẻ về sản phẩm chính

Theo hành động Theo thời gian

Hành động:

Với điều kiện

Chiến dịch:

8/3 dành cho giáo viên

[+ Thêm điều kiện](#)

Cơ hội:

- {{creator_name}}: Tên người tạo cơ hội
- {{creator_signature}}: Chữ ký của người tạo cơ hội
- {{support_name}}: Người phụ trách cơ hội
- {{support_signature}}: Chữ ký người phụ trách cơ hội
- {{support_phone}}: Số điện thoại người phụ trách cơ hội
- {{o_name}}: Tên cơ hội
- {{name}}: Tên khách hàng liên quan
- {{code}}: Mã khách hàng
- {{c_name}}: Tên người liên hệ của khách hàng
- {{phone}}: Số điện thoại khách hàng
- {{email}}: Email
- {{address}}: Địa chỉ khách hàng
- {{source}}: Nguồn khách hàng
- {{c_phone}}: Số điện thoại người liên hệ

Thì

Gửi Email

Run on time: Ngày 0 Ngày lập tức

Gửi email cho khách hàng hoặc nhân viên

Run on time: Ngày 15 Ngày lập tức

Gửi email cho khách hàng hoặc nhân viên

Run on time: Ngày 30 Ngày lập tức

Gửi Email

Đời: 0 ngày từ lúc bắt đầu và thực hiện

Ngày lập tức

Với điều kiện

[+ Thêm điều kiện](#)

Người gửi (*)

- Chúc mừng sinh nhật

The screenshot shows a CRM automation workflow configuration. On the left, the 'Mẫu' (Template) section is active, showing a trigger 'Theo hành động' (By action) set to 'Theo thời gian' (By time). The trigger is configured to run 'Theo tháng' (By month) on 'Ngày' (Day) of the month, 'Theo tuần' (By week) on days T2 through T7 and CN, with a 'Thời gian' (Time) of 00:00. The event is 'Sinh nhật khách hàng' (Customer birthday). Below this is a list of available variables for the template, such as {{creator_name}}, {{customer_id}}, and {{name}}.

On the right, the 'Thi' (Test) section shows the workflow configuration. It includes a 'Gửi SMS' (Send SMS) action. The trigger is set to 'Đợt' (Batch) 0, starting '07:00' on 'Ngày 0' (Day 0) of the month. The 'Với điều kiện' (With conditions) section is empty. The 'Brand name' is set to 'thử' (test), and the 'Người nhận' (Recipient) is 'Khách hàng liên quan' (Related customer). A note indicates '* Chỉ gửi sms cho người liên lạc chính' (Only send SMS to the main contact). The 'Nội dung' (Content) field contains the message: 'chúc {{name}} sinh nhật vui vẻ bên gia đình' (Wish {{name}} a happy birthday with family).

Một vài automation đặc thù của ngành du lịch.

- + Gửi SMS ngay lập tức khi tạo đơn hàng -> cảm ơn khách hàng đã đặt tour
- + Gửi SMS trước 3 ngày khởi hành tour cho khách hàng-> thông báo lịch và các đồ dung cần mang
- + Gửi SMS tại ngày khởi hành tour-> “ Chúc quý khách có chuyến đi vui vẻ “
- + Gửi SMS sau khi tour kết thúc -> Cảm ơn khách hàng

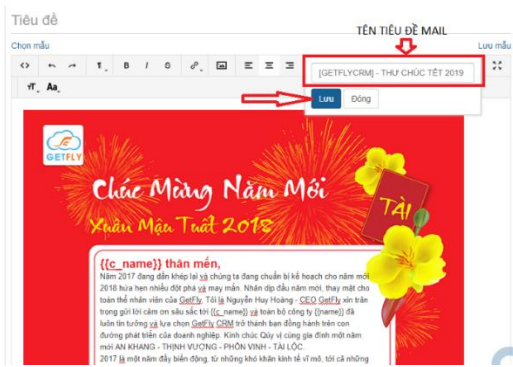
6. Câu hỏi thường gặp

Trong suốt quá trình tiếp xúc với khách hàng tôi thường gặp các câu hỏi của khách hàng hay thường hỏi, và tôi cũng share 1 vài câu hỏi và đưa ra lời giải đáp như sau:

a. Tôi có thể tạo và gửi các sms hoặc email mẫu sẵn để gửi theo các dịp lễ tết được không và có khách hàng đặt biệt tới ngày sinh nhật nhắc nhân viên trước một ngày để chuẩn bị quà riêng gửi sms cho khách hàng có được không?

Getfly hỗ trợ tính năng sms, email bạn có thể tạo mẫu:

Truy cập vào email: Thiết kế những mẫu mail chuẩn



Gửi email: chỉ cần chọn mẫu đã soạn sẵn và gửi.

NGƯỜI GỬI

Trần Thị Ái Hiệp

Email cá nhân Email hệ thống

NGƯỜI NHẬN

Tiêu đề

Chọn mẫu

<> ↶ ↷ T B / S ↻ ↺ ↻ ≡ ≡ ≡ ≡

T Aa

Mẫu của GETFLY

Mẫu của bạn

Tên mẫu

[GETFLYCRM] - THƯ CHÚC TẾT 2019

het

tdcyhctyi

hcm1

CV2

Việc nhắc trước một ngày dành cho sinh nhật thì Getfly hỗ trợ bạn ở phần automation bên phần thì đợi sau bao nhiêu các bạn để dấu trừ ở trước số ngày là được.

b. Trước khi tour khởi hành gửi sms nhắc khách hàng được không?

Tính năng này Getfly hỗ trợ thông qua automation marketing.

Đầu tiên, thiết lập automation:

Nếu

Theo hành động Theo thời gian

Hành động: Tạo mới công việc

Với điều kiện:

Tên công việc: [lichhen] Contains

+ Thêm điều kiện

Nếu bạn xây dựng automation cho hành động tạo mới công việc thì các hệ quả sẽ được thực hiện khi bạn tạo mới công việc bất kỳ trên hệ thống mà thông tin của công việc đó thỏa mãn các điều kiện mà bạn xây dựng.

Công việc:

- {{creator_name}} : Tên người tạo công việc
- {{creator_tel}} : Số điện thoại người tạo công việc
- {{creator_signature}} : Chữ ký của người tạo công việc
- {{task_name}} : Tên công việc
- {{task_content}} : Nội dung công việc
- {{task_start_date}} : Thời gian bắt đầu công việc
- {{task_end_date}} : Thời gian kết thúc công việc
- {{task_start_date_format}} : Ngày bắt đầu công việc (dd-mm-YYYY)
- {{task_end_date_format}} : Ngày kết thúc công việc (dd-mm-YYYY)
- {{receiver_name}} : Tên người nhận việc.
- {{receiver_tel}} : Số điện thoại người nhận việc.
- {{name}} : Tên khách hàng liên quan
- {{c_name}} : Tên người liên hệ của khách hàng
- {{c_feedback_url}} : Hệ thống ghi nhận phản hồi khách hàng
- {{e_sender_signature}} : Chữ ký của người gửi email phía hệ quả
- {{e_unsubscribe}} : Url hủy đăng ký nhận email từ hệ thống
- {{e_subscribe}} : Url đăng ký nhận lại email từ hệ thống
- {{current_time}} : Thời gian hiện tại
- {{current_date}} : Ngày hiện tại
- {{cf_note_nhu_cau_kh}} : Note nhu cầu KH
- {{cf_nguoi_quan_ly}} : Người Quản Lý

Thì

Gửi tin nhắn cho nhân viên hoặc khách hàng

Run on time: Ngày 0 Ngày lập tức

Gửi SMS

Đợi 0 ngày từ lúc bắt đầu và thực hiện Ngày lập tức

Tính thời gian theo công việc

Trước Sau Khi bắt đầu công việc 1 Giờ 0 Phút

Với điều kiện

+ Thêm điều kiện

Brand name: Mọi chọn

Người nhận (*): Khách hàng liên quan

(* Chỉ gửi sms cho người liên lạc chính)

Gửi cho tất cả liên hệ của khách hàng

Nội dung (*):

Bạn có lịch hẹn với GETFLY vào lúc {{task_start_date_format}} {{task_start_date}}. Nhân viên {{receiver_name}}. Chúc bạn thành công!!

Còn lại 27 Ký tự
1 SMS

Tiếp theo, phát sinh công việc lịch với tên công việc chưa từ khóa [lichhen] (từ khóa này sẽ tùy thuộc vào mỗi công ty tùy biến)

Tên công việc

Chọn dự án Loại công việc Mã công việc Khối lượng công việc

Thời gian thực hiện → Cả ngày

Nội dung

Tài liệu đính kèm

Người thực hiện Người tham gia

Nhấn Thêm -> tạo mới công việc -> automation chạy sms trước 1 ngày hoặc 2 ngày tùy theo thời gian thực hiện bạn thiết lập.

8. Tổng Kết

Để áp dụng CRM thành công vào trong doanh nghiệp thì có rất nhiều yếu tố. Tuy nhiên, sau khi triển khai cho hơn 1500 doanh nghiệp thì Getfly rút ra 3 yếu tố quan trọng nhất để triển khai CRM thành công là:

Thứ nhất đó là sự tham gia của chủ doanh nghiệp vì bất kỳ 1 sự thay đổi nào trong doanh nghiệp thì bắt buộc chủ doanh nghiệp và bộ phận Ban lãnh đạo công ty phải tham dự. Chủ doanh nghiệp mà không xài thì chắc chắn nhân viên cũng sẽ không xài. Quá trình triển khai CRM là 1 quá trình dài hơi, không phải ngày 1 ngày 2 là xong. CRM là cả 1 chiến lược, ban lãnh đạo cần xây dựng chiến lược trước, nhân viên đi theo.

Bài bản nhất thì doanh nghiệp nên thành lập 1 ban Task force thiện chiến, gồm Ban lãnh đạo và những người chủ chốt, người có chuyên môn ... đứng ra triển khai dự án thì chắc chắn thành công đến 80%.

SỰ CAM KẾT THAM GIA CỦA CÁC NHÂN SỰ TRONG CÔNG TY: Đây cũng là vấn đề nhức nhối khi triển khai CRM. Chiến lược là của chủ doanh nghiệp, đến việc thực hiện là nhân sự các cấp dưới hơn thế mà nhân sự không triển khai công việc thì chắc chắn là công việc sẽ không hoàn thành.

Ban lãnh đạo cần chia sẻ với nhân viên, trao đổi để các anh chị hiểu mong muốn của công ty, vì định hướng chung là Phát triển. Việc triển khai CRM là cần thiết! Và cần có kế hoạch rõ ràng về việc triển khai để mọi người cùng nắm được thông tin. Ngoài ra, Công ty cần xây dựng cơ chế làm sao để nhân viên tự giác sử dụng hệ thống.

Và cuối cùng là SỰ PHỐI HỢP CHẶT CHẼ VỚI NHÀ CUNG CẤP CRM trong quá trình sử dụng. Với Getfly chúng tôi mở ra rất nhiều kênh để hỗ trợ anh chị trong quá trình sử dụng: hotline, Cộng đồng trên FB và Kênh hỗ trợ phản hồi C3S. Anh chị liên hệ 1 trong 3 kênh này đều được hỗ trợ cụ thể.

Đây là những chia sẻ của chúng tôi trong quá trình triển khai CRM cho hơn 1500 doanh nghiệp tại Việt Nam. Và chúng tôi mong muốn với tài liệu này sẽ giúp cho các anh chị có cách nhìn rõ hơn về CRM, CRM giúp được những gì,... Và cách áp dụng CRM đơn giản và hiệu quả nhất.

Nếu các anh chị cần hỗ trợ vui lòng liên hệ qua kênh hotline: (024) 6262 7662 hoặc fanpage: <https://facebook.com/getfly/>.