

TÀI LIỆU VỀ NGÀNH SPA

1. Đầu tiên phải nói đến hiện trạng Spa và thẩm mỹ viện như sau:

- Hiện tại thường quản lý qua excel hoặc google excel, tuy nhiên cái này có nhược điểm đó là khi số lượng khách hàng lớn thì file rất nặng và tải rất lâu; không tự động chăm sóc và liên hệ lại với khách hàng khó và thường chủ doanh nghiệp sẽ không biết hiện có bao nhiêu khách hàng tiềm năng.
- KHÔNG ĐÁNH GIÁ ĐƯỢC CHẤT LƯỢNG KH TIỀM NĂNG TỪ MARKETING: Khi bỏ tiền chạy marketing, quảng cáo mang về được bao nhiêu khách hàng và data có chất lượng không.
- KHÔNG QUẢN LÝ ĐƯỢC BỘ PHẬN TƯ VẤN có gọi điện theo đúng kịch bản hoặc xử lý từ chối như đã được đào tạo hay không
- KHÓ UPSALES các sản phẩm tiếp theo do không có công cụ ghi nhận lịch sử chăm sóc khách hàng, khách hàng này có vấn đề gì? đã sử dụng sản phẩm gì?
- Không check được khách hàng trùng nhau nên có khi 2 sales lại chăm sóc 1 khách hàng, hoặc khi khách hàng sử dụng dịch vụ rồi không biết chia hoa hồng cho ai.

2. Getfly hỗ trợ những vấn đề của doanh nghiệp:

Để giải quyết được vấn đề trên thì trên platform của Getfly crm có đầy đủ các công cụ để các bạn có thể dễ dàng quản lý được khách hàng cũng như là nhân viên trong công ty. Cụ thể như sau:

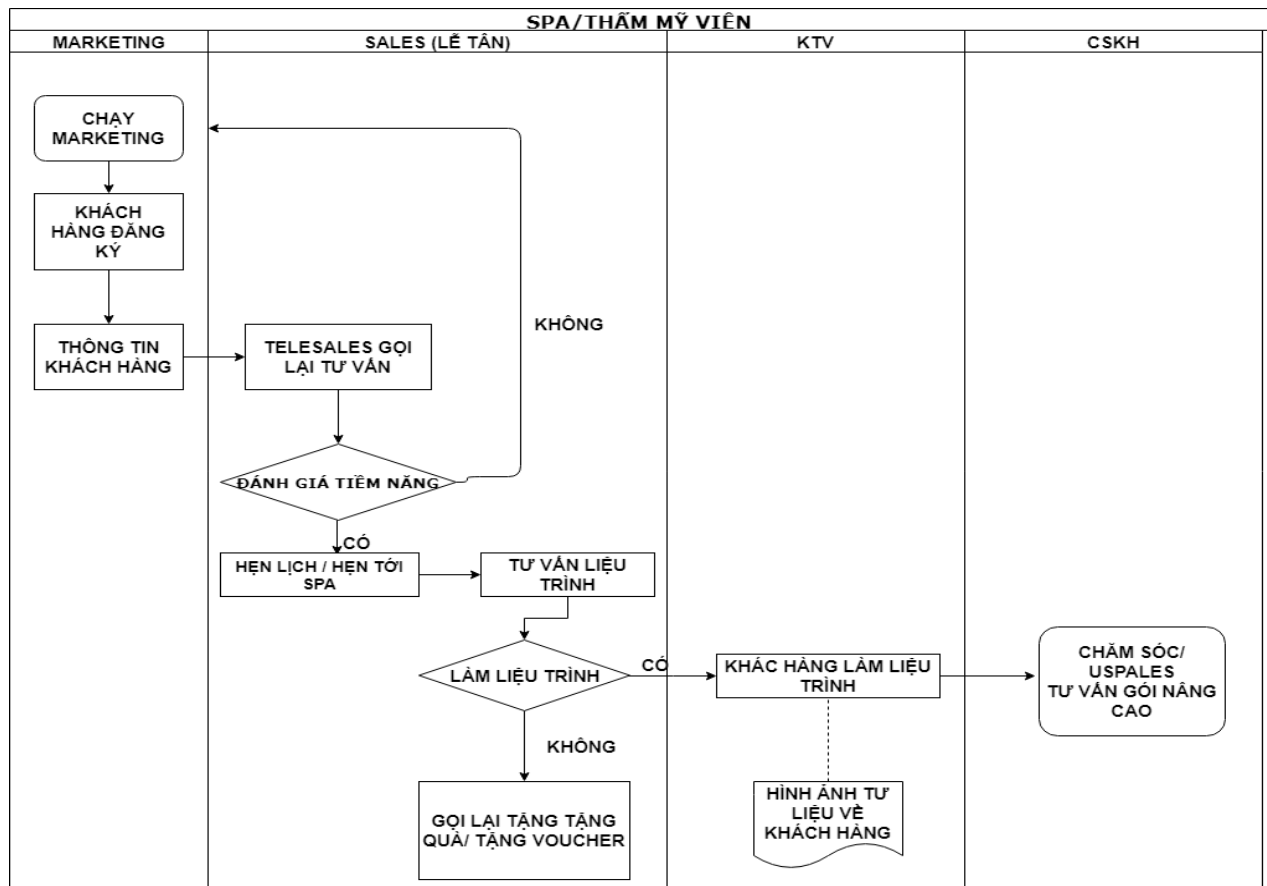
- Dữ liệu thông tin khách hàng sẽ được lưu tập trung một chỗ sẽ hạn chế đi phần thất thoát khách hàng, hạn chế được tình trạng sales nghĩ việc mang theo data công ty. Và giải quyết được tình trạng tranh dành khách hàng của nhân viên trong công ty. (bởi khi 1 kh đã đưa lên hệ thống thì nếu nhân viên khác nhập trùng lại thông tin này hệ thống sẽ thông báo là khách hàng đã có và người phụ trách là ai) và hỗ trợ thêm rất nhiều công cụ tìm kiếm nhanh.
- Phân chia khách hàng nhanh chóng và kịp thời => tránh mất khách sang cty khác, tăng được khả năng chốt sale (sau khi khách hàng tìm hiểu về các liệu trình để lại thông tin phân chia sales gọi lại tư vấn liên khả năng sử dụng rất cao).
- Công cụ lịch hẹn trên platform sẽ giúp cho các bạn kinh doanh dễ dàng theo công việc của mình, tránh quên lịch với khách, bộ phận quản lý cũng quản lý được lịch làm việc của nhân viên (tránh ra ngoài trốn việc) và giúp khách hàng tránh quên lịch hẹn với spa của mình (dùng phần automation nhắc lịch).
- Công cụ trao đổi : tại đây sẽ giúp cho các bạn nhân viên báo cáo ngay sau khi kết thúc cuộc gọi với kh một cách nhanh chóng, tránh mất thời gian trong việc báo cáo, ở đây ban quản lý cũng có thể theo dõi để biết được tình hình chăm sóc khách

hàng của nhân viên mà không cần giống như trước đây phải hỏi đi hỏi từng nhân viên, nhắc nhở các bạn liên hệ khách hàng.

- Đồng thời đây cũng là nơi sẽ ghi nhận lại toàn bộ quá trình lịch sử chăm sóc khách hàng để hỗ trợ cho nhân viên theo dõi sản phẩm khách hàng đã sử dụng, tạo ra các công cụ tự động nhắc nhở và hỗ trợ trong việc upsales sản phẩm liên quan.

- Cuối cùng là thông số KPI báo cáo tự động sẽ đưa ra số liệu cụ thể cho các bạn nhìn được thực tế về tình hình làm việc của nhân viên, đánh giá chất lượng nhân viên, đo lường tình hình phát triển công ty cho quý, tháng, năm và hỗ trợ cho việc lập kế hoạch kinh doanh trong 1 khoảng thời gian dài.

3. Quy trình làm việc với khách hàng bên SPA



3.1 MỐI QUAN HỆ là các bước anh/ chị tiếp cận khách hàng của mình đến giai đoạn nào.

Chúng ta phải chú ý đến những mối quan hệ hay gọi là bước làm việc với khách hàng giúp sales biết được mình làm việc với khách hàng tới đâu và các mối quan hệ của Spa là:

Chưa liên hệ-> Tiềm năng-> Chăm sóc dài hạn-> Sai đối tượng-> Trải nghiệm-> Chốt đơn-> upsale -> Mất.

- Chưa liên hệ khi khách hàng mới đổ thông tin cho bộ phận sales.

- **Tiềm năng** là sau khi chia cho nhân viên sales liên hệ tư vấn và đặt được lịch hẹn với khách hàng đến spa tư vấn or trải nghiệm dịch vụ.

- **Chăm sóc dài hạn** là sau khi chia cho nhân viên sales liên hệ tư vấn và không đặt được lịch hẹn với khách hàng đến spa tư vấn or trải nghiệm dịch vụ sau sẽ gửi mã khuyến mãi hay mời đến trải nghiệm dịch vụ.
- **Trải nghiệm** là khi khách hàng đến Spa và được tư vấn trực tiếp, trải nghiệm thử một vài dịch vụ của Spa.
- **Sai đối tượng** là khi sales or tư vấn viên gọi khách hàng báo không có nhu cầu hoặc nhầm số.
- **Chốt đơn hàng** là khi khách hàng đến spa hoặc thẩm mỹ viện, đội tư vấn trực tiếp sẽ tư vấn ok sẽ chọn liệu trình chăm sóc vào lên đơn hàng ghi nhận doanh số cho sales or tư vấn viên.
- **Upsale** là chăm sóc sau quá trình sử dụng liệu trình Remarketing với những khách hàng chưa sử dụng hoặc mới sử dụng thử (trạng thái chăm sóc dài hạn, trạng thái trải nghiệm).
- **Mất** là khách hàng không sử dụng dịch vụ của bên mình hoặc đăng sử dụng bên khác.

3.2 Phần thứ 2 đó là cài đặt phân loại khách hàng theo Nhóm khách hàng.

Mục đích của phân nhóm khách hàng để sau này các anh chị có thể lọc và tìm kiếm đến những đối tượng khách hàng đó một cách dễ dàng. Và có thể chạy các chiến dịch kinh doanh, chính sách bán hàng, quy trình chăm sóc khách hàng dành riêng cho từng đối tượng khách hàng thuộc nhóm bất kỳ mà anh/chị mong muốn hiện tại khách hàng giúp bạn phân loại theo dạng hình cây, một nhóm có thể chia ra thành nhiều nhóm nhỏ hơn.

Đối với ngành Spa bạn có thể chia ra theo gói dịch vụ sử dụng:

- + Nhóm chăm sóc da.
- + Nhóm lăn kim.
- + Nhóm điều trị sẹo.
- + Nhóm trị mụn.

3.3 Phân loại theo Nguồn khách hàng

Nguồn khách hàng là những nơi các bạn lấy được thông tin khách hàng về.

Mục đích của việc thống kê nguồn khách hàng giúp ích cho việc sau này các bạn có thể thống kê nguồn khách hàng nào có hiệu nhất, đem về doanh thu cao nhất. Từ đó có những điều chỉnh các chiến dịch marketing hoặc quảng cáo dành cho các nguồn khác nhau.

Các nguồn ngành Spa thường là

Facebook,

Zalo,

Hội thảo,

Khách hàng giới thiệu,

Tự tìm kiếm,

Hotline...

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

4.1. Bộ phận marketing.

Trong công ty, Bộ phận Marketing có nhiệm vụ chính là tạo ra nguồn khách hàng tiềm năng. Trên hệ thống CRM, Marketing sẽ có nhiệm vụ đưa các thông tin khách hàng tiềm năng này lên trên CRM, từ đó chuyển lại cho bộ phận sales tương tác. Và một công cụ hỗ trợ rất tốt cho bộ phận sales nữa là công cụ MARKETING AUTOMATION hỗ trợ cho bộ phận Marketing chăm sóc khách hàng tiềm năng TỰ ĐỘNG.

Có 2 cách để thêm mới khách hàng lên CRM là:

Cách 1: Nhập khách hàng từ file excel

Cách 2: Tạo form đăng ký online

Chi tiết hướng dẫn như sau:

Cách 1: Nhập khách hàng từ file excel

- Đội marketing sẽ chạy quảng cáo fb (chủ yếu): Khách hàng comment sdt (sử dụng kỹ thuật che mờ sdt), đội marketing sẽ lấy tên + số điện thoại và tạo mới khách hàng trên hệ thống GetFly và phân chia cho các telesales bằng phần upload khách hàng: khách hàng ở trạng thái chưa liên hệ.

Hệ thống hỗ trợ upload khách hàng từ file excel

Bạn nhấp chuột vào Upload KH hệ thống sẽ hiển thị ra màn hình để bạn tải mẫu upload khách hàng và chọn mẫu upload đầy đủ.

The screenshot shows the Getfly CRM interface. A modal window titled "TẢI LÊN DANH SÁCH KHÁCH HÀNG" (Upload Customer List) is open. The modal contains the following elements:

- A dropdown menu labeled "Chọn file mẫu upload khách hàng" (Select customer upload file template) with a red box around it and a red number "2" next to it.
- A "Tải xuống" (Download) button next to the dropdown.
- A section titled "BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG" (Customer Information Security) with a green shield icon and a checkbox labeled "Chỉ người phụ trách khách hàng được nhìn thấy, sửa, xóa những khách hàng này." (Only the person responsible for the customer can see, edit, delete these customers).
- A section titled "CHIA ĐỀU NGƯỜI PHỤ TRÁCH KHÁCH HÀNG (CHỈ ÁP DỤNG KHI FILE UPLOAD TOÀN BỘ LÀ KHÁCH HÀNG MỚI)" (Distribute customer responsibility (only applies when the upload file is all new customers)) with a dropdown menu labeled "Chọn người được chia" (Select person to share) and a "Tải lên" (Upload) button.

The background shows a table with columns: "Địa chỉ", "Quận/Huyện", "Vị trí", "Số điện thoại", and "Ngày tạo". The table contains several rows of data, including "HỒ CHÍ MINH" and "Quận Tân Bình".

Sau khi tải mẫu excel về máy các bạn điền đầy đủ thông tin khách hàng vào bảng (Không được đổi thứ tự cột trong bảng excel)

Chú ý:

- sdt a/c để dấu nháy trước để tránh bị mất số 0 và email.
- Tên người phụ trách: là người phụ trách khách hàng có 2 cách bạn điền tên người phụ trách là tên dùng đăng nhập vào hệ thống và phải trùng với tên đăng nhập trên hệ thống Getfly thì mới cập nhật lên được hoặc có thể để trống khi vào phần upload chọn tên nhân viên.
- Nhóm khách hàng và tên khách hàng phải điền giống như trong hệ thống đã cài đặt trước vd là Hotline thì chữ H viết hoa và KH cá nhân thì Kh viết hoa.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	MÃ KH	TÊN KH	DIỆN THOẠI	GIỚI TÍNH	ĐỊA CHỈ	EMAIL	QUẬN/ HUYỆN	TỈNH/ TH
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								

Sau khi xong lưu file lại rồi chọn tải danh sách -> tải lên.

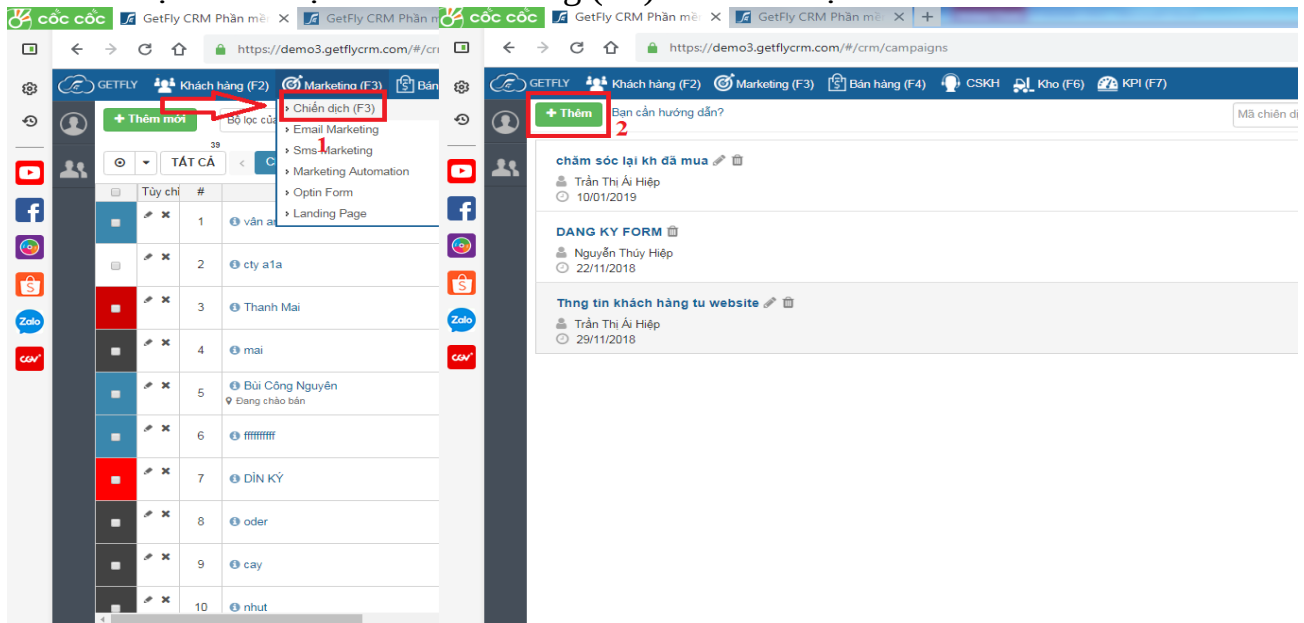
The screenshot shows the Getfly CRM interface with a dialog box titled "TẢI LÊN DANH SÁCH KHÁCH HÀNG" (Upload Customer List). The dialog box contains the following information:

- Getfly sẽ giúp bạn tải lên dữ liệu chỉ với một thao tác đơn giản.** (Getfly will help you upload data with just one simple operation.)
- Chọn file mẫu upload khách hàng** (Select customer upload template file)
- Chú ý:** (Note:)
 - Các luật Automation sẽ KHÔNG ĐƯỢC thực hiện khi upload dữ liệu
 - Giới hạn mỗi lần upload tối đa 1000 Khách hàng
- Tải lên danh sách** (Upload list) button
- BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG** (Customer Information Security)
 - Chỉ người phụ trách khách hàng được nhìn thấy, sửa, xóa những khách hàng này.
 - Cho phép cấp trên và những người có quyền xem, sửa những khách hàng này
- CHIA ĐỀU NGƯỜI PHỤ TRÁCH KHÁCH HÀNG (CHỈ ÁP DỤNG KHI FILE UPLOAD TOÀN BỘ LÀ KHÁCH HÀNG MỚI)** (Distribute customer manager (only applies when the upload file is all new customers))
- Chọn người được chia (Chú ý số khách hàng còn thừa sẽ được dồn cho người được chọn cuối cùng)** (Select the person to be shared (Note: the number of remaining customers will be pooled for the person selected last))
- Chọn nhân viên** (Select employee)
- Đồng** (Agree) and **Tải lên** (Upload) buttons
- Ghi đè dữ liệu nếu trùng mã** (Overwrite data if code is duplicated) and **Đánh dấu là khách hàng tối phụ trách** (Mark as primary customer)

Cách 2: Tạo form đăng ký online

- Tạo các chiến dịch và form đăng ký để lấy thông tin khách hàng về chia cho bộ phận sales.

Đầu tiên tạo chiến dịch vào Marketing (F3) -> Chiến dịch -> Thêm mới



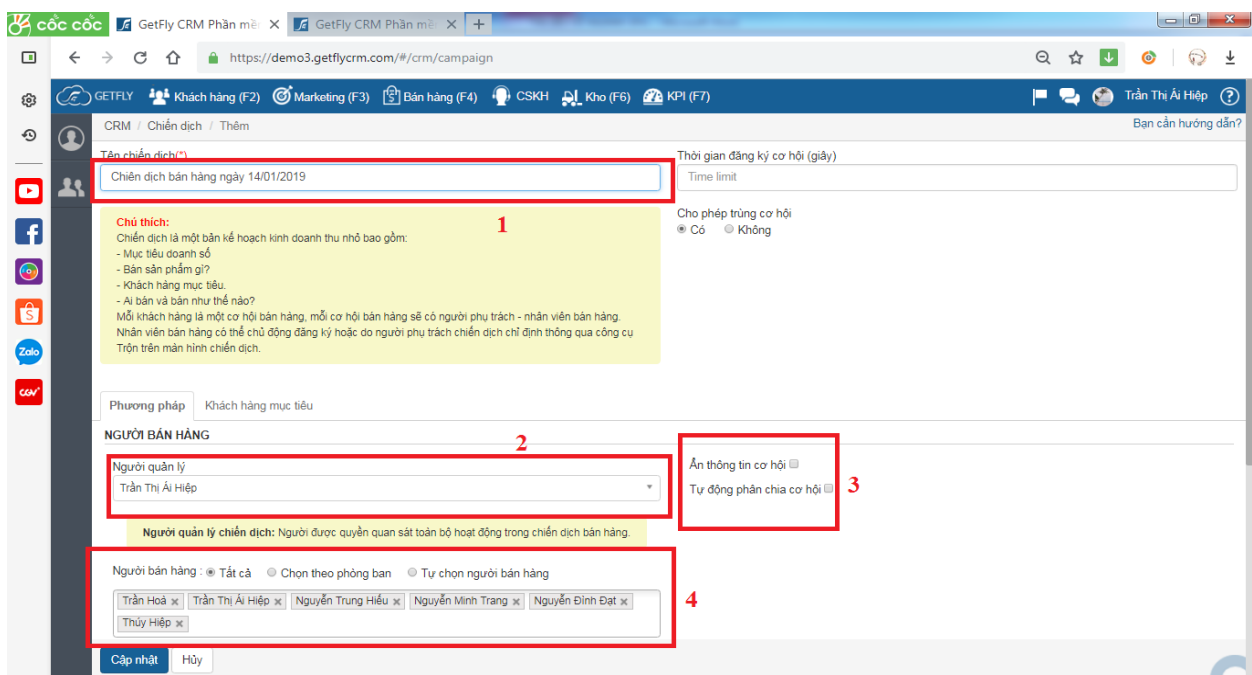
Cập nhật đầy đủ các thông tin cần thiết

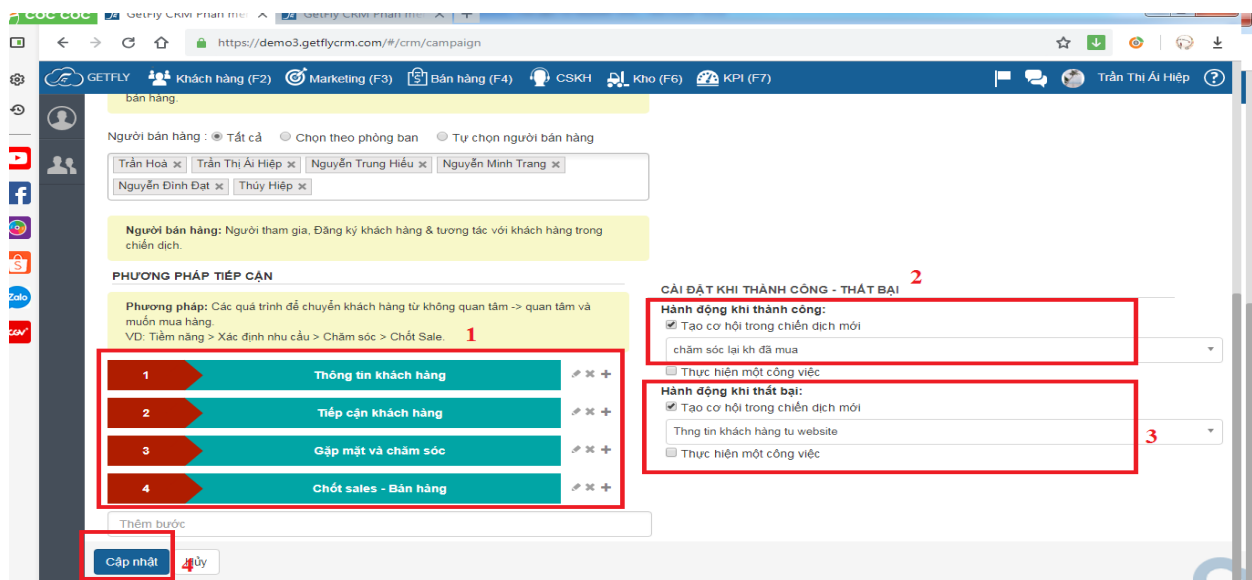
- Tên chiến dịch

- 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.

- Phân chia cơ hội cho sale tự động hoặc có thông báo sales tự vào đăng ký khách hàng để chăm sóc





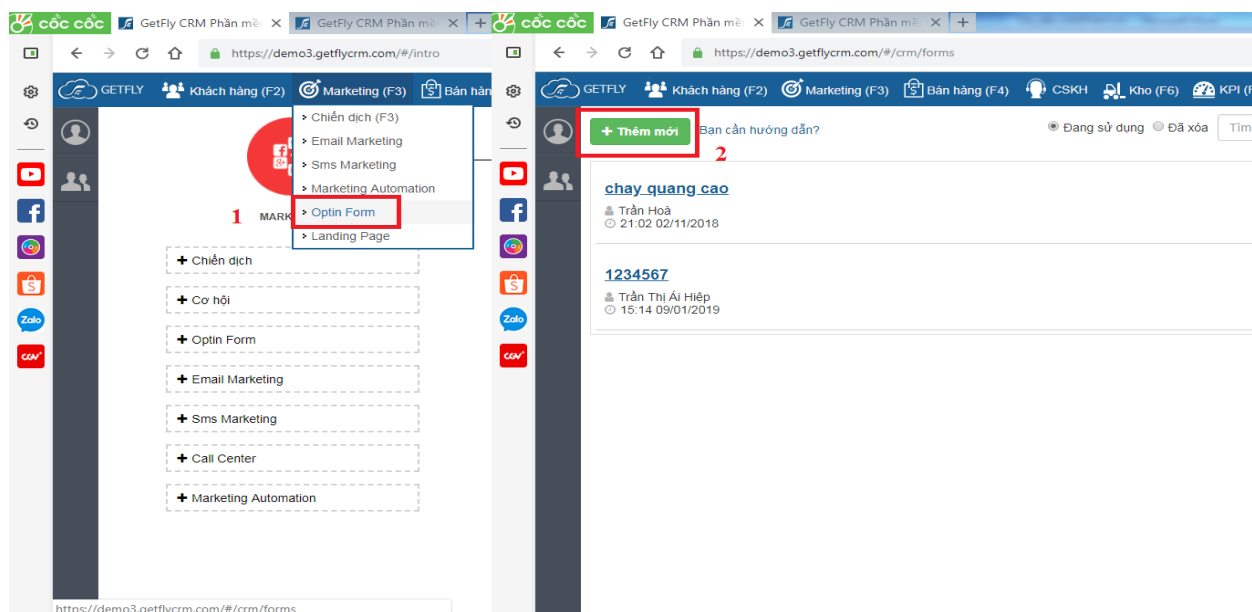
1. Là phương pháp tiếp cận: là các bước mà nhân viên cần tương tác trên khách hàng trong chiến dịch này (mỗi chiến dịch sẽ có 1 phương pháp khác nhau tùy theo như cầu mỗi doanh nghiệp)

2. Là khi có khách hàng mua hàng sale chuyển sang phần 1 chiến dịch đã tạo trước là chăm sóc kh đã mua để chăm sóc sau bán và upsales.

3. Là khi khác hàng không mua hàng chuyển sang chiến dịch gửi mail giới thiệu hoặc mã khuyến mãi...

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

Tiếp theo là tạo form để khách hàng để lại thông tin vào Marketing (F3) -> Optin form -> Thêm mới.



Cập nhật đầy đủ các thông tin cần thiết

1. Tên Form.

2. Thông tin cần lấy của khách hàng.

3. Thiết lập tới chiến dịch đã tạo từ trước để phân chia cho sales.

4. Sau khi lưu xong sinh ra mã nhúng gắn vào website để khách hàng để lại thông tin.

The left screenshot shows the 'Thiết lập' (Setup) screen for creating a form. It includes a table for defining form fields:

#	Trường dữ liệu	Sử dụng	Bắt buộc nhập	Placeholder
1	Tên KH	☒	☒	Tên KH
2	Điện thoại	☒	☒	Điện thoại
3	Tình trạng đảo tạo	☐	☐	Tình trạng đảo tạo
4	Tình trạng gọi	☐	☐	Tình trạng gọi
5	Địa chỉ	☐	☐	Địa chỉ
6	Quận/Huyện	☐	☐	Quận/Huyện

The right screenshot shows the 'Thiết lập' (Setup) screen for configuring the form. It includes sections for selecting a campaign, setting the form content, and saving the form.

Ngoài nhiệm vụ về tạo khách hàng, bộ phận Marketing còn hỗ trợ Tạo các chương trình chăm sóc khách hàng tự động phần marketing automation

Đầu tiên vào Marketing (F3) -> Marketing automaiton -> Thêm mới

The left screenshot shows the 'Marketing' menu with 'Marketing Automation' highlighted. The right screenshot shows the 'Danh sách Automation' (Automation List) table with a 'Thêm mới' (Add New) button highlighted.

#	Tên	Mô tả	Nhóm
1	Kế toán xuất hoá đơn		
2	thay đổi MKH		
3	Tạo đơn		
4	cmsn		
5	Test 1		Auto Sale
6	LNP Cài đặt		

Cập nhật đầy đủ các thông tin cần thiết

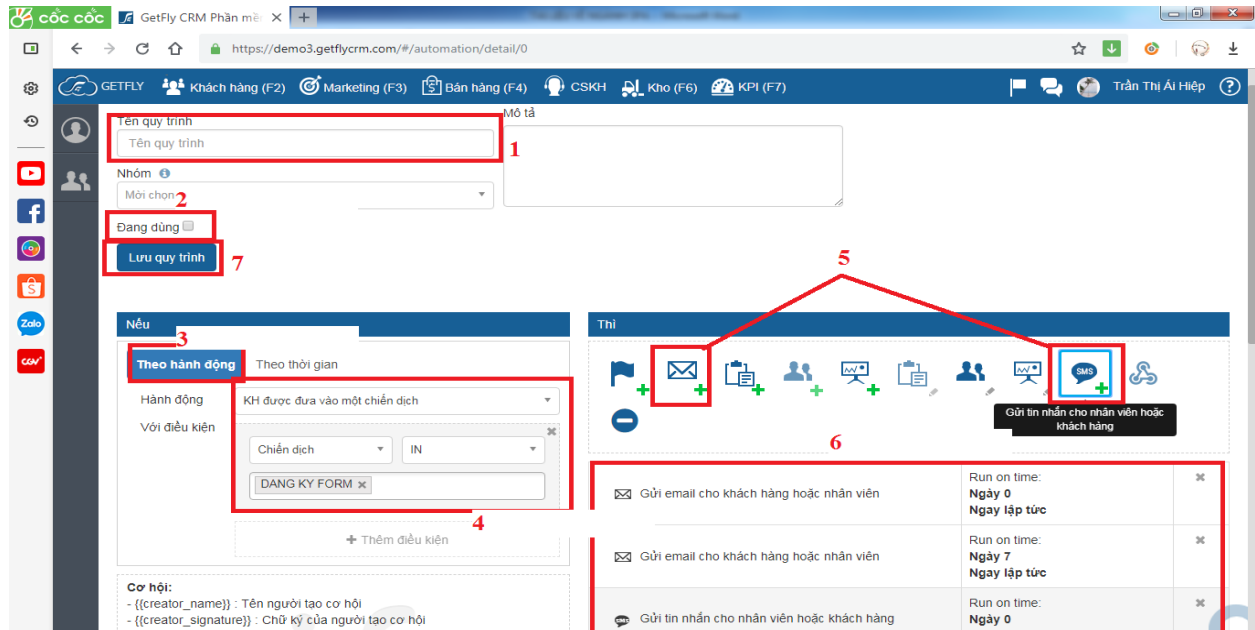
1. Tên quy trình.

2. Chọn đang dùng để chương trình sau khi thiết lập sẽ chạy luôn.

3. Chọn hàng động.

4. Chọn hành động và điều kiện tương ứng khi đáp ứng phần đã thiết lập được sẽ xảy ra hệ quả trên hệ thống.

- .5. Các hệ quả gửi Email và SMS đến với khách hàng.
- .6. Thiết lập nội dung gửi đến với khách hàng.
- .7. Sau cùng là lưu lại quy trình chăm sóc



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.

Với nội dung các email như là:

- SMS/ Email: Cảm ơn KH đã đăng ký tư vấn / trải nghiệm tại Spa
- Giới thiệu về Spa
- Giới thiệu về các dịch vụ chính của Spa + lý do chọn
- Chia sẻ về các điểm mạnh trong dịch vụ của Spa
- Hình ảnh các KH / Celebrity trải nghiệm dịch vụ của Spa

- Cảm nhận của một số KH tiêu biểu.

Tương ứng theo thời gian từng tuần sau khi khách hàng đăng ký từ website.

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, ...

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

Tên công việc: Lichhen|chị Ánh - Trị nám - 09h00 ngày 16.02

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

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

Nội dung

Sau khi tư vấn xong gửi 01 email cảm ơn về cuộc hẹn + mời KH đánh giá về chất lượng buổi tư vấn.

Nếu

Theo hành động Theo thời gian

Hành động: Tạo mới công việc

Với điều kiện

Tên công việc: Lichhen

Contains

Thêm điều kiện

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

Công việc:

- {{creator_name}} : Tên người tạo công việc
- {{creator_tel}} : Số điện thoại người tạo công việc
- {{creator_signature}} : Chữ ký của người tạo công việc
- {{task_name}} : Tên công việc
- {{task_content}} : Nội dung công việc
- {{task_start_date}} : Thời gian bắt đầu công việc
- {{task_end_date}} : Thời gian kết thúc công việc
- {{task_start_date_format}} : Ngày bắt đầu công việc (dd-mm-YYYY)
- {{task_end_date_format}} : Ngày kết thúc công việc (dd-mm-YYYY)
- {{receiver_name}} : Tên người nhận việc
- {{receiver_tel}} : Số điện thoại người nhận việc
- {{name}} : Tên khách hàng liên quan

Thì

Gửi tin nhắn cho nhân viên hoặc khách hàng

Run on time: Ngày 0 Ngày lập tức

Gửi email cho khách hàng hoặc nhân viên

Run on time: Ngày 0 Ngày lập tức

Gửi Email

Đợi 0 ngày từ lúc bắt đầu và thực hiện

Ngày lập tức

Tính thời gian theo công việc

Trước Sau

Khi kết thúc công việc

0 Giờ 0 Phút

Người gửi (*)

Người giao việc

Người nhận (*)

Khách hàng liên quan

Tiêu đề (*)

Đánh giá sau buổi tư vấn tại Spa

Mã chiến dịch

Automation 2: Kịch bản chăm sóc khách hàng dài lâu 365 ngày.

Sau khi tư vấn hoặc trải nghiệm tại spa chúng ta sử dụng emailmarketing gửi theo tháng hoặc theo tuần cho khách hàng những bài biết về mẹo làm đẹp, tại sao phải chăm sóc bản thân, nên đầu tư bao nhiêu cho việc làm đẹp, báo chí hay truyền hình nói gì về spa với những khách hàng khó chốt sales.

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

Theo hành động Theo thời gian

Hành động: KH lần đầu vào CRM

Với điều kiện

Thêm điều kiện

Khi khách hàng được tạo mới trên hệ thống và các thông tin của khách hàng đó thỏa mãn điều kiện của automation thì lập tức các hệ quả sẽ được thực thi.

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
- {{introducer_code}} : Mã người giới thiệu
- {{cooperator_code}} : Mã công tác viên
- {{current_bonus_score}} : Điểm thưởng hiện tại
- {{current_bonus_cash}} : Tiền thưởng hiện tại

Gửi Email

Đợi 0 ngày từ lúc bắt đầu và thực hiện

Ngày lập tức

Người gửi (*)

Người tạo khách hàng

Người nhận (*)

Khách hàng liên quan

Tiêu đề (*)

Các mẹo về làm đẹp dành cho các chị em

Mã chiến dịch

Gửi cho tất cả liên hệ của khách hàng

4.2. Bộ phận sales

Bộ phận sales là bộ phận có nhiệm vụ chính trong việc tư vấn và chốt sales để mang doanh thu, doanh số về công ty.

Thì trong hệ thống CRM, Getfly hỗ trợ bộ phận sales trong việc quản lý khách hàng, theo dõi lịch sử chăm sóc, đặt lịch hẹn tư vấn và báo cáo doanh thu doanh số.

- Với khách hàng đến trực tiếp: Tư vấn viên sẽ nhập thủ công lên hệ thống GetFly CRM đánh giá khách hàng ở trạng thái là Tiềm năng hoặc chăm sóc dài hạn hoặc trải nghiệm, trị liệu.

Thêm từng khách hàng thủ công:

.1. Bạn nhấp chuột vào phần **Thêm mới** trên màn hình quản lý khách hàng.

The screenshot displays the GetFly CRM web application. On the left sidebar, a green button labeled '+ Thêm mới' (Add New) is highlighted with a red box and the number 1. The main content area shows the 'THÔNG TIN KHÁCH HÀNG' (Customer Information) form, which is divided into several sections: 'THÔNG TIN KHÁCH HÀNG' (Customer Information), 'LIÊN HỆ' (Contact), and 'NGƯỜI GIỚI THIỆU' (Referrer). The 'THÔNG TIN KHÁCH HÀNG' section includes fields for 'Tên KH' (Customer Name), 'Điện thoại' (Phone), 'Email', 'Địa chỉ' (Address), 'Quận/Huyện' (District/City), 'Vị trí ứng tuyển' (Job Position), 'Khu vực ứng tuyển' (Application Area), and 'Nhóm khách hàng' (Customer Group). The 'LIÊN HỆ' section includes fields for 'Họ và tên' (Full Name), 'Sinh nhật' (Birthday), 'Giới tính' (Gender), 'Email', and 'Ghi chú' (Notes). The 'NGƯỜI GIỚI THIỆU' section includes fields for 'Người phụ trách' (Responsible Person), 'Nguồn khách hàng' (Source of Customer), 'Nhóm khách hàng' (Customer Group), and 'Tình trạng' (Status). A red box with the number 2 highlights the 'Thêm mới' button in the top right corner. A red box with the number 3 highlights the 'Cập nhật' (Update) button at the bottom of the form.

.2. Thêm tên khách hàng:

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

- Các thông tin khác như địa chỉ, số điện thoại, email....

- 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.

- Chỉ định người phụ trách khách hàng.

- Xác định mối quan hệ, nhóm khách hàng và nguồn khách hàng.

.3. Sau đó chọn cập nhật.

- Đội telesales sẽ alo gọi điện tư vấn khách hàng và mời khách hàng đến:

Báo cáo quy trình #key khi bộ phận sales tư vấn khách hàng là:

#gọi điện: tình trạng đã gọi điện đc/k từng sử dụng dịch vụ bên nào, tư vấn gì.

Note trong phần trao đổi:

#goidien - Đã sử dụng dịch vụ lăn kim bên thẩm mỹ viện ABC.

- Muốn đăng ký liệu trình chăm sóc da...

-> Chị sẽ tới gặp tư vấn trực tiếp.

Phần 1,2,4 nội dung đã tư vấn: nhập thông tin đã tư vấn theo quy trình của spa/tmv lên hệ thống GetFly (báo cáo tư vấn theo quy trình #key) #báo cáo tư vấn (nội dung tư vấn với khách hàng)

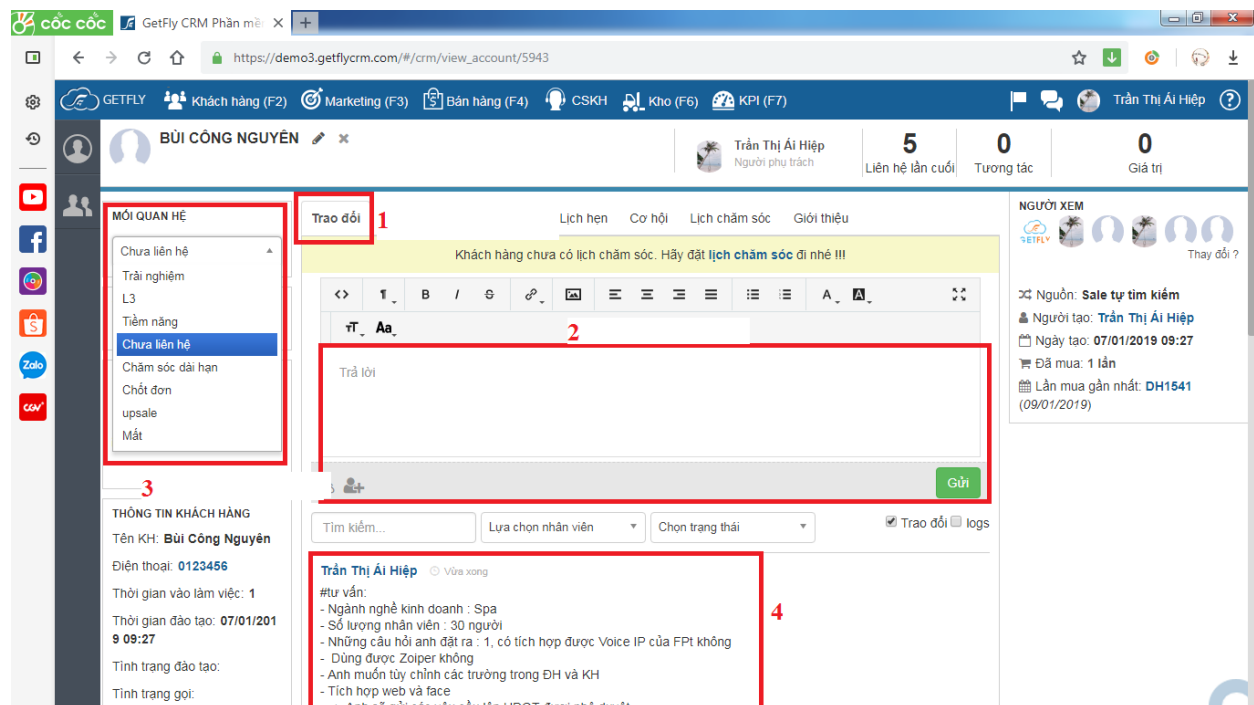
#Tư vấn: thực trạng da+ ảnh chụp thực tế, gói phù hợp.

Note phần trao đổi:

#tư vấn

- Tình trạng da, gói và sản phẩm nào phù hợp với da của khách hàng

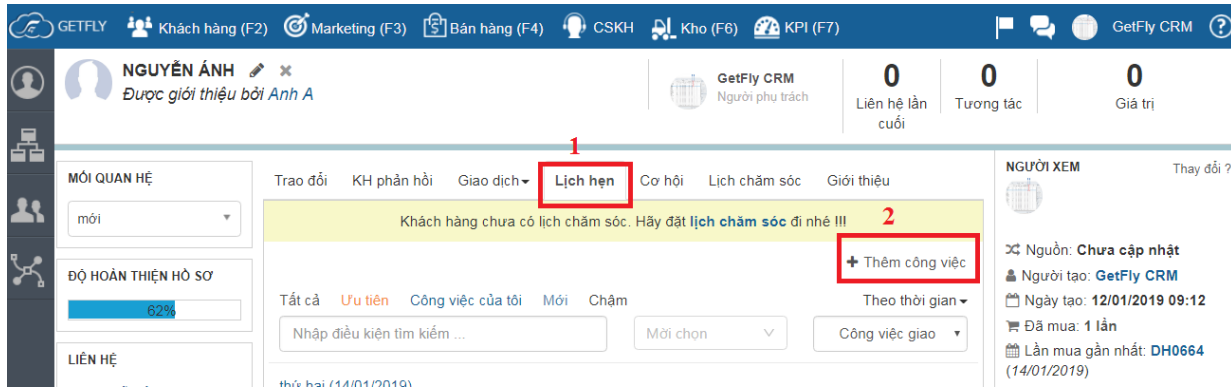
Phần 3. Đổi trạng thái khách hàng: tiềm năng nếu hẹn được lịch, và chăm sóc dài hạn nếu không hẹn được lịch.



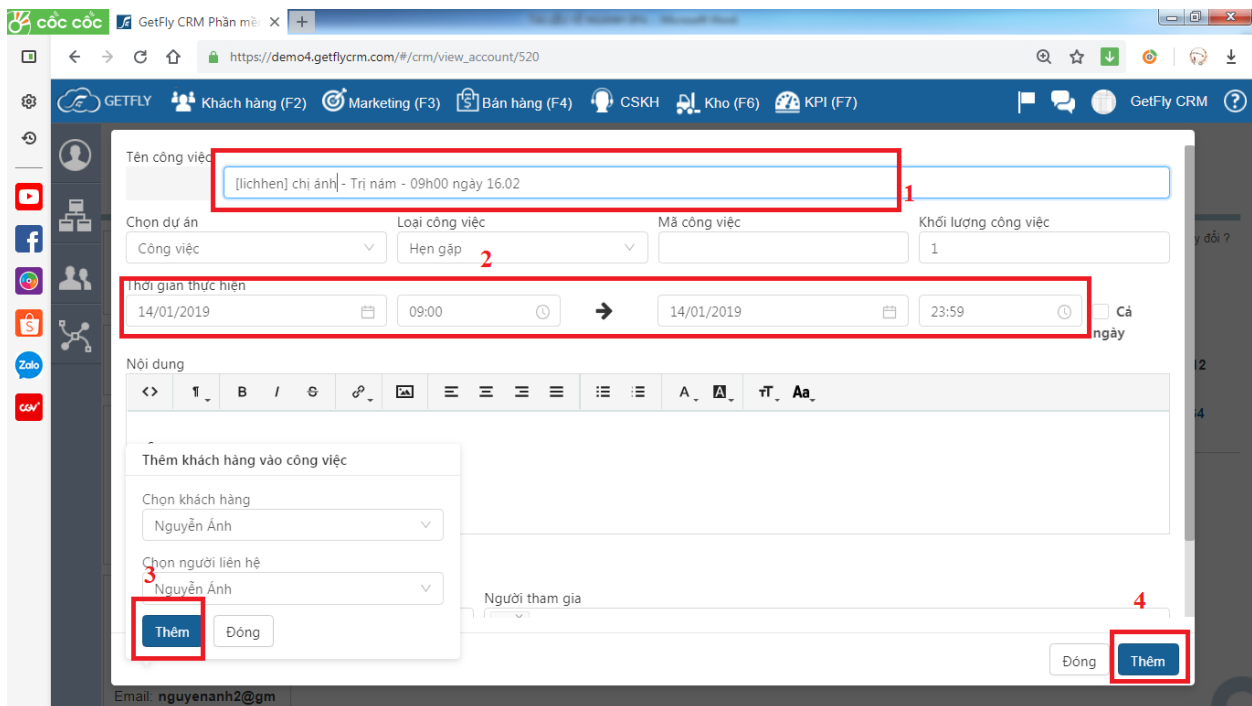
- Tạo công việc trên hệ thống: Tạo công việc hẹn tư vấn – [tư vấn] tên tư vấn viên/ tên khách hàng ngày giờ-> Giao cho chính mình.

Tạo công việc tư vấn : [lichhen] chị Ánh - Trị nám - 09h00 ngày 16.02 (để nhắn tin tự động trước 1 giờ, tư vấn viên nhớ được lịch hẹn với khách hàng thông qua thiết lập chương trình chăm sóc tự động)

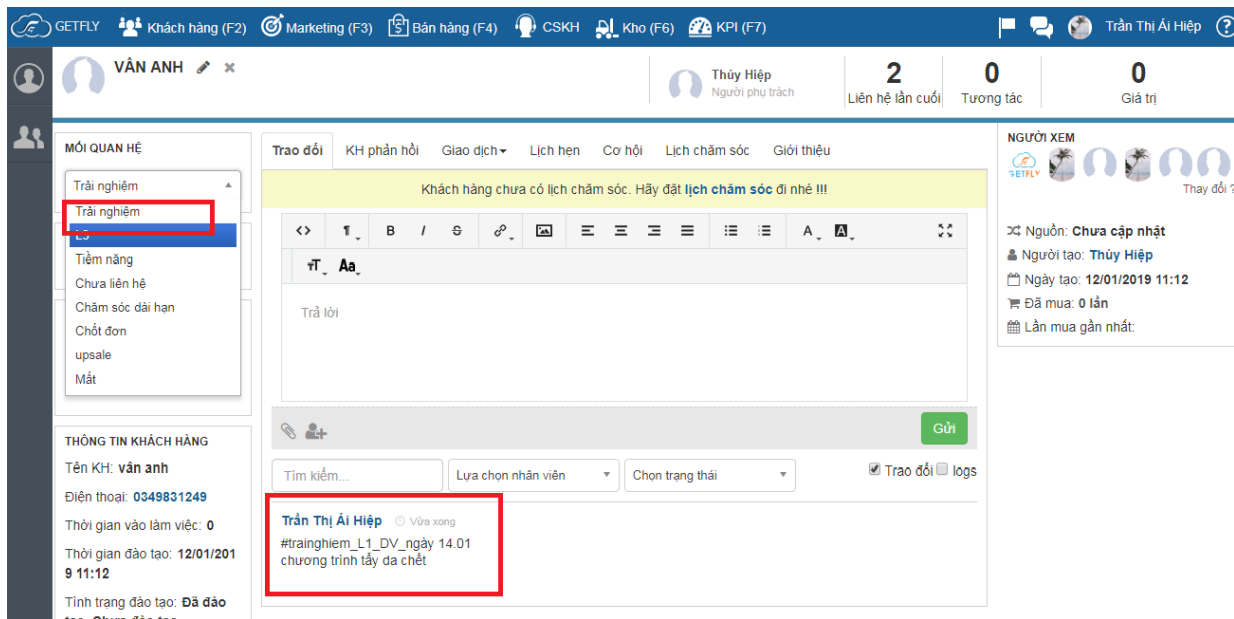
Đầu tiên chọn lịch hẹn -> thêm công việc.



Điền thông tin tương ứng



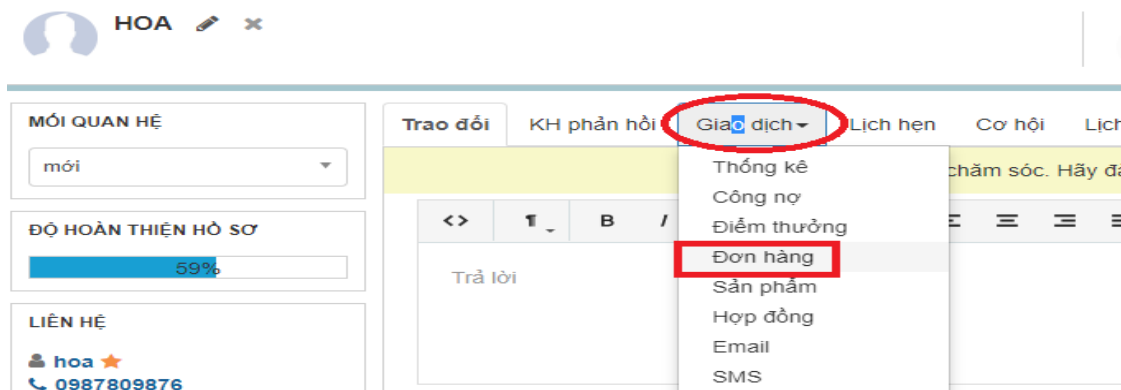
- Với khách hàng đến sử dụng thử sản phẩm, hoặc đến theo các chương trình khuyến mãi của Spa Đổi trạng thái khách hàng sang : Trải nghiệm Nhập thông tin trải nghiệm của khách hàng lên hệ thống #trainghiem_L1_DV_ngày...(Kỹ thuật viên điều trị...) -> báo cáo trải nghiệm.



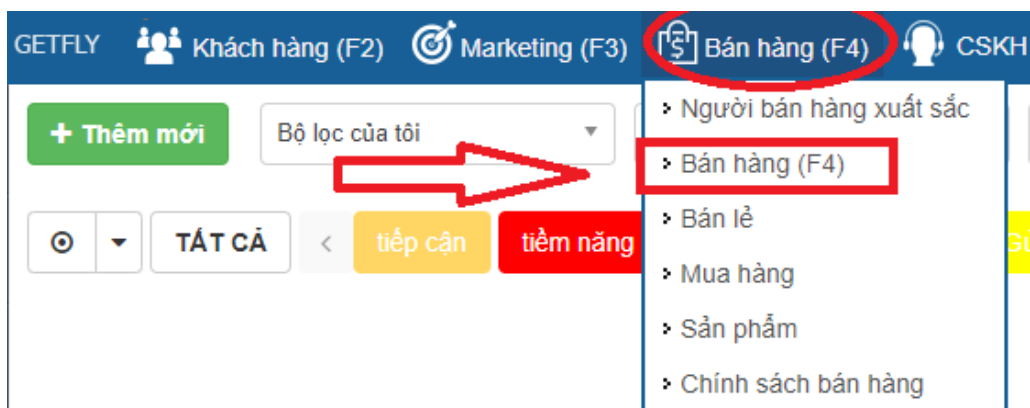
- Khi khách hàng đến spa hoặc thẩm mỹ viện, đội tư vấn trực tiếp sẽ tư vấn vào chốt đơn hàng

Có 2 cách để tạo đơn hàng:

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



Cách 2: vào Bán hàng (F4)



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

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

ĐƠN HÀNG BÁN Bạn cần hướng dẫn?

Tìm kiếm Khách hàng đã có trên hệ thống
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
Mê 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 ĐIỀU KHOẢN THANH TOÁN

Tổng điểm thưởng: 0
Điểm hiện tại: 1
Thời gian giao hàng:

Tổng tiền thưởng: 0
Tiền hiện tại:

Tổng: 800,000

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

4.3. Kỹ thuật viên

Kỹ thuật viên có nhiệm vụ thực hiện liệu trình mà sales đã tư vấn hoặc mời khách hàng sử dụng thêm các liệu trình khác. Để thực hiện tốt nhất công việc của mình kỹ thuật viên thường cần biết thông tin ngày hôm nay mình sẽ thực hiện liệu trình cho bao nhiêu khách, những liệu trình gì, khách hàng mình sắp thực hiện là ai? Nam hay nữ? Vấn đề của họ là gì?

Với hệ thống CRM, các kỹ thuật viên sẽ theo dõi được công việc của mình ngày hôm nay gồm những khách hàng như nào ở phần lịch hẹn công việc:

GETFLY CRM Dashboard Overview:

- QUẢN LÝ CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY CỦA BẠN**
Bắt đầu giao việc và hoàn thành công việc của bản thân và các đồng nghiệp.
Tất cả | Ưu tiên | Công việc của tôi | Mới | Chậm
- HOẠT ĐỘNG**
Tổ Hoàng Vương bình luận trong công việc daotao (2019-01-11 09:52:44)
Tổ Hoàng Vương bình luận trong công việc daotao (2019-01-11 09:52:37)
Nguyễn Thủy Hiệp đã cảm thấy Không cảm xúc trong công việc AO THUN CLB BEE CLUB - - Thời gian giao hàng: (2019-01-08 15:01:15)
Nguyễn Thủy Hiệp bình luận trong công việc AO THUN CLB BEE CLUB - - Thời gian giao hàng: (2019-01-08 14:56:08)
Nguyễn Thu Trang bình luận trong công việc adbb (2018-12-25 16:17:02)
Nguyễn Thủy Hiệp bình luận trong công việc Phan Văn Anh - - Thời gian giao hàng: (2018-12-07 15:39:39)
Nguyễn Thủy Hiệp bình luận trong công việc Phan Văn Anh - - Thời gian giao hàng: (2018-12-07 15:39:39)

Task	Progress	Status
daotao gặp kh	0%	(Còn 1 ngày)
Test	0%	(Còn 1 ngày)
Abc	0%	(Còn 1 ngày)
Goi lai cskh sau 7 ngày mua hàng Anh Hoàng Anh	0%	(Đang tiến hành)
xuat hoa đơn cho anh x	0%	(Đang tiến hành)
cv tạo auto	0%	(Đang tiến hành)

- Sau mỗi lần trị liệu báo cáo trị liệu theo quy định (#Dịch vụ sử dụng_L1/n_ngày: kỹ thuật viên, phản hồi khách hàng về dịch vụ/phản hồi khách hàng về sản phẩm/ phản hồi khách hàng về kỹ thuật viên/ Chụp ảnh khách hàng sau mỗi lần trị liệu)

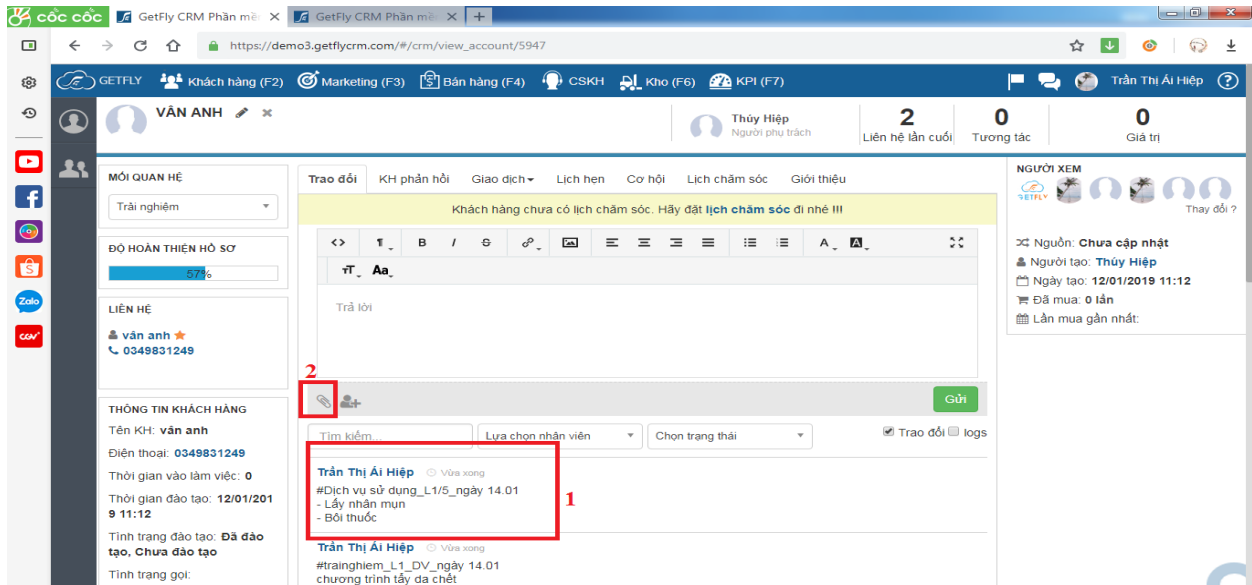
#Liệu trình-gói dịch vụ - lần mấy - ai làm. Tạo công việc liên quan.

Note phân trao đổi:

#liệu trình- chăm sóc da- lần 1- Văn C

- Gói ABC dùng sản phẩm nào.

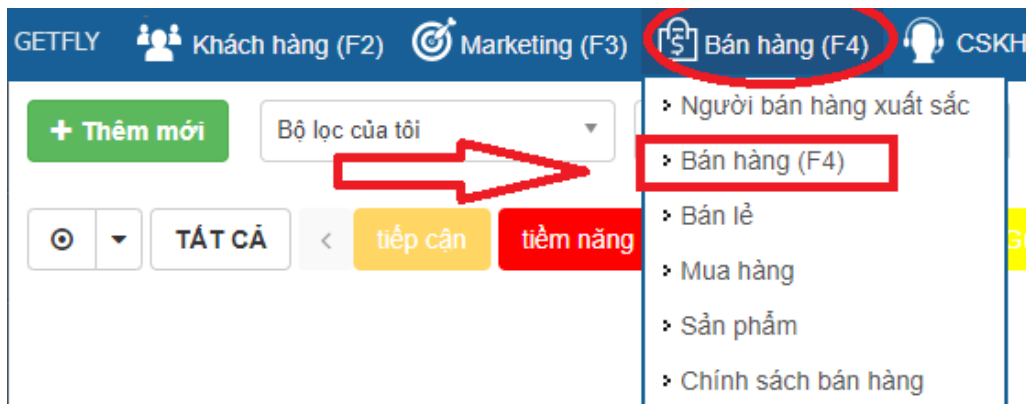
Tạo công việc liên quan: [liệu trình] Văn C /chị B 9h ngày 06/09/2019



4.4. Bộ phận thu ngân

Bộ phận thu ngân có nhiệm vụ theo dõi doanh số và việc thanh toán tiền, đặt cọc của khách hàng.

- Thu ngân hoặc bộ phận sales sẽ tạo đơn hàng trên hệ thống để ghi nhận doanh số:



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

+

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: 1

Tổng tiền thưởng: 0

Tiền hiện tại:

ĐIỀU KHOẢN

Thời gian giao hàng:

THANH TOÁN

Tổng

800,000

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

Sau khi các bộ phận đã tạo đơn hàng xong, thì hệ thống sẽ thống kê lại tất cả các danh sách đơn hàng của Spa, hiển thị tổng doanh thu, doanh số, đã thu tiền, công nợ như thế nào?

STT	Ngày đặt hàng	Mã DH	Mã KH	Tên khách hàng	Địa chỉ	Doanh số	VAT	Chiết khấu	Doanh thu	Đã thanh toán	Còn lại	Lợi nhuận	Người thụ
1	23/01/2019	ĐH0711	KH0097	anh x		1,899,000	0	0	1,899,000	0	1,899,000	0	GetFly CRM
2	22/01/2019	ĐH0651	KH0547	Lương Thị Dung Manulife (HBC)	black Friday	2,238,000	0	223,800	2,014,200	2,014,200	0	0	GetFly CRM
3	22/01/2019	ĐH0652	KH0547	Lương Thị Dung Manulife (HBC)	black Friday	1,922,025	0	192,203	1,729,822	1,729,822	0	0	GetFly CRM
4	22/01/2019	ĐH0653	KH0547	Lương Thị Dung Manulife (HBC)	black Friday	2,191,000	0	219,100	1,971,900	1,971,900	0	0	GetFly CRM
5	22/01/2019	ĐH0654	KH0547	Lương Thị Dung Manulife (HBC)	black Friday	3,718,000	0	0	3,718,000	3,718,000	0	0	Nguyễn Huy H
6	22/01/2019	ĐH0706	KH0542	Nguyễn Minh Anh		0	0	0	0	0	0	0	GetFly CRM
7	21/01/2019	ĐH0704	KH0540	anh Nam	HN	466,300,000	0	0	466,300,000	0	466,300,000	0	GetFly CRM
8	21/01/2019	ĐH0702	KH0540	anh Nam	HN	284,800,000	0	0	284,800,000	0	284,800,000	0	GetFly CRM
9	18/01/2019	ĐH0700	KH0193	Chi Linh Anh		1,600,000	0	0	1,600,000	0	1,600,000	0	GetFly CRM
10	18/01/2019	ĐH5666	KH0533	Ecotar4	Thanh Xuân Bắc, Thanh Xuân, Hà nội	773,500,000	0	0	773,500,000	0	773,500,000	0	GetFly CRM
11	18/01/2019	ĐH46443	KH0533	Ecotar4	Thanh Xuân Bắc, Thanh Xuân, Hà nội	499,000,000	0	0	499,000,000	0	499,000,000	0	GetFly CRM
12	18/01/2019	ĐH0696		Khách lẻ		2,000,000	0	0	2,000,000	0	2,000,000	0	GetFly CRM
13	18/01/2019	ĐH046285	KH0534	Chi Huệ	Số 30, ngõ 236, Khuong Đình, Thanh Xuân, Hà Nội	499,000,000	0	0	499,000,000	0	499,000,000	0	GetFly CRM
14	18/01/2019	ĐH0692	KH0537	test 12312		78,800,000	0	0	78,800,000	0	78,800,000	0	GetFly CRM
15	18/01/2019	ĐH0691	KH0537	test 12312		78,800,000	0	0	78,800,000	0	78,800,000	0	GetFly CRM
16	17/01/2019	ĐH0686	KH0529	anh Huy	78 Lô Đức	624,400,000	59,318,000	31,220,000	652,498,000	0	652,498,000	0	GetFly CRM
17	17/01/2019	ĐH0685		lan anh		100,000	0	0	100,000	0	100,000	0	GetFly CRM
18	17/01/2019	ĐH0684	KH0529	anh Huv	78 Lô Đức	100,000	0	0	100,000	0	100,000	0	GetFly CRM

- Các trường hợp của đơn hàng:

Thông tin đơn hàng | Phân chia lợi nhuận | Thông tin xuất hàng

ĐƠN HÀNG - DH0666

Tên khách hàng: Nguyễn Trâm	Người thực hiện: GetFly CRM
Địa chỉ:	Phòng ban: Ban Tổng Giám đốc
Điện thoại: 0924587126 - Email: nguyentram@gmail.com	Ngày đặt hàng: 14/01/2019
Người nhận: Nguyễn Trâm - Điện thoại: 0924587126	Phương thức thanh toán:

#	Mã sản phẩm	Tên sản phẩm	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	VAT (%)	CK (%)	CK (đ)	Thành tiền
1	2	Áo dài gấm đỏ	Ngày	20.00	1,000,000	0	0	0	20,000,000
Tổng									20,000,000
Chiết khấu trước thuế %									0
Thuế VAT %									0
Đến hạn thanh toán %									0

Duyệt Thay đổi Thanh toán In Hủy

Chờ duyệt

QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN HÀNG

- 1 Thêm mới
GetFly CRM (Chờ duyệt)
03:26PM 14/01/2019
- 2 Duyệt
- 3 Xuất kho

NGƯỜI XEM ĐƠN HÀNG

HỢP ĐỒNG & TÀI LIỆU

THANH TOÁN

1. Đặt cọc rồi nhưng lại đến lấy lại tiền => Hủy đơn hàng,
2. Dùng không hết liệu trình, chuyển sang dùng dịch vụ khác => Thay đổi đơn hàng hoặc thêm đơn hàng mới

4.5. Bộ phận quản lý

- Doanh số của từng nhân viên thế nào, có làm việc hiệu quả hay không?
 - Đánh giá hiệu quả Marketing: 1 tháng thì chi phí bỏ ra bao nhiêu, mang về bao nhiêu Lead, CPL và CPS là bao nhiêu?
- Dựa vào số liệu các bạn và con số trên Getfly bạn có thể dựa vào công thức tính như sau:

$$\text{CPL} = (\text{Chi phí MKT} + \text{lương MKT}) / \text{Tổng số lead}$$

$$\text{CPS} = (\text{Chi phí MKT} + \text{lương MKT}) / \text{Tổng số khách mua hàng}$$

- 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.

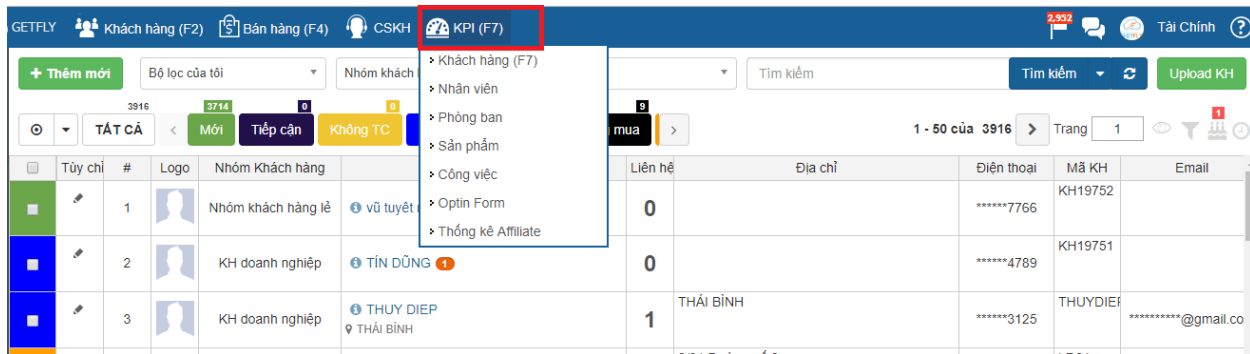
- Vấn đề của khách hàng là gì? Lý do vì sao lại có vấn đề đó? Do sales tư vấn sai, hay do bộ phận kỹ thuật viên làm không tốt..

- Mọi hoạt động đều có con số qua từng thời gian đều được Getfly ghi nhận và lưu lại trên hệ thống và giúp bạn có thể lập kế hoạch cho kỳ tiếp theo, tháng sau, quý sau, năm sau một cách chủ động, linh hoạt và trên Getfly thể hiện thông qua mục KPI (F7) trên hệ thống.

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:

Chỉ số KPI về Khách hàng

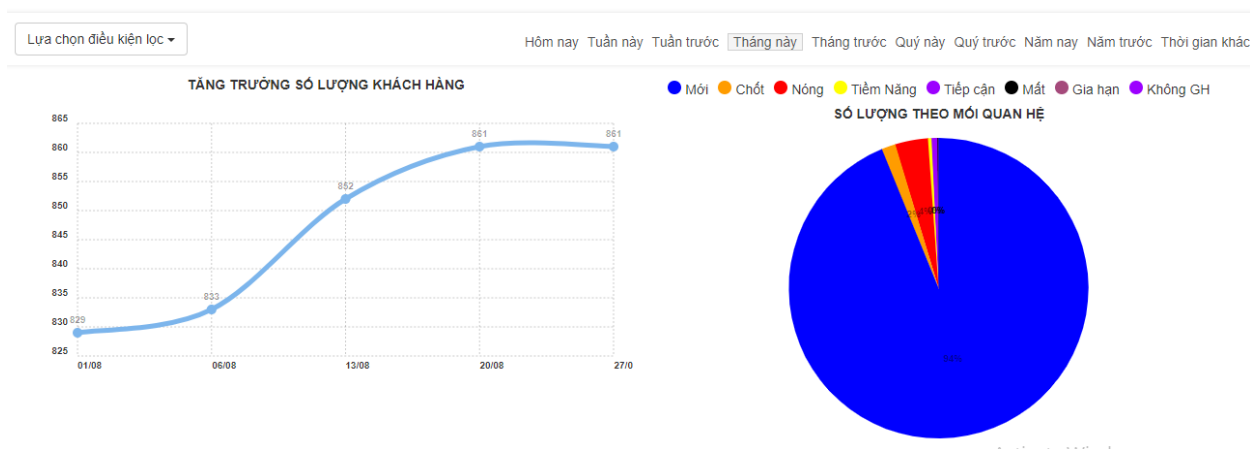
Truy cập vào KPI (F7) hoặc phím tắt F7 => khách hàng.



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

Đầu tiên là 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.

Tương tác là 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.

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

Từ những khách hàng, tương tác, hoạt động 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.

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.

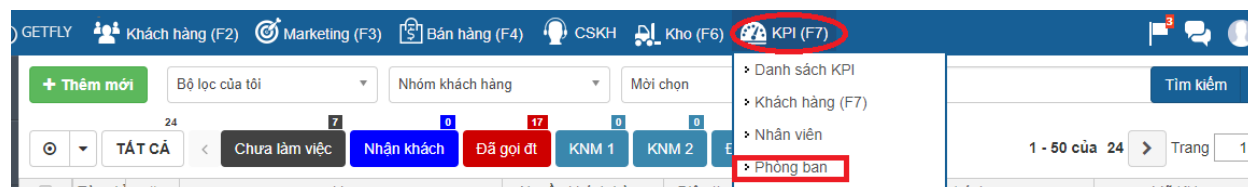
Thống kê số lượng khách hàng được chăm sóc trong 1 khoảng thời gian nhất định, đánh giá được hiệu suất làm việc của nhân viên để có sự điều chỉnh hợp lý.

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

Chỉ số KPI của Phòng ban

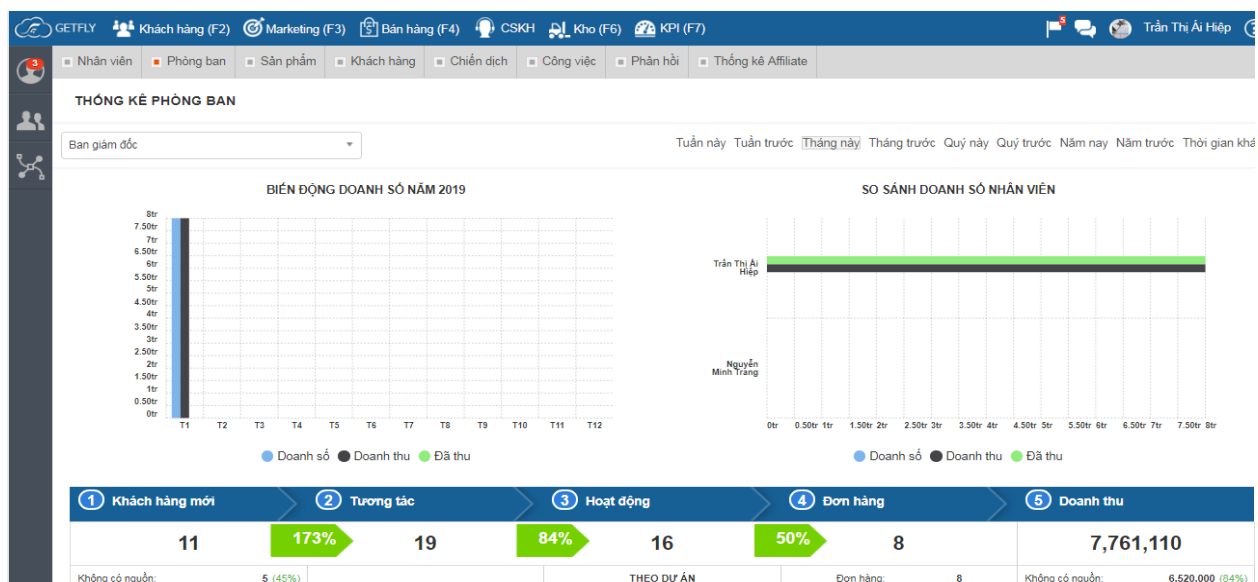
Truy cập vào KPI (F7) hoặc phím tắt F7 => Phòng ban.



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.



4.6. Getfly còn phần Marketing Automation hỗ trợ chăm sóc khách hàng

+ Mới đăng kí : Email + SMS cảm ơn.

+ Tư vấn lên lịch hẹn, nhắc lịch.

Tạo công việc liên quan

+ Lịch phẫu thuật liên quan tới khách hàng.

+ SMS: cảm ơn khách hàng sau hoàn thành lịch trình , gọi điện sau 1 ngày

+ Gọi điện bảo hàng sau 1 tháng.

+ SMS: sinh nhật lễ tết.

5. Khi triển khai cho nhiều doanh nghiệp có các câu hỏi thường gặp như sau:

- Phân chia hoa hồng trực tiếp trên đơn hàng?

-> Các bộ phận thường được trả lương theo sản phẩm. VD chốt được 1 hợp đồng 10 triệu thì chia cho Telesales là 100k, tư vấn trực tiếp 5%, Marketing 2%, Báo sĩ làm liệu trình: 5% nên họ rất quan tâm đến vấn đề tính thưởng cho các bộ phận => Thường thì khi tính lương bên ngoài, không sử dụng trên CRM.

- Theo dõi số lần sử dụng theo gói không, xem khách hàng trị liệu được bao nhiêu lần kết quả ra sao?

-> Sau mỗi lần làm xong liệu trình trong gói KTV note trong phần trao đổi với nội dung #dịch vụ sử dụng_L1/n_ngày.....và chụp hình của khách hàng sau đó đính kèm lên khách hàng mỗi lần trị liệu.

- Nhắc lịch tái khám cho khách hàng tự động?

-> Ở phần này đầu tiên các bạn tạo 1 công việc nhắc lịch tái khám và thiết lập automation nhắc lịch với nhân viên và khách hàng sau bao nhiêu ngày?

Thực tế phần mềm CRM chỉ dừng lại ở việc quản lý và chăm sóc khách hàng, còn theo dõi liệu trình thì thường sử dụng trên 1 loại phần mềm gọi là Core Spa. Phần mềm này sẽ đảm nhận việc theo dõi liệu trình của khách hàng. Còn CRM thì không hỗ trợ. Nếu KH chỉ dừng lại ở việc các bạn muốn theo dõi KH này mua 1 gói liệu trình 5 buổi, các bạn muốn theo dõi họ đã dùng đến buổi thứ mấy thì chúng ta có thể tận dụng phần Trao đổi trong chi tiết KH. Mỗi khi KH đến Spa sử dụng thì nhân viên lễ tân sẽ ghi note vào trao đổi: KH đã sử dụng làm da buổi 1/5 (kèm hình ảnh thì càng tốt).

- 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?

-> Hiện Getfly hỗ trợ các bạn phần này được nha, 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.

- Bên tôi có 2 website khi khách hàng đăng ký thông tự động chuyển khách hàng đó cho sales chăm sóc được không?

-> Getfly hỗ trợ các bạn tạo một optinform sau đó lấy mã nhúng gắn cho 2 website và trong phần chiến dịch chọn phân chia cho nhân viên sales.

Chúc các bạn áp dụng thành công!