



HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TÍNH NĂNG TIN NHẮN QUẢNG BÁ (WEB)
TRUNG TÂM HỖ TRỢ NGƯỜI BÁN

Mục Lục

NỘI DUNG	TRANG
Mục lục	2
Giới thiệu về tính năng Tin nhắn quảng bá	3 - 4
Hướng dẫn chi tiết	5 - 13
Lưu ý quan trọng	14 – 15
Những câu hỏi thường gặp	16 - 20



TRUNG TÂM HỖ TRỢ NGƯỜI BÁN

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TIN NHẮN QUẢNG BÁ (WEB)

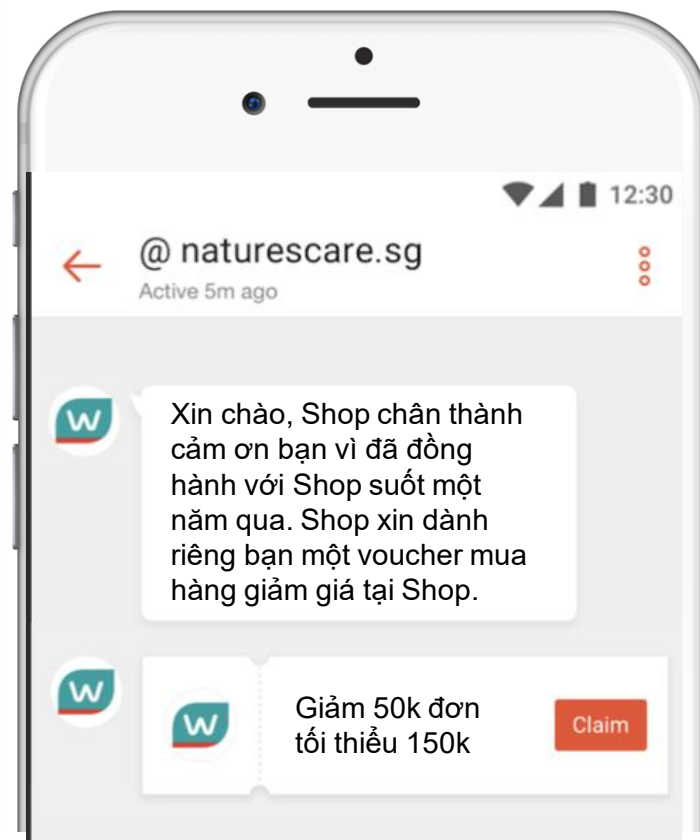
GIỚI THIỆU VỀ TIN NHẮN QUẢNG BÁ

Tính năng Tin nhắn quảng bá là gì?

Tin nhắn quảng bá là một tính năng mới trong Kênh Người Bán. Tính năng cho phép Người bán gửi voucher giảm giá hoặc quảng bá sản phẩm đang khuyến mãi của Shop dưới dạng tin nhắn đến những nhóm Người mua Shop đã chọn lọc:

- Lọc ra những Người mua tiềm năng đã mua hàng từ Shop trước đó, dựa trên tiêu chí bạn muốn
- Gửi kèm voucher giảm giá và tin nhắn thông báo đến nhóm Người mua đã chọn

Nhắm đến nhóm Người mua cụ thể bằng các chương trình khuyến mãi là một cách hiệu quả để tri ân Người mua đồng thời giúp tăng lượt xem cho sản phẩm và tăng đơn hàng.



TRUNG TÂM HỖ TRỢ NGƯỜI BÁN

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TIN NHẮN QUẢNG BÁ (WEB)

HƯỚNG DẪN CHI TIẾT

Tổng quan




1. Đăng nhập Kênh người bán

Shopee Kênh Người Bán

Trang chủ Shopee MỚI

Bán hàng chuyên nghiệp
Quản lý shop của bạn một cách hiệu quả hơn trên Shopee với Shopee - Kênh Người bán



Shopee - Kênh Người bán

Email/Số điện thoại/Tên đăng nhập

Mật Khẩu

☐ Nhớ tôi [Quên mật khẩu?](#)

Đăng nhập

Đăng nhập [Kênh người bán](#)



2. Kênh Người Bán – Tin Nhắn Quảng Bá

Shopee Kênh Người Bán

Quản Lý Đơn Hàng

Quản Lý Sản Phẩm

Kênh Marketing

Tin Nhắn Quảng Bá

1 Quảng Bá Của Tôi

Nhóm Tin Quảng Bá

3 Dữ Liệu Về Người Mua

Tài Chính

Dữ Liệu

Quản Lý Shop

Thiết lập Shop

BẠN NGHĨ GÌ VỀ
CÔNG CỤ MARKETING?

Để Shopee có thể
phục vụ bạn tốt hơn nữa

Chỉ 2 phút
chia sẻ

THAM GIA NGAY

Danh sách cần làm

Những việc bạn sẽ phải làm

0

Chờ Xác Nhận

0

Chờ Lấy Hàng

0

Đã Xử Lý

0

Trả hàng / Hoàn tiền chờ
xử lý

0

Đơn hủy

0

Sản phẩm bị khóa

0

Sản phẩm hết hàng

Phân Tích Bán Hàng (Hôm nay 00:00 GMT+7 13:00)

Dữ liệu tổng quan về các đơn đã đặt

Xem thêm

Đã bán

đ 0,00

Lượt truy cập

0

Vs hôm qua -100.00% ↓

Lượt xem

0

Vs hôm qua -100.00% ↓

00:00

Kênh Marketing

Công cụ Marketing & Đăng ký chương trình Khuyến Mãi

Xem thêm

Shopee Marketing

Chương trình khuyến mãi

Thông Báo

Xem thêm

TẶNG ĐƠN - THÊM QUÀ - THAM GIA
NGAY!!!

Tham gia ĐĂNG SHOPEE FEED - TIỀN
ÍCH, TẶNG ĐƠN vừa tăng hiệu quả kinh
doanh vừa có cơ hội nhận được quà với
tổng giá trị lên đến 60 TRIỆU ĐỒNG.
Đăng ký ngay!

Mới - 11 Tháng 6 2020

CHÀO ĐÓN KÊNH YOUTUBE SHOPEE
UNI VIETNAM

Tân binh nhà Shopee Uni với sứ mệnh
đem đến nhiều kinh nghiệm bán hàng
xin bằng video sinh động. Đảm bảo hữu
ích cho riêng Shop bạn nên hãy bấm vào
đây và click "Theo dõi/Subscribe" ngay
nhé!

5 Tháng 5 2020

Trung Tâm Trợ Giúp

Chat

1 **Quảng Bá Của Tôi** giúp bạn tạo tin nhắn quảng bá và xem lại tin nhắn quảng bá cũ.

2 **Nhóm Tin Quảng Bá** giúp bạn **tạo nhóm Người mua** đã lọc theo tiêu chí và **xem nhóm Người mua có sẵn**.

2 **Dữ Liệu Về Người Mua** cho phép **lọc, xác định và xem thông tin** của những Người mua đáp ứng các tiêu chí đặt ra.



TRUNG TÂM HỖ TRỢ NGƯỜI BÁN
HƯỚNG DẪN CHI TIẾT

3. Dữ Liệu Về Người Mua- Hiểu rõ khách hàng

Dữ Liệu về Người Mua

Xem thông tin dữ liệu về nhóm những người mua hàng của shop bạn trong vòng 720 ngày qua. (Dữ liệu được cập nhật mới vào lúc 00:00 hằng ngày.)

1

Đơn Hàng ? Doanh Thu ? Doanh Thu Trung Bình/Đơn ?

Đơn hàng đầu tiên đặt lúc: ? Đơn hàng gần nhất được đặt lúc: ? Số ngày (từ lần mua gần nhất) ?

Số ngày (chưa đặt mua hàng) ? Giới tính ? Vị trí địa lý ?

Tỉ lệ đơn không thành công ? Tỉ lệ trả hàng/hoàn tiền ? Đánh giá Người Mua ?

Thu gọn ^

Tìm Kiếm

Nhập Lại

2

Danh Sách Người Mua (101)

Tên Đăng Nhập	Đơn Hàng ①	Doanh Thu ①	Doanh Thu Trung Bình/Đơn ①	Lần Mua Gần Nhất	Hoạt Động
wow321	3	₫16.375.038	₫5.458.346	22:34 14-06-2020	Chi tiết

3

1 Tại **Dữ Liệu Về Người Mua** bạn có thể nhập các tiêu chí vào bộ lọc để lọc ra nhóm Người mua thỏa điều kiện

2 Chọn **Tìm kiếm** để tìm Người mua thỏa bộ lọc

3 Chọn **Chi tiết** để xem thêm thông tin về Người mua

- Đánh giá Người mua
- Lịch sử Trả hàng/hoàn tiền
- Số đơn hàng đã mua tại Shop
- Số đơn hủy



4. Nhóm Tin Quảng Bá – Nhóm gợi ý và nhóm tự tạo

Nhóm Tin Quảng Bá
Quản lý nhóm người mua và thực hiện thành công những chương trình khuyến mãi.

Nhóm (2/11)

1

2 + Tạo Nhóm Mới

Tên Nhóm	Bộ Lọc	Thành Viên	Thời Gian Tạo	Chương Trình	Hoạt Động
👍 Nhóm Gợi Ý Top 10% doanh thu từ nhóm Người Mua	Doanh Thu: Top 10% doanh thu từ nhóm Người...	10	06-15-2020 13:39:50	0	Chi Tiết Nhóm Tạo Chương Trình
👍 Nhóm Gợi Ý người theo dõi		30	06-15-2020 13:39:50	0	Chi Tiết Nhóm Tạo Chương Trình

- 1** Trong **Nhóm Tin Quảng Bá**, Người bán có thể thấy các nhóm tin quảng bá được gợi ý bởi Shopee và cả những nhóm Người bán tự tạo (nếu có).
- 2** Tạo nhóm tin quảng bá riêng bằng cách bấm **Tạo nhóm mới**.



5. Nhóm Tin Quảng Bá – Tạo nhóm Người mua mới

1

1

Chọn và nhập thông tin bạn muốn vào 3 bộ lọc được chia thành 3 tiêu chí:

- Đơn Hàng
- Cơ Bản
- Thói Quen

2

Sau khi hoàn tất điền thông tin để lọc Người mua, chọn **Tạo**

2



6. Tạo tin nhắn quảng bá

Tạo Chương Trình

Số lượt quảng bá còn lại: 2/2
Số tin nhắn còn lại: 1010/1010

⚠️ Nhằm mục đích hạn chế làm phiền đến khách hàng, các hoạt động quảng bá chỉ có thể được gửi vào khung giờ từ 08:00 đến 22:00

1

+ Chọn Nhóm Người Nhận

* Tên Nhóm 0 / 50

* Nội Dung Tin Nhắn

Để cảm ơn bạn đã ủng hộ Shop nhiệt tình trong thời gian qua, Shop xin gửi tặng 1 mã Voucher dành riêng cho bạn như món quà tri ân. Lưu và sử dụng ngay bạn nhé!

 159/500

Loại: ☒ Voucher ☒ Sản Phẩm

Voucher

Sản Phẩm

2

* Thời Gian Gửi ☒ Ngay lập tức ☐ Đặt lịch gửi sau

3

1 Sau khi tạo nhóm Người mua, chọn **Chi Tiết Nhóm** và chọn **Tạo Chương Trình** để tạo tin nhắn quảng bá. Người bán cần:

- Đặt tên tin nhắn quảng bá
- Soạn nội dung tin nhắn
- Chọn nội dung quảng bá: Voucher và Sản Phẩm

+ Chọn **Thêm 1 Voucher** để thêm mã giảm giá Shop đã tạo để gửi voucher cho Người mua (Xem phần tiếp theo để xem cách tạo voucher).

+ Chọn **Thêm sản phẩm** để quảng bá tối đa 4 sản phẩm của Shop.

2 Chọn **Thời gian gửi** Shop muốn

3 Chọn **Gửi** khi đã hoàn tất tạo tin nhắn quảng bá



7. Tạo mã giảm giá

1

Tạo Voucher toàn Shop

Thông tin mã giảm giá

Tên chương trình giảm giá

Mã voucher

OSVN

0/5

Vui lòng chỉ nhập các ký tự chữ cái (A-Z), số (0-9); tối đa 5 ký tự.
Mã giảm giá đầy đủ là: OSVN

Loại Voucher

☒ Khuyến Mãi ☐ Hoàn Xu

Loại giảm giá | Mức giảm

Theo số ti...

đ

Giá trị đơn hàng tối thiểu

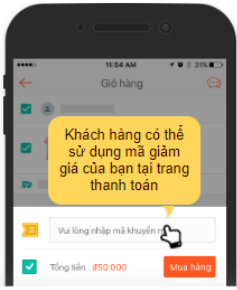
đ

Thời gian áp dụng

Thời gian bắt đầu đến Thời gian kết thúc

Số lượng Mã giảm giá

Tổng số Mã giảm giá có thể lưu



(Lưu ý: Mỗi khách hàng chỉ dùng được 1 lần.)

2

Thiết Lập Hiển Thị

☐ Hiển thị nhiều nơi


☐ Các Kênh:

☐ Shopee Live

☐ Shopee Feed

☒ Chia sẻ thông qua mã Voucher

Sản phẩm được áp dụng



Tất cả sản phẩm

Lưu

Hủy

1 Truy cập **Kênh Marketing**, chọn **Mã giảm giá của tôi**. Sau đó điền các thông tin cho mã giảm giá.

2 Thiết lập hiển thị cho mã giảm giá. Lưu ý chọn **Chia sẻ thông qua mã Voucher** để mã giảm chỉ hiển thị cho những Người mua nhận tin nhắn quảng bá.

TRUNG TÂM HỖ TRỢ NGƯỜI BÁN
HƯỚNG DẪN CHI TIẾT

LƯU Ý QUAN TRỌNG

Nên và Không Nên

Nên



Tạo một mã giảm giá thật hấp dẫn nhằm tăng tỷ lệ chuyển đổi

- Trị giá đơn hàng tối thiểu để áp dụng mã giảm giá có thể cao hơn một chút so với giá trị đơn hàng trung bình của Shop để tăng số lượng sản phẩm mua cũng như tăng giá trị giỏ hàng
- Giảm giá ít hay trị giá đơn hàng tối thiểu cao sẽ không hiệu quả trong việc thu hút Người mua.
- Cân nhắc số lượng mã giảm giá sau khi kiểm tra đối tượng người nhận của Shop.



Tạo độ hấp dẫn và khẩn cấp, ví dụ như thông báo ngày hết hạn hoặc đưa ra thời gian khuyến mãi trong tin nhắn.

- Sử dụng nhiều mã giảm giá khác nhau để xem được mức độ phản hồi của người nhận.

Không Nên



Không liên tục gửi tin nhắn cho Người mua mỗi ngày với nội dung giống nhau, hoặc họ sẽ chặn tin nhắn từ Shop.



Không sử dụng từ ngữ thô tục, bất lịch sự.



Không bỏ qua hay thấy phiền lòng trong việc trả lời tin nhắn từ Người mua.

Mẹo!



Đem lại dịch vụ chăm sóc khách hàng tuyệt vời khi giao tiếp qua chat là một cách hữu hiệu để tăng doanh thu và xây dựng nên nhóm khách hàng trung thành. Tìm hiểu thêm về [Tỷ lệ phản hồi chat trên Shopee](#).

NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Những câu hỏi thường gặp

Hỏi: Đối tượng tôi có thể gửi tin nhắn quảng bá?

Đáp: Hiện tại, Người bán có thể gửi tin nhắn quảng bá cho người theo dõi Shop và khách hàng đã từng mua hàng của Shop.

Hỏi: Sau khi gửi tin nhắn tôi có thể thu hồi không?

Đáp: Không thể thu hồi một khi đã gửi.

Hỏi: Tại sao số lượng người nhận tin nhắn thực tế khác với số lượng trong nhóm người mua?

Đáp: Bạn sẽ chỉ có thể gửi cho mỗi Người mua một tin nhắn mỗi ngày. Số lượng người nhận thực tế đã được trừ đi những người đã nhận tin nhắn từ Shop trong cùng một ngày, những Người mua đã chặn tin nhắn từ Shop và các tài khoản không hoạt động.

Hỏi: Tại sao số lượng Người mua trong nhóm người mua thay đổi?

Đáp: Số lượng Người mua sẽ được cập nhật mỗi ngày. Những người mua hàng của Shop gần đây cũng sẽ được thêm vào nhóm nếu thỏa mãn bộ lọc của nhóm.



TRUNG TÂM HỖ TRỢ NGƯỜI BÁN

NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Những câu hỏi thường gặp

Hỏi: Tại sao tôi không thể tạo thêm nhóm Người mua?

Đáp: Nhóm Người mua bạn có thể tạo có giới hạn. Bạn cần xóa những nhóm không hoạt động để tạo thêm nhóm mới.

Hỏi: Số lượng Người mua tối đa trong một nhóm là bao nhiêu?

Đáp: Số lượng người mua trong một nhóm được xác định theo tiêu chí bộ lọc mà bạn đặt ra khi tạo nhóm. Bạn sẽ không thể thêm hoặc xóa Người mua, do đó không có giới hạn số lượng Người mua trong mỗi nhóm.

Hỏi: Có thời gian quy định để gửi tin nhắn không?

Đáp: Người bán chỉ có thể gửi tin nhắn quảng bá từ 8:00 – 22:00 để đảm bảo không làm phiền người nhận vào tối khuya.



TRUNG TÂM HỖ TRỢ NGƯỜI BÁN

NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Những câu hỏi thường gặp

Hỏi: Tại sao không thể gửi thành công một số tin nhắn?

Đáp: Tin quảng bá gửi thất bại có thể do:

- Bạn đã đạt giới hạn gửi tối đa
- Người nhận đã đạt giới hạn tối đa nhận tin nhắn
- Tài khoản của người nhận đã bị đóng băng/ không hoạt động
- Người nhận đã chặn việc nhận tin nhắn quảng bá từ Shop

Hỏi: Tôi có thể thêm nhiều dạng quảng bá vào trong một tin nhắn không?

Đáp: Được, bạn có thể thêm hơn 1 dạng quảng bá mà bạn muốn. Ví dụ, bạn có thể thêm cùng lúc một sản phẩm và một mã giảm giá.

Hỏi: Giới hạn của mỗi dạng quảng bá mà tôi có thể thêm vào tin nhắn?

Đáp: Bạn có thể thêm tối đa 1 tin nhắn, 4 sản phẩm hoặc 1 danh mục sản phẩm, và 1 mã giảm giá trên mỗi tin nhắn.



TRUNG TÂM HỖ TRỢ NGƯỜI BÁN

NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Những câu hỏi thường gặp

Hỏi: Số lượng tin nhắn tối đa mà mỗi người nhận có thể nhận mỗi tuần?

Đáp: Mỗi người nhận có thể nhận tối đa 2 tin nhắn mỗi ngày và có thể 2 tin nhắn đó từ cùng một Shop.

Hỏi: Việc gửi tin nhắn quảng bá có ảnh hưởng đến Tỷ lệ phản hồi chat (CRR) không?

Đáp: Tin nhắn quảng bá sẽ không trực tiếp ảnh hưởng Tỷ lệ phản hồi chat của Shop. Nhưng nếu người nhận phản hồi tin nhắn quảng bá mà Shop gửi, Shop sẽ phải trả lời tin nhắn đó trong vòng 12 giờ để đảm bảo Tỷ lệ phản hồi chat.

Hỏi: Tôi có cần trả lời các tin nhắn tự động phản hồi từ những người mà tôi gửi Tin nhắn quảng bá?

Đáp: Bạn không cần trả lời các tin nhắn tự động. Tin nhắn tự động sẽ không ảnh hưởng đến Tỷ lệ phản hồi chat của Shop.



TRUNG TÂM HỖ TRỢ NGƯỜI BÁN

NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Shopee Xin Cảm Ơn

Xem thêm hướng dẫn bán hàng trên Shopee tại [Trung tâm Hỗ trợ Người Bán](#)

