

TÀI LIỆU NGÀNH VẬT LIỆU XÂY DỰNG

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 công ty cung cấp vật liệu xây dựng vậy làm sao sử dụng CRM cho hiệu quả và làm sao 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

- Không quản lý được data khách hàng: Khách do sales tự tìm kiếm, mối quan hệ là nhiều, ít từ marketing, nên sales suy nghĩ khách hàng đó là tài sản của mình nên nghĩ mang theo khách hàng đi, doanh nghiệp không có công cụ lưu trữ lại nên dẫn đến mất data khách hàng.
- Không nắm được lịch trình đi chăm sóc khách hàng của nhân viên sales thường những công ty về cung cấp vật liệu xây dựng thì rất khó khăn trong việc nắm bắt được hôm nay, tuần này, tháng này,... nhân viên mình đi đâu, chăm sóc khách hàng nào, khách hàng có vấn đề gì hay không hoặc gặp được bao nhiêu khách hàng và nhân viên đi thị trường nhiều thường xuyên di chuyển không thường ngồi máy tính và chưa có công cụ nào hỗ trợ tốt cho nhân viên sales làm việc.
- Do đặc thù thời gian theo đuổi dự án hoặc đơn hàng kéo dài nên nhiều khi Sales và cấp quản lý không nắm được thông tin 1 dự án làm đến đâu rồi? và trong quá trình đang theo đuổi dự án, sales phụ trách nghĩ nếu không có báo cáo lại thì sales mới vào follow rất khó.
- Vấn đề giữa bộ phận sales bàn giao với bộ phận kỹ thuật triển khai dự án: kỹ thuật không nắm bắt được đầy đủ thông tin giữa BP sales và khách hàng nên mâu thuẫn xảy ra trong quá trình triển khai dịch vụ gặp vấn đề, quản lý không nắm bắt được vấn đề từ đâu ?

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

- 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 trình trạng nhân viên sales nghỉ việc mang theo data. Và hỗ trợ thêm rất nhiều công cụ tìm kiếm nhanh giúp tìm kiếm khách hàng một cách nhanh chóng.

- Công cụ trao đổi: tại đây sẽ giúp cho các bạn nhân viên báo cáo ngay sau khi tư vấn với khách hàng một cách nhanh chóng, tránh mất thời gian trong việc báo cáo, ở đây bộ phận 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....và nếu như có sự chuyển giao giữa các bộ phận thì tất cả cũng sẽ nắm được vấn đề mà khách hàng quan tâm.

- Công cụ công việc của Getfly giúp bạn quản lý được dự án của khách hàng đó do ai phụ trách nên có làm tiến hành tới đâu ai thực hiện phần này và như thế nào rồi.

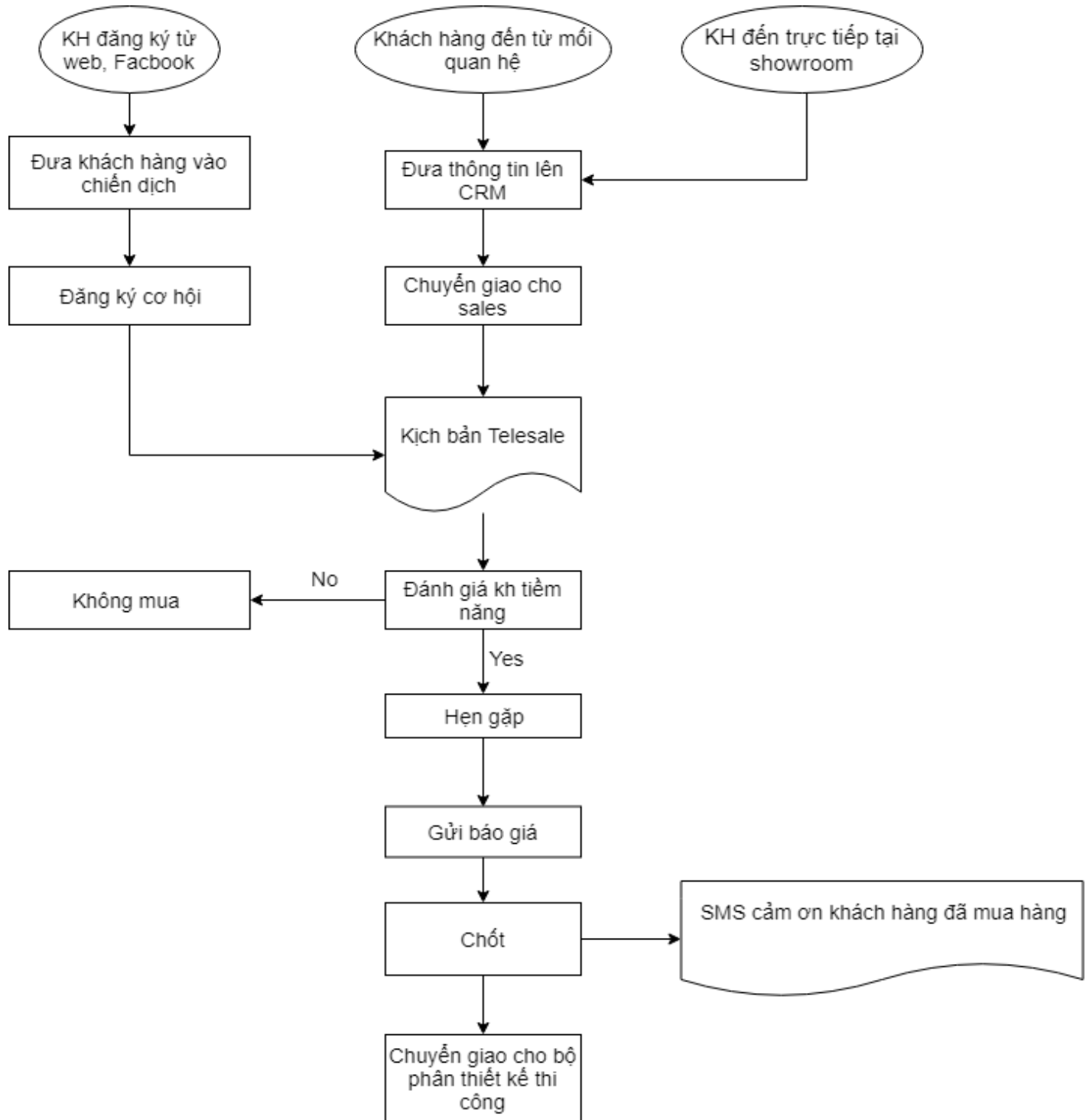
- Công cụ lịch đi tuyến giúp bạn có thể thiết kế kế hoạch để chăm sóc khách hàng tự động. Khi thiết lập lịch chăm sóc, hệ thống tự động hiển thị lịch chăm sóc để nhắc nhở nhân viên theo dõi tránh tình trạng quên lịch và giúp bạn thống kê và theo dõi lịch của nhân viên.

Trên đây tôi đã chia với các bạn về những khó khăn mà hầu hết các doanh nghiệp cung cấp vật liệu xây dựng đều gặp phải và những giải pháp GF hỗ trợ 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 quy trình hoạt động của doanh nghiệp bạn mang lại hiệu quả cao hơn trong kinh doanh.

Quy trình làm việc

Khách hàng đến chủ yếu từ 3 nguồn chính: Khách hàng đến từ chạy quảng cáo thông qua bộ phận marketing, khách hàng đến từ các mối quan hệ, khách hàng đến trực tiếp các showroom.

Quy trình làm việc:



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 cung cấp vật liệu xây dựng, đó là một trong những tính năng cực kỳ tuyệt vời của phần mềm GetFly CRM, thông qua phần 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 cung cấp vật liệu xây dựng tôi chia sẻ mối quan hệ các doanh nghiệp cung cấp vật liệu xây dựng hay dùng như sau:

Mới -> Tiếp cận -> Hẹn gặp -> Báo giá -> Chốt-> Sai đối tượng-> Bàn giao thiết kế -> Mất.

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

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

- **Hẹn gặp:** là sau khi chia cho nhân viên sales liên hệ tư vấn và đặt được lịch hẹn với khách hàng để trao đổi trực tiếp.

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

- **Sai đối tượng:** Nhầm số hoặc khách hàng không có nhu cầu.

- **Bàn giao thiết kế:** Sau khi sales làm việc với khách hàng xong sẽ chuyển giao lại nhu cầu của khách hàng sang cho bộ phận thiết kế.

- **Mất:** 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 bào 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 liên quan tới khách hàng, lên đơn hàng...

Thực hiện trên GetFly: Vào cài đặt -> CRM -> Môi 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 doanh nghiệp cung cấp vật liệu xây dựng. 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 doanh nghiệp cung cấp vật liệu xây dựng tôi chia sẻ các nhóm khách hàng thường hay dùng là theo loại hình sản phẩm kinh doanh.

Thường theo đối tác cung cấp vật liệu xây dựng: Nhà thầu, khách lẻ, đại lý ...

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

CẤU 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

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 doanh nghiệp cung cấp vật liệu xây dựng tôi chia sẻ các nguồn khách hàng cơ bản mà các doanh nghiệp cung cấp vật liệu xây dựng hay dùng như sau:

- Khách hàng đến từ chạy quảng cáo (FB, zl, website...).
- Khách hàng giới thiệu khách hàng.
- Khách hàng đến trực tiếp các Showroom.

Thực hiện trên GetFly: Vào cài đặt -> CRM -> Nguồn 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 ▾

(+) Thêm mới

Thêm mới

Nguồn khách hàng

Mã nguồn khách hàng

Thêm mới

Nguồn khách hàng	Mã	Người xóa	Ngày xóa	Thao tác
Facebook	facebook			
Khách hàng giới thiệu	khach_hang_gioi_thieu			
Showroom	showroom			
Hội chợ	hoi_cho			

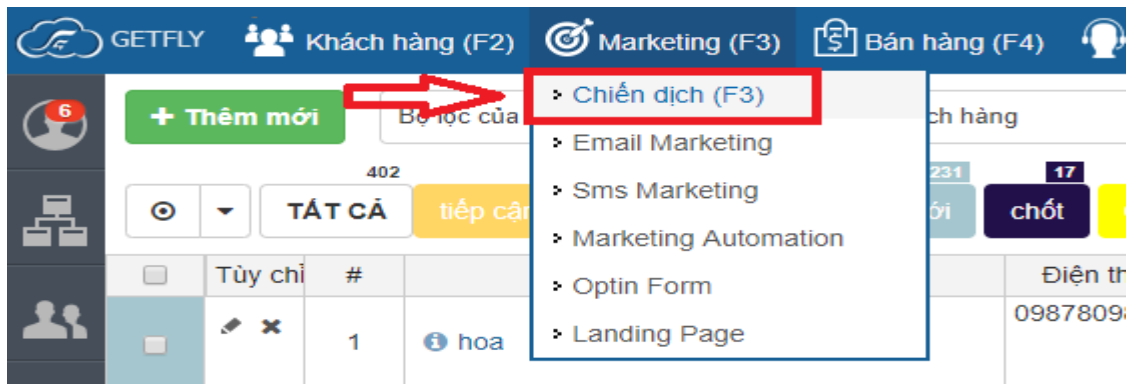
4. Đây là phần thực hiện của các bộ phận trên Getfly.

a) Bộ phận marketing

Bộ phận marketing thuộc doanh nghiệp cung cấp vật liệu xây dựng thường sẽ làm chuyển khách hàng đăng ký từ website cho nhân viên sales hoặc tạo các bài viết trên fanpage quảng bá sản phẩm của doanh nghiệp mình đến với khách hàng và việc này thay vì trước đây khách hàng chuyển về email quản trị các bạn phải copy chuyển lại cho bộ phận sales vừa mất thời gian và sales copy đôi khi lại bị sai sót sử dụng Marketing của Getfly giúp bạn chuyển thông tin khách hàng đến sales nhanh chóng và không bị sai sót. Vậy thực hiện như thế nào trên Getfly tôi sẽ hướng dẫn sau đây.

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)

A screenshot of the 'Chiến dịch bán hàng' (Sales Campaign) form in the GETFLY CRM. The form is filled with red boxes highlighting key fields. The 'Tên chiến dịch' field contains 'Chiến dịch bán hàng ngày 08/01/2019'. The 'Phương pháp' dropdown is set to 'Khách hàng mục tiêu'. The 'NGƯỜI BÁN HÀNG' section shows 'Người quản lý' as 'GetFly CRM'. Below this, there are radio buttons for 'Tất cả', 'Chọn theo phòng ban', and 'Tự chọn người bán hàng', with 'Tất cả' selected. A list of sales staff is shown: 'GetFly CRM', 'Bùi Anh Hiền', 'Tô Hoàng Vương', 'Dương Thị Hiếu', and 'Trần Tiểu Bảo'. The 'PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN' section is highlighted, with the description: 'Các quá trình để chuyển khách hàng từ không quan tâm -> quan tâm và muốn mua hàng. VD: Tiêm năng > Xác định nhu cầu > Chăm sóc > Chốt Sale.' At the bottom, there are 'Cập nhật' (Update) and 'Hủy' (Cancel) buttons.

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.

The screenshot shows the GETFLY CRM interface. At the top, there are navigation tabs for 'Khách hàng (F2)', 'Marketing (F3)', 'Bán hàng (F4)', 'CSKH', 'Kho (F6)', and 'KPI (F7)'. Below the navigation, there are filters for 'Bộ lọc của tôi', 'Nhóm khách hàng', and 'Mời chọn'. A search bar and 'Upload KH' button are also present. The main area displays a table of customer data with columns: 'Tên khách hàng', 'Điện thoại', 'Tổng số doanh', 'Người phụ trách', 'Email', 'Mối quan hệ', 'Số lần', and 'Liên hệ'. A dropdown menu is open on the left, showing options like 'Gửi Email', 'Gửi SMS', 'Tạo cơ hội', 'Tạo công việc', 'Nhóm khách hàng', 'Người phụ trách', and 'Nhìn chi tiết'. The 'Tạo cơ hội' option is highlighted with a red box.

Tên khách hàng	Điện thoại	Tổng số doanh	Người phụ trách	Email	Mối quan hệ	Số lần	Liên hệ
2		0	ban giám đốc		nong	0	TRANG TEST
		0	ban giám đốc		nong	0	liên hệ 4
							Test1

Lựa chọn chiến dịch

The screenshot shows the GETFLY CRM interface with a 'Thêm mới cơ hội' dialog box open. The dialog box has a title 'Thêm mới cơ hội' and a subtitle 'Lựa chọn chiến dịch'. It contains a list of campaigns with the following text: 'Lựa chọn chiến dịch', 'Chiến dịch bán hàng ngày 14/03/2019', 'Chiến dịch bán hàng tháng 03/2019', 'bán hàng tháng 3/2019', 'abc', 'Upsales', 'Chiến dịch 8/3', 'tet am lịch 3', 'tet am lịch - 01/03/2019 5:30', 'Chiến dịch bán hàng 03/2019 - 01/03/2019 5:29', 'Chương trình bán tối kim cương đen 2019 - 01/03/2019 5:28', 'Chiến dịch bán chung cư - 01/03/2019 5:17', and 'Chiến dịch bán hàng ngày 01/03/2019'. The 'Lựa chọn chiến dịch' option is highlighted with a red box.

Email	Mối quan hệ	Số lần	Liên hệ
	nong	0	TRANG TEST
	nong	0	liên hệ 4
	nong	0	Test1
	nong	0	liên hệ 5

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

#	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		

Bước 2: Thiết lập

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

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

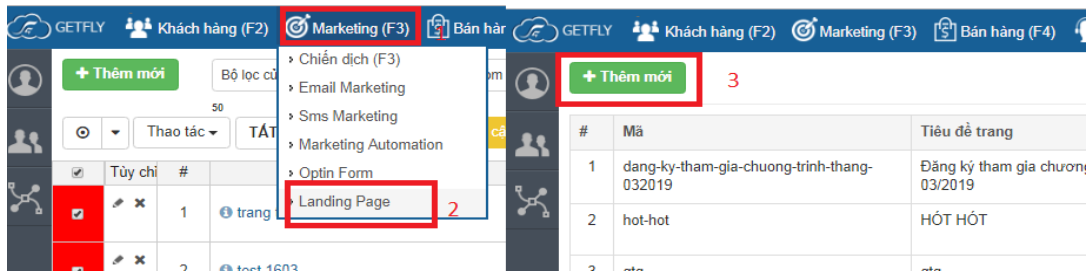
Cơ hội sẽ được tạo ra trong chiến dịch

Lựa chọn chiến dịch

- Lựa chọn chiến dịch
- chăm sóc lại kh đã mua**
- Thng tin khách hàng tu website
- DANG KY FORM

Sau đó nhấn **Cập nhật**.

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



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

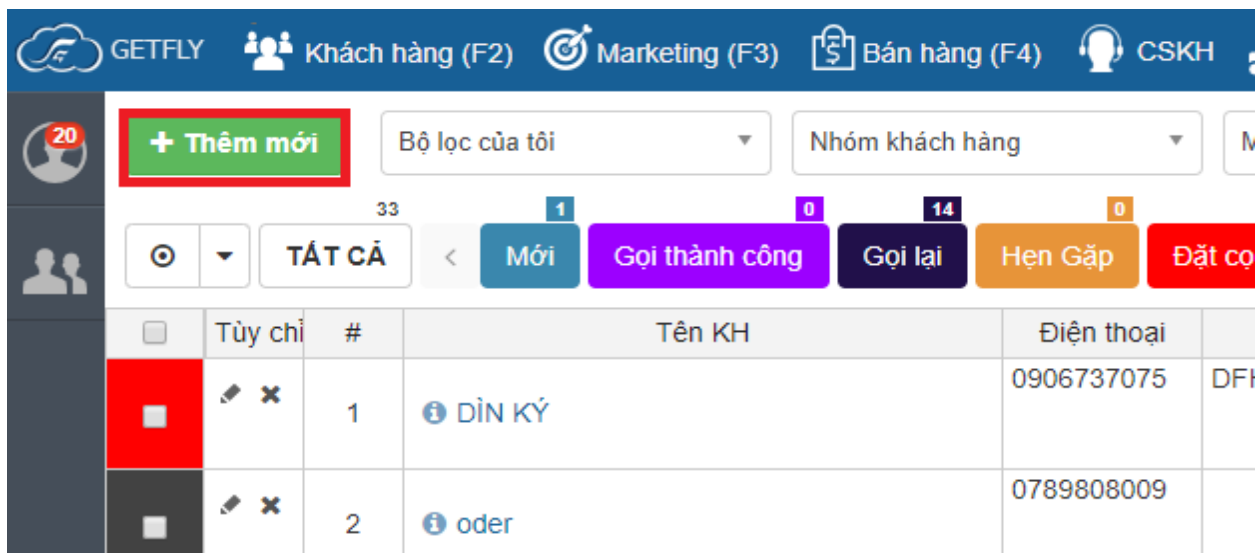
b) Bộ phận nhân viên tư vấn

Khách hàng: đưa toàn bộ khách hàng lên hệ thống

Thay vì trước đây khi các bạn thông tin từ bên marketing hoặc mình có thông tin khách hàng thì sẽ lưu ở file excel hoặc sổ tay như vậy khó khăn trong việc tìm kiếm cũng như lưu trữ thì với khách hàng của Getfly thì dữ liệu 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 giúp tìm kiếm nhanh hơn và thực hiện thì đầu tiên các bạn cần làm 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.

CRM > Khách hàng > Thêm mới khách hàng Bạn cần hướng dẫn?

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG	LIÊN HỆ	NGƯỜI GIỚI THIỆU
Mã KH Mã KH	Họ và tên Họ và tên	Người phụ trách GetFly CRM
Tên KH (*) Tên KH	Vị trí Vị trí	Mối quan hệ mới
Điện thoại Điện thoại	Điện thoại Điện thoại	Nhóm khách hàng Nhóm khách hàng
Giới tính Chọn Giới tính	Sinh nhật Sinh nhật	Nguồn khách hàng Nguồn khách hàng
Địa chỉ Địa chỉ	Email Email	
Email Email	Giới tính Mời chọn	
Quận/ Huyện	Ghi chú Ghi chú	
<input type="button" value="Cập nhật"/> <input type="button" value="Quay lại"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Nhận email <input type="radio"/> Liên hệ chính	

(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 khách 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?

Getfly 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

- 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	TÍNH/ THÀ
1								
2		Trần Thị Ái Hiệp	0868660042	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 nhân viên tư vấn:

#key của doanh nghiệp cung cấp vật liệu xây dựng thường là:

#key tư vấn

- Quy mô doanh nghiệp.
- Nhu cầu .
- Yêu cầu của khách hàng .
- Đánh giá khách hàng tiềm năng.

#Key thiết kế chuyển giao sang cho bộ phận thiết kế.

Và nếu như khi khách hàng đồng ý hẹn gặp tư vấn sẽ tạo cấu trúc như sau:

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

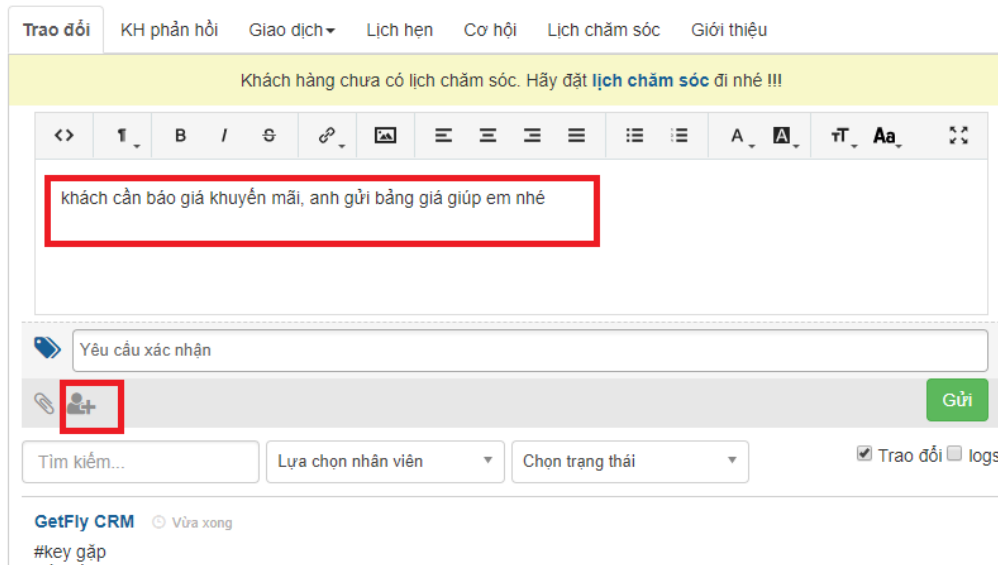
Mỗi lần note báo cáo ghi rõ ý kiến khách hàng: **Hài lòng hay không? Góp ý cho sản phẩm ? Tình trạng sản phẩm?**

The screenshot shows the Getfly CRM interface. At the top, the user is identified as BUI THI THAI. The main navigation bar includes 'Trao đổi', 'KH phản hồi', 'Giao dịch', 'Lịch hẹn', 'Cơ hội', 'Lịch chăm sóc', and 'Giới thiệu'. A yellow banner at the top of the main content area reads 'Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt lịch chăm sóc đi nhé !!!'. Below this is a rich text editor with a toolbar and a 'Gửi' button. The editor contains the following text: '#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 nhân hàng xong thì gửi tin nhắn cho kh -> báo chỉ kết nối với viettel post', and 'Bên anh cần chỉnh 3 phần này, vì nếu ko kết nối dc thì CRM chỉ đọc lap, ko đố dữ liệu vào dc'. On the right side, there is a sidebar with 'NGƯỜI XEM' and 'Nguồn: Trực tiếp', 'Người tạo: Getfly CRM', 'Ngày tạo: 04/01/2019 11:36', 'Đã mua: 0 lần', and 'Lần mua gần nhất:'. The left sidebar shows 'MỐI QUAN HỆ' with a dropdown menu, 'ĐỘ HOÀN THIÊN HỒ SƠ' at 71%, and 'LIÊN HỆ' with contact information for Bùi Thị Thái.

Và chuyển mối quan hệ để tiện theo dõi tình hình khách hàng này đã được chăm sóc tới đâu, đã tiếp cận được những gì rồi hay khách quan tâm sẽ chuyển trạng thái tương ứng.

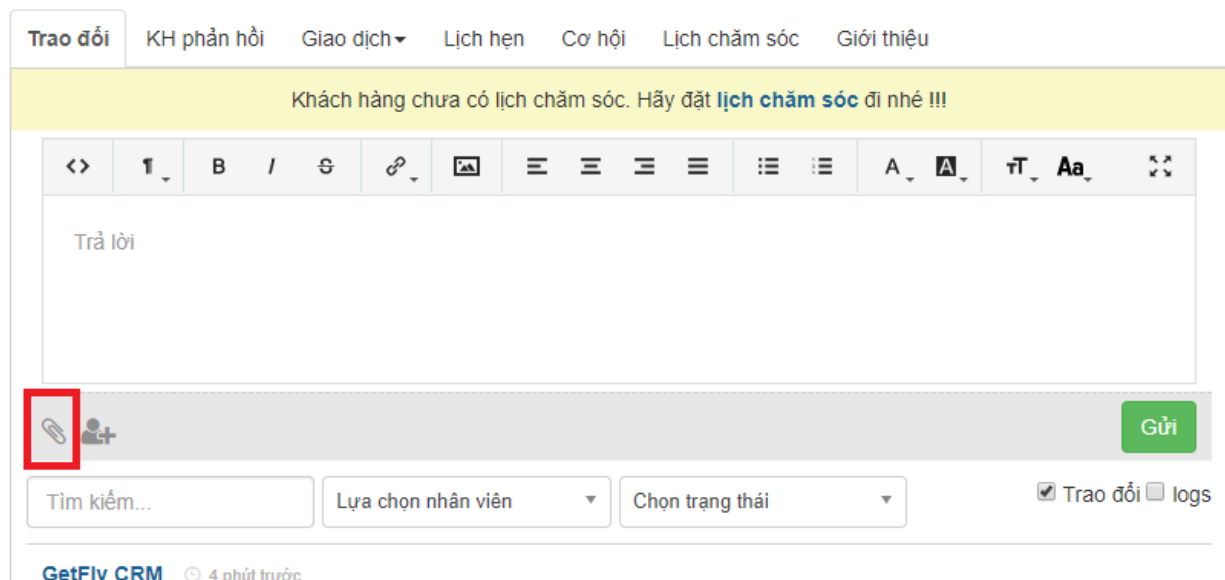
The screenshot shows the Getfly CRM interface for a different user, Ông Phạm Nhật Vượng. The main navigation bar includes 'Trao đổi', 'KH phản hồi', 'Giao dịch', 'Lịch hẹn', 'Cơ hội', 'Lịch chăm sóc', 'Automation', and 'Giới thiệu'. A yellow banner at the top of the main content area reads 'Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt lịch chăm sóc đi nhé !!!'. Below this is a rich text editor with a toolbar and a 'Gửi' button. The editor contains the following text: 'ban giám đốc', '#key hẹn gặp', and '- Nhu cầu của khách hàng đi chụp ở đâu'. On the right side, there is a sidebar with 'NGƯỜI XEM' and 'Nguồn: ban giám đốc', 'Người tạo: ban giám đốc', 'Ngày tạo: 04/01/2019 11:36', 'Đã mua: 0 lần', and 'Lần mua gần nhất:'. The left sidebar shows 'MỐI QUAN HỆ' with a dropdown menu where 'Đã Tư Vấn' is selected and highlighted with a red box. Below it are other relationship types like 'Tìm Năng', 'Nông', 'Thử đồ', 'Chốt', and 'chụp hình'. The 'THÔNG TIN KHÁCH HÀNG' section shows 'Tên CTY: Ông Phạm Nhật Vượng'.

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.



The screenshot shows a CRM interface with a navigation bar at the top containing 'Trao đổi', 'KH phản hồi', 'Giao dịch', 'Lịch hẹn', 'Cơ hội', 'Lịch chăm sóc', and 'Giới thiệu'. A yellow banner below the navigation bar reads 'Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt **lịch chăm sóc** đi nhé !!!'. Below the banner is a rich text editor with a toolbar. The text 'khách cần báo giá khuyến mãi, anh gửi bảng giá giúp em nhé' is entered in the editor and is highlighted with a red rectangular box. Below the editor is a 'Yêu cầu xác nhận' field, a 'Gửi' button, and a red box around the 'Add user' icon. At the bottom, there are search and filter fields, and a status bar showing 'GetFly CRM' and '#key gặp'.

Hoặc tải file tài liệu, ảnh đính kèm trong trao đổi ở đây có thể đính kèm ảnh địa điểm khách hàng lên phần này quan tâm như là bản vẽ hay hợp đồng.



The screenshot shows the same CRM interface as above. The text in the rich text editor is 'Trả lời'. A red box highlights the 'Attach file' icon in the toolbar below the editor. The rest of the interface, including the navigation bar, banner, and status bar, is identical to the previous screenshot.

b. Tạo lịch làm việc

Ở phần này sẽ giúp giải 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: [LICHHEN] - Ái Hiệp/ chỉ Hoa 14h ngày 08/01/2019 **Tên công việc**

Chọn dự án: Công việc **Công việc** Loại công việc: Hẹn gặp **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:

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**

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

demo4.getflycrm.com/#/crm/accounts

Booking.com VnExpress Amazon.com Lazada.vn Agoda.com

GETFLY Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH Kho (F6) KPI (F7)

Bộ lọc của tôi Nhóm khách hàng Mời chọn Tìm kiếm

TẤT CẢ < Mới 197 Mất 0 Tiềm năng 1 Đã tiếp cận 9 Chờ lớp > 1 - 50 của 389 Trang 1

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

The screenshot shows the GetFly CRM interface for a customer named 'CHỊ NA'. The top navigation bar includes 'Khách hàng (F2)', 'Marketing (F3)', 'Bán hàng (F4)', 'CSKH', 'Kho (F6)', and 'KPI (F7)'. The main header displays 'GetFly CRM' with 'Người phụ trách' and three status indicators: 'Liên hệ lần cuối' (1), 'Tương tác' (0), and 'Giá trị' (0). The left sidebar contains sections for 'MỐI QUAN HỆ', 'ĐỘ HOÀN THIỆN HỒ SƠ' (57%), 'LIÊN HỆ' (Chị Na, 090909743), and 'THÔNG TIN KHÁCH HÀNG'. The main content area shows a dropdown menu for 'Giao dịch' with options: 'Thống kê', 'Công nợ', 'Điểm thưởng', 'Đơn hàng', 'Sản phẩm', 'Hợp đồng', 'Email', 'SMS', 'Cuộc gọi', 'Tài liệu', and 'Bảo giá'. The 'Bảo giá' option is highlighted with a red box. A red '1' is next to 'KH phản hồi' and a red '2' is next to the 'Bảo giá' option. A 'Gửi' button is visible at the bottom right of the dropdown menu.

Sau đó chọn tạo báo giá

The screenshot shows the 'Danh sách báo giá' (Price List) section in the GetFly CRM interface. The top navigation bar is the same as in the previous screenshot. The main header shows 'GetFly CRM' with 'Người phụ trách' and the same three status indicators. The left sidebar is also the same. The main content area shows a table with columns: 'Tổng tiền', 'Trạng thái', 'Ngày tạo', and 'Người tạo'. A red box highlights a '+ Tạo báo giá' button in the top right corner of the table area. The table is currently empty.

The screenshot shows the 'Tạo mới Báo giá' (Create New Price List) form in the GetFly CRM interface. The top navigation bar is the same. The main header shows 'GetFly CRM' with 'Người phụ trách' and the same three status indicators. The left sidebar is also the same. The main content area shows a form with the following fields:

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

 A red box highlights the entire form area.

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 mặt 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

Thuế VAT

Số tiền thuế

Tổng tiền

2

Cập nhật

Hủy

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.

The screenshot shows the GetFly CRM dashboard. The top navigation bar includes 'GETFLY', 'Khách hàng (F2)', 'Marketing (F3)', 'Bán hàng (F4)', 'CSKH', 'Kho (F6)', 'KPI (F7)', and 'GetFly CRM'. The 'Bán hàng (F4)' menu is open, showing options like 'Người bán hàng xuất sắc', 'Bán hàng (F4)', 'Bán lẻ', 'Mua hàng', 'Sản phẩm', 'Chính sách bán hàng', 'Quản lý rủi ro', 'Báo giá', 'Hợp đồng bán', 'Hợp đồng mua', and 'Bảng giá bán lẻ'. The 'Báo giá' option is highlighted with a red box and a '2' next to it. The dashboard also features three main sections: 'MARKETING' with 'Chiến dịch' and 'Cơ hội', 'SALES' with 'Thêm mới khách hàng' and 'Khách hàng', and 'KPI & QUẢN TRỊ' with 'KPI cá nhân' and 'KPI'.

DANH SÁCH BÁO GIÁ

+ Thêm

Sau đó chọn

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

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

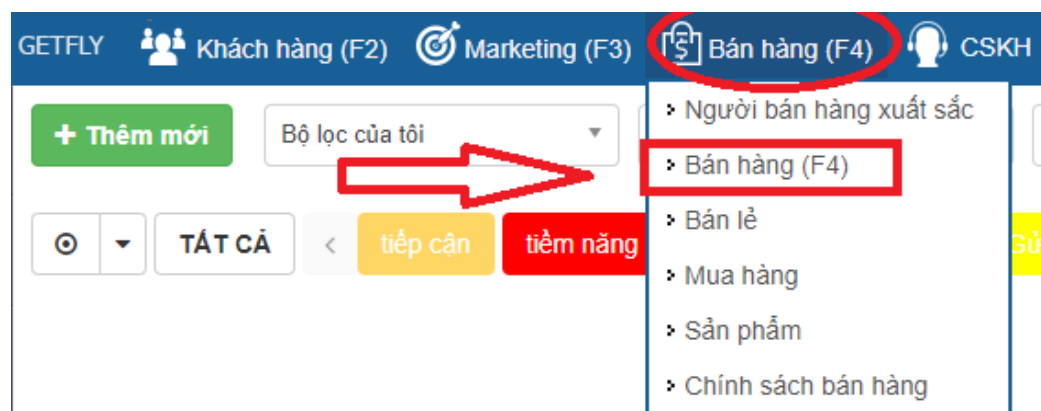
d. Tạo đơn hàng: lên doanh số theo dõi công nợ, ghi nhận khách đã sử dụng sản phẩm bên doanh nghiệp.

Có 2 cách để tạo đơn hàng:

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

The screenshot shows a CRM interface for a customer named 'HOA'. On the left, there are sections for 'MỚI QUAN HỆ' (New Relationship) with a dropdown set to 'mới', 'ĐỘ HOÀN THIỆN HỒ SƠ' (Document Completion Rate) at 59%, and 'LIÊN HỆ' (Contact) with a phone number '0987809876'. The main area shows a navigation bar with 'Trao đổi', 'KH phản hồi', 'Giao dịch', 'Lịch hẹn', 'Cơ hội', and 'Lịch'. The 'Giao dịch' menu is open, showing options like 'Thống kê', 'Công nợ', 'Điểm thưởng', 'Đơn hàng', 'Sản phẩm', 'Hợp đồng', 'Email', and 'SMS'. The 'Đơn hàng' option is highlighted with a red box.

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 Ban cần hướng dẫn?

Tìm kiếm Khách hàng đã có trên hệ thống
Nguyễn Cúc Hoa

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

Tên khách hàng: Nguyễn Cúc Hoa
Điện thoại: 0834567890
Ngày đặt hàng: 08/01/2019
Phương thức thanh toán: Mời chọn
Nguồn đơn hàng: Mời chọn

Địa chỉ: Mễ Trì, Từ Liêm, Hà Nội, Việt Nam
Email: cuchoa@biefbi.com.vn
Kho: Mời chọn
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	COTTON 65	Cái	Hết hàng	10.00	80,000	0	0	0	800,000

(+) Thêm sản phẩm

ĐIỂM
Tổng điểm thưởng: 0
Điểm hiện tại: 0
Tiền hiện tại:

ĐIỀU KHOẢN
1 Thời gian giao hàng:

THANH TOÁN
Tổng: 800,000

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

Và sau khi các bạn nhân viên sales lên đơn hàng xong thì tạo công việc cho bộ phận thiết kế và thi công cho khách hàng.

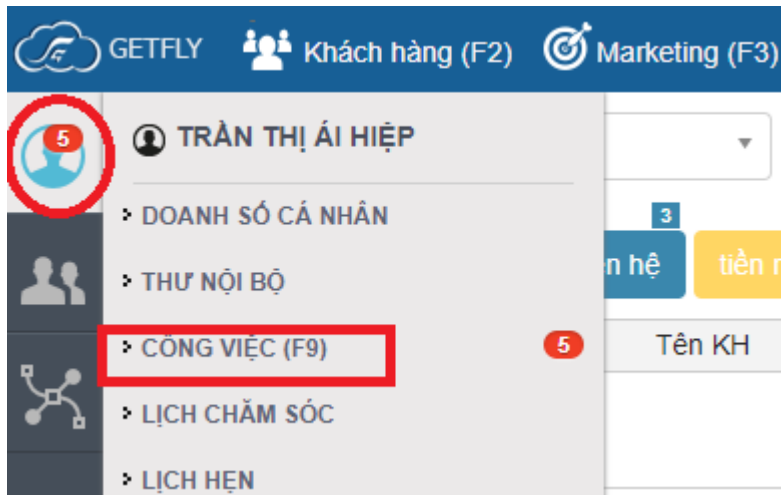
Việc đầu tiên bạn cần phải làm đó là tạo dự án dành cho thiết kế và thi công và việc này thường bộ phận quản lý của mình thực hiện việc này.

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.

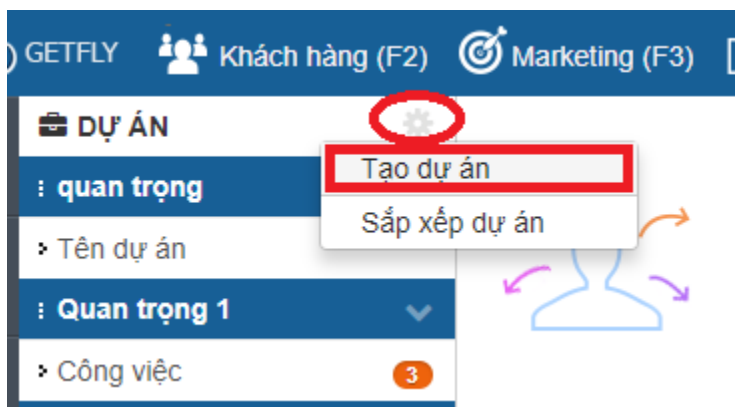
Mỗi một loại công việc khác nhau, tương ứng mỗi phòng ban thì các bạn tạo các dự án tương ứng để quản lý khoa học, cũng như hiệu quả hơn.

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: *Chụp hình 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 thiết kế và thi công 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
 Ngày/ Tháng/ Năm Ngày/ Tháng/ Năm

Người tham gia
 Vị trí

Danh sách nhân viên:
 Nguyễn Đình Đạt
 Trần Hoà
 Nguyễn Minh Trang
 Trần Thị Ái Hiệp
 Nguyễn Trung Hiếu
 Thửu Hiếu

Danh sách nhân viên có trong dự án:

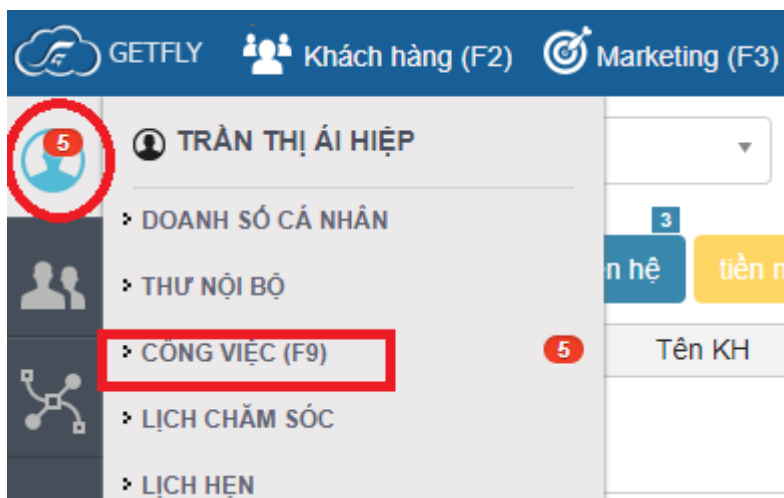
Người phụ trách (*)

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

Sau khi tạo dự án xong bạn sẽ tạo công việc chụp hình 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 Thiết kế cho khách hàng

← → ↻ 🏠 <https://demo4.getflycrm.com/#/tasks/timeline>

Facebook WIKI — Getfly & 20... Yandex.Mail Báo cáo Đào tạo hà... Photoshop Tutorial... TeamViewer - Cửa... Day Of The Dead (A... Trang quản trị tài k...

Getfly Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH Kho (F6) KPI (F7)

DỰ ÁN

- QUAN TRỌNG
- Marketing
 - Thiết kế và thi công
- Chưa phân loại
- Công việc
- Yêu cầu làm chương trình...
- Bộ phận MAR
- Khách qua cửa hàng
- Hẹn lịch phỏng vấn ứng viên
- Thông báo - Nghị Quyết
- Công việc gấp ngày 21/3/...
- du an a
- Đi gặp khách hàng

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 Hoàn thành chậm Theo thời gian

Nhập điều kiện tìm kiếm ... Mời chọn Công việc giao cho tôi

thứ tư (10/07/2019)

☎ gọi lại cho chị hạnh 9h ngày 10/07/2019 0% (Đang tiến hành)

thứ ba (09/07/2019)

📄 CSKH 0% (Đang tiến hành)

Bước 3: Tạo công việc

← → ↻ 🏠 https://demo4.getflycrm.com/#/crm/view_account/1459

Facebook WIKI — Getfly & 20... Yandex.Mail Báo cáo Đào tạo hà... Photoshop Tutorial... TeamViewer - Cửa... Day Of The Dead (A... Trang quản trị tài k... Bảng nhập tính KPI...

Getfly Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH Kho (F6) KPI (F7) ban giám đốc

Tên công việc: 1

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

Thời gian thực hiện: → Cả ngày

Nội dung: 3

Tài liệu đính kèm:

Người thực hiện: Người tham gia:

Khách hàng liên quan:

4

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

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

PHƯỚC HẢI x

KinhDoanh HN Người phụ trách

1 Liên hệ lần cuối 3 Tương tác 0 Giá trị

MỚI QUAN HỆ Gia Hạn

ĐỘ HOÀN THIỆN HỒ SƠ 50%

LIÊN HỆ Phước Hải ★ *****ggg *****

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG Tên khách hàng: Phước Hải Ngành nghề: Quốc gia: Việt Nam

Trao đổi KH phản hồi Giao dịch **Lịch hẹn** 1 Cộng hội Lịch chăm sóc Automation Giới thiệu

2 + Thêm công việc Theo thời gian

Tắt cả Ưu tiên Công việc của tôi Mới Chậm

Nhập điều kiện tìm kiếm ... Mời chọn Công việc giao cho tôi

NGƯỜI XEM Thay

Nguồn: Chưa cập nhật Người tạo: ban giám đốc Ngày tạo: 09/04/2019 11:58 Đã mua: 3 lần Lần mua gần nhất: DH0989 (10/04/20)

Thực hiện đầy đủ như sau

https://demo4.getflycrm.com/#/crm/view_account/1459

Facebook WIKI — Getfly & 20... Yandex.Mail Báo cáo Đào tạo hà... Photoshop Tutorial... TeamViewer - Cúa... Day Of The Dead (A... Trang quản trị tài k... Bảng nhập tính KPI...

Getfly Khách hàng (F2) Marketing (F3) Bán hàng (F4) CSKH Kho (F6) KPI (F7) ban giám đốc

Tên công việc Thiết kế mẫu cho anh chung 1

Chọn dự án Thiết kế và thi công Loại công việc Công việc Mã công việc Khối lượng công việc 1

Thời gian thực hiện 05/07/2019 09:00 19/07/2019 23:59 Cà ngày

Nội dung 3

Tài liệu đính kèm Chọn file

Người thực hiện ban giám đốc Người tham gia Demo kinh doanh x

Khách hàng liên quan 4

Đóng Thêm

Tiếp theo là tính năng rất thích hợp cho các công ty làm về cung cấp vật liệu xây dựng khi các bạn đi thị trường để chăm sóc khách đại lý thì lịch chăm sóc của Getfly giúp bạn có thể thiết kế kế hoạch để chăm sóc khách hàng tự động. Khi thiết lập lịch chăm sóc, hệ thống tự động hiển thị lịch chăm sóc để nhắc nhở nhân viên theo dõi tránh tình trạng quên lịch và giúp bạn thống kê và theo dõi lịch của nhân viên.

Để sử dụng tính năng này bạn làm theo hướng dẫn sau:

Thiết lập lịch chăm sóc

Bước 1: Truy cập vào phần lịch chăm sóc



Bước 2: Nhấp chuột vào Thêm mới để tạo lịch chăm sóc

#	Mã lịch chăm sóc	Tên lịch chăm sóc	Người phụ trách	Hôm nay	Hoàn thành	Tổng số khách	Doanh số	Trạng thái	Thao tác
1	RG0087	CSKH tuyến 12-Tháng 11/2018	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	2 <i>i</i>	0	Dừng chăm sóc	
2	RG0086	Lịch CSKH tháng 11/2018	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	2 <i>i</i>	0	Dừng chăm sóc	
3	RG0085	tuyến quân 12/11	Trần Hoà	0	0 %	3 <i>i</i>	0	Đang chăm sóc	
4	RG0084	tuyến quân 12/11	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	2 <i>i</i>	0	Dừng chăm sóc	
5	RG0083	hiep	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	2 <i>i</i>	0	Dừng chăm sóc	
6	RG0082	cskh 11	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	1 <i>i</i>	0	Dừng chăm sóc	
7	LCS01	lịch chăm sóc demo	Nguyễn Thúy Hiệp	0	0 %	8 <i>i</i>	0	Đang chăm sóc	

Bước 3: Bạn điền tên lịch chăm sóc

- Tên lịch chăm sóc.
- Người phụ trách: ai sẽ là người phụ trách lịch này.
- Lần chăm sóc: là số lần nhân viên của bạn sẽ chăm sóc khách hàng ở trên lịch này. Nếu bạn không chọn thì hệ thống sẽ tự động sinh lịch không giới hạn.

16 THÔNG TIN LỊCH CHĂM SÓC

Tên lịch chăm sóc (*) Mã lịch chăm sóc

Người phụ trách (*) Lần CS

THIẾT LẬP

[+ Thêm mới khách hàng](#)

#	Tên khách hàng	T2	T3	T4	T5	T6	T7	CN	Chu kỳ tháng					lần	Bắt đầu	Kết thúc	Thao tác
									W1	W2	W3	W4	W5				
Chưa có dữ liệu																	

Bước 4: Chọn danh sách khách hàng cần chăm sóc: Nhấp chuột vào Thêm một khách hàng

Bạn có thể tìm kiếm theo nhiều cách khác nhau: bạn có thể chọn theo từng khách hàng, theo nhóm..., bạn ấn Enter để hệ thống hiển thị ra các khách hàng cần tìm kiếm.

16 THÔNG TIN LỊCH CHĂM SÓC

Tên lịch chăm sóc (*) Mã lịch chăm sóc

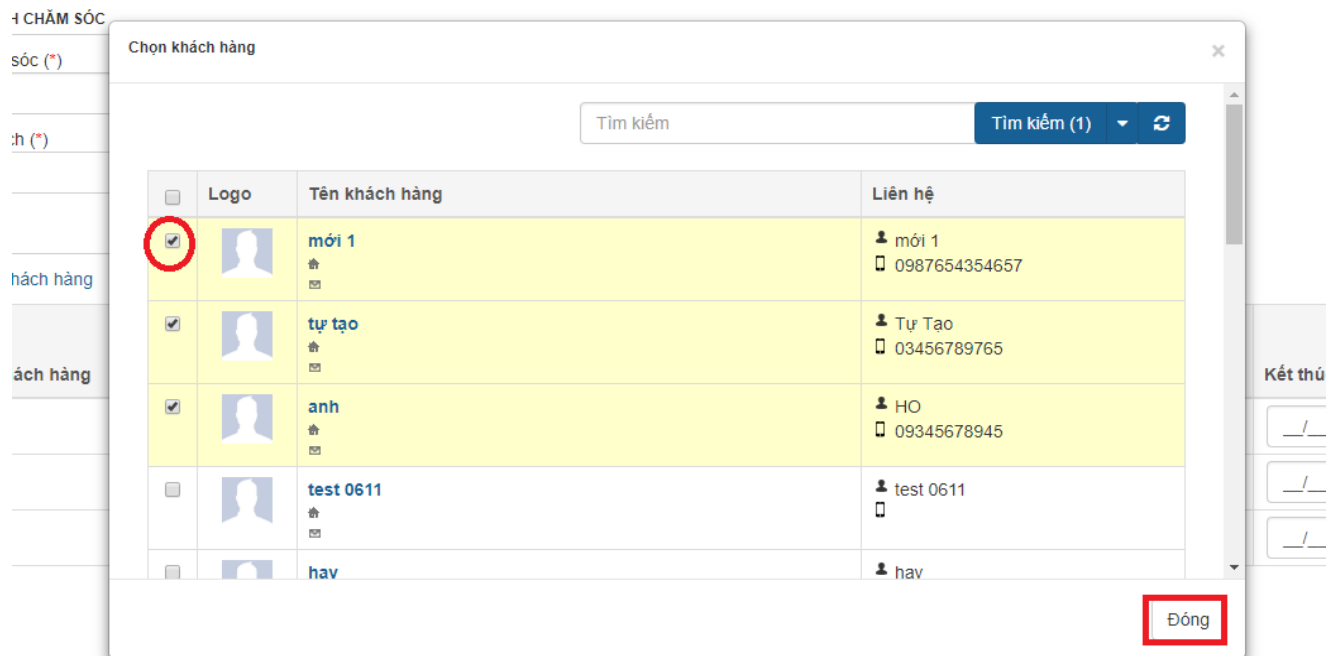
Người phụ trách (*) Lần CS

THIẾT LẬP

[+ Thêm mới khách hàng](#)

#	Tên khách hàng	T2	T3	T4	T5	T6	T7	CN	Chu kỳ tháng					lần	Bắt đầu	Kết thúc	Thao tác
									W1	W2	W3	W4	W5				
Chưa có dữ liệu																	

Lựa chọn khách hàng ở màn hình tiếp theo, sau đó nhấn Đóng:



Bước 5: Bạn tích lựa chọn lịch chăm sóc

Bạn có thể đặt lịch chăm sóc theo:

- Thứ trong tuần: Thứ Hai, Ba, Tư, Năm, Sáu, Bảy, Chủ Nhật.
- Tuần trong tháng: Hệ thống tính theo logic tuần 1 từ ngày 1-7, tuần 8-17...
- Thiết lập số lần chăm sóc: Bạn thiết lập bao nhiêu lịch chăm sóc thì hệ thống sẽ sinh ra bằng đó lịch, nếu bạn không điền thì lịch sẽ sinh ra mãi mãi và đây số lần chăm sóc sẽ áp dụng cho từng đối tượng khách hàng.

Bạn có thể thêm nhanh số lịch chăm sóc với số lượng lớn khách hàng với lịch chăm sóc giống nhau bằng cách điền số lần chăm sóc, hệ thống sẽ tự động sao lưu ra các khách hàng thêm vào lịch chăm sóc.

- Hoặc có thể kết hợp với Ngày bắt đầu – Ngày kết thúc: số lịch chăm sóc sẽ sinh ra trong đúng thời gian bạn setup, sau thời gian đó lịch sẽ ngưng không sinh ra nữa.

THÔNG TIN LỊCH CHĂM SÓC

Tên lịch chăm sóc (*) Mã lịch chăm sóc
 CSKH tuyển 12-Tháng 11/2018

Người phụ trách (*) Lần CS
 Trần Thị Ái Hiệp 10

THIẾT LẬP

+ Thêm mới khách hàng

#	Tên khách hàng	Chu kỳ tháng							CN	Chu kỳ tháng					lần	Bắt đầu	Kết thúc	Thao tác
		T2	T3	T4	T5	T6	T7	W1		W2	W3	W4	W5					
1	HCM 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	10	22/11/2018	__/__/__		
2	HCM test	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	10	22/11/2018	__/__/__		
3	nguyen van A	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	10	22/11/2018	__/__/__		
4	mới 1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	10	22/11/2018	__/__/__		

Cập nhật

Bước 6: Bạn nhấp vào Cập nhật để thêm mới lịch chăm sóc

Lịch chăm sóc
 Chi tiết lịch chăm sóc
 Thống kê

+ Thêm

Từ 1 - 7 của 7
Đi đến trang 1
[Download](#)



#	Mã lịch chăm sóc	Tên lịch chăm sóc	Người phụ trách	Hôm nay	Hoàn thành	Tổng số khách	Doanh số	Trạng thái	Thao tác
1	RG0087	CSKH tuyển 12-Tháng 11/2018	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	2	0	Chăm sóc lại	
2	RG0086	Lịch CSKH tháng 11/2018	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	2	0	Dừng chăm sóc	
3	RG0085	tuyển quân 12/11	Trần Hoà	0	0 %	3	0	Đang chăm sóc	
4	RG0084	tuyển quân 12/11	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	2	0	Dừng chăm sóc	

Bạn có thể chỉnh sửa hoặc xóa lịch chăm sóc

Lịch chăm sóc
 Chi tiết lịch chăm sóc
 Thống kê

+ Thêm

Từ 1 - 7 của 7
Đi đến trang 1
[Download](#)

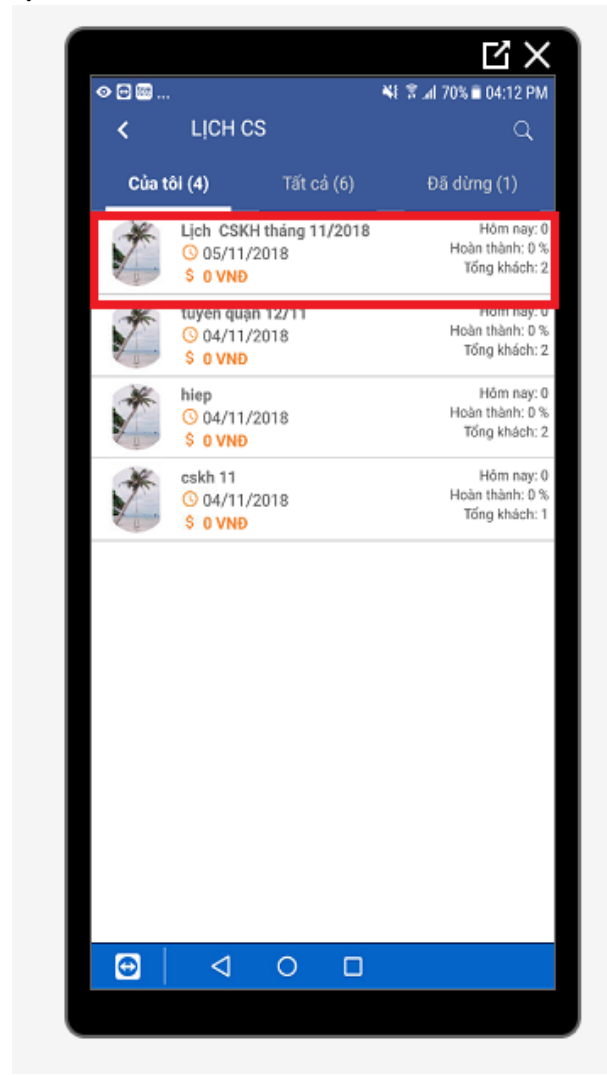
#	Mã lịch chăm sóc	Tên lịch chăm sóc	Người phụ trách	Hôm nay	Hoàn thành	Tổng số khách	Doanh số	Trạng thái	Thao tác
1	RG0087	CSKH tuyển 12-Tháng 11/2018	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	2	0	Chăm sóc lại	 
2	RG0086	Lịch CSKH tháng 11/2018	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	2	0	Dừng chăm sóc	
3	RG0085	tuyển quân 12/11	Trần Hoà	0	0 %	3	0	Đang chăm sóc	

Làm thế nào để bạn sử dụng tính năng này?

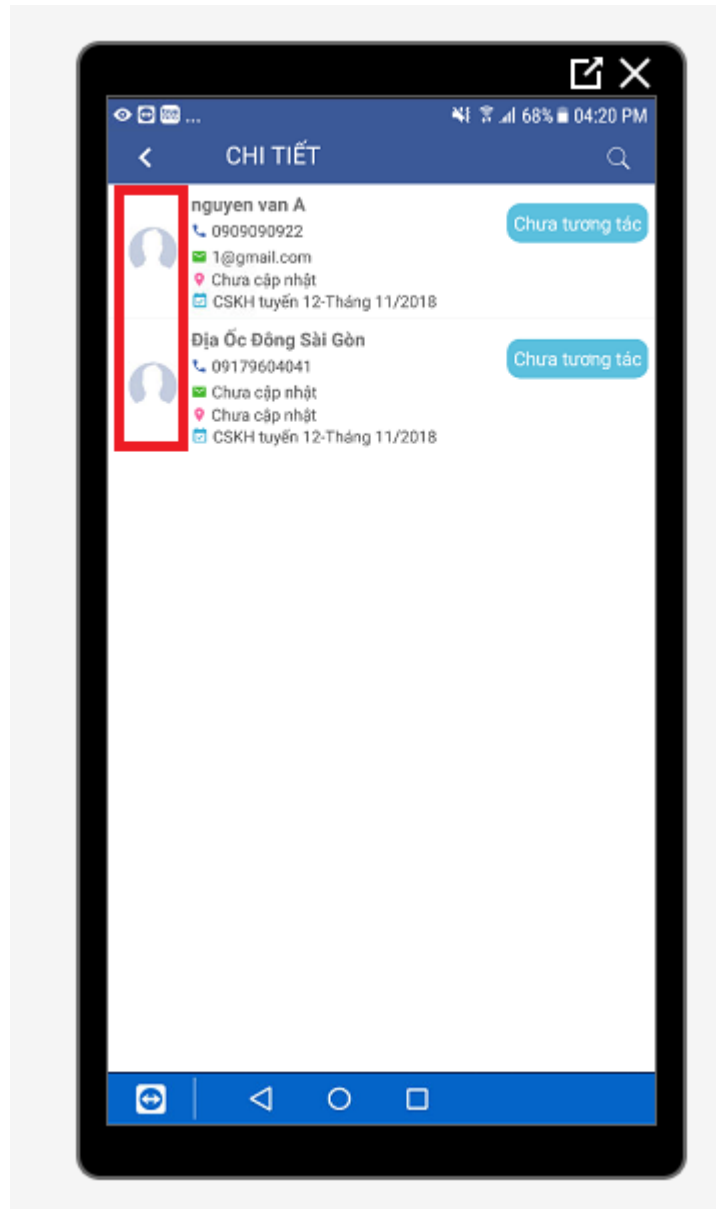
Với tính năng này. Bộ phận người phụ trách sẽ sử dụng lịch chăm sóc trên app mobile:

Bước 1: Bạn tải phần mềm, đăng nhập vào app và xem lịch chăm sóc

Bước 2: Bạn nhấn chọn lịch chăm sóc. Hệ thống sẽ show ra hết tất cả danh sách các lịch chăm sóc, bạn chọn đúng lịch



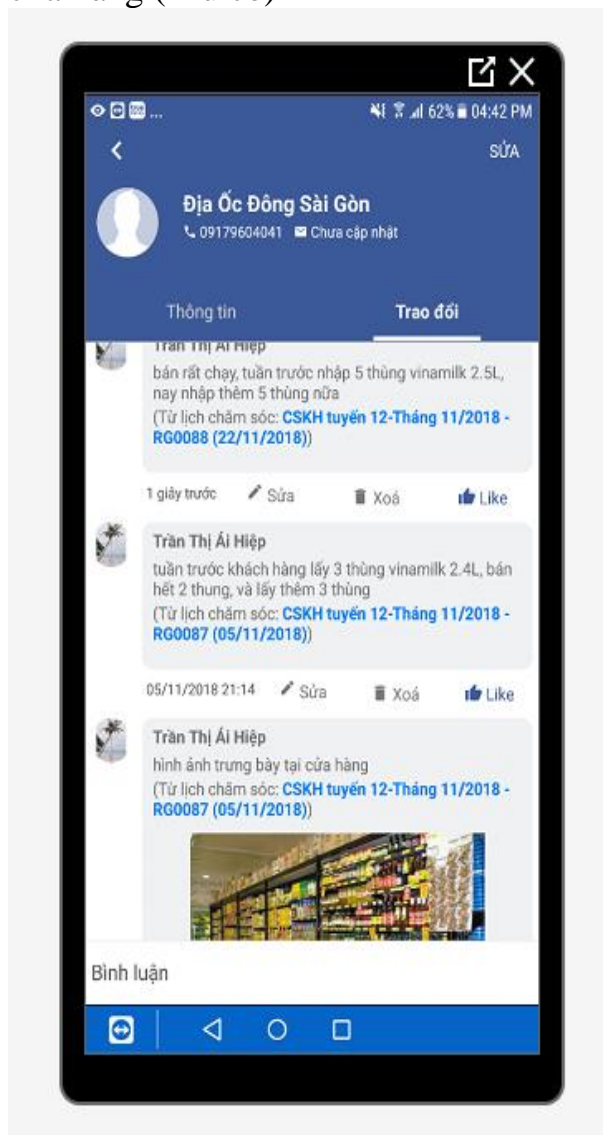
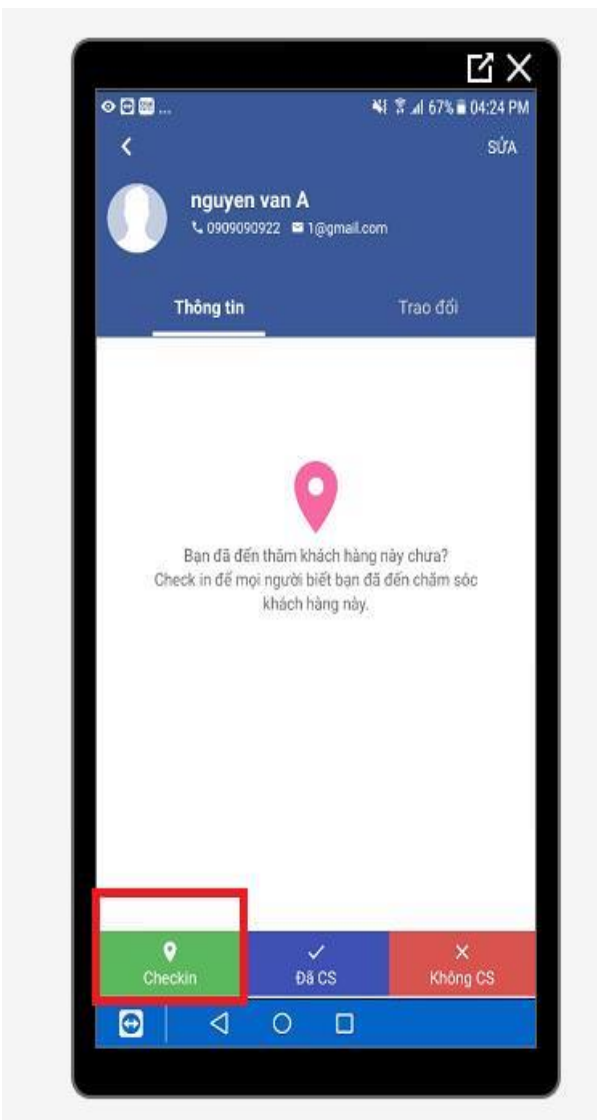
Bước 3: Bạn nhấn vào hôm nay để xem danh sách khách hàng hôm nay bạn cần chăm sóc là ai?



Bước 4: Nhấn vào khách hàng mà bạn chăm sóc, sau đó thực hiện các thao tác sau:

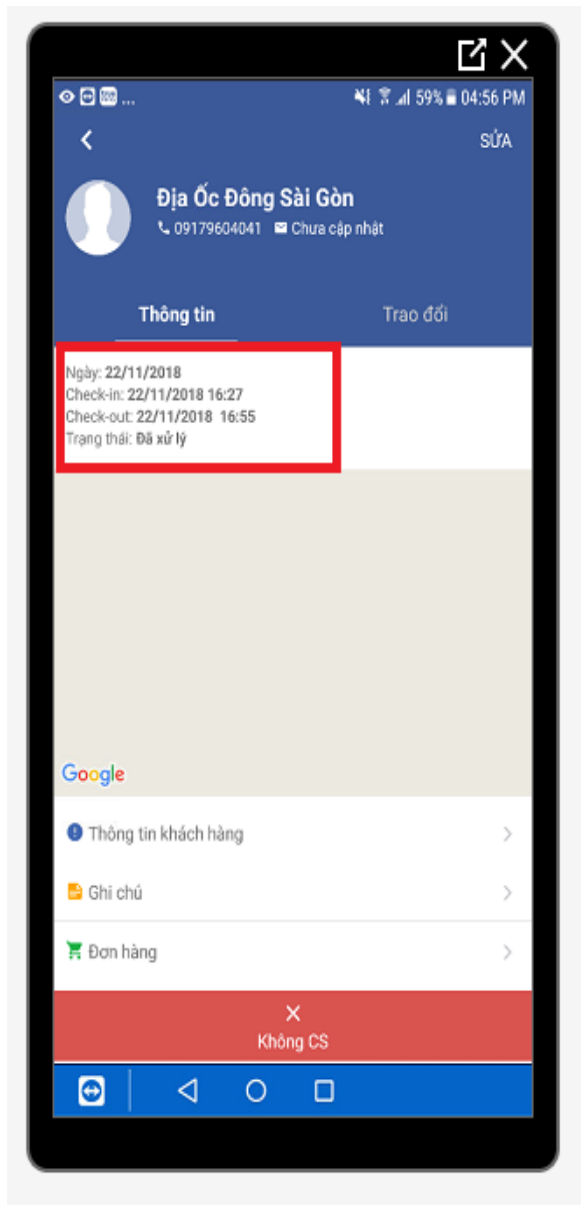
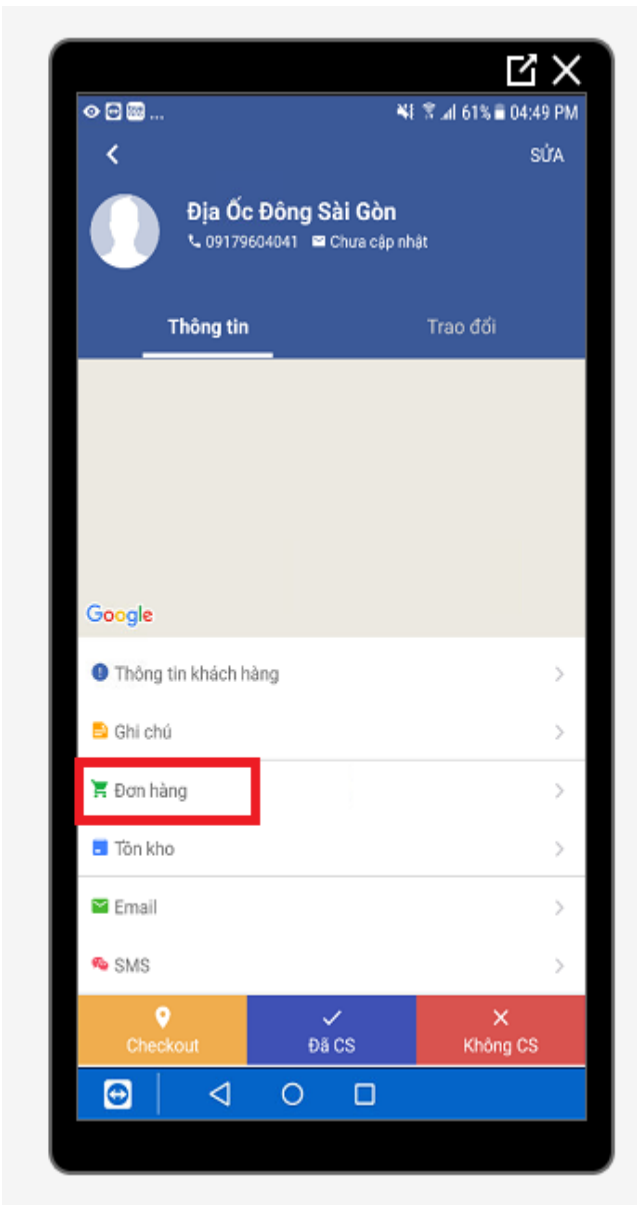
Check in: xác định vị trí bạn đang đứng.

Sắp xếp hàng hóa và chụp hình gửi lên trên khách hàng, tình trạng bán hàng tại cửa hàng (nếu có)



Tạo đơn hàng nếu khách hàng phát sinh mua hàng ngay lúc đó (Nếu có)

Check out: để biết là bạn đã chăm sóc xong khách hàng



Xem báo cáo, thống kê như thế nào?

Không chỉ giúp bạn tránh tình trạng bỏ rơi khách mà còn hỗ trợ lên báo cáo, thống kê. Để sử dụng tính năng này bạn thực hiện các bước sau:

Bước 1: Bạn vào lịch chăm sóc chọn đúng lịch chăm sóc bạn cần xem thống kê.

Lịch chăm sóc									
Chi tiết lịch chăm sóc									
Thống kê									
+ Thêm									
Tìm theo mã lịch chăm sóc									
Tìm theo tên lịch chăm sóc									
Chọn người phụ trách									
Từ 1 - 8 của 8									
Đi đến trang 1									
Download									
#	Mã lịch chăm sóc	Tên lịch chăm sóc	Người phụ trách	Hôm nay	Hoàn thành	Tổng số khách	Doanh số	Trạng thái	Thao tác
1	RG0088	CSKH tuyến 12-Tháng 11/2018	Trần Thị Ái Hiệp	2	50 %	2	0	Dừng chăm sóc	
2	RG0087	CSKH tuyến 12-Tháng 11/2018	Trần Thị Ái Hiệp	0	0 %	2	0	Chăm sóc lại	

Bước 2: Xem báo cáo, thống kê: Bạn nhấn vào mã lịch chăm sóc.

- Xem được thông kê lịch chăm sóc của toàn bộ công ty

- Kết quả làm việc trên từng tuyến:

+ Mỗi tuyến có bao nhiêu khách hàng

+ Bao nhiêu kh được chăm sóc

+ Bao nhiêu KH có đơn hàng / BN khách hàng không

=> Đánh giá mức độ chăm chỉ làm việc của từng nhân viên, hiệu quả của từng tuyến bán hàng

Xem theo từng thời gian Tuần / Tháng / Năm

Lịch chăm sóc												
Chi tiết lịch chăm sóc												
Thống kê												
CSKH tuyến 12-Tháng 11/...												
Tìm kiếm theo tên KH												
Tất cả												
Chọn người phụ trách												
Hôm qua												
Hôm nay												
Ngày mai												
Tuần này												
Tuần trước												
Tháng này												
Tháng trước												
Thời gian khác												
Từ 1 - 2 của 2												
Đi đến trang 1												
Download												
#	Mã KH	Tên khách hàng	SĐT Liên hệ chính	Người thực hiện	Ngày	Lần CS	Trạng thái	Check in	Check out	Tồn kho	Đơn hàng	Doanh số
1	KH5924	nguyen van A	0909090922	Trần Thị Ái Hiệp	22/11/2018	1	Check-in	22/11/2018 16:25	Chưa check in	0	0	0
2	KH5906	Địa Ốc Đông Sài Gòn	09179604041	Trần Thị Ái Hiệp	22/11/2018	1	Đã CS	22/11/2018 16:27	22/11/2018 16:55	0	0	0

Cuối cùng, bộ phận nhân viên sales 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:

Doanh nghiệp cung cấp vật liệu xây dựng thì sản phẩm thường là dựa trên nhu cầu của khách hàng do đó khách hàng thường đánh giá qua chất lượng và sản phẩm đem lại cho khách hàng nên việc 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 nhân viên tư vấn ra sao bao nhiêu khách sau khi khách hàng mua và giới thiệu bạn bè người thân bên doanh nghiệp của mình.

- 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 phòng 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.

The screenshot shows the GETFLY dashboard with the KPI (F7) menu highlighted. The menu includes options like Khách hàng (F7), Nhân viên, Phòng ban, Sản phẩm, Công việc, Optim Form, and Thống kê Affiliate. Below the menu, there is a table with columns: Tủy chỉ, #, Logo, Nhóm Khách hàng, and a list of customer records.

Tủy chỉ	#	Logo	Nhóm Khách hàng	
1			Nhóm khách hàng lẻ	vũ tuyết
2			KH doanh nghiệp	TÍN DŨNG
3			KH doanh nghiệp	THUY DIEP THÁI BÌNH

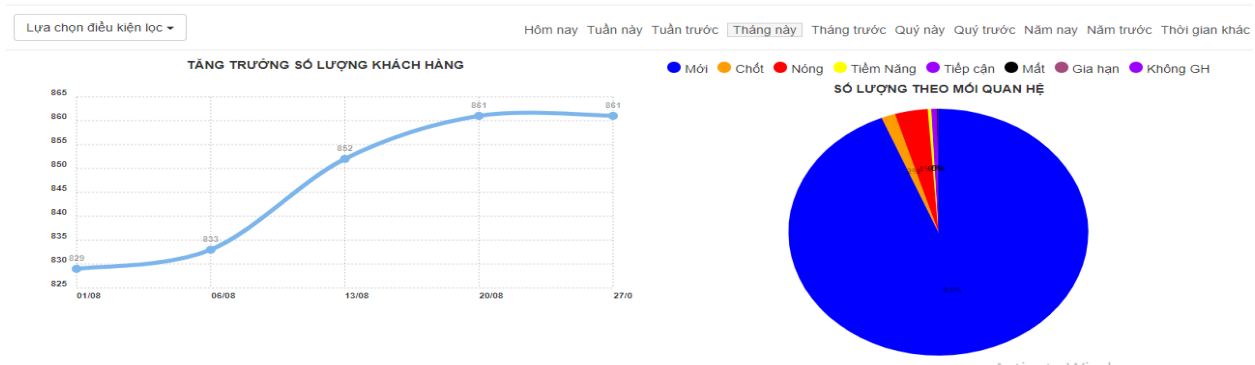
Below the table, there is a detailed view of a customer record with columns: Liên hệ, Địa chỉ, Điện thoại, Mã KH, and Email.

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 mối quan hệ: theo dõi được số lượng khách hàng theo mối 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%) KH cũ giới thiệu: 3 (9%) FB-GetFly CRM: 3 (9%) zalo: 2 (6%) facebook: 1 (3%) https://www.facebook.com: 1 (3%) Hội thảo ITC ngày 7-8: 1 (3%) Hot line: 1 (3%)	Email: 12 Tin nhắn: 0 Cuộc gọi: 0 Công việc: 15 Trao đổi: 26	THEO DỰ ÁN Công việc: 18 Giao hàng + nghiệm thu: 1 THEO LOẠI CÔNG VIỆC Công việc: 8 Gọi điện: 7 Hẹn gặp: 5 Email: 0 Ấn trả: 0 Kì niệm: 1	Đơn hàng: 34 Hợp đồng: 1 Xuất kho: 4 Nhập kho: 0 TỶ LỆ SỐ ĐH / SỐ KH MUA HÀNG 1.55 TẦN SUẤT MUA HÀNG Một lần: 19 Nhiều lần: 3 THEO HỢP ĐỒNG Tái ký: 0 Đã hết hạn: 1	Không có nguồn: 322,600,000 (57%) KH cũ giới thiệu: 181,799,990 (32%) Hội thảo ITC ngày 7-8: 51,600,000 (9%) https://www.facebook.com: 1,950,000 (0%) zalo: 100,000 (0%)			

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: GETFLY, Khách hàng (F2), Bán hàng (F4), CSKH, and KPI (F7). The KPI (F7) tab is selected and highlighted with a red circle. Below the navigation, there is a search bar and a dropdown menu for 'Bộ lọc của tôi'. A sidebar menu is open, showing a list of options: Khách hàng (F7), Nhân viên (highlighted with a red box), Phòng ban, Sản phẩm, Công việc, Optim Form, and Thống kê Affiliate. The main content area displays a table with columns: Tùy chỉ, #, Logo, Nhóm Khách hàng, and Liên hệ. The table has two rows of data.

Tùy chỉ	#	Logo	Nhóm Khách hàng	Liên hệ	Địa chỉ
	1			0	TDP Quyền Thương, 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.

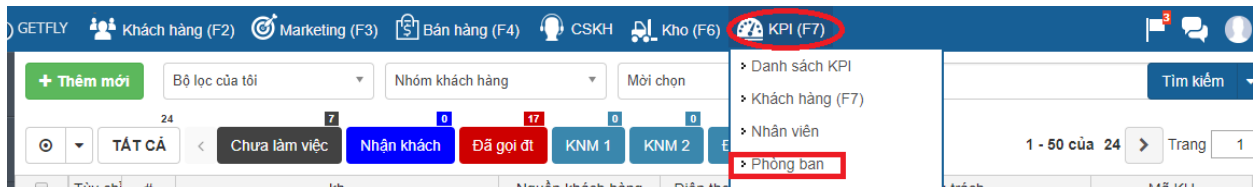
Thống kê số lượng khách hàng được chăm sóc trong 1 khoảng thời gian nhất định, đánh giá được hiệu suất làm việc của nhân viên để có sự điều chỉnh hợp lý.

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									
#	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 - Dừng lẻ	15/08/2018	Đã duyệt	5,800,000	5,800,000	5,800,000	0	0	Nguyễn Sơn Thọ
4	DH1367 - Dừng lẻ	13/08/2018	Đã duyệt	460,000	460,000	460,000	0	0	Nguyễn Sơn Thọ
5	DH1366 - Dừng lẻ	13/08/2018	Đã duyệt	460,000	460,000	0	460,000	0	Nguyễn Sơn Thọ
6	DH1365 - Dừng lẻ	13/08/2018	Đã duyệt	460,000	460,000	0	460,000	0	Nguyễn Sơn Thọ
7	DH1364 - Dừng lẻ	13/08/2018	Đã duyệt	460,000	460,000	0	460,000	0	Nguyễn Sơn Thọ
8	DH1362 - KH sỉ - Dừng	13/08/2018	Đã duyệt	555,000	555,000	300,000	255,000	0	Nguyễn Sơn Thọ
9	DH1361 - Dừng lẻ	13/08/2018	Đã duyệt	920,000	710,000	710,000	0	0	Nguyễn Sơn Thọ
10	DH1360 - KH sỉ - Dừng	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 phạt cho nhân viên.

Thông 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.

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: KH được đưa vào một chiến dịch

Với điều kiện

Chiến dịch: IN

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

	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 Lưu

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

Với điều kiện

[+ Thêm điều kiện](#)

Người gửi (*) Người tạo cơ hội

- Chúc mừng sinh nhật

Nếu

Theo hành động: Theo thời gian

Theo tháng: Ngày hàng tháng

Theo tuần: T2 T3 T4 T5 T6 T7 CN Cả tuần

Thời gian: / / 00:00

Sự kiện: Sinh nhật khách hàng

Khách hàng:

- {{creator_name}} : Tên người tạo khách hàng
- {{creator_signature}} : Chữ ký của người tạo khách hàng
- {{customer_id}} : ID của khách hàng trên GETFLY
- {{name}} : Tên khách hàng
- {{c_name}} : Tên người liên hệ
- {{address}} : Địa chỉ khách hàng
- {{code}} : Mã khách hàng
- {{phone}} : Số điện thoại khách hàng
- {{email}} : Email
- {{district_id}} : ID Quận/ Huyện
- {{province_id}} : ID Tỉnh/TP
- {{country_id}} : ID Quốc gia
- {{manager_id}} : ID người phụ trách khách hàng
- {{manager_email}} : Email người phụ trách khách hàng
- {{manager_name}} : Người phụ trách khách hàng
- {{manager_phone}} : Số điện thoại người phụ trách
- {{relation_id}} : Relation ID
- {{relation_name}} : Mối quan hệ
- {{publisher_code}} : Mã tiếp thị liên kết

Thì

	Gửi SMS	Run on time: Ngày 0 07:00	✕
--	---------	---------------------------------	---

Gửi SMS Lưu

Đời: 0 ngày từ lúc bắt đầu và thực hiện Chính xác lúc Theo giờ 07:00

Với điều kiện

[+ Thêm điều kiện](#)

Brand name: thứ

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 (*) chúc {{name}} sinh nhật vui vẻ bên gia đình

Một vài automation đặc thù của doanh nghiệp cung cấp vật liệu xây dựng.

+ Gửi SMS ngay lập tức khi tạo đơn hàng -> cảm ơn khách hàng đã chọn công ty mình.

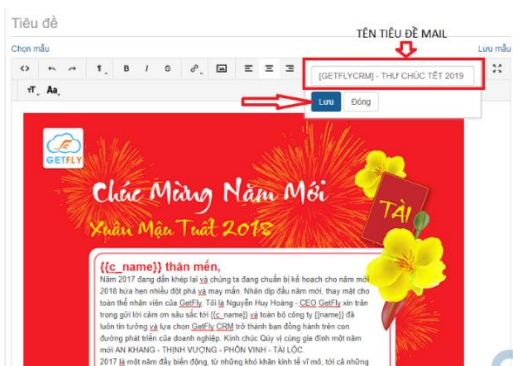
6. Câu hỏi thường gặp

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?

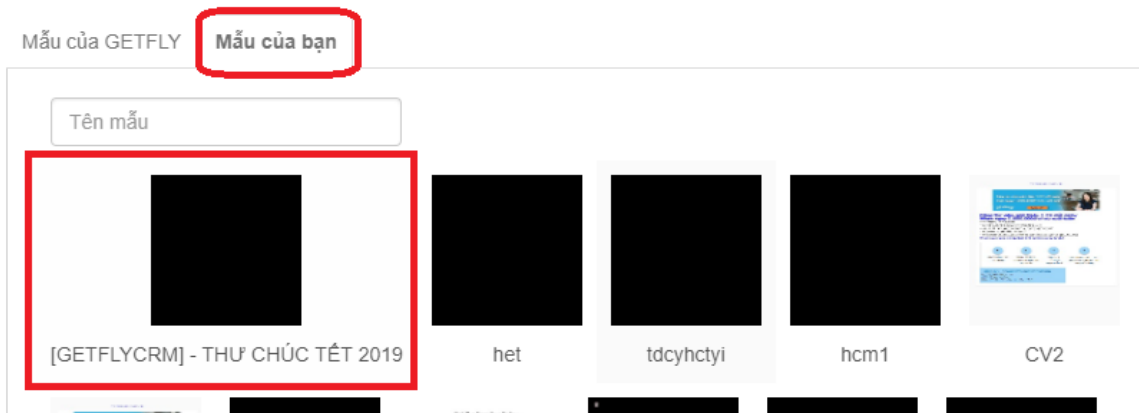
Getfly hỗ trợ tính năng sms, email bạn có thể tạo mẫu:

Truy cập vào email: Thiết kê những mẫu mail chuẩn



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

<p>NGƯỜI GỬI</p> <input type="text" value="Trần Thị Ái Hiệp"/> <p><input checked="" type="radio"/> Email cá nhân <input type="radio"/> Email hệ thống</p> <input type="text"/> <p>NGƯỜI NHẬN</p>	<p>Tiêu đề</p> <input type="text" value="Chọn mẫu"/> <p>< > ↶ ↷ T B / S </p> <p>TT Aa</p>
--	---



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.

7. Tổng Kết

Đề 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/>.