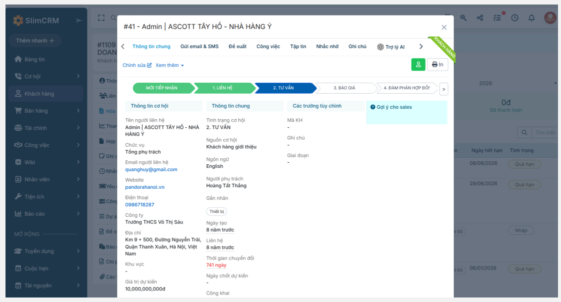
Kịch bản đã có sẵn, SlimCRM giúp bạn nhắc đúng mốc và theo dõi khách

Cơ hội, Khách hàng, công việc, cuộc hẹn và cuộc gọi trên một hệ thống

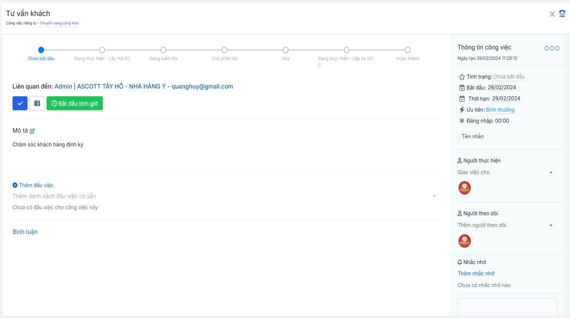
Bộ kịch bản này giúp bạn biết nên nói gì ở từng mốc chăm sóc khách hàng sau bán hàng. Khi số khách tăng và nhiều nhân viên cùng phụ trách, bạn có thể dùng SlimCRM để lưu thông tin khách, giao việc và đặt nhắc nhở.

Tính năng SlimCRM phù hợp để chăm sóc khách hàng sau bán



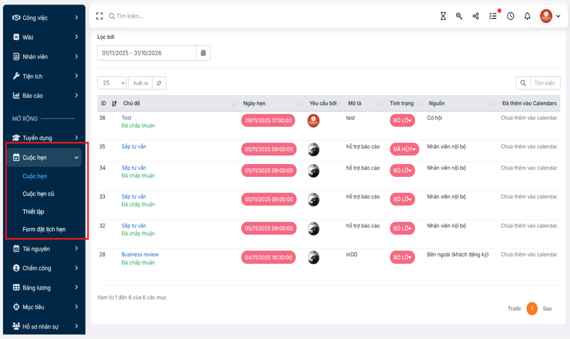
1. Lưu thông tin khách hàng và đặt nhắc nhở

- Phần mềm lưu thông tin khách hàng và các liên hệ của từng khách trong một hồ sơ.
- Hồ sơ khách hiển thị hóa đơn, hợp đồng, ghi chú và nhắc nhở của khách đó.
- Bạn đặt nhắc nhở cho khách theo ngày kèm nội dung thông báo, phù hợp với các mốc chăm sóc.
- Bạn nhập danh sách khách từ file CSV, còn dữ liệu Excel cần chuyển sang CSV trước khi nhập.



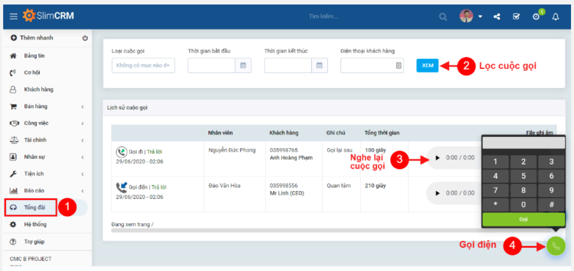
2. Giao việc chăm sóc cho nhân viên

- Bạn tạo công việc chăm sóc với ngày hoàn thành và giao cho một hoặc nhiều người.
- Người được giao việc nhận thông báo qua email và trên hệ thống.
- Bạn chia công việc thành các đầu việc để nhân viên làm theo từng bước.
- Công việc có thể lặp lại theo chu kỳ, rồi hệ thống tạo công việc tiếp theo và gửi thông báo cho người thực hiện.



3. Đặt lịch hẹn bảo dưỡng và tư vấn với khách

- Bạn tạo và gửi cuộc hẹn đến khách hàng qua email và SMS.
- Khách tự đặt lịch qua đường dẫn biểu mẫu và có thể để lại yêu cầu gọi lại.
- Yêu cầu gọi lại được gửi đến nhân viên phụ trách trong cài đặt.
- Khách hàng đánh giá cuộc hẹn sau khi cuộc hẹn kết thúc.



4. Gọi điện chăm sóc khách ngay trên phần mềm

- Nhân viên thực hiện cuộc gọi đi và nhận cuộc gọi đến ngay trên SlimCRM.
- Hệ thống ghi âm cuộc gọi để bạn nghe lại.
- Bạn tra cứu lịch sử cuộc gọi theo nhân viên, loại cuộc gọi, thời gian và tên khách hàng.
- Quản lý nghe lại file ghi âm để theo dõi và điều chỉnh kịch bản chăm sóc.

DÙNG THỬ MIỄN PHÍ **TƯ VẤN QUA ZALO**

SlimCRM dùng được trên web và ứng dụng di động Android, iPhone.

BỘ KỊCH BẢN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG SAU BÁN HÀNG

Mẫu tin nhắn, email và cuộc gọi theo từng mốc sau khi khách mua hàng

Các kịch bản dưới đây dùng chung một ví dụ: cửa hàng Điện máy Minh An bán máy lọc nước cho khách tên Lan. Bạn thay tên cửa hàng, sản phẩm, thời gian và cam kết bảo hành bằng thông tin thật của mình.

Lịch chăm sóc theo từng mốc

Mốc	Mục tiêu	Kênh	Nội dung chính
Trong ngày mua	Cảm ơn và cho khách biết nơi liên hệ	Zalo hoặc SMS	Cảm ơn, mã đơn, thời gian giao, đầu mối bảo hành
1 đến 3 ngày sau khi nhận hàng	Chắc chắn khách dùng được sản phẩm	Gọi điện	Hỏi nhận hàng, hướng dẫn sử dụng, xin phép liên hệ tiếp
7 ngày sau khi nhận hàng	Nghe trải nghiệm thật	Tin nhắn hoặc email	Hai câu hỏi ngắn, mời đánh giá
Khi khách phản ánh	Xử lý nhanh và giữ khách	Gọi điện	Xin lỗi, xác nhận vấn đề, giải pháp, hẹn thời gian
30 đến 90 ngày	Nhắc bảo dưỡng, thay phụ kiện	Zalo hoặc gọi điện	Nhắc lịch, đề xuất hẹn khung giờ
Dịp lễ hoặc sau 6 tháng	Giữ quan hệ, bán thêm	Tin nhắn hoặc email	Lời cảm ơn, gợi ý sản phẩm phù hợp

Kịch bản 1: Cảm ơn sau khi mua

Kênh: Zalo hoặc SMS. Thời điểm: trong ngày mua.

> Chào chị Lan, Điện máy Minh An cảm ơn chị đã mua máy lọc nước RO 9 lõi. Đơn hàng mã MA2610 sẽ được giao trong 2 ngày. Khi cần hỗ trợ lắp đặt hoặc bảo hành, chị nhắn trực tiếp cho em hoặc gọi hotline của cửa hàng nhé.

Kịch bản 2: Hỏi thăm và hướng dẫn sử dụng

Kênh: gọi điện. Thời điểm: 1 đến 3 ngày sau khi nhận hàng.

> **Nhân viên:** Em chào chị Lan, em là Hương ở Điện máy Minh An. Em gọi hỏi thăm chị đã nhận được máy lọc nước chưa ạ. Chị có tiện nghe máy trong hai phút không?
>
> **Khách:** Chị nhận rồi, đang dùng.
>
> **Nhân viên:** Dạ, máy đã lắp xong và chạy ổn chưa chị? Chị cần em hướng dẫn thêm phần nào không ạ, ví dụ cách xả nước đầu hoặc cách xem tình trạng lõi lọc?
>
> **Khách:** Chị muốn biết bao lâu thì thay lõi.
>
> **Nhân viên:** Dạ, em sẽ nhắn Zalo cho chị bảng thời gian thay lõi theo hướng dẫn của hãng. Em xin phép gọi lại sau một tuần để hỏi thăm chị dùng thế nào, chị đồng ý không ạ?
>
> **Khách:** Được.
>
> **Nhân viên:** Em cảm ơn chị. Khi cần hỗ trợ gấp, chị gọi số hotline của cửa hàng, em sẽ chuyển ngay cho kỹ thuật viên.

Kịch bản 3: Hỏi trải nghiệm và xin đánh giá

Kênh: tin nhắn hoặc email. Thời điểm: 7 ngày sau khi nhận hàng.

> Chào chị Lan, chị đã dùng máy lọc nước được một tuần, chị thấy máy vận hành và chất lượng nước thế nào ạ? Chị chỉ cần nhắn 1 nếu hài lòng hoặc 2 nếu cần hỗ trợ. Nếu chị hài lòng, chị có thể để lại đánh giá tại liên kết này để giúp các khách hàng khác tham khảo.

Kịch bản 4: Xử lý khi khách phản ánh vấn đề

Kênh: gọi điện. Thời điểm: ngay khi nhận phản ánh.

> **Nhân viên:** Em chào anh Hùng, em là Hương ở Điện máy Minh An. Em đã nhận phản ánh của anh về việc máy bị rò nước ở đầu nối. Em xin lỗi anh vì sự bất tiện này.
>
> **Nhân viên:** Em xác nhận lại để xử lý cho đúng: máy rò nước từ đầu nối phía sau từ sáng nay, đúng không ạ?
>
> **Khách:** Đúng, nước chảy ra sàn.
>
> **Nhân viên:** Dạ, anh vui lòng khóa van nước vào máy giúp em để tránh nước chảy thêm. Em sẽ cho kỹ thuật viên đến kiểm tra trong vòng 24 giờ. Anh tiện khung sáng mai hay chiều mai hơn ạ?
>
> **Khách:** Sáng mai.
>
> **Nhân viên:** Em đã ghi lịch sáng mai và kỹ thuật viên sẽ gọi trước khi đến. Sau khi xử lý xong, em sẽ gọi lại hỏi anh đã ổn chưa.

Kịch bản 5: Nhắc bảo dưỡng và thay phụ kiện

Kênh: Zalo hoặc gọi điện. Thời điểm: 30 đến 90 ngày sau khi nhận hàng.

> Chào chị Lan, máy lọc nước chị mua ngày 12/10 sắp đến kỳ thay lõi theo khuyến nghị của hãng. Cửa hàng có thể cử kỹ thuật viên đến thay lõi và kiểm tra máy. Chị muốn hẹn khung giờ nào để em sắp lịch ạ?

Kịch bản 6: Tri ân và gợi ý sản phẩm phù hợp

Kênh: email. Thời điểm: dịp lễ hoặc sau 6 tháng.

> **Tiêu đề:** Cảm ơn chị Lan đã đồng hành cùng Điện máy Minh An
>
> Chào chị Lan, đã sáu tháng kể từ khi chị chọn máy lọc nước của cửa hàng. Cảm ơn chị đã tin tưởng. Nếu gia đình chị đang cần thêm thiết bị cho bếp, cửa hàng có một số sản phẩm phù hợp với máy chị đang dùng, chị xem tại liên kết bên dưới. Nếu chị không muốn nhận thư từ cửa hàng, chị chỉ cần trả lời thư này bằng chữ Từ chối.

Lưu ý khi dùng kịch bản

- Xin phép khách ngay lần liên hệ đầu, như câu hỏi chấp nhận gọi lại trong Kịch bản 2
- Tin nhắn và cuộc gọi quảng cáo chỉ được gửi khi người nhận đồng ý trước. Theo Nghị định 91/2020/NĐ-CP, tin nhắn quảng cáo chỉ gửi từ 7 giờ đến 22 giờ, cuộc gọi quảng cáo từ 8 giờ đến 17 giờ, trừ khi khách đồng ý khác. Bạn nên đối chiếu văn bản hiện hành trước khi áp dụng
- Luôn có cách để khách từ chối nhận tin, và dừng liên hệ ngay khi khách từ chối
- Không hỏi số thẻ, số căn cước hay mật khẩu của khách qua điện thoại hoặc tin nhắn
- Chỉ cam kết thời gian xử lý mà cửa hàng làm được, ví dụ 24 giờ trong Kịch bản 4 chỉ đúng khi bạn có đủ kỹ thuật viên
- Giữ tần suất liên hệ vừa phải, tránh nhắn dồn dập ngay sau khi khách mua
- Ghi lại mọi lần liên hệ để người khác tiếp quản không phải hỏi lại khách từ đầu

Bạn có thể dùng file Excel Lịch chăm sóc khách hàng sau bán hàng đi kèm để theo dõi các mốc này cho từng khách.