



# NGHỆ THUẬT THẤU HIỂU KHÁCH HÀNG TỪ A ĐẾN Z

SHOPEE UNI

Updated: 05 Oct

# NỘI DUNG

## MỤC LỤC

**Phân biệt Chăm sóc khách hàng (CS)  
và Quản lý quan hệ khách hàng (CRM)**

**Tìm hiểu về Chăm sóc khách hàng**

**Tìm hiểu về Quản lý quan hệ khách hàng**

# PHÂN BIỆT CRM VÀ CS

# CS là gì ?

**Chăm sóc khách hàng** là tất cả những gì cần thiết mà Shop phải làm để thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng.



**Chăm sóc khách hàng (CS)** là phương thức áp dụng cho **tệp khách hàng cũ** của Shop đang sở hữu

# CRM là gì ?

**Quản lý quan hệ khách hàng** là phương pháp giúp Shop tiếp cận và giao tiếp với khách hàng một cách có hệ thống và hiệu quả nhằm phục vụ khách hàng tốt hơn.



**Quản lý quan hệ khách hàng (CRM)** là phương thức áp dụng cho **tập khách hàng mới** tiềm năng của Shop

# Mối liên hệ giữa CRM và CS

Giúp Shop vừa **chăm sóc hiệu quả tập khách hàng cũ** Shop đang có và **tiếp cận tập khách hàng mới** tiềm năng của Shop



# TÌM HIỂU VỀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG (CS)

# Lợi ích của Chăm sóc khách hàng

TÌM HIỂU VỀ  
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG



Đảm bảo trải nghiệm  
khách hàng



Đạt được đánh giá tốt  
cho sản phẩm



Tăng độ trung thành  
của khách hàng



Bằng cách Chăm sóc khách hàng hiệu quả, Shop sẽ tận dụng được **phương pháp Quảng cáo truyền miệng hoàn toàn miễn phí** từ Người mua này đến Người mua khác



# Mục đích của việc xác định chân dung khách hàng



Dựa trên sản phẩm  
Shop đang bán



Xác định chân dung  
tập khách hàng



3a

Xác định phong cách Chat  
phù hợp



3b

Xác định phương pháp  
Chăm sóc khách hàng hiệu quả

# Các yếu tố xác định chân dung khách hàng

## Độ tuổi – Giới tính



## Khu vực địa lý



## Sở thích



## Trình độ học vấn



## Ví dụ về sản phẩm đang bán và tập khách hàng tương ứng

### Sổ tay/Móc khóa in hình thần tượng



Tập khách hàng là “**Học sinh/Sinh viên**” có thu nhập không cao và thích những sản phẩm theo xu hướng



### Đồ gia dụng/Dụng cụ làm bếp

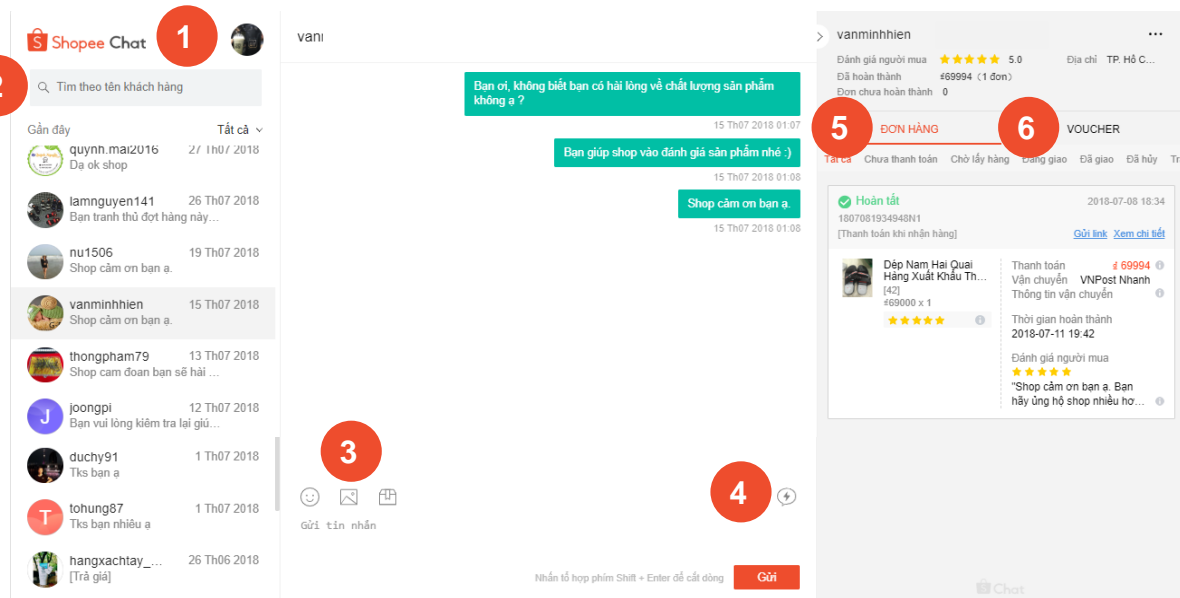


Tập khách hàng là “**Nữ giới**” đã đi làm, có thu nhập ổn định và thích những sản phẩm tiện dụng với giá cả phải chăng



# Công cụ hỗ trợ Chat từ Shopee: Webchat

TÌM HIỂU VỀ  
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG



- 1 Thông báo
- 2 Danh bạ của tôi
- 3 Chỉnh sửa nội dung tin nhắn
- 4 Tin nhắn nhanh
- 5 Quản lý đơn hàng
- 6 Gửi mã giảm giá đến Người mua

NHẤP ĐỂ XEM THÊM THÔNG TIN VỀ WEBCHAT



# Mục “Tin nhắn nhanh” của Webchat

Mục “Tin nhắn nhanh” của Webchat chứa tính năng “Tin nhắn trả lời tự động”

**Tin nhắn trả lời tự động** là 1 hình thức trả lời tự động tới Người mua sau khi Người mua chủ động bắt đầu 1 đoạn chat.



## Những thông tin cần có trong “Tin nhắn trả lời tự động”

Thời gian hoạt động  
của Shop



Chương trình khuyến mãi  
đang/sắp diễn ra



Thông tin liên hệ  
của Shop



## Quy định “3 Không” khi Chat từ Shopee

Không sử dụng  
ngôn từ thô tục



Không hủy đơn

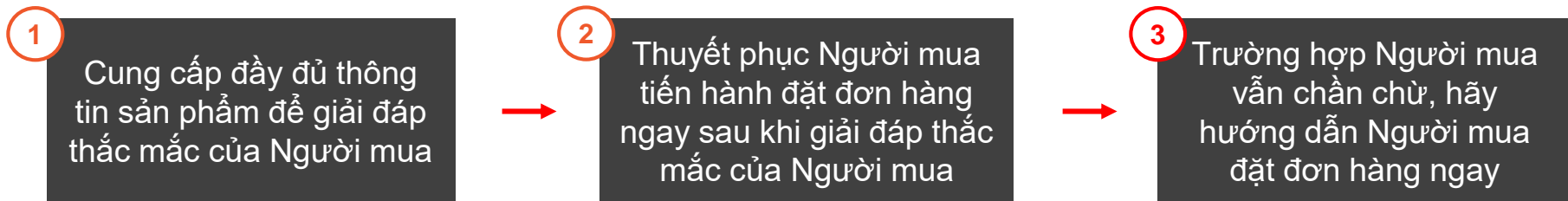


Không hướng dẫn  
giao dịch ngoài



## Giai đoạn 1: Trước khi khách đặt đơn hàng

### Quy trình khi Chat với Người mua





## Giai đoạn 1: Trước khi khách đặt đơn hàng

Lưu ý khi Chat, Shop nên...



### Có phong cách Chat phù hợp

Shop nên giải đáp thắc mắc của khách theo hướng “**Chia sẻ**”, tránh việc nghiêng về xu hướng chỉ cung cấp thông tin



### Cung cấp đầy đủ Thông tin sản phẩm

Mẫu mã, công dụng  
Cách sử dụng



### Cung cấp thông tin các Chương trình khuyến mãi của Shop

Quà tặng kèm  
Chính sách bảo hành (nếu có)

# Các cách thuyết phục Người mua đặt đơn hàng

TÌM HIỂU VỀ  
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG



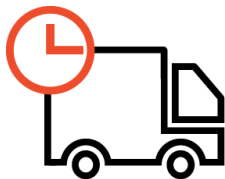
Cung cấp thông tin các **Chương trình khuyến mãi** của Shop



Gợi ý thêm các **Sản phẩm tương tự/bổ sung** với sản phẩm Người mua đang tìm kiếm



Nhấn mạnh các **đặc điểm nổi bật của Shop**: Hàng có sẵn, chính sách bảo hành (nếu có)



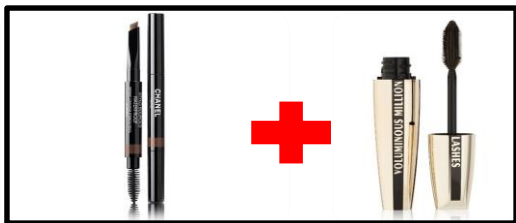
Chính sách **Miễn phí vận chuyển** Shopee hỗ trợ cho đơn hàng đạt giá trị tối thiểu



Hướng dẫn Người mua **thao tác Đặt đơn hàng**

# Ví dụ các cách thuyết phục Người mua đặt đơn hàng

## Gợi ý Sản phẩm mua kèm



- “Đối với dòng sản phẩm **Chì kẻ chân mày**, bạn có thể mua kèm với sản phẩm **Mascara** hoặc **Phấn mắt**...”



“Dòng sản phẩm **Giày sneaker** này bạn nên mua kèm **Vớ cổ ngắn** của Shop sẽ rất hợp với giày và vớ rất êm chân nhé...”

# Ví dụ các cách thuyết phục Người mua đặt đơn hàng

TÌM HIỂU VỀ  
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Miễn phí vận chuyển



“Bạn ơi, nếu bạn mua sản phẩm này sẽ được **Shopee hỗ trợ freeship** tới đa 30k đấy. Nhanh tay đặt hàng nha!”

# Ví dụ các cách thuyết phục Người mua đặt đơn hàng

TÌM HIỂU VỀ  
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

## Chương trình khuyến mãi của Shop



“Bạn đừng quên hiện Shop đang có Chương trình khuyến mãi  
“**Giảm giá 50%**” cho dòng sản phẩm X này nhé ạ”

# Ví dụ các cách thuyết phục Người mua đặt đơn hàng

TÌM HIỂU VỀ  
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

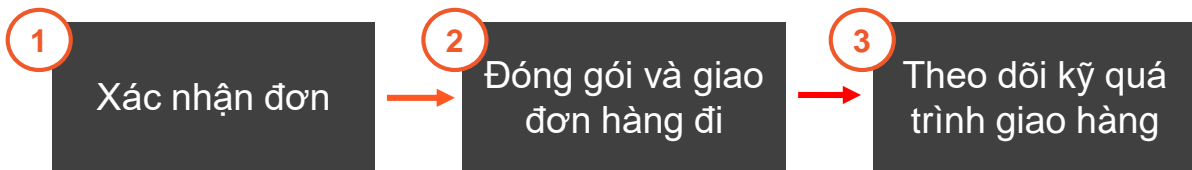
Nhấn mạnh điểm mạnh của Shop



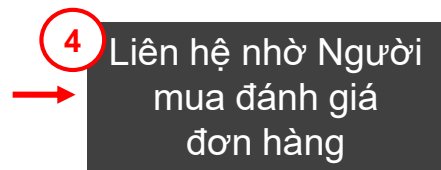
“Sản phẩm này hiện **đang có sẵn** tại Shop nên đảm bảo thời gian bạn nhận hàng sẽ rất nhanh trong vòng X ngày đồng thời Shop sẽ có **chính sách hỗ trợ đổi trả/ bảo hành** nếu sản phẩm có vấn đề nhé. Bạn yên tâm vào đặt hàng bạn nha!”

## Giai đoạn 2: Sau khi Người mua đặt đơn hàng

### Người mua chưa nhận hàng



### Người mua đã nhận hàng

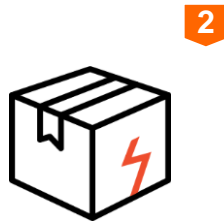


## Khi Người mua đặt đơn hàng, Shop nên...



### Kiểm tra chính xác các sản phẩm trong đơn hàng

Kiểm tra lại để đảm bảo đóng gói các sản phẩm chính xác theo đơn hàng của Người mua.



### Đóng gói đơn hàng đúng quy cách

Khi đóng hàng nên kèm theo:

- Thư cảm ơn
- Phiếu thông tin đổi trả hàng
- Phiếu bảo hành/phiếu thông tin sản phẩm (nếu có)

Xem thêm Quy cách đóng gói hàng tại [Đây](#)



### Theo dõi quá trình giao hàng của Đơn vị vận chuyển

Theo dõi kỹ hành trình đơn hàng trên các trang web của Đơn vị vận chuyển để kịp thời liên hệ Shopee/Người mua nếu đơn hàng có vấn đề



## Ví dụ các trường hợp thường gặp sau khi Người mua đặt đơn hàng

### Thay đổi địa chỉ nhận hàng



**Hướng trả lời:** “Bạn ơi, không biết bạn có thể nhờ người thân/bạn bè nhận hàng giúp tại địa chỉ cũ được không ạ ? Vì hiện tại Shopee chưa hỗ trợ Người mua thay đổi địa chỉ nhận hàng ạ. Trường hợp bạn không thể nhận hàng tại địa chỉ cũ, bạn giúp Shop đặt lại một đơn mới nhé.”

## Ví dụ các trường hợp thường gặp sau khi Người mua đặt đơn hàng

### Người mua hỏi giao hàng



**Hướng trả lời:** “Bạn ơi Shop rất tiếc vì sự bất tiện này. Shop đã liên hệ đến Shopee để yêu cầu hỗ trợ cho đơn hàng này. Hiện tại phía đơn vị vận chuyển đang cố gắng giao hàng đến bạn nhanh nhất có thể, mong bạn thông cảm nhé ạ.”

## Ví dụ các trường hợp thường gặp sau khi Người mua đặt đơn hàng

### Người mua muốn hủy đơn hàng



- Nếu Shop **chưa giao hàng cho đơn vị vận chuyển**:

**Hướng trả lời:** “Bạn ơi, trong trường hợp bạn không nhu cầu nhận hàng bạn có thể chủ động vào chi tiết đơn hàng để thao tác giúp Shop nhé. Cảm ơn bạn ạ”

- Nếu Shop **đã giao hàng cho đơn vị vận chuyển**:

**Hướng trả lời:** “Bạn ơi, hiện tại Shop đã giao hàng đi rồi ạ. Nếu bạn không còn nhu cầu nhận hàng, bạn vui lòng từ chối nhận hàng giúp Shop nhé. Cảm ơn bạn ạ.”

## Sau khi Người đã nhận hàng, Shop nên...



Chủ động đánh giá Người mua trước



Liên hệ nhờ Người mua đánh giá đơn hàng

## Các kênh liên hệ nhờ Người mua đánh giá

Shopee Chat



Gọi điện thoại



Tin nhắn SMS



# Shop có biết ?



**Tỷ lệ mua hàng** sẽ tăng **2 lần** khi sản phẩm có trên 10 đánh giá và bình luận tốt

**x2.5** Số lượng đánh giá sản phẩm



**x1.7** Chất lượng đánh giá



**Số lượng đánh giá sản phẩm** sẽ tăng **2.5 lần** và **Chất lượng đánh giá** sẽ tăng **1.7 lần** khi Shop chủ động liên hệ nhờ Người mua đánh giá sản phẩm

## Ví dụ các trường hợp thường gặp sau khi Người mua nhận hàng

Shop nhận được đánh giá tốt



**Hướng trả lời:** “Cảm ơn bạn đã tin tưởng và ủng hộ shop. Shop rất mong có thêm cơ hội phục vụ bạn trong những đơn hàng sau. Bạn đừng quên nhấn theo dõi Shop để không bỏ lỡ chương trình khuyến mãi nào của Shop nhé.

## Ví dụ các trường hợp thường gặp sau khi Người mua nhận hàng

Shop nhận được đánh giá chưa tốt



### **Đánh giá thấp nhưng không có bình luận về sản phẩm**

**Hướng trả lời:** “Cảm ơn bạn đã quan tâm ủng hộ sản phẩm của Shop. Shop thấy bạn đánh giá (1,2,3 sao) về sản phẩm... Bạn có thể chia sẻ điều chưa hài lòng để shop có thể cải thiện tốt hơn được không ạ?”

### **Đánh giá thấp và bình luận không tốt về sản phẩm**

**Hướng trả lời:** Shop rất xin lỗi bạn vì sự cố bạn gặp phải. Bạn có thể cung cấp thêm hình ảnh sản phẩm không ạ, nếu là lỗi của Shop, Shop sẽ hỗ trợ bạn ngay ạ. Và sau đó nhờ bạn thay đổi lại đánh giá giúp Shop nhé.”

### **Đánh giá thấp vì lỗi vận chuyển/đóng gói, không ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm**

**Hướng trả lời:** “Shop cảm ơn bạn đã phản hồi thông tin và rất tiếc vì sự cố bạn gặp phải :( . Trường hợp này thật sự Shop không mong muốn. Hi vọng bạn sẽ thông cảm và vẫn tiếp tục ủng hộ Shop ạ.”



## Ví dụ các trường hợp thường gặp sau khi Người mua nhận hàng

### Phát sinh khiếu nại



**Khi có phát sinh khiếu nại Trả hàng/Hoàn tiền**, Shop có thể liên hệ Người mua để thương lượng để đảm bảo được trải nghiệm cho Người mua hoặc Bộ phận xử lý khiếu nại của Shopee sẽ can thiệp để hỗ trợ xử lý.

# TÌM HIỂU VỀ QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG (CRM)

# Lợi ích của Quản lý quan hệ khách hàng

TÌM HIỂU VỀ QUẢN LÝ  
QUAN HỆ KHÁCH HÀNG  
(CRM)



Giúp Shop hiểu biết toàn diện về khách hàng của mình



Xác định được tập khách hàng tiềm năng



Tăng độ trung thành của khách hàng

# Các cách thu thập thông tin khách hàng



Ghi nhận lại thông tin những  
Người mua đã từng Chat



Kiểm tra và lưu lại thông tin  
của Người mua tại mục  
“Người theo dõi” của Shop



Xuất file excel thông tin về  
khách hàng từ Kênh Người Bán

# Thao tác xuất file excel từ Kênh Người Bán

TÌM HIỂU VỀ QUẢN LÝ  
QUAN HỆ KHÁCH HÀNG  
(CRM)

- 1 Đăng nhập vào [Kênh Người Bán](#)
- 2 Tại mục “**Quản lý đơn hàng**” – nhấp vào “**Tất cả**”
- 3 Sau đó tại mục “**Ngày đặt hàng**”, chọn khung thời gian mong muốn và nhấp “**Xuất**”
- 4 Thu thập thông tin Người mua tại các cột ở hình bên dưới

Order.toship.20200101\_20200131 [Protected View] - Excel (Product Activation Failed)

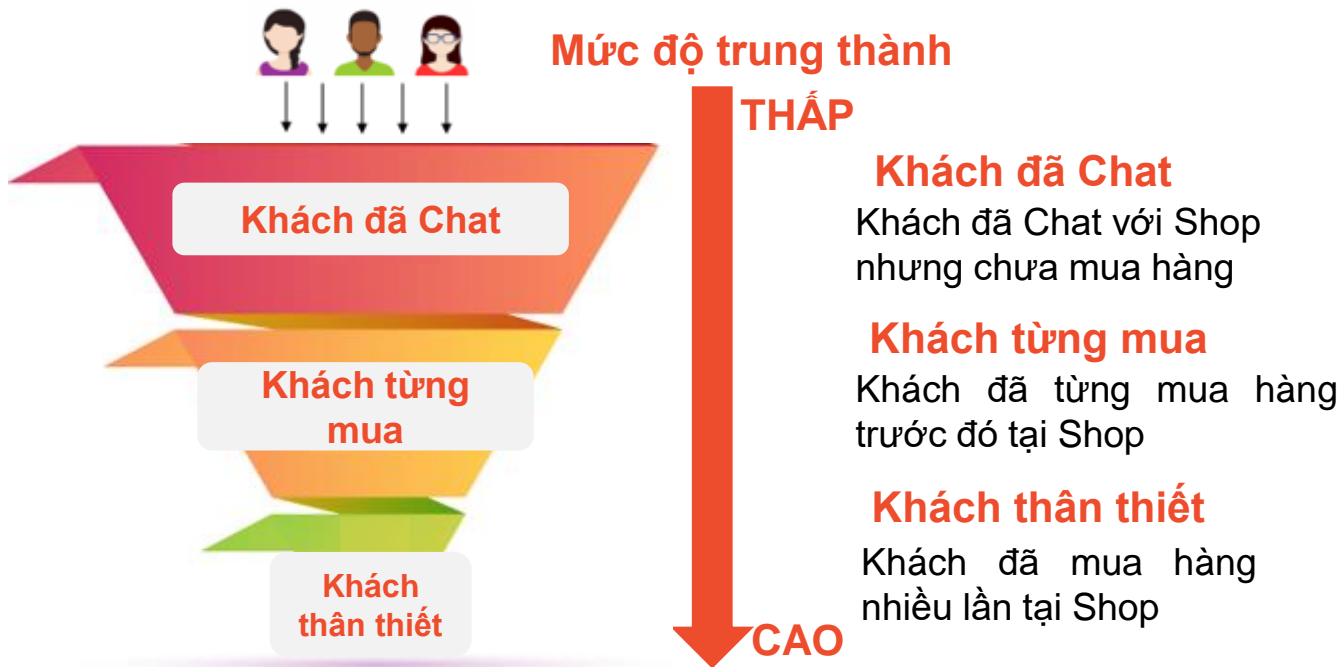
File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Tell me what you want to do... Sign in Share

PROTECTE... Be careful—files from the Internet can contain viruses. Unless you need to edit, it's safer to stay in Protected View. Enable Editing

A1 X ✓ fx Mã đơn hàng

AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA
Username (Buyer)	Tên Người nhận	Số điện thoại	Tỉnh/Thành phố	TP / Quận / Huyện	District	Địa chỉ nhận hàng

# Phân loại khách hàng theo CRM



Đối với khách hàng thân thiết, tùy vào ngành hàng của Shop, Shop có thể dựa trên các tiêu chí như: Số lượng đơn hàng hoặc giá trị đơn hàng đã mua

# Các phương thức tiếp cận khách hàng

TÌM HIỂU VỀ QUẢN LÝ  
QUAN HỆ KHÁCH HÀNG  
(CRM)

1. > **Đánh giá nhận voucher giảm giá cho đơn hàng tiếp theo**
2. > **Nhấn theo dõi Shop để nhận voucher (Tính năng Ưu đãi follower)**
3. > **Mua 1 tặng 1 cho đơn tiếp theo**
4. > **Tích lũy điểm để trở thành khách hàng thân thiết của Shop**

Lưu ý



Quà tặng (nếu có) nên nhỏ gọn, không làm ảnh hưởng đến khối lượng/kích thước gói hàng tránh bị lệch so với khối lượng đã thiết lập trước đó.



# Cảm ơn

Xem thêm hướng dẫn bán hàng trên Shopee:



**HỌC VIỆN SHOPEE- SHOPEE UNI**



**SHOPEE UNI VIETNAM**

