

TÀI LIỆU NGÀNH STUDIO ÁO CƯỚI

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 studio áo cưới 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 studio. Một số khó khăn thường gặp nhất đó là:

1. Khó khăn

- Không quản lý được data khách hàng: Thông thường tại mỗi studio thì mỗi nhân viên quản lý 1 file excel hoặc sổ tay nên dẫn đến thông tin khách hàng khác nhau và khó khăn trong việc quản lý và sai sót trong việc tổng hợp dữ liệu thông tin khách hàng, khi nhân viên nghỉ việc thì cũng mang theo data khách hàng theo dẫn đến mất data khách hàng.

- Không chỉ khó khăn ở quản lý data bằng sổ mà một khó khăn cũng không hề nhỏ đó là không nắm bắt được nhân viên tư vấn của mình đã tư vấn cho Khách hàng như thế, nhu cầu thực tế của khách hàng là gì, thời gian cưới của khách hàng là khi nào, khi nào thì khách hàng có thể bắt đầu chụp ảnh cưới,....

- Không nắm được lịch trình chụp ảnh cho khách hàng của thợ chụp hình, Khó khăn trong việc thống kê hôm nay, tuần này, tháng này,... có bao nhiêu khách hàng chụp ảnh cưới, khi khách hàng cần book lịch chụp thì lại tốn nhiều thời gian cho việc kiểm tra ngày còn trống lịch của thợ chụp,....

- Không có công cụ chăm sóc khách hàng trong trước và sau khi đã sử dụng dịch vụ của studio, không có công cụ chúc mừng sinh nhật khách hàng, chúc mừng kỷ niệm ngày cưới của khách hàng.

2. Giải pháp

Với công cụ Getfly CRM chúng tôi sẽ giúp bạn giải quyết các vấn đề nêu trên, giúp bạn quản lý studio 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 phân thất thoát khách hàng, hạn chế được trình trạng nhân viên tư vấn 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 kết thúc cuộc gọi 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....

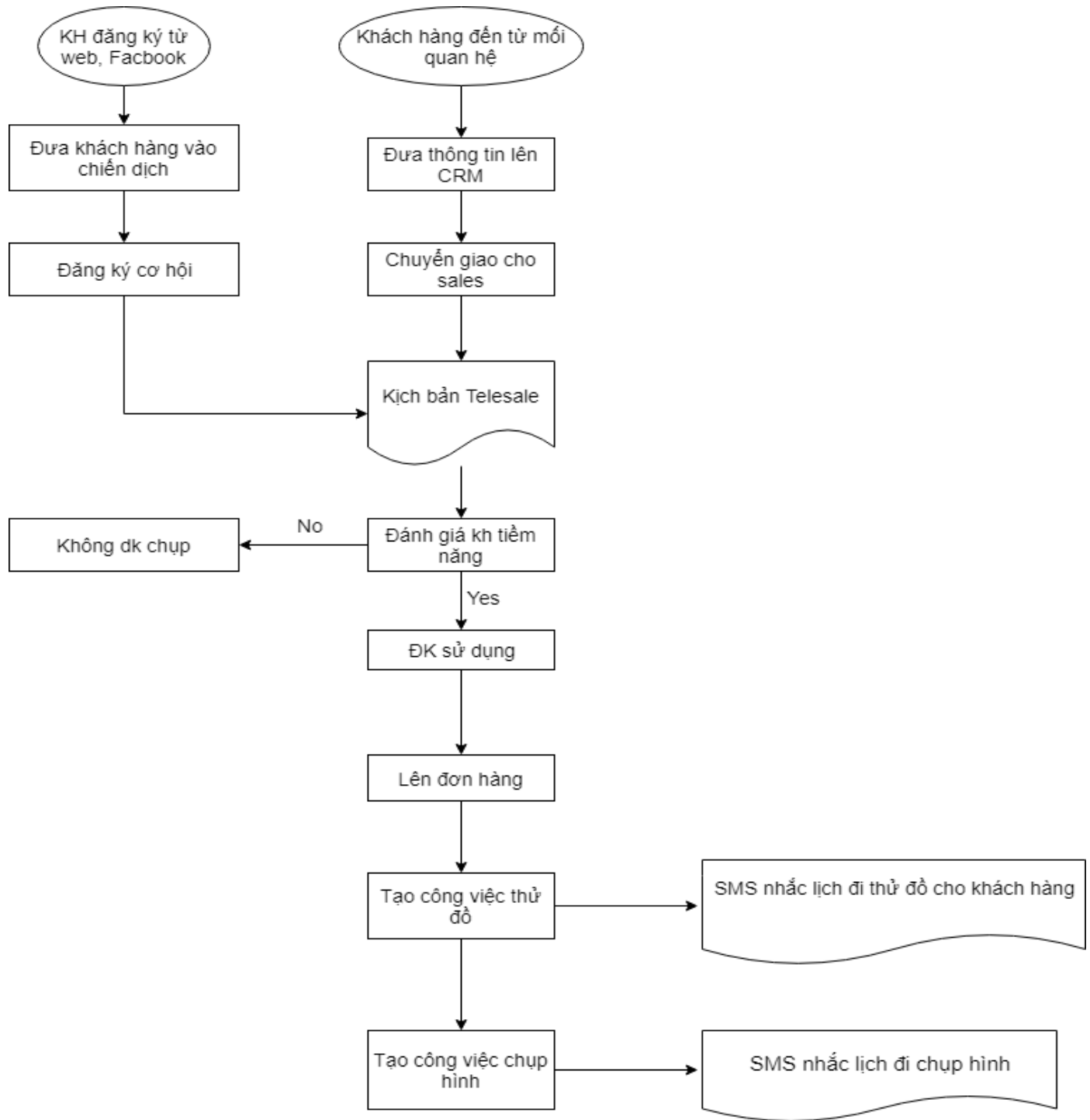
- Công cụ lịch hẹn trên phần mềm sẽ giúp cho các bạn nhân viên tư vấn dễ dàng theo công việc của mình, tránh quên lịch với khách, bộ phận quản lý cũng quản lý được lịch làm việc của nhân viên (tránh ra ngoài trốn việc) và giúp khách hàng tránh quên lịch hẹn đi đến studio để thử đồ, ngày đến chụp hình (dùng phần automation nhắc lịch) và bàn giao hình cho khách hàng sau khi làm xong.

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

Quy trình làm việc

Khách hàng đến chủ yếu từ 2 nguồn chính: Khách hàng đến từ chạy quảng cáo thông qua bộ phận marketing, khách hàng đến từ các mối quan hệ.

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 studio, 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 studio áo cưới tôi chia sẻ mối quan hệ các studio hay dùng như sau:

Mới -> Tiếp cận ->Tiềm năng-> Nóng -> Sai đối tượng- > Đăng ký->Thủ đồ -> Đi chụp hình-> Trả hình -> 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.
- **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.
- **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%.
- **Sai đối tượng:** Nhầm số hoặc khách hàng không có nhu cầu.
- **Đăng ký:** là khi khách hàng đồng ý mua sản phẩm theo như bạn tư vấn và lên đơn hàng ghi nhận doanh số cho mình.
- **Thủ đồ:** Tại đây nhân viên sale phụ trách khách hẹn được khách hàng lịch cụ thể để đến studio thủ đồ chuẩn bị để chụp.
- **Đi chụp hình:** Sau khi thủ đồ xong xác nhận ngày đi chụp hình thì nhân viên phụ trách chuyển vào trạng thái này để gửi tin nhắn nhắc lịch đi chụp.
- **Trả hình:** Sau khi chụp hình xong khách hàng chọn hình và chỉnh sửa gửi lại cho khách hàng.
- **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 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 liên 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 studio. 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 studio áo cưới tôi chia sẻ các nhóm khách hàng thường hay dùng là theo loại hình sản phẩm kinh doanh.

Thường theo dịch vụ cung cấp: makeup, ngoại cảnh, phim trường, thuê đồ cưới...

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

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.

Đôi studio áo cưới tôi chia sẻ các nguồn khách hàng cơ bản mà các studio hay dùng như sau:

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

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 Đang sử dụng Đã xóa

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			

Thêm mới

Nguồn khách hàng

Mã nguồn khách hàng

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

a) Bộ phận marketing

Bộ phận marketing thuộc studio thường sẽ làm chuyển khách hàng đăng ký từ website cho nhân viên tư vấn hoặc tạo các bài viết trên fanpage quảng bá gói chụp hình của studio 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 studio)

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.

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

+ Thêm mới Bộ lọc của tôi Nhóm khách hàng Mời chọn Tìm kiếm Upload KH

50 504 138 1 4 106 19 5

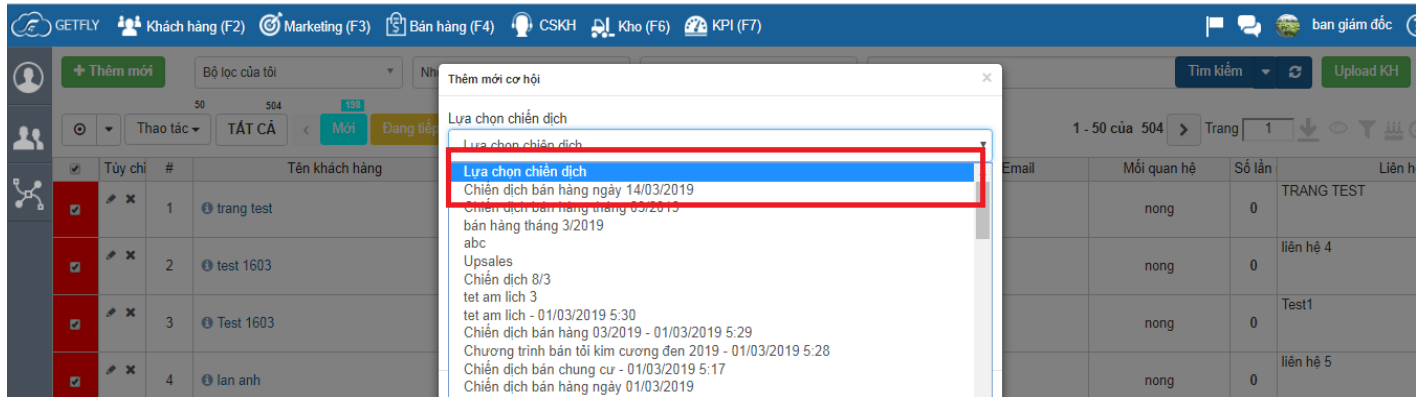
Thao tác TẤT CẢ Mới Đang tiếp cận Tiềm năng nong Đã chốt HĐ lấy hàng Khách hàng cũ Đã r

Tùy Gởi Email Gởi SMS Tạo cơ hội Tạo công việc Nhóm khách hàng Người phụ trách Người xem

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

1 - 50 của 504 Trang 1

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 bán hàng tháng 01/2019

Tên optin form

Mô tả

1 BẠN CẦN LẤY THÔNG TIN GÌ?

2 THIẾT LẬP

3 MÃ NHỮNG

4 NĂNG CAO

Các thông tin cần lấy:

#	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

Optin form của bạn sẽ hiển thị như sau:

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) 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

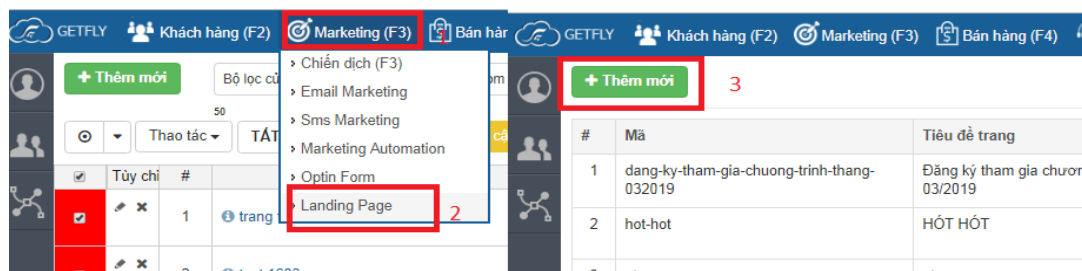
Lựa chọn chiến dịch

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

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.

Tùy chỉ	#	Tên KH	Điện thoại
	1	DINH KÝ	0906737075
	2	oder	0789808009

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

(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](#) 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/ 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 (*)

Text Input

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:

Đôi với bộ phận nhân viên tư vấn:

#key của studio thường là:

#key hẹn gặp

- Nhu cầu của khách hàng đi chụp ở đâu.
- Thời gian đi chụp khi nào.

- Chọn địa điểm ở đâu.
- Kinh phí là bao nhiêu.

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

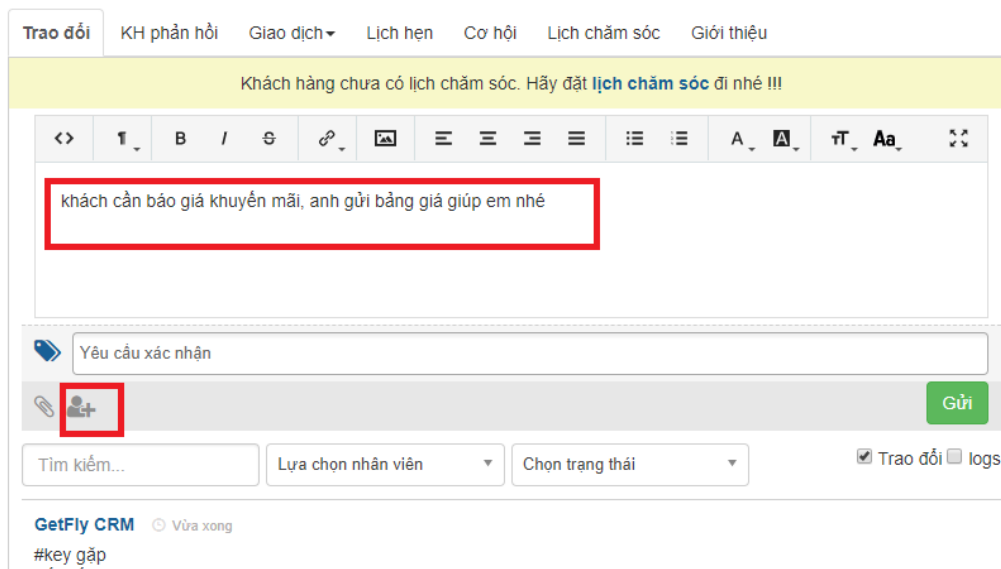
Mỗi lần note báo cáo ghi rõ ý kiến khách hàng: Hỏi lòng hay không? Góp ý cho sản phẩm cũng như studio? Tình trạng sản phẩm?

The screenshot shows the Getfly CRM interface. At the top, the user 'BUI THI THAI' is logged in. The main area displays a task assignment for 'KH phản hồi' (Customer Feedback) with a status of 'Trao đổi' (Exchange). The task details include a note from 'Getfly CRM' with the following content: '#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 lap, ko đở dữ liệu vào dc'. The interface also shows a sidebar with user information and a top navigation bar with various menu items.

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.

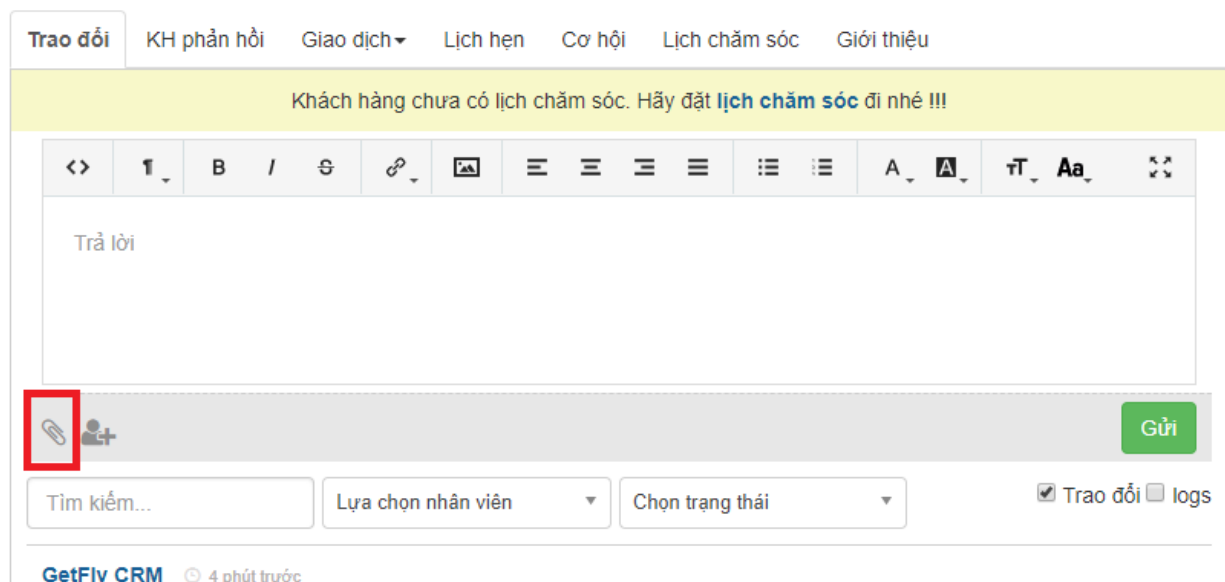
The screenshot shows the Getfly CRM interface for user 'ÔNG PHẠM NHẬT VƯỢNG'. The main area displays a task assignment for 'Đã Tư Vấn' (Already Consulted) with a status of 'Trao đổi' (Exchange). The task details include a note from 'ban giám đốc' (Management Board) with the following content: '#key hẹn gặp - Nhu cầu của khách hàng đi chụp ở đâu'. The interface also shows a sidebar with user information and a top navigation bar with various menu items.

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 chat window in a CRM system. At the top, there are navigation tabs: "Trao đổi", "KH phản hồi", "Giao dịch", "Lịch hẹn", "Cơ hội", "Lịch chăm sóc", and "Giới thiệu". Below the tabs is a yellow banner with the text: "Khách hàng chưa có lịch chăm sóc. Hãy đặt **lịch chăm sóc** đi nhé !!!". The main chat area contains a text input field with the message: "khách cần báo giá khuyến mãi, anh gửi bảng giá giúp em nhé", which is highlighted with a red rectangular box. Below the text input is a "Yêu cầu xác nhận" (Request confirmation) field. At the bottom of the chat area, there is a toolbar with a red box around the "Add user" icon (a person with a plus sign). To the right of the toolbar is a green "Gửi" (Send) button. Below the chat area, there are search and filter options: "Tìm kiếm...", "Lựa chọn nhân viên", and "Chọn trạng thái". At the bottom left, there is a "GetFly CRM" logo and a status indicator "Vừa xong" (Just finished) with a "#key gặp" tag.

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.



The screenshot shows a chat window in a CRM system, similar to the one above. It features the same navigation tabs and yellow banner. The main chat area contains a text input field with the placeholder text "Trả lời" (Reply). Below the text input is a toolbar with a red box around the "Attach file" icon (a paperclip). To the right of the toolbar is a green "Gửi" (Send) button. Below the chat area, there are search and filter options: "Tìm kiếm...", "Lựa chọn nhân viên", and "Chọn trạng thái". At the bottom left, there is a "GetFly CRM" logo and a status indicator "4 phút trước" (4 minutes ago).

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 **lich hẹn**, tạo lịch làm việc với khách hàng.

Tên công việc [LICHHEN] - Ai Hiệp/ chi Hoa 14h ngày 08/01/2019 **Tên công việc**

Chọn dự án Công việc **Loại công việc Hẹn gặp** Mã công việc Khố 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 **Chọn 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

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)

Thêm mới Bộ lọc của tôi Nhóm khách hàng Mời chọn Tìm kiếm **Tìm kiếm**

389 197 0 1 9 1

TẤT CẢ < Mới Mất Tiềm năng Đã tiếp cận 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	Chi Na		Khách Lễ	*****743	Test đầu vào
	2	qdsdfbvm,	Live Chat, Facebook Ads, Google Ads		*****998	Test đầu vào
					*****456	

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

CHỊ NA x

GetFly CRM Người phụ trách 1 Liên hệ lần cuối 0 Tương tác 0 Giá trị

MỐI QUAN HỆ Test đầu vào

ĐỘ HOÀN THIÊN HỒ SƠ 57%

LIÊN HỆ Chị Na 090909743

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG
 Họ và tên: Chị Na
 Ngày sinh:
 Nguồn khách hàng:
 Nhóm khách hàng: Khách I à

1 KH phản hồi

2

Giao dịch

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

Trở lời

Giữ

Tìm kiếm... Chon trạng thái Trao đổi logs

NGƯỜI XEM Thay đổi?

Nguồn: Chưa cập nhật
 Người tạo: GetFly CRM
 Ngày tạo: 15/02/2019 15:36
 Đã mua: 0 lần
 Lần mua gần nhất:

Sau đó chọn tạo báo giá

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

CHỊ NA x

GetFly CRM Người phụ trách 1 Liên hệ lần cuối 0 Tương tác 0 Giá trị

MỐI QUAN HỆ Test đầu vào

ĐỘ HOÀN THIÊN HỒ SƠ 57%

LIÊN HỆ

1 KH phản hồi

2

Giao dịch

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				

NGƯỜI XEM Thay đổi?

Nguồn: Chưa cập nhật
 Người tạo: GetFly CRM
 Ngày tạo: 15/02/2019 15:36
 Đã mua: 0 lần
 Lần mua gần nhất:

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

CHỊ NA x

Tạo mới Báo giá

Danh sách Tạo mới

Bạn cần hướng dẫn?

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Tên khách hàng (*) Chị Na Mã báo giá Người thực hiện (*) GetFly CRM

Địa chỉ Ngày (*) 16/02/2019 Lần báo giá: 1

Người liên hệ Chị 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

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 a list of options: '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

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	Địa điểm
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<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 đực + 1 hệ nhập công nghệ		Cái	1	10,000,000	0	10,000,000	<input type="button" value="✕"/>

[\(+\)](#) Thêm sản phẩm Chiết khấu sau thuế

Chiết khấu

Số tiền

Thuế VAT

Số tiền thuế

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**.

HOA

MỚI QUAN HỆ

mới

ĐỘ HOÀN THIỆN HỒ SƠ

59%

LIÊN HỆ

hoa

0987809876

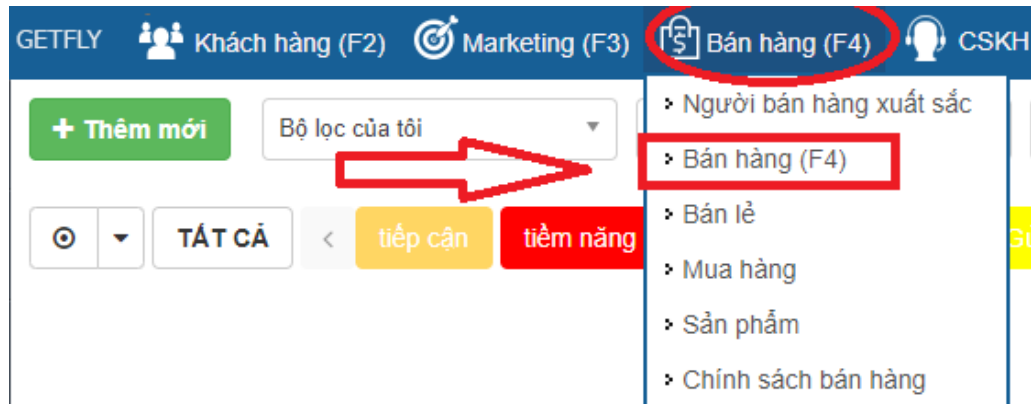
Trao đổi KH phản hồi **Giao dịch** Lịch hẹn Cơ hội Lịch

chăm sóc. Hãy đ

Thống kê Công nợ Điểm thưởng Đơn hàng Sản phẩm Hợp đồng Email SMS

Trả lời

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
Nguyễn Cúc Hoa

Tên khách hàng: Nguyễn Cúc Hoa | Điện thoại: 0834567890 | Ngày đặt hàng: 08/01/2019

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

Mã DH (*) | Mã DH | Phương thức thanh toán: Mời chọn | Nguồn đơn hàng: 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 | **ĐIỀU KHOẢN** | **THANH TOÁN**

Tổng điểm thưởng: 0 | Điểm hiện tại: | Điều khoản: 1 | Thời gian giao hàng: | Tổng: 800,000

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

Và sau khi các bạn nhân viên tư vấn chốt xong thì bước tiếp theo là đến thử đồ và đi chụp ảnh cưới nếu chụp ở studio thì tạo công việc cho bộ phận chụp hình còn nếu như là đi chụp ngoại cảnh thì phải chuẩn bị đồ và lên lịch trình đi chụp việc và giao cho bộ phận chuẩn bị phần này và sau khi chụp xong tạo công việc cho bộ phận chỉnh sửa ảnh cho khách hàng.

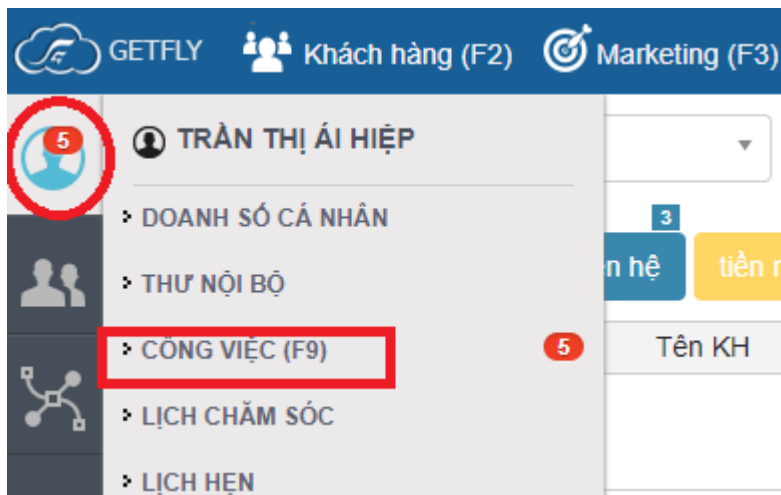
Việc đầu tiên bạn cần phải làm đó là tạo dự án dành cho chụp hình và việc này thường bộ phận quản lý của mình thực hiện việc này.

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.

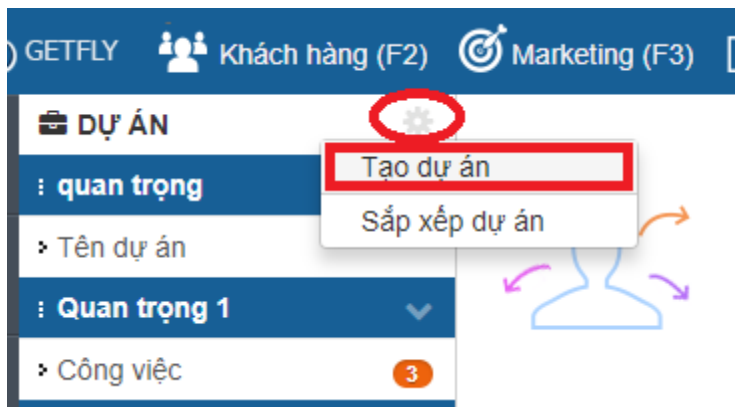
Mỗi một loại công việc khác nhau, tương ứng mỗi phòng ban thì các bạn tạo các dự án tương ứng để quản lý khoa học, cũng như hiệu quả hơn.

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 chụp hình 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:

Danh sách nhân viên có trong dự án:

Người phụ trách (*)

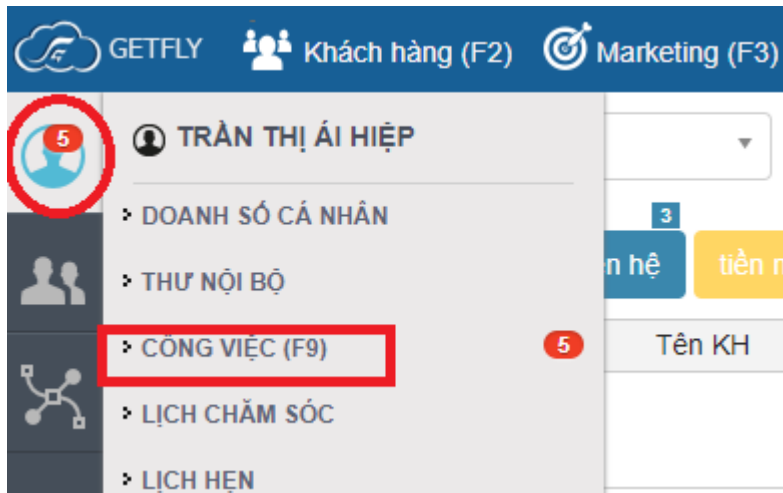
Bước 4: Nhấn **Cập nhật** để thêm mới dự án công việc.

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 Chụp hình cho khách hàng



Bước 3: Tạo công việc

Tên công việc

Chụp hình cho anh AN 9h00 ngày 20/06/2019

Chọn dự án: Chụp hình cho khách hàng

Loại công việc: Công việc

Mã công việc: []

Khối lượng công việc: 1

Thời gian thực hiện: 20/06/2019 09:00 → 23/06/2019 23:59

Nội dung

- Đồ cưới
- Thiết bị chiếu sáng

Tài liệu đính kèm: [Chọn file](#)

Người thực hiện: ban giám đốc

Người tham gia: []

Khách hàng liên quan: +

Đóng [Thêm](#)

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

KinhDoanh HN | Người phụ trách | 1 Liên hệ lần cuối | 3 Tương tác | 0 Giá trị

MỐI QUAN HỆ: Gia Hạn

ĐỘ HOÀN THIỆN HỒ SƠ: 50%

LIÊN HỆ: Phước Hải

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

TRAO ĐỔI | KH PHẢN HỒI | Giao dịch | **Lịch hẹn** | Cuộc hội | Lịch chăm sóc | Automation | Giới thiệu

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

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

+ Thêm công việc

NGƯỜI XEM: 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

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

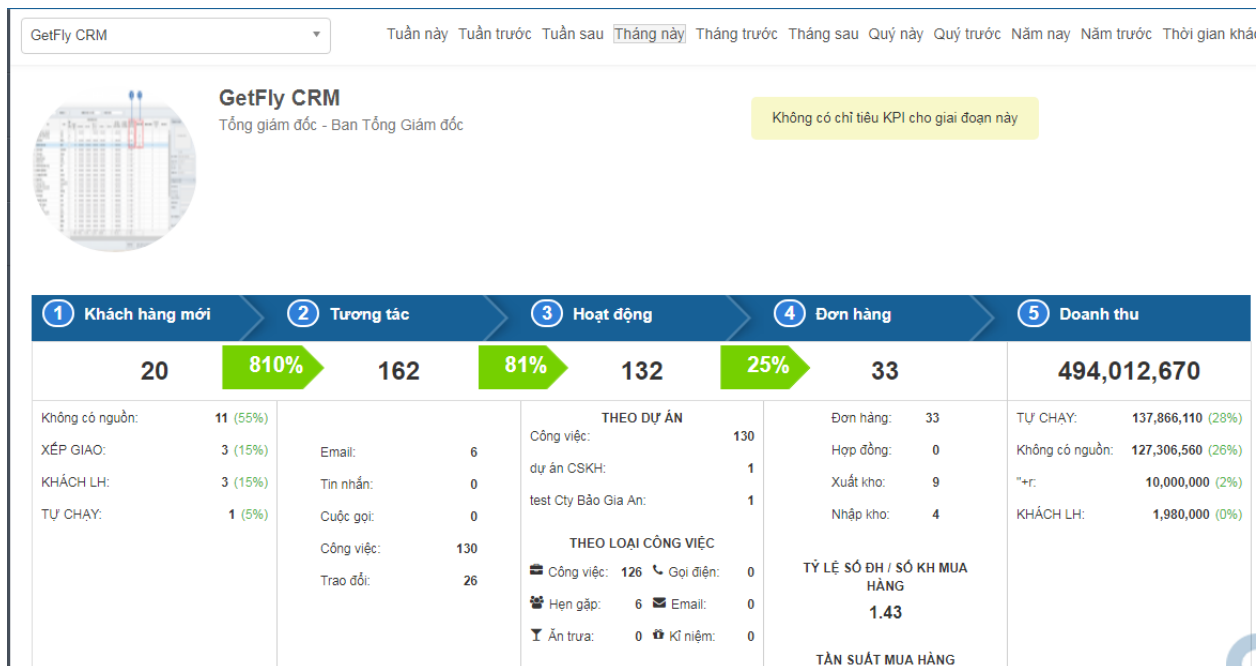
Khách hàng liên quan

Và sau đây là phần xem chỉ số KPI cá nhân.

Đây sẽ giúp cho nhân viên biết được về KPI của mình có đạt chỉ tiêu so với yêu cầu của công ty không? Tình hình làm việc trong tuần qua hoặc tháng qua như thế nào?

Bạn truy cập vào KPI > Nhân viên để theo dõi kết quả của từng nhân viên kinh doanh.

The screenshot shows a web browser at demo4.getflycrm.com/#/intro. The navigation bar includes tabs for GETFLY, Khách hàng (F2), Marketing (F3), Bán hàng (F4), CSKH, Kho (F6), and KPI (F7). The KPI (F7) tab is selected and highlighted with a red box and arrow. A dropdown menu is open under KPI (F7), listing various options. The 'Nhân viên' option is highlighted with a red box and arrow. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Quản lý doanh nghiệp của' and features two main sections: 'MARKETING' with a '+ Chiến dịch' button and 'SALES' with a '+ Thêm mới khách hàng' button.



Cuối cùng, bộ phận nhân viên tư vấn 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:

Studio thì sản phẩm thường là các gói 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 đi chụp hình về giới thiệu bạn bè người thân cho bên studio của mình.

- Vấn đề chụp ngoại cảnh chọn địa điểm, hẹn giờ và bộ phận makeup, bộ phận chụp hình cho khách hàng tới đâu ai phụ trách đã hoàn thành hay chưa và quá trình chụp hay xử lý ảnh có vấn đề gì hay không?

- 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 nhưng 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 a CRM interface with a top navigation bar containing 'Khách hàng (F2)', 'Bán hàng (F4)', 'CSKH', and 'KPI (F7)'. A dropdown menu for 'KPI (F7)' is open, listing categories like 'Khách hàng (F7)', 'Nhân viên', 'Phòng ban', 'Sản phẩm', 'Công việc', 'Optin Form', and 'Thống kê Affiliate'. Below the navigation is a table with columns: 'Tùy chỉ', '#', 'Logo', 'Nhóm Khách hàng', and 'vũ tuyết'. The table contains three rows of customer data.

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

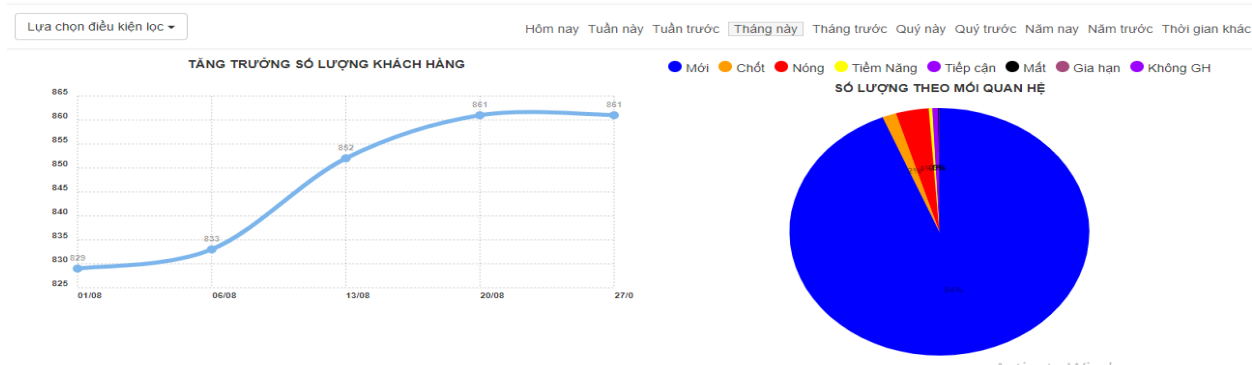
Below the table is a detailed view of a customer record with columns: 'Liên hệ', 'Địa chỉ', 'Điện thoại', 'Mã KH', and 'Email'. The data for the selected customer is:

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	TỶ LỆ SỐ ĐH / SỐ KH MUA HÀNG		zalo:	100,000 (0%)
https://www.facebook.com:	1 (3%)	Trao đổi:	26	📅 Hẹn gặp:	5	1.55			
Hội thảo ITC ngày 7-8:	1 (3%)			📞 Gọi điện:	7	TẦN SUẤT MUA HÀNG			
Hot line:	1 (3%)			📧 Email:	0	Một lần:	19	Nhiều lần:	3
				🕒 Ấn trưa:	0	THEO HỢP ĐỒNG			
				📅 Kỉ niệm:	1	Tái 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.



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.

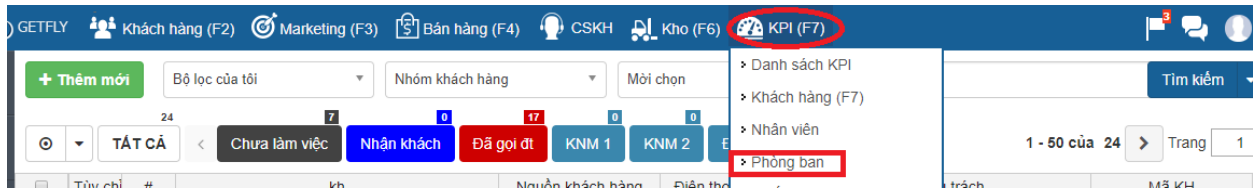
Thống kê số lượng khách hàng được chăm sóc trong 1 khoảng thời gian nhất định, đánh giá được hiệu suất làm việc của nhân viên để có sự điều chỉnh hợp lý.

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.

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.

Nếu

Theo hành động Theo thời gian

Hành động: Khi được đưa vào một chiến dịch

Với điều kiện:

- Chiến dịch: [Chọn]
- IN: [Chọn]
- Chiến dịch chạy sẵn trong tháng 12

+ 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
- {{c_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
- {{manager_email}}: Email người phụ trách khách hàng
- {{manager_name}}: Người phụ trách khách hàng
- {{manager_phone}}: Số điện thoại người phụ trách
- {{publisher_code}}: Mã tiếp thị liên kết
- {{introduce_code}}: Mã người giới thiệu
- {{cooperator_code}}: Mã công tác viên
- {{c_feedback_url}}: Hệ thống ghi nhận phản hồi khách hàng

Thì

Gửi tin nhắn cho nhân viên hoặc khách hàng

Run on time: Ngày 0 Ngày lập tức

Gửi SMS

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

Với điều kiện:

Brand name: [Mới 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 (*):

Cảm ơn {{name}} đã đăng ký. Bộ phận tư vấn sẽ liên hệ trong thời gian sớm nhất. Chúc {{name}} một ngày làm việc thật vui vẻ và thành công!

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: Tạo mới đơn hàng

Với điều kiện:

- Sản phẩm liên quan: [Chọn]
- IN: [Chọn]
- Kem dưỡng da Ponds đêm 50%
- Số lượng: [Số]

+ 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

Đơn: 27 ngày từ lúc bắt đầu và thực hiện

Chính xác lúc: [Chọn]

Theo giờ: 09:00

Với điều kiện:

Tên công việc (*):

Công việc: [Chọn]

Gọi điện: [Chọn]

Hen gặp: [Chọn]

Email: [Chọn]

Ấn trả: [Chọn]

Kỷ niệm: [Chọn]

Dự án (*): Công việc

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: [Chọn]
- IN: [Chọn]
- 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

Đợi 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

Đợi 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 ngành du học.

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

+ Gửi SMS trước 1 ngày trước chuẩn bị thử đồ cho khách hàng-> thông báo thời gian và địa điểm.

+ Gửi SMS trước khi đi chụp hình -> nhắc thời gian bắt đầu đi chụp hình.

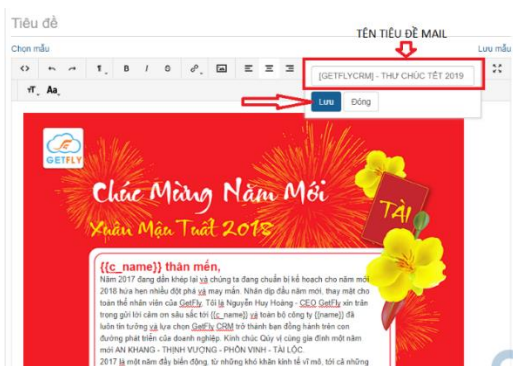
6. Câu hỏi thường gặp

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:

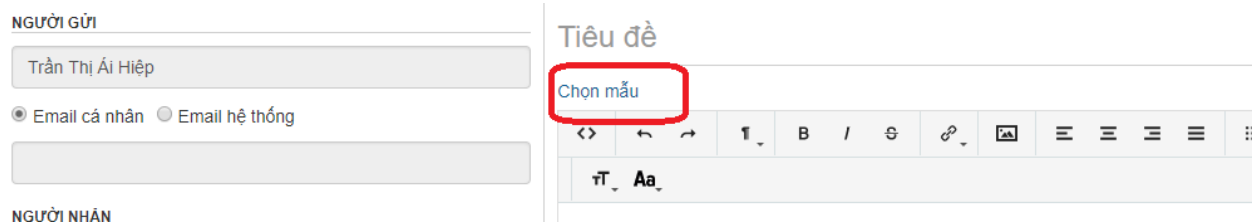
a. Tôi có thể tạo và gửi các sms hoặc email mẫu sẵn để gửi theo các dịp lễ tết được không và có khách hàng đặt biệt tới ngày sinh nhật nhắc nhân viên trước một ngày để chuẩn bị quà riêng gửi sms cho khách hàng có được không?

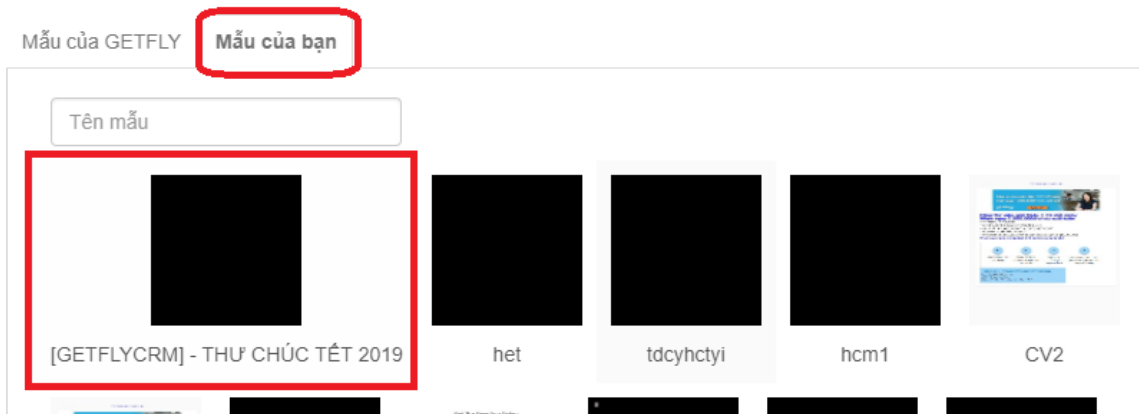
Getfly hỗ trợ tính năng sms, email bạn có thể tạo mẫu:

Truy cập vào email: Thiết kê những mẫu mail chuẩn



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





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 ngày đi thử áo cưới hay chụp hình gửi sms nhắc khách hàng được không?

Tính năng này Getfly hỗ trợ thông qua automation marketing.

Đầu tiên, thiết lập automation:

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}} : Uri hủy đăng ký nhận email từ hệ thống
- {{e_subscribe}} : Uri 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

Tính thời gian theo công việc

Trước Sau

Khi bắt đầu công việc Giờ Phút

Với điều kiện

+ Thêm điều kiện

Brand name

Người nhận (*)

(* Chỉ gửi sms cho người liên lạc chính)

Gửi cho tất cả liên hệ của khách hàng

Nội dung (*)

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

Con lại 27 Ký tự
1 SMS

Tiếp theo, phát sinh công việc lịch với tên công việc chưa từ khóa [chuphinh] (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.

7. 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.

Bản đầu tiên 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/>.