



**BLUEZ**



**#BLUECS**

**CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG  
SHOPEE CHUẨN TÀU**

12:08



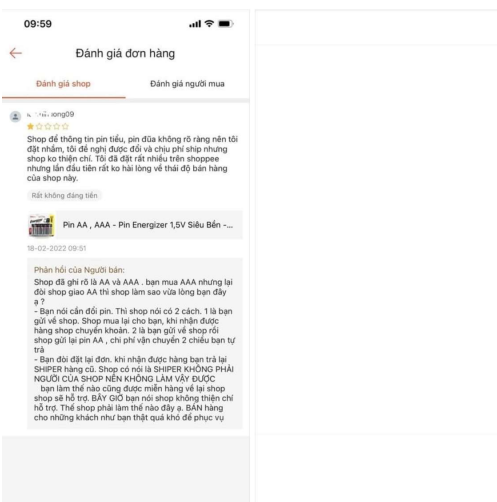
Lập nghiệp với Shopee



Ngọc Dương · 1h · 📷

#giaitri

Theo các Shop, mình cần làm thế nào để giải quyết hợp lý hơn ?



29 comments



Like



Comment

Rules



Write a comment...



Home



Friends



Watch



Groups



Notifications



Menu



tên: long09



Shop để thông tin pin tiểu, pin dũa không rõ ràng nên tôi đặt nhầm, tôi đề nghị được đổi và chịu phí ship nhưng shop ko thiện chí. Tôi đã đặt rất nhiều trên shopee nhưng lần đầu tiên rất ko hài lòng về thái độ bán hàng của shop này.

Rất không đáng tiền



Pin AA , AAA - Pin Energizer 1,5V Siêu Bền -...

18-02-2022 09:51

Phản hồi của Người bán:

Shop đã ghi rõ là AA và AAA . bạn mua AAA nhưng lại đòi shop giao AA thì shop làm sao vừa lòng bạn đây ạ ?

- Bạn nói cần đổi pin. Thì shop nói có 2 cách. 1 là bạn gửi về shop. Shop mua lại cho bạn, khi nhận được hàng shop chuyển khoản. 2 là bạn gửi về shop rồi shop gửi lại pin AA , chỉ phí vận chuyển 2 chiều bạn tự trả

- Bạn đòi đặt lại đơn. khi nhận được hàng bạn trả lại SHIPER hàng cũ. Shop có nói là SHIPER KHÔNG PHẢI NGƯỜI CỦA SHOP NÊN KHÔNG LÀM VẬY ĐƯỢC

bạn làm thế nào cũng được miễn hàng về lại shop shop sẽ hỗ trợ. BÂY GIỜ bạn nói shop không thiện chí hỗ trợ. Thế shop phải làm thế nào đây ạ. BẠN hàng cho những khách như bạn thật quá khó để phục vụ



Linh Le

Vũ Minh Trà cứ đúng tên chuẩn mà ghi, mỗi địa phương 1 tên thì biết làm tn. Trc khi mua thì phải xem nhà m đang dùng cái j chứ.

Thích Phản hồi 1 giờ



2



Vũ Văn Thắng

Linh Le Minh đang đi bán hàng, mà bán hàng là phục vụ mà bạn. Làm sao cung cấp thông tin để khách hàng dễ hiểu nhất, để lựa chọn nhất - Lên như chỗ anh Trà chỉ rõ ra là đúng mà

Thích Phản hồi 1 giờ



Linh Le

Vũ Văn Thắng phục vụ nhiều đối tượng nên cần theo quy chuẩn quốc tế nhất định. Còn m là ng mua hàng thì m thấy việc ghi vậy là ko cần thiết vì nếu nta đã biết Pin Aa là loại nào thì nta cũng ko cần biết là Pin tiểu. Còn đã dựa vào tên Pin tiểu mà địa p... Xem thêm

Thích Phản hồi 1 giờ



1



Vuz Linh

Linh Le theo mình thì đã làm nghề dịch vụ không có đúng sai, mục đích lớn nhất vẫn là bán được hàng cho tất cả mọi đối tượng khách hàng. Nếu bạn cảm thấy cách bạn đang làm vẫn ổn với khách của bạn thì ok thôi có gì đâu. Còn nếu là mình thì mình sẽ nghĩ... Xem thêm

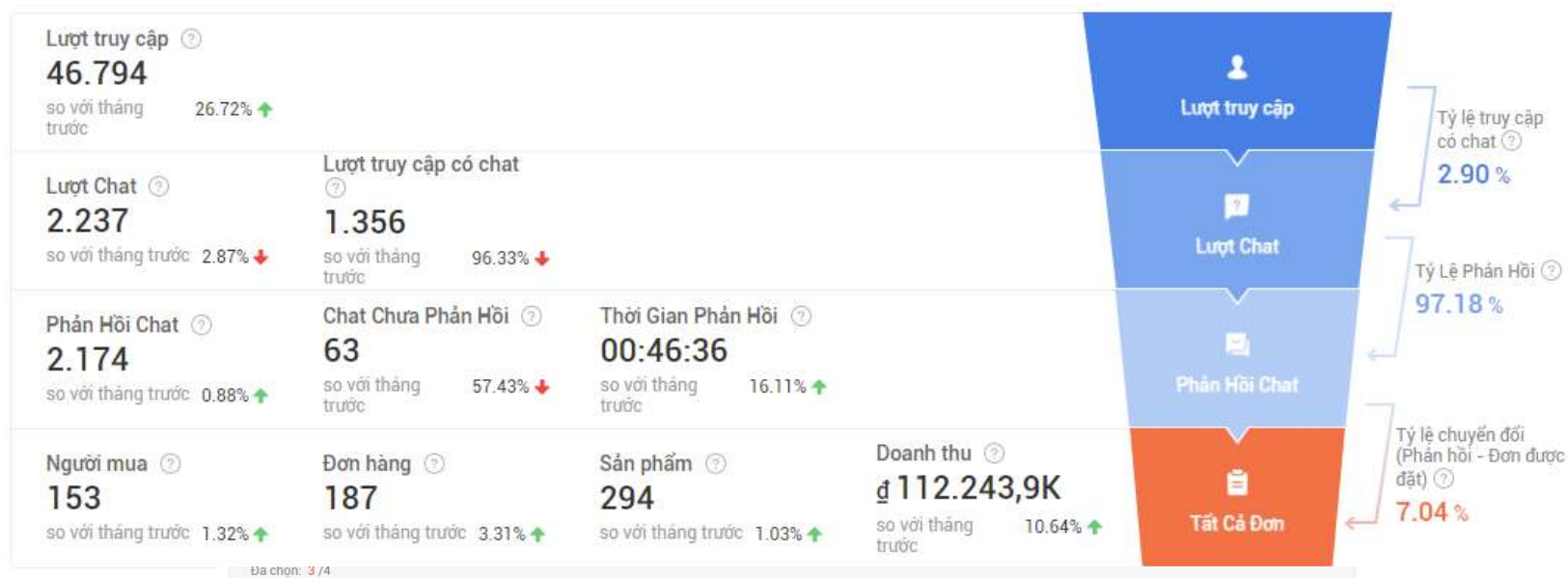
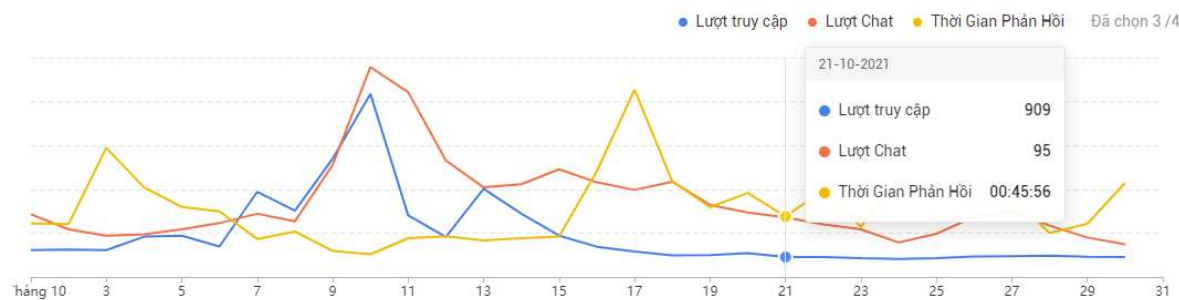
Thích Phản hồi 10 phút



Linh Le

Vuz Linh m ko bán trên shopee. M đang nói theo cách nhìn của người mua thôi. Với bác Trà đưa ví dụ chả liên quan j tới tên địa phương thì m nói thế thôi. Đồ của bác ấy là ghi theo mô tả sp thực tế, lq j tới chuyện này đâu.

## Tổng Quan



## Tổng Quan

Lượt truy cập ?  
**20.260**  
so với 30 ngày trước ▼ 11,94%

Lượt Chat ?  
**1.279**  
so với 30 ngày trước ▼ 9,99%

Lượt truy cập có chat ?  
**945**  
so với 30 ngày trước ▼ 95,89%

Phản Hồi Chat ?  
**1.238**  
so với 30 ngày trước ▼ 10,68%

Chat Chưa Phản Hồi ?  
**41**  
so với 30 ngày trước ▲ 17,14%

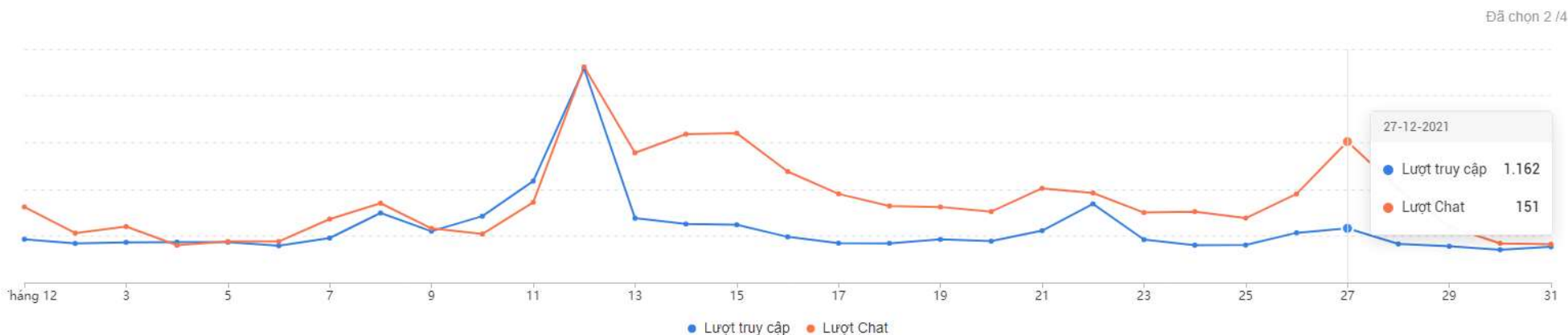
Thời Gian Phản Hồi ?  
**00:15:27**  
so với 30 ngày trước ▼ 23,95%

Người mua ?  
**141**  
so với 30 ngày trước ▲ 36,89%

Đơn hàng ?  
**167**  
so với 30 ngày trước ▲ 56,07%

Sản phẩm ?  
**253**  
so với 30 ngày trước ▲ 31,09%

Doanh số ?  
**₫ 103.924,85K**  
so với 30 ngày trước ▲ 55,34%



babyhop mom'secret | Shopee Mall

# Ở NHÀ SẴN QUÀ TỎ KHỎI LO GẶP COVID

DUY NHẤT NGÀY 9.9

**BABY990D**  
Giảm 10K đơn từ 0Đ

**BABY99SPK**  
Giảm 10% đơn từ 599K  
tối đa 70K

babyhop mom'secret | Shopee Mall

## MUA MẠNH TAY FREESHIP NGAY SIÊU HỘI TRẮNG RẰM

**BABYHOP VOUCHER**  
NHẬP MÃ **BABYTT10K**  
Cho đơn từ 0Đ  
**LẤY MÃ**

**BABYHOP VOUCHER**  
NHẬP MÃ **BABYTT30K**  
Cho đơn từ 599K  
**LẤY MÃ**

**Tết Trung Thu DEAL KHỦNG VI VU**

**NHẬN NGAY QUÀ KHỦNG NGÀY 15 VÀ 22.09**

Lazada 11.11 ONE-DAY SALE  
**11 NOV**

## VIETNAM 2020 NHÃN HÀNG BÁN CHẠY NHẤT

### TOP THƯƠNG HIỆU ĐỒ CHƠI

- LEGO**
- BABYHOP**
- BBT GLOBAL**
- NHỰA CHỢ LỚN**
- TOMCITY**

THÔNG TIN CHỈ ĐƯỢC ỦY QUYỀN BỞI CÔNG TY TNHH LAZADA SOUTHEAST ASIA. BẢN QUYỀN ĐÃ ĐƯỢC BẢO HỘ.

Shopee  
**SUPER  
AWARDS**

2020

VINH DANH  
**SHOPTIDA**

NGƯỜI BÁN MỚI XUẤT SẮC NHẤT  
Ngành hàng Điện tử



# CASE STUDY TRIỆU \$ SHOPEE

**SHOPTIDA | MÁY IN ĐƠN HÀNG**

**BẢO HÀNH 12 THÁNG** **CSKH CẢI ĐẶT TRỌN ĐỜI** **1 ĐỔI 1 30 NGÀY**

**Giao hàng HỎA TỐC 60 Phút**

**Hơn 4300 đánh giá 5\***

**Yêu thích+ SHOPTIDA 48% GIẢM**

**BẢO HÀNH 12 THÁNG** **HỖ TRỢ 14H / 24H** **+50 TỜ A6**

**GIAO HÀNG HỎA TỐC 1 GIỜ**

**[Mã SKAMCLU9 giảm 10% đơn 100K] Máy in nhiệt Shoptida...**

**Mua Kèm Deal Sốc**

~~₫2.500.000~~ **₫1.299.000**

**Yêu thích+ SHOPTIDA 44% GIẢM**

**BẢO HÀNH 12 THÁNG** **HỖ TRỢ 14H / 24H** **1000 TỜ A6**

**GIAO HÀNG HỎA TỐC 1 GIỜ**

**Máy in nhiệt Shoptida SP46 kèm 1000 giấy in nhiệt 10\*15...**

**Mua Kèm Deal Sốc**

~~₫2.769.000~~ **₫1.539.000**

**Yêu thích+ SHOPTIDA 8% GIẢM**

**FULL 100% VAT** **HỖ TRỢ 14H / 24H** **1000 TỜ A6**

**GIAO HÀNG HỎA TỐC 1 GIỜ**

**Giấy in nhiệt Shoptida 1000 tờ A6 10\*15cm 3 lớp tự dán chỗ...**

**Mua 2 sản phẩm giá ₫410.000**

~~₫240.000~~ **₫220.000**

**Yêu thích+ SHOPTIDA 20% GIẢM**

**2USB+1 TYPE C Max 2.4A** **1.8Mét** **4 Ổ ĐA NĂNG 2500W**

**GIAO HÀNG HỎA TỐC 1 GIỜ**

**Ổ Cắm Điện Đa Năng CubeZ Shoptida 2 Cổng USB 1 Type ...**

**#ShopXuHuong ShopDacBiet**

~~₫260.000~~ **₫199.000**

Đã bán 1,1k Hà Nội

**Yêu thích+ SHOPTIDA 26% GIẢM**

**3USB 2.4A 15W** **1.8Mét** **4 Ổ ĐA NĂNG 2500W**

**GIAO HÀNG HỎA TỐC 1 GIỜ**

**Ổ Cắm Điện Đa Năng WORKZ Shoptida 3 Cổng USB sạc tối ...**

**#ShopXuHuong ShopDacBiet**

~~₫200.000~~ **₫149.000**

Đã bán 565 Hà Nội

**Yêu thích+ SHOPTIDA 26% GIẢM**

**2USB+1 TYPE C Max 2.4A** **1.8Mét** **4 Ổ ĐA NĂNG 2500W**

**GIAO HÀNG HỎA TỐC 1 GIỜ**

**Combo 2 Ổ Cắm Điện Đa Năng CubeZ/WorkZ Shoptida 3 Cổng ...**

**#ShopXuHuong ShopDacBiet**

~~₫300.000~~ **₫370.000**

Đã bán 357 Hà Nội



**Babyhop**  
Online 13 phút trước

Shopee Mall

Sản Phẩm: **195**

Đang Theo: **6**

Tỉ Lệ Phản Hồi Chat: **96%** (Trong Vài Giờ) ②

Người Theo Dõi: **65,4k**

Đánh Giá: **5.0** (20,2k Đánh Giá)

Tham Gia: **4 Năm Trước**



**Máy in đơn hàng TMĐT- Shoptida**  
Online 8 phút trước

Yêu Thích+

ĐANG THEO CHAT

Sản Phẩm: **31**

Đang Theo: **59**

Tỉ Lệ Phản Hồi Chat: **97%** (Trong Vài Giờ) ②

Người Theo Dõi: **19,7k**

Đánh Giá: **5.0** (15,9k Đánh Giá)

Tham Gia: **26 Tháng Trước**



**Babyhop - Ba Mẹ Yêu Con**  
Online 6 phút trước

Yêu Thích

ĐANG THEO CHAT

Sản Phẩm: **99**

Đang Theo: **82**

Tỉ Lệ Phản Hồi Chat: **91%** (Trong Vài Giờ) ②

Người Theo Dõi: **2,4k**

Đánh Giá: **5.0** (1,5k Đánh Giá)

Tham Gia: **5 Năm Trước**



**Shoptida\_Flagship\_Store**  
Online 11 phút trước

Shopee Mall

+ THEO DÕI CHAT

Sản Phẩm: **10**

Đang Theo: **1**

Tỉ Lệ Phản Hồi Chat: **95%** (Trong Vài Giờ) ②

Người Theo Dõi: **489**

Đánh Giá: **5.0** (204 Đánh Giá)

Tham Gia: **34 Ngày Trước**



**Máy in đơn hàng Shoptida HCM**  
Online 11 phút trước

Yêu Thích+

ĐANG THEO CHAT

Sản Phẩm: **21**

Đang Theo: **17**

Tỉ Lệ Phản Hồi Chat: **96%** (Trong Vài Giờ) ②

Người Theo Dõi: **4,7k**

Đánh Giá: **5.0** (4,7k Đánh Giá)

Tham Gia: **22 Tháng Trước**

EARM - 2021

8x



Tìm hiểu SP

Chốt đơn  
mua hàng

Phát sinh  
mới nhận  
hang

Đổi trả chăm  
sóc sau bán  
hàng

2x



2x



Tăng tỉ lệ chuyển đổi  
của sản phẩm

Chat là phương tiện  
trò chuyện hiệu quả  
giúp Shop tăng tỉ lệ  
chuyển đổi khi có thể  
giải đáp thắc mắc giúp  
Người mua an tâm  
mua hàng.



Xây dựng lòng  
trung thành của  
Người mua

Người mua hài lòng  
với việc Shop phản hồi  
Chat nhanh chóng,  
thân thiện sẽ có  
xu hướng quay lại  
mua hàng.



Giảm tỉ lệ  
trả hàng hoàn tiền

Tinh năng Chat  
giúp Shop trò chuyện với  
Người mua nhằm giúp  
họ hiểu rõ về sản phẩm,  
giảm thiểu vấn đề  
trả hàng, hoàn tiền.



**BLUEZ**



**01 - TỰ ĐỘNG HAY THỦ CÔNG**

**CSKH - BLUECS**



CSKH  
Tự Động

**~20%**



CSKH Thủ  
Công

**>40%**

Trang chủ > Hỏi - Đáp > Chi tiết Hỏi - Đáp
shoptida\_store

Tên nhóm
Nhóm
4/200

Phân loại sản phẩm
☒ Tất cả sản phẩm ⓘ
☐ Theo ngành hàng ⓘ
☐ Sản phẩm cụ thể ⓘ

Chọn Shop
 Máy in đơn hàng TMDT-Shoptida

**Câu chào mừng**

Câu chào mừng
Câu chào mừng
0/100

**Câu hỏi cho Shop**

Loại câu hỏi
Nhập loại câu hỏi/ thắc mắc
0/80

Nội dung1
Vui lòng nhập cụ thể thắc mắc/ câu hỏi
0/80

Vui lòng nhập câu trả lời
0/500

(a) ▾

#(Tên sản phẩm)
#(Thương hiệu)
#(Phân loại)
#(Tồn kho mỗi phân loại)
#(Tổng tồn kho)
#(Cân nặng)
#(Kích thước đóng gói)

Nội dung2
Vui lòng nhập cụ thể thắc mắc/ câu hỏi
0/80

Vui lòng nhập câu trả lời
0/500

(a) ▾

Nội dung3
Vui lòng nhập cụ thể thắc mắc/ câu hỏi
0/80

Vui lòng nhập câu trả lời
0/500

(a) ▾

Xóa

+ Tạo câu hỏi mới

## > Chi tiết Hỏi - Đáp

### Thông tin cơ bản

Tên nhóm Nhóm 4/200

Trạng thái đơn hàng 

Tất cả trạng thái

Chọn Shop 

Chờ xác nhận

Chờ lấy hàng

Đang giao

Đã giao

Đã hủy

Trả hàng/Hoàn tiền

### Câu chào mừng

Câu chào mừng Câu chào mừng 0/100

### Câu hỏi cho Shop

Loại câu hỏi Nhập loại câu hỏi/ thắc mắc 0/80

Nội dung1 Vui lòng nhập cụ thể thắc mắc/ câu hỏi 0/80

Vui lòng nhập câu trả lời

Thoát

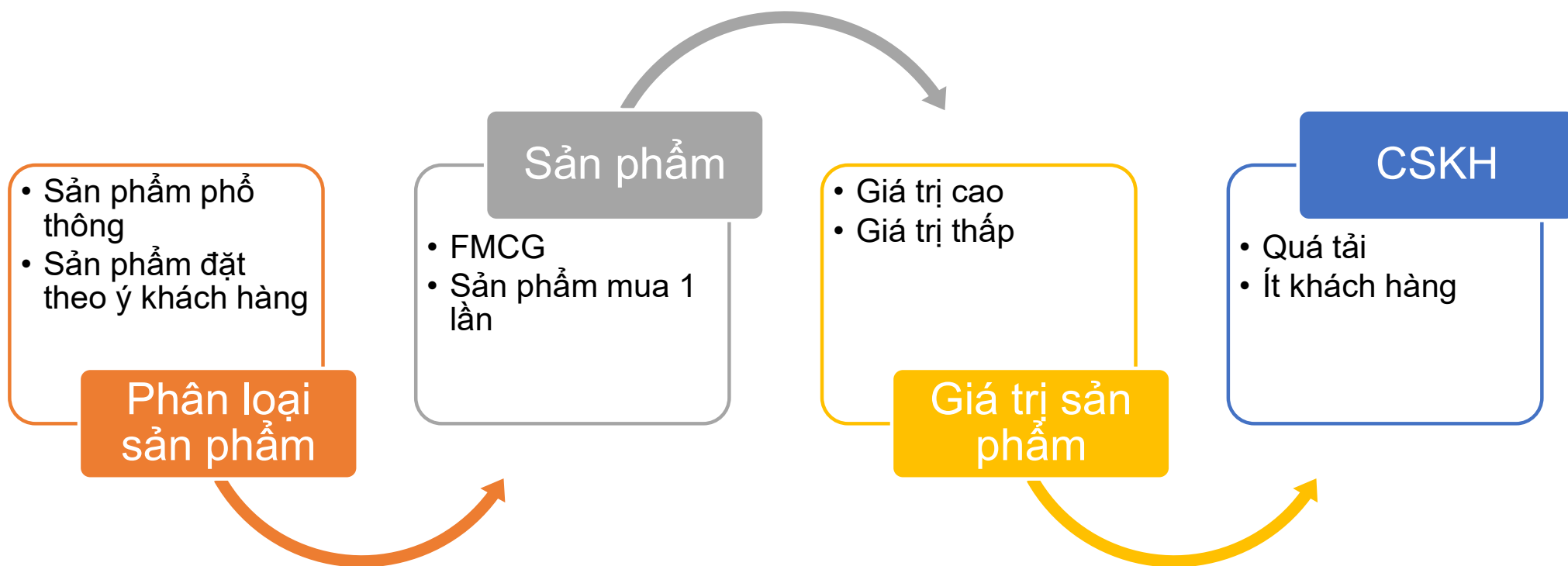
Lưu

BLUEZ

Bluecs- Chăm sóc khách hàng Shopee Chuẩn TQ

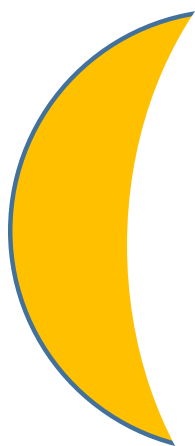
11

# TỰ ĐỘNG HAY THỦ CÔNG?



# PHỐI HỢP 2 PHƯƠNG PHÁP

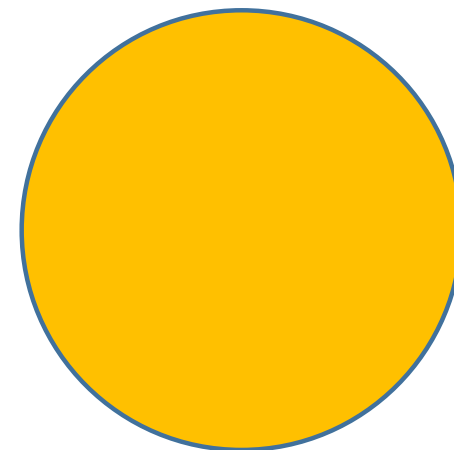
THỦ CÔNG là chính,  
TỰ ĐỘNG là phụ



Kết hợp cả 2



TỰ ĐỘNG hoàn toàn  
chỉ Thủ công khi cần



# KHI NÀO NÊN DỪNG TỰ ĐỘNG

## Một vấn đề mà khách hàng mà tần suất hỏi nhiều lần

### Vấn đề về sản phẩm

- + Chế độ bảo hành
- + Chứng chỉ an toàn
- + Cài đặt sản phẩm
- + Sử dụng sản phẩm

-----

Trả lời video / ảnh

### Chương trình khuyến mại

- + Mã giảm giá đặc biệt
- + Voucher GMV
- + Lịch flash sale

-----

Nhớ phải đúng thời hạn sử dụng  
thay đổi thường xuyên

### Vận chuyển

- + Thời gian chuẩn bị hàng
- + Thời gian vận chuyển
- + Nhận hàng
- + Đổi trả

-----

Kết nối tự động với DVVC?

# CÁCH CÀI ĐẶT CSKH TỰ ĐỘNG – TRỢ LÝ CHAT

### Trợ Lý Chat

Sử dụng các công cụ khác nhau trong trợ lý chat để làm cho dịch vụ hỗ trợ khách hàng của bạn hiệu quả hơn.

Tin nhắn tự động Phím tắt tin nhắn

 1. Trả lời tự động mặc định sẽ chỉ được kích hoạt 24 giờ một lần cho mỗi người mua.  
2. Trả lời tự động ngoại tuyến sẽ chỉ được kích hoạt mỗi ngày một lần cho mỗi người mua.

Tin nhắn tự động tiêu chuẩn

Sau khi kích hoạt, tin nhắn sẽ được tự động gửi đến Người mua khi họ bắt đầu chat với bạn.

Nội dung trả lời

Vui lòng thêm tin nhắn tự động

Sửa

 Tin nhắn tự động ngoài giờ làm việc

Sau khi kích hoạt, tin nhắn trả lời tự động này sẽ được gửi nếu người mua bắt đầu cuộc trò chuyện ngoài giờ làm việc.

Nội dung trả lời

Cảm ơn bạn đã quan tâm đến sản phẩm của shop. Shop sẽ phản hồi thông tin này trong giờ làm việc sớm nhất có thể.

Sửa

Thiết lập giờ làm việc

S

M

T

W

T

F

S

Chủ nhật

00:00

to

23:30

Thứ hai

00:00

to

08:00

Thứ ba

00:00

to

08:00

Thứ tư

00:00

to

08:00

Thứ năm

00:00

to

08:00

Thứ sáu

00:00

to

08:00

Thứ bảy

00:00

to

23:30

Sửa

BLUEZ

Bluecs- Chăm sóc khách hàng Shopee Chuẩn TQ

15

# CSKH TỰ ĐỘNG – THÔNG TIN CHUNG

## Hỏi - Đáp

Sau khi bạn Bật tính năng này, người mua sẽ nhận được những tin nhắn tự động mỗi khi họ mở cửa sổ Chat.

Câu hỏi của Shop

Tổng quan Hỏi - Đáp của Shop



squatpro

Thông tin chung

Sản phẩm

Đơn hàng

## Hỏi - Đáp chung

Câu chào mừng: Chào mừng Bạn đến với Shop bán Ghế Kế Chân đầu tiên và xịn sò nhất Việt Nam

Sửa

Xóa



Ghế này có khác biệt gì so với các loại khác trên thị trường

Sản phẩm bằng nhựa nguyên sinh Cao Cấp nên sẽ ko bị dòn vỡ sau 5-10 năm

Sản phẩm bằng nhựa nguyên sinh Cao Cấp nên sẽ ko bị dòn vỡ sau 5-10 năm. Một số sản phẩm kém chất lượng sử dụng nhựa tái chế mẫu sẽ hơi đục và dùng một thời gian tròn để vỡ

Ghế thiết kế theo chuẩn người Châu Á , Cao 21cm khác nhiều loại của SL nhỏ hơn

Ghế thiết kế theo chuẩn người Châu Á , Cao 21cm khác nhiều loại của SL nhỏ hơn cao chỉ tầm 15cm và chiều ngang , dọc đều nhỏ hơn nên nhiều khi không tạo được đúng tư thế mua ratas lãng phí

Tự sản xuất bán thẳng khách hàng nên giá tốt nhất

Tự sản xuất bán thẳng khách hàng nên giá tốt nhất, hiện squatpro bên em ko bán sỉ chỉ bán lẻ duy nhất trên sàn TMĐT giá hợp lý nhất

# CSKH TỰ ĐỘNG – CHI TIẾT HỎI ĐÁP – SẢN PHẨM

Thông tin cơ bản

Tên nhóm: Squatpro 8/200

Phân loại sản phẩm: ☒ Tất cả sản phẩm ☐ Theo ngành hàng ☐ Sản phẩm cụ thể

Chọn Shop: 

Câu chào mừng

Câu chào mừng: Ghế Kế Chân xin nhất đây rồi 28/100

Câu hỏi cho Shop

Loại câu hỏi: Kích thước ghế thể nào em ơi 28/80

Nội dung1: Dạ Ghế cao 21 dài 30 rộng 40 cm ạ 33/80

Dạ Ghế cao 21 dài 30 rộng 40 cm #{Cân nặng} #{Kích thước đóng gói}

{a} ▾ 07/500

Nội dung2: Hàng còn không em 17/80

Dạ bên em còn tận những #{Tổng tồn kho} chiếc mình cứ đặt thoải mái

{a} ▾ 68/500

Nội dung3: Ship nhanh không em 19/80

Bên em có Hỏa tốc HN ship trong 1-2 tiếng còn các tỉnh thành khác thì bên em đóng hàng luôn trong ngày ship mất thêm vài ngày nữa ạ

{a} ▾ 131/500

#{Tên sản phẩm}

#{Thương hiệu}

#{Phân loại}

#{Tồn kho mỗi phân loại}

#{Tổng tồn kho}

#{Cân nặng}

#{Kích thước đóng gói}

#{Hàng đặt trước}

#{Thời gian chuẩn bị hàng}

#{Điều kiện}

# CSKH TỰ ĐỘNG – CHI TIẾT HỎI ĐÁP – ĐƠN HÀNG

Trạng thái đơn hàng

Tắt cả trạng thái

Chọn Shop

Chờ xác nhận

Chờ lấy hàng

Đang giao

Đã giao

Đã hủy

Trả hàng/Hoàn tiền

chào mừng

Câu chào mừng

#{Mã đơn hàng}

#{Thời gian đặt hàng}

#{Trạng thái đơn hàng}

Thông tin cơ bản

Tên nhóm Nhóm 4/200

Trạng thái đơn hàng Tắt cả trạng thái

Chọn Shop squalpro

Câu chào mừng

Câu chào mừng 0/100

Câu hỏi cho Shop

Loại câu hỏi Nhập loại câu hỏi thắc mắc 0/80

Nội dung1 Vui lòng nhập cụ thể thắc mắc/ câu hỏi 0/80

Vui lòng nhập câu trả lời 0/500

{a}

Nội dung2 Vui lòng nhập cụ thể thắc mắc/ câu hỏi 0/80

Vui lòng nhập câu trả lời 0/500

{a}

Nội dung3 #{Mã đơn hàng} 0/80

#{Thời gian đặt hàng}

#{Trạng thái đơn hàng}

0/500

{a}

Xóa

+ Tạo câu hỏi mới

# CSKH TỰ ĐỘNG – CHI TIẾT HỎI ĐÁP – ĐƠN HÀNG

Bảng ký tự thay thế

| Ký tự     | Văn bản thay thế       | Ví dụ                                                                   |
|-----------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| {NAME}    | Tên khách đặt hàng     | Hello {NAME} => Hello Sota                                              |
| {ADDRESS} | Địa chỉ đặt hàng       | Địa chỉ: {ADDRESS} => Địa chỉ: 32 Đỗ Quang, Trung Hoà, Cầu Giấy         |
| {PHONE}   | Số điện thoại đặt hàng | SĐT: {PHONE} => SĐT: 0886 830 222                                       |
| {ID}      | Mã đơn hàng            | Xác nhận đơn hàng #{ID} => Xác nhận đơn hàng #2020ABC2711XYZ            |
| {VALUE}   | Giá trị đơn hàng       | Số tiền cần thanh toán: {VALUE} VNĐ => Số tiền cần thanh toán 10000 VNĐ |
| {CARRIER} | Đơn vị vận chuyển      | Đơn vị vận chuyển: {CARRIER} => Giao hàng tiết kiệm                     |

☐ Không gửi tin nhắn đến seller



# CSKH TỰ ĐỘNG – CHI TIẾT HỎI ĐÁP – ĐƠN HÀNG

## \* Tin nhắn khi có đơn hàng mới



Shoptida xin chân thành cảm ơn {NAME} đã đặt hàng ạ! Shoptida sẽ đóng hàng và gửi cho bên {CARRIER} của Shopee ngay đây ạ.  
Sản phẩm sẽ được đổi trả miễn phí trong 14 ngày nên nếu có gì vướng mắc hay có lưu ý cho đơn hàng thì shop liên hệ với Shoptida theo hotline 0816776790 để được hỗ trợ sớm nhất ạ!

## \* Tin nhắn khi khách huỷ đơn



Dạ, chào {NAME}! Shoptida vừa thấy đơn hàng của mình k xác nhận được nữa, không biết shop đang gặp vấn đề nào về sản phẩm vậy ạ, hay chưa áp được mã giảm giá và freeship ạ?

## \* Tin nhắn khi nhận hàng



Dạ chào {NAME}!! Shoptida thấy anh chị đã nhận được hàng, không biết mình có hài lòng về sản phẩm không ạ?  
Nếu sản phẩm gặp vấn đề, anh chị nhắn trên shopee hoặc gọi hotline HN: 0816776790 / HCM: 0707074585 để được hỗ trợ ạ. Shoptida sẽ phản hồi và hỗ trợ anh chị sớm nhất có thể ạ!

Thêm hình ảnh

Thêm sản phẩm

Thêm voucher

## \* Tin nhắn khi đơn hàng được giao cho đơn vị vận chuyển



Dạ chào {NAME}!! Đơn hàng Shopee của mình đã được bên {CARRIER} nhận hàng và tiến hành vận chuyển rồi đó ạ. Anh chị nhớ để ý điện thoại giúp em nha ^^  
Với đơn hàng máy in, khi nhận hàng sản phẩm sẽ có kèm hướng dẫn lắp đặt, cài đặt ngay trên hộp máy in ạ.  
Shoptida xin phép gửi lại link hướng dẫn và driver ạ  
-Lắp đặt: <https://youtu.be/YVTdeul3xAQ>  
-Cài đặt: <https://youtu.be/DpGB9TGd1sM>

## \* Tự động đánh giá khách hàng



Cảm ơn bạn đã ủng hộ shoptida. Nếu sản phẩm có lỗi hay chưa phù hợp với mục đích sử dụng vui lòng liên hệ hotline HN: 0816776790 / HCM: 0707074585 để shoptida hỗ trợ đổi trả hoặc bảo hành sản phẩm ạ

## \* Tin nhắn khi đơn hàng bị delay



Em vừa mới thấy đơn hàng của mình bị delay không giao được không biết có thể nhận hàng ngày hôm sau không ạ, hoặc có vấn đề gì anh chị nhắn Shoptida hỗ trợ ạ!



# KIỂM TRA SỐ LIỆU CSKH TỰ ĐỘNG

1. TẠI SAO CHUYỂN ĐỔI THẤP
2. ĐỌC LẠI NGHIÊN CỨU KĨ LỊCH SỬ CHAT ->EXCEL
3. CẦN THAY ĐỔI GÌ ĐỂ TỐT HƠN
4. NGHIÊN CỨU ĐỐI THỦ
5. HỌC TẬP SHOP TQ



**BLUEZ**



**02- CÁC LỖI CƠ BẢN CSKH CẦN BIẾT**

**CSKH - BLUECS**

**TÂM THỂ NHÂN VIÊN CSKH  
GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ CỦA KHÁCH HÀNG**

**CHÚ' KHÔNG PHẢI  
GIẢI QUYẾT  
KHÁCH HÀNG**

**KHÔNG PHẢI KHÁCH HÀNG LÀ SỐ 1  
MÀ LÀ SHOPEE CÓ LOG**

# LỖI CƠ BẢN CSKH KHÔNG ĐƯỢC MẮC

## Shopee không cho phép shop hoặc khách thực hiện giao dịch bên ngoài Shopee

- + Chuyển khoản, ck, ck, chuyển tiền
- + Cung cấp stk hoặc hỏi khách về stk, từ khóa tài khoản, tk, ngân hàng.
- + Gửi địa chỉ với mục đích kêu gọi mua trực tiếp, giao ngoài, đặt cọc.
- + Hướng dẫn qua các sàn khác: Laz, facebook, sendo, cod, tik

## Hủy Đơn

- + Overselling, hết hàng
  - + Hết tồn kho
  - + Set nhầm giá
- > Không được chat xin khách hủy đơn
- > Alo = điện thoại cho khách hàng ( xin số đt nếu chưa có )

## Nói tục, chửi thề, khiếm nhã, phản cảm, nói những lời gây xúc phạm danh dự, nhân phẩm của khách/ shop

- + Con dở hơi
- + Mà y Tao
- + Shop đối thủ chơi xấu
- + Từ cầm Súng đạn ,giết, đe dọa
- + Thuốc đặc trị
- + Chữa bệnh

# LỖI CƠ BẢN CSKH KHÔNG ĐƯỢC MẮC



## Sử dụng thông tin khi chưa được phép

- +Địa chỉ, sđt , thông tin của khách
- +Chỉ cung cấp thông tin cho người Đặt hàng đúng ID Đặt hàng
- +Sử dụng hình ảnh của khách hàng cần hỏi ý kiến trước

## Giả mạo chất liệu sản phẩm

- + Tư vấn thông tin khác với mô tả trên sản phẩm ( Ví dụ sp là chất liệu A nhưng chat tư vấn chất liệu B)

## Vi phạm tuân thủ không cam kết

- + Cung cấp đúng khuyến mãi đúng thời hạn đúng mã giảm giá
  - + Quà tặng
  - + Quy định đổi trả
  - + Hứa gì phải làm đó
  - + Xuất hóa đơn đúng sp đúng giá
- Không mất thêm phí

TRỪ ĐIỂM  
PHẠT TIỀN



XÓA SẢN  
PHẨM



HẠN CHẾ  
CHƯƠNG  
TRÌNH SALE



XÓA SHOP



**BLUEZ**



**03- BA GIÂY NÂNG CAO TRẢI NGHIỆM**

**CSKH -BLUECS**

CỘNG ĐỒNG TMĐT [WWW.BLUEZ.VN](http://WWW.BLUEZ.VN)

## 3 GIÂY – NÂNG CAO TRẢI NGHIỆM NGƯỜI DÙNG



# Thời gian

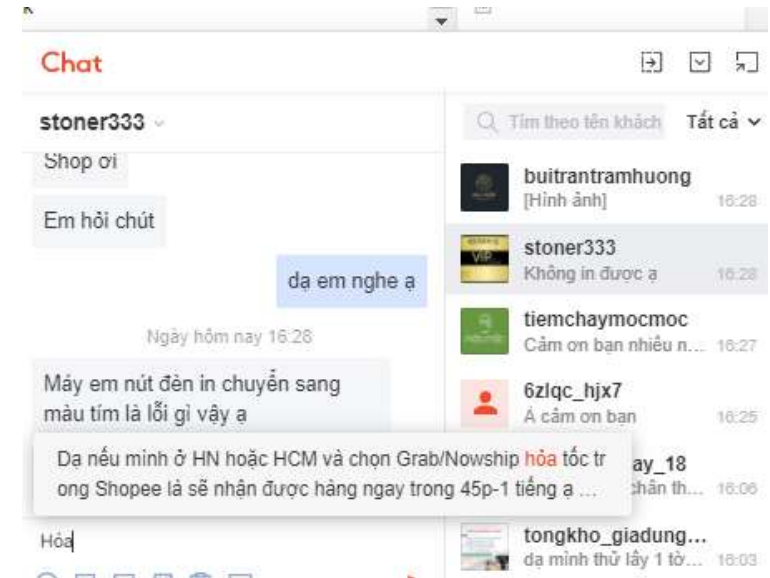
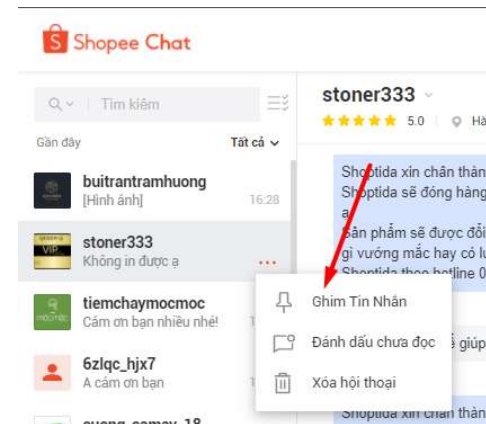
15s /60s

Sử dụng câu chào tự động

Cài đặt gợi ý chữ  
Phím tắt tin nhắn

Ghim tin nhắn khách hàng cần XL

Tin nhắn tự động ngoài giờ làm việc



Thái  
độ

**Nhiệt tình, nhí nhảnh/ chuyên  
nghiệp / tâm sự**

**Cách xưng hô**

**Icon , emotion để thể hiện thái độ  
của mình**

## Nội Dung

**Trả lời chính xác**

**Giới thiệu sp - Chuẩn bị trước  
nội dung**

**1+1**

Cách  
Thức

**Ngắn gọn, xúc tích, logic**

**Chia nhỏ ý trả lời**

**1+1**

**TRONG TẤT CẢ CÁC CÁCH THÌ**  
**Nhanh là không thể đánh bại**



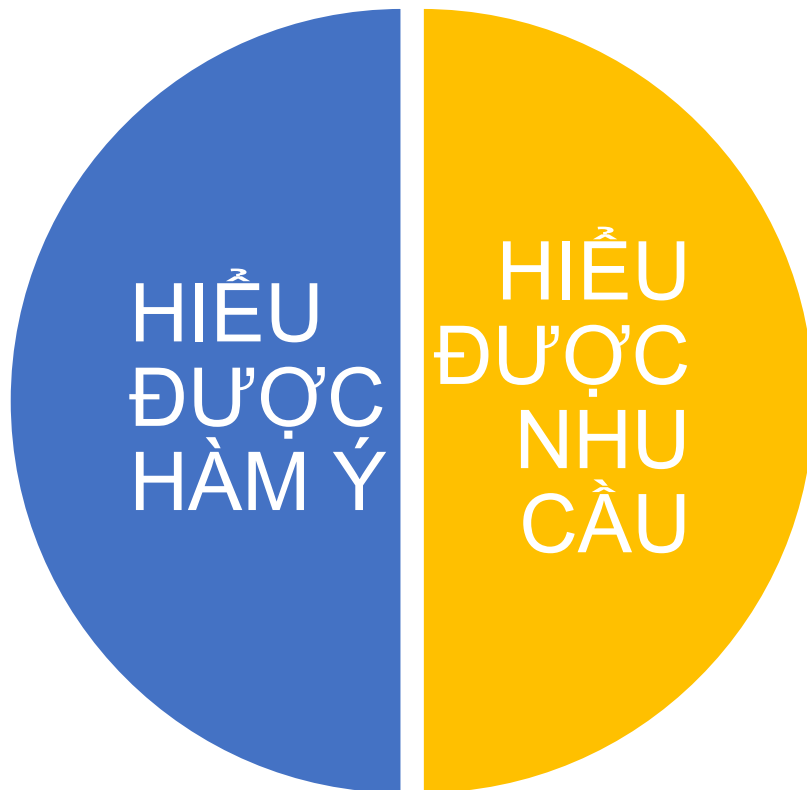
**BLUEZ**



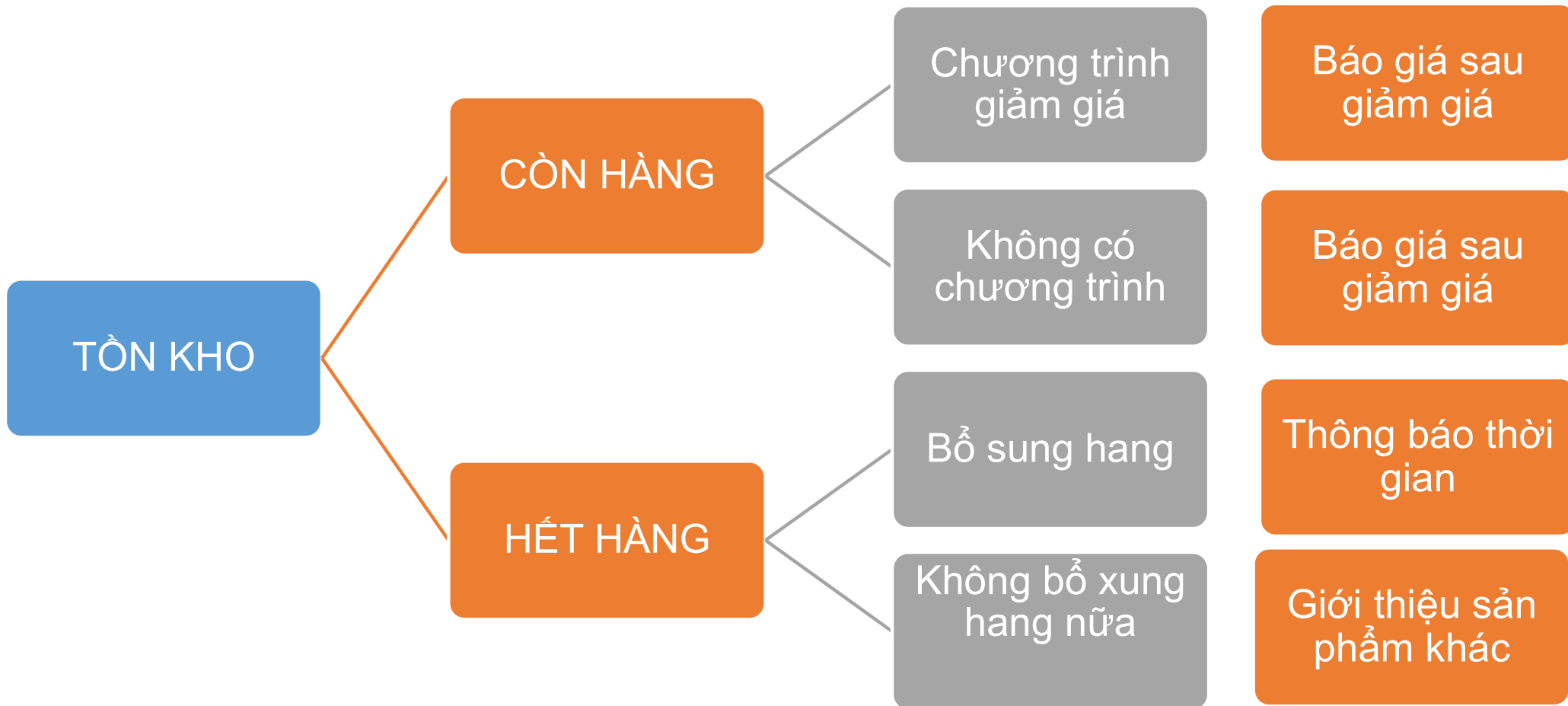
# 04- HẠN CHẾ ĐÚNG NHƯNG KO TÁC DỤNG

# CSKH -BLUECS

# HẠN CHẾ TRẢ LỜI – ĐÚNG NHƯNG KHÔNG TÁC DỤNG



# HIỂU ĐƯỢC NHU CẦU



# HIỂU ĐƯỢC HÀM Ý CỦA KHÁCH HÀNG

Ngày sale 11.11 sp này có giảm không

Tôi có thể mua với giá sale bây giờ ko?

Mình là khách quen của shop đây

Có ưu đãi gì cho khách đã mua hàng ?



**BLUEZ**



**05- XỬ LÝ KHÁCH HÀNG CHÊ ĐẮT**

**CSKH -BLUECS**

# KHÁCH HÀNG CHÊ GIÁ ĐẮT THÌ LÀM SAO

**Nhà bán:** Đệm ghế xe bạn xem là da thật, 2260 tệ một bộ.

**Khách :** Đắt thế cơ à, một bộ gồm những gì

**Nhà bán:** Một bộ đệm gồm đệm ghế trước và đệm ghế sau của xe



**Khách :** Chỉ có vậy thôi, cũng không tặng thêm thảm lót chân, đắt quá

**Nhà bán :** Tiền nào của đấy ạ, hàng của shop đều là da bò thật nguyên tấm, chế tạo thủ công

**Khách :** Có thể ưu đãi cho tôi ít được không?

**Nhà bán :** Có thể nhận ưu đãi 100 tệ sau khi đặt hàng ạ

**Khách :** Vậy để tôi xem xem

**ĐÃ ƯU ĐÃI CHO KHÁCH RỒI MÀ VẪN  
KO CHỐT ĐƯỢC ĐƠN**

# LÀM SAO ĐỂ CHỐT ĐƠN KHÁCH HÀNG



# PHƯƠNG PHÁP SO SÁNH

Khách: Cái áo kia chất liệu gì vậy shop, sao đắt thế

Shop: Dạ, bạn đúng là có mắt nhìn, bạn nhìn cái áo xem, 100% vải len cashmere ạ

Khách: Có thể ưu đãi chút không

Shop: Dạ, hôm nay shop có chương trình ưu đãi, có voucher giảm 100 tệ cho sản phẩm mới ạ

Khách: Áp dụng voucher thì cũng vẫn còn hơn 200 tệ nữa

Shop: Cashmere được gọi là "vàng mềm", thường được định giá theo gram đó ạ, nên bạn nhanh nhanh áp dụng chương trình hôm nay đi ạ, bạn có thể mua áo len cashmere với giá gần bằng áo lông cừu thông thường.

Khách: Ừm, len cashmere mặc thoải mái hơn áo lông cừu

Shop: Đúng vậy, len cashmere vừa nhẹ vừa ấm, giá bán sản phẩm mới hôm nay rất hợp lý đó ạ

Hàng của shop là lấy tận gốc tại xưởng, xưởng của shop còn thiết kế và sản xuất rất nhiều sản phẩm cho các thương hiệu lớn, giá cả đều đắt gấp đôi ạ

Khách: Đúng thế, giá của hàng hiệu rất đắt

Shop: Đúng vậy, với giá này chúng ta có thể mua hai cái rồi, hơn nữa hôm nay lại còn có giá ưu đãi

Khách: Ok, màu nào đẹp vậy shop

Shop: Mùa thu đông thì tone màu ấm là hợp lý nhất, cũng dễ phối đồ ạ

# PHƯƠNG PHÁP TÁCH NHỎ

Shopee

**MUM'S CLUB x babyhop**

**SĂN DEAL BABYHOP**

**NHẬN QUÀ ĐÌNH CỦA CHÓP**

GIẢM ĐẾN **50%**

Từ 3.11 - 9.11

TRỊ GIÁ **199K**

Quà cho đơn từ 199K

TRỊ GIÁ **350K**

Quà cho đơn từ 699K

Chia sẻ: [Facebook](#) [Pinterest](#) [Twitter](#)

❤️ Đã thích (1,1k)

**Mall** Xe scooter cho bé Babyfast thương hiệu Babyhop sử dụng từ 1,5 tuổi  
3 bánh to phát sáng vĩnh cửu gấp gọn chịu lực 100kg

5.0 ★★★★★ | 3,2k Đánh Giá | 8,5k Đã Bán

~~₫800.000—₫950.000~~ **₫629.000** **34% GIẢM** Xem biến động giá

**FLASH SALE** BẮT ĐẦU SAU 22:00, 3 Th11 >

**Gi Cũng Rẻ**   
Giá tốt nhất so với các sản phẩm cùng loại trên Shopee!

Mã Giảm Giá Của Shop

|                 |                  |                  |                  |               |            |
|-----------------|------------------|------------------|------------------|---------------|------------|
| Giảm <b>₫5k</b> | Giảm <b>₫15k</b> | Giảm <b>₫15k</b> | Giảm <b>₫70k</b> | Giảm <b>₫</b> | Xem tất cả |
|-----------------|------------------|------------------|------------------|---------------|------------|

Giá Độc Quyền **Giá Mum's Club - Đăng ký ngay**

Deal Sốc **Mua để nhận quà**

Vận Chuyển **Miễn phí vận chuyển**  
Miễn phí vận chuyển cho đơn hàng trên ₫300.000

**Vận Chuyển Tối** **Phương Gia Thụy, Quận Long Biên**   
Phí Vận Chuyển **₫0**

Màu Xe

|          |        |          |         |          |
|----------|--------|----------|---------|----------|
| màu hồng | màu đỏ | màu xanh | màu đen | màu vàng |
|----------|--------|----------|---------|----------|

Số Lượng 1 7158 sản phẩm có sẵn

**Thêm Vào Giỏ Hàng**

**Mua Ngay**

Xe Scooter 620K đắt quá em ơi  
chị thấy các shop khác chỉ  
190K

Dạ xe bên em chịu lực 100kg  
dùng được đến 15 tuổi, người  
lớn cũng chơi được tính ra 1  
năm dùng hết 50K thôi ạ

Mà lại cứng cáp an toàn không  
lo bị gãy, lệch tay lái

Chị thấy vẫn hơi mắc, em có  
khuyến mãi gì không

Dạ bên em có mua FS nên phí  
ship rẻ ngoài ra chị nhớ nhập  
Mã xxx trong hôm nay giảm  
thêm 25K còn 595K ạ

ok

# PHƯƠNG PHÁP CHUYỂN DỊCH



**Yêu Thích** Bộ vệ sinh cho người lớn, người già Babyhop làm từ nhựa nguyên sinh chịu lực 960KG dễ dàng vệ sinh 2 chế độ chân

5.0 ★★★★★

2 Đánh Giá

2 Đã Bán

~~₫1.990.000~~

**₫1.690.000**

15% GIẢM

Xem biến động giá



Vận Chuyển



Vận Chuyển Tối

Phường Gia Thụy, Quận Long Biên ▾

Phí Vận Chuyển

₫30.500 ▾

Số Lượng

– 1 +

96 sản phẩm có sẵn



Thêm Vào Giỏ Hàng

Mua Ngay



# PHƯƠNG PHÁP CHUYỂN DỊCH

The image displays two screenshots of a chat conversation on a mobile device, likely from the Shopee app. The chat is dated 'Thu, Sep 19, 1:26 PM'. The conversation is between a customer (represented by grey bubbles) and a seller (represented by green bubbles). The seller is promoting a product, likely a vacuum cleaner, to an elderly customer. The seller uses a combination of product benefits, social proof, and a limited-time offer to persuade the customer.

**Chat 1 (Left):**

- Customer: Cái bộ này hơi đắt nhỉ
- Seller: Dạ bạn thấy đây, đây là sản phẩm mới rất nhiều tính năng tốt, xin hỏi bạn mua sản phẩm này cho ai ạ?
- Customer: Tôi mua tặng bố
- Seller: Sản phẩm rất hợp với người già, buổi tối ngại di chuyển có thể sử dụng tốt mà lại rất chắc chắn có tay vịn không các cụ ngã
- Customer: Xem ra cũng rất tốt, chỉ là giá hơi cao
- Seller: Ghé bộ người già này là loại duy nhất có tựa lưng trên shopee bây giờ ạ

**Chat 2 (Right):**

- Seller: Mặc dù giá hơi cao nhưng đối con cái như chúng ta thì sức khỏe của bố mẹ quan trọng hơn
- Customer: Uh đúng thế, tối đi lại gió máy cũng nguy hiểm
- Seller: Hơn nữa bố mẹ lúc nào cũng nói là không cần nhưng khi nhận được món quà của các con thì vui lắm
- Customer: Haha, kiểu còn đi khoe hàng xóm
- Seller: Hôm nay shop có voucher giảm từ 1tr700K mình mua thêm cái ca tắm này nữa được giảm thêm 100K nữa nhanh đặt hàng mai là không còn khuyến mại này ạ
- Customer: ok chốt đơn



**BLUEZ**

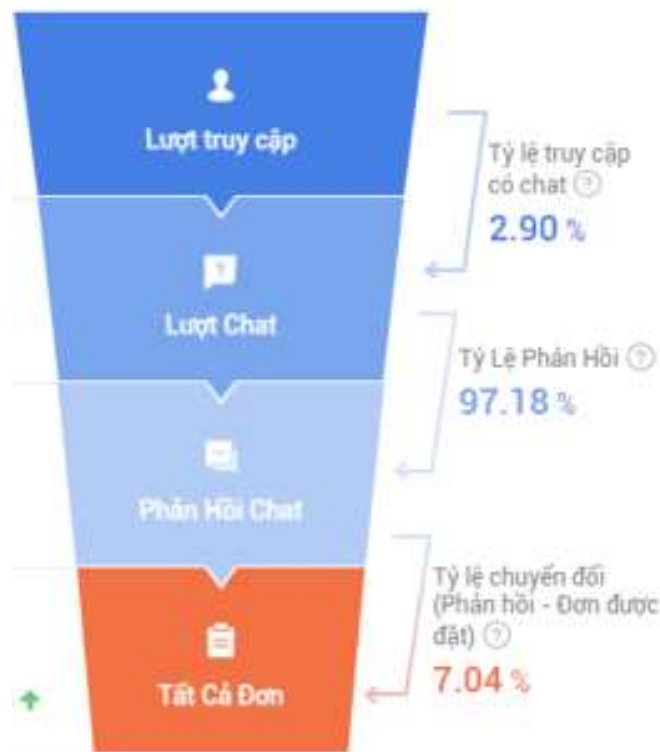


**06-BÁM ĐUỖI KHÁCH HÀNG**

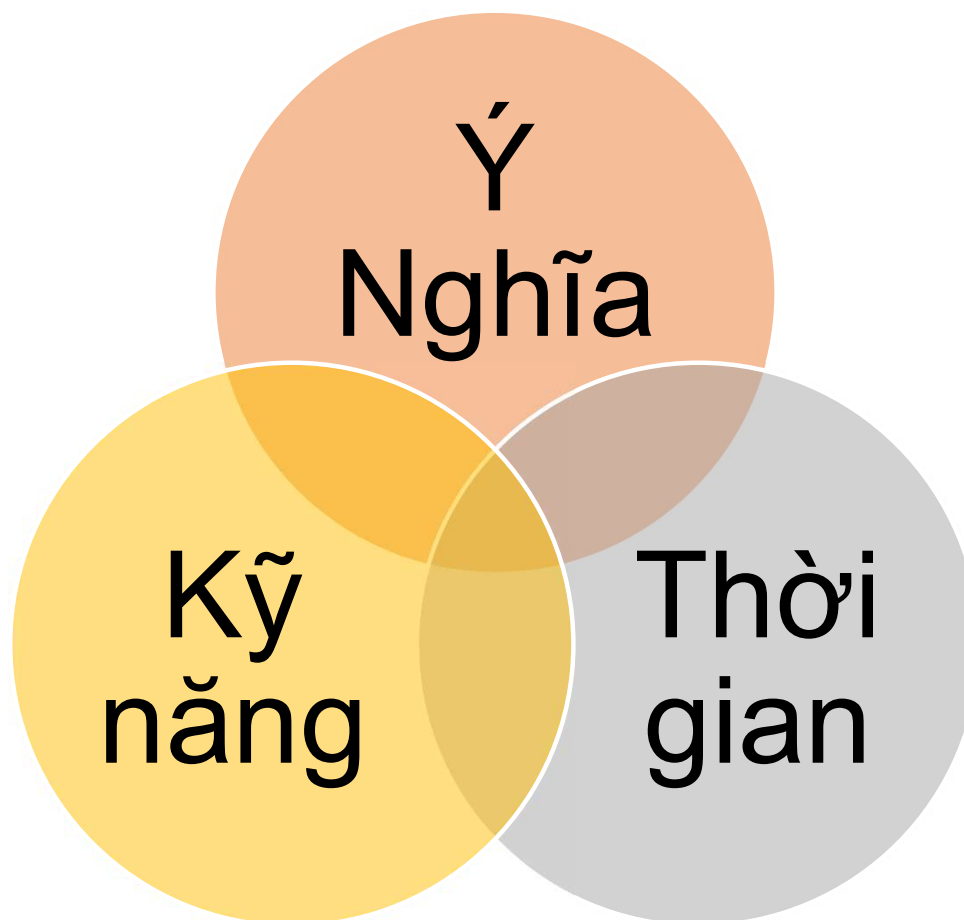
**CSKH - BLUECS**

CỘNG ĐỒNG TMĐT [WWW.BLUEZ.VN](http://WWW.BLUEZ.VN)

# TẠI SAO PHẢI BẮM ĐUÔI KHÁCH HÀNG



# TRỞ NGẠI KHI BẮM ĐUỔI ĐƠN HÀNG



## 4 BƯỚC BẮM ĐUÔI KHÁCH HÀNG - CSKH

THEO DÕI 2  
LẦN



PHÂN TÍCH  
VẤN ĐỀ



ĐÁP ỨNG  
YÊU CẦU



ĐƯA RA  
QUYẾT  
 ĐỊNH

Để tôi xem xem đã

Dạ, bé nhà mình là trai hay gái ạ

Bé nhà tôi là con trai

Bé trai thì sẽ hoạt bát hơn 1 chút, bé mấy tuổi rồi ạ

Gần 2 tuổi

Tuổi này các bé hay mất tập trung em có mấy khách hàng mua bộ ô tô này cho bé chỉ vì bé thích oto mà ngồi tập được đó ạ

Uh bé nhà chị cũng thích oto

Nhà chị có 1 chiếc rồi nên vẫn lẩn tẩn

Dạ, mình có hay đi về quê, đi du lịch không ạ

Chiếc bộ này cũng gọn gàng có nắp tiện mang đi lại ạ

Cái này hơi mắc xiu

Mình yên tâm cứ mang về dùng thử 7 ngày đổi trả miễn phí ạ

Bé thích thì mình dùng tiếp không thì cứ hoàn lại ạ

OK

**KHÁCH HÀNG TỪ BỎ KHÔNG MUA**

**CHẮC CHẮN CSKH  
CHƯA NHÌN THẤU ĐƯỢC  
NHU CẦU KHÁCH HÀNG**



# BLUEZ



## #07 TRA CỨU HÀNH TRÌNH ĐƠN HÀNG

# CSKH - BLUECS

## TRA CỨU THÌ CÓ GÌ KHÓ ĐÂU ?



# QUAN TRỌNG LÀ GIẢI QUYẾT ĐƯỢC VẤN ĐỀ

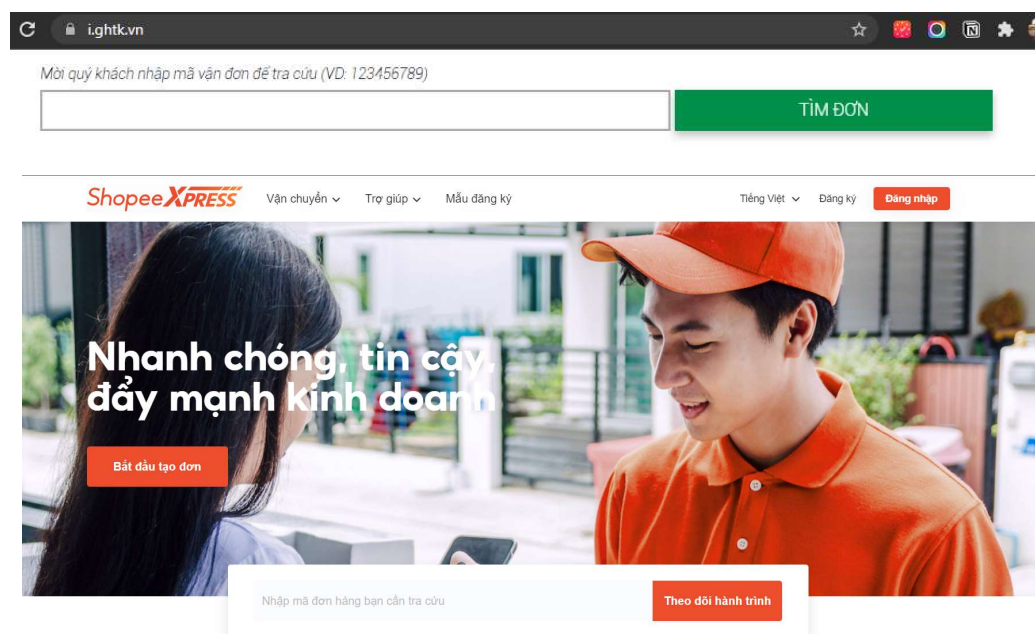


TRẢI NGHIỆM  
KHÁCH HÀNG

ĐIỂM ĐÁNH GIÁ  
SHOP

TỶ LỆ HOÀN  
THÀNH ĐƠN HÀNG

| Đơn vị vận chuyển                | Trang tra cứu thông tin vận chuyển                                                                                  | Thông tin liên hệ (*)                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Shopee Express                   | <a href="https://spx.vn/">https://spx.vn/</a>                                                                       | Website: <a href="https://spx.vn/">https://spx.vn/</a><br>Liên hệ: <b>Bộ phận Chăm sóc Khách hàng</b><br>Thời gian làm việc: T2 - CN (9h-18h)                                                                                                             |
| Giao Hàng Nhanh                  | <a href="https://ghn.vn/blogs/trang-thai-don-hang">https://ghn.vn/blogs/trang-thai-don-hang</a>                     | Website: <a href="https://ghn.vn/">https://ghn.vn/</a><br>Email: <a href="mailto:cskh@ghn.vn">cskh@ghn.vn</a><br>Hotline: 1800 6328<br>Thời gian làm việc: T2 - CN (8h30 - 21h)                                                                           |
| Giao Hàng Tiết Kiệm              | <a href="https://i.ghnk.vn/">https://i.ghnk.vn/</a>                                                                 | Website: <a href="https://giaohangtiếtkiem.vn/">https://giaohangtiếtkiem.vn/</a><br>Email: <a href="mailto:cskh@ghnk.vn">cskh@ghnk.vn</a><br>Chat: <a href="https://sos.ghnk.vn">sos.ghnk.vn</a><br>Thời gian làm việc: T2 - T7 (8h - 20h), CN (8h - 18h) |
| Viettel Post                     | <a href="https://viettelpost.com.vn/tra-cuu-hanh-trinh-don/">https://viettelpost.com.vn/tra-cuu-hanh-trinh-don/</a> | Website: <a href="https://viettelpost.com.vn/">https://viettelpost.com.vn/</a><br>Email: <a href="mailto:support@viettelpost.com.vn">support@viettelpost.com.vn</a><br>Hotline: 1900 8095<br>Thời gian làm việc: T2 - CN (7h - 20h)                       |
| VNPost Nhanh<br>VNPost Tiết Kiệm | <a href="http://www.vnpost.vn/">http://www.vnpost.vn/</a>                                                           | Website: <a href="http://www.vnpost.vn">www.vnpost.vn</a><br>Email: <a href="mailto:vanphong@vnpost.vn">vanphong@vnpost.vn</a><br>Hotline: 1900 54 54 81<br>Thời gian làm việc: T2 - CN (7h - 21h)                                                        |



| Thứ 4, 03/11/2021    | Chi tiết                                                             | Thời gian |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| Giao hàng thành công | Đơn hàng được giao thành công tại xxxx Quận Đống Đa Hà Nội           | 10:47     |
| Cuộc gọi             | Khiếu Hữu Thành gọi điện cho xxxx ương - xxxx 4444<br>Nghe máy 9s    | 10:44     |
| Đang giao hàng       | Đơn hàng đang giao đến xxxx Quận Đống Đa Hà Nội                      | 08:00     |
| Sẵn sàng giao hàng   | Đơn hàng sẵn sàng được giao tại Bưu Cục 23 Đặng Văn Ngữ-Q.Đống Đa-HN | 08:00     |

← GHN

SHOPEE→

Nhập hàng vào bưu cục giao

Đơn hàng lưu tại Bưu Cục 23

**Giao hàng thành công**  
10:47 03/11/2021

**Đang giao hàng**  
08:00 03/11/2021

**Đơn hàng đã đến kho Bưu Cục 23 Đặng Văn Ngữ-Q.Đống Đa-HN**  
06:07 03/11/2021

**Đơn hàng đang trung chuyển Kho Trung chuyển Hà Nội 02**  
04:51 03/11/2021

**Đơn hàng đã đến kho Kho Trung chuyển Hà Nội 02**  
02:07 03/11/2021

Đóng ^

# TÌM ĐƯỢC LÝ DO CHẬM



THỜI TIẾT

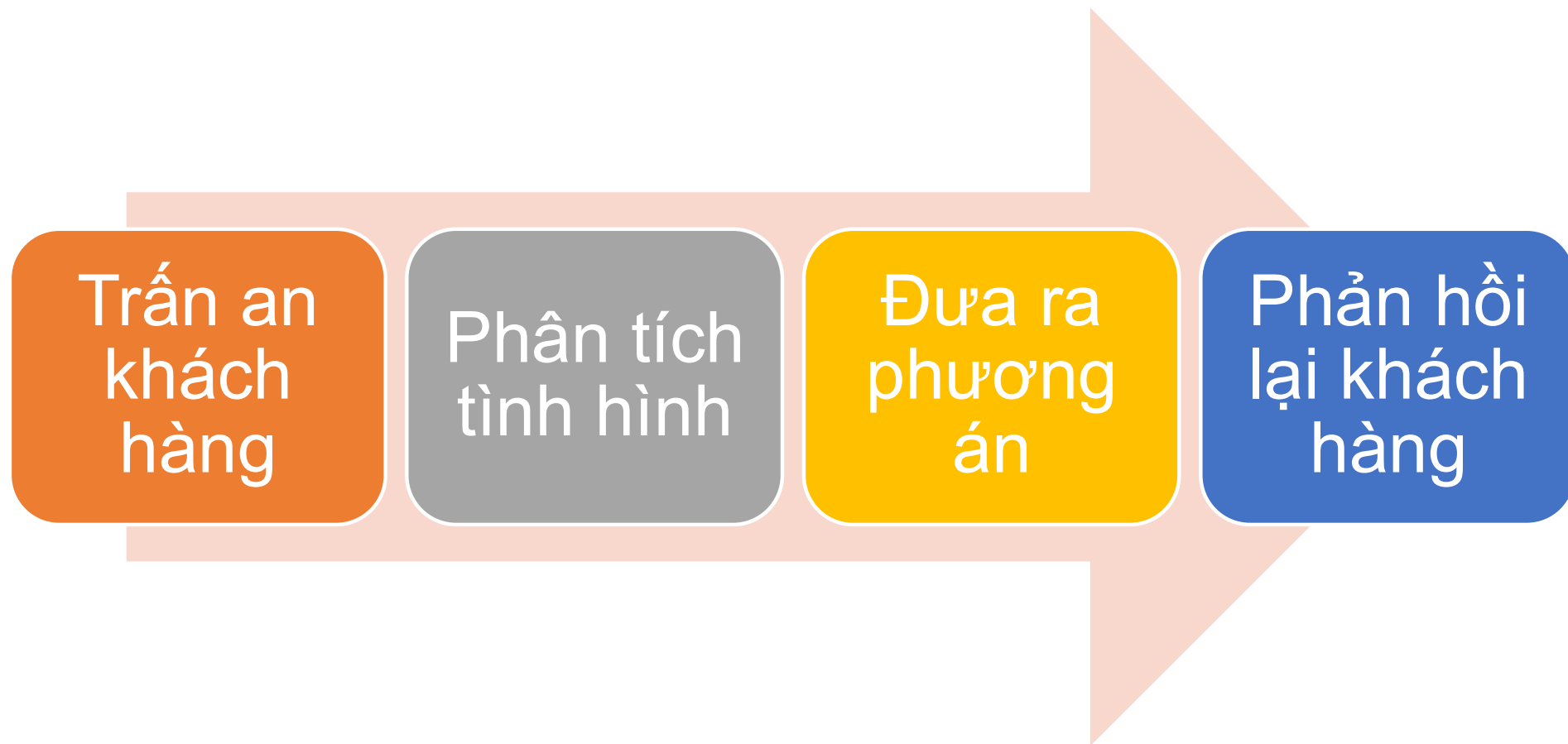
QUÁ TẢI  
ĐƠN HÀNG

KHÁCH CHO  
SAI ĐỊA CHỈ

NHÂN VIÊN  
GIAO HÀNG

COVID / CẤM  
ĐƯỜNG ... và  
các lý do khác

# QUY TRÌNH XỬ LÝ VẤN ĐỀ VẬN CHUYỂN



Thu, Sep 19, 1:26 PM

Đã 5 ngày rồi hàng vẫn chưa tới

Dạ bạn đợi mình chút mình kiểm tra ngay đây, bên mình cũng sốt ruột mấy hôm nay nhiều đơn bị chậm

Xin lỗi đã để bạn đợi lâu, shop vừa liên hệ với ĐVVC hàng đã tới thành phố chỗ bạn rồi đó

nhưng tôi vẫn chưa nhận được

Em thấy địa chỉ nhận hàng của mình là Tòa VP ABC, hôm nay là Thứ 7 chắc mình ở nhà đúng không ạ

Em nghĩ là mình có thể qua bưu cục 35 Đặng Tiến Đông hoặc đợi Thứ 2 đi làm mình nhận nhé

ok lâu quá nhưng thôi đợi vậy

Thu, Sep 19, 1:26 PM

Đã 5 ngày rồi hàng vẫn chưa tới

Dạ, bạn đợi chút shop sẽ kiểm tra ngay

Xin lỗi đã để bạn đợi lâu, shop vừa liên hệ với ĐVVC hàng đã tới thành phố chỗ bạn rồi đó

nhưng tôi vẫn chưa nhận được

Shop vừa xem lại ĐVVC đã gọi cho mình sáng nay nhưng không bắt máy

Sáng lúc đó tôi ngủ muộn

Chắc chiều hoặc mai họ giao lại mình để ý điện thoại giúp shopee nhé

OK

**Dịch nên hàng vận chuyển hơi lâu í ạ. Xốp hứa bù lại bằng sản phẩm chất lượng ngon như mô tả c ơiii**

**Thời gian giao hàng lâu**

**Dạ là do anh ship đông đơn chưa kịp giao hàng cho cậu nên cập nhật trạng thái vậy thôi ạ, mai ảnh giao lại cho cậu nha**

**Đơn bị delay/báo địa chỉ không có người nhận?**

Theo quy định của Shopee thì k được kiểm tra hàng cậu ahh. Nếu sản phẩm bạn nhận gặp vấn đề như k giống ảnh hay rách lỗi thì bên mình miễn phí đổi trả trong vòng 15 ngày nha <:

**Có được kiểm tra hàng?**

Do đợt này dịch, nhà mình chỉ còn 1 bạn kho đóng gói nên thời gian gói hàng lâu hơn xíu, nhà mình đang cố gắng gói đơn nhanh nhất có thể r ạ, mong bạn thông cảm giúp tụi mình ạ.

**Lấy hàng ko thành công**

Mình gói xong r chờ ship qua lấy thui cậu nhen. Do mưa gió với đơn sale nên ship qua lấy 1 lần 1 ngày dc thui ạ, mình cũng còn hơn 1k đơn chưa đi dc nè, cậu thông cảm giúp mình với nha

**ĐƠN 11.11**

**GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ CỦA KHÁCH HÀNG  
CHỨ KHÔNG PHẢI**

**GIẢI QUYẾT  
KHÁCH HÀNG**



**BLUEZ**



**#08 XỬ LÝ KHIẾU NẠI SAU BÁN HÀNG**

**CSKH - BLUECS**

## 3 YẾU TỐ CẦN THIẾT KHI CSKH SAU BÁN HÀNG



TÍCH CỰC  
LẮNG  
NGHE

HỎI KHÉO

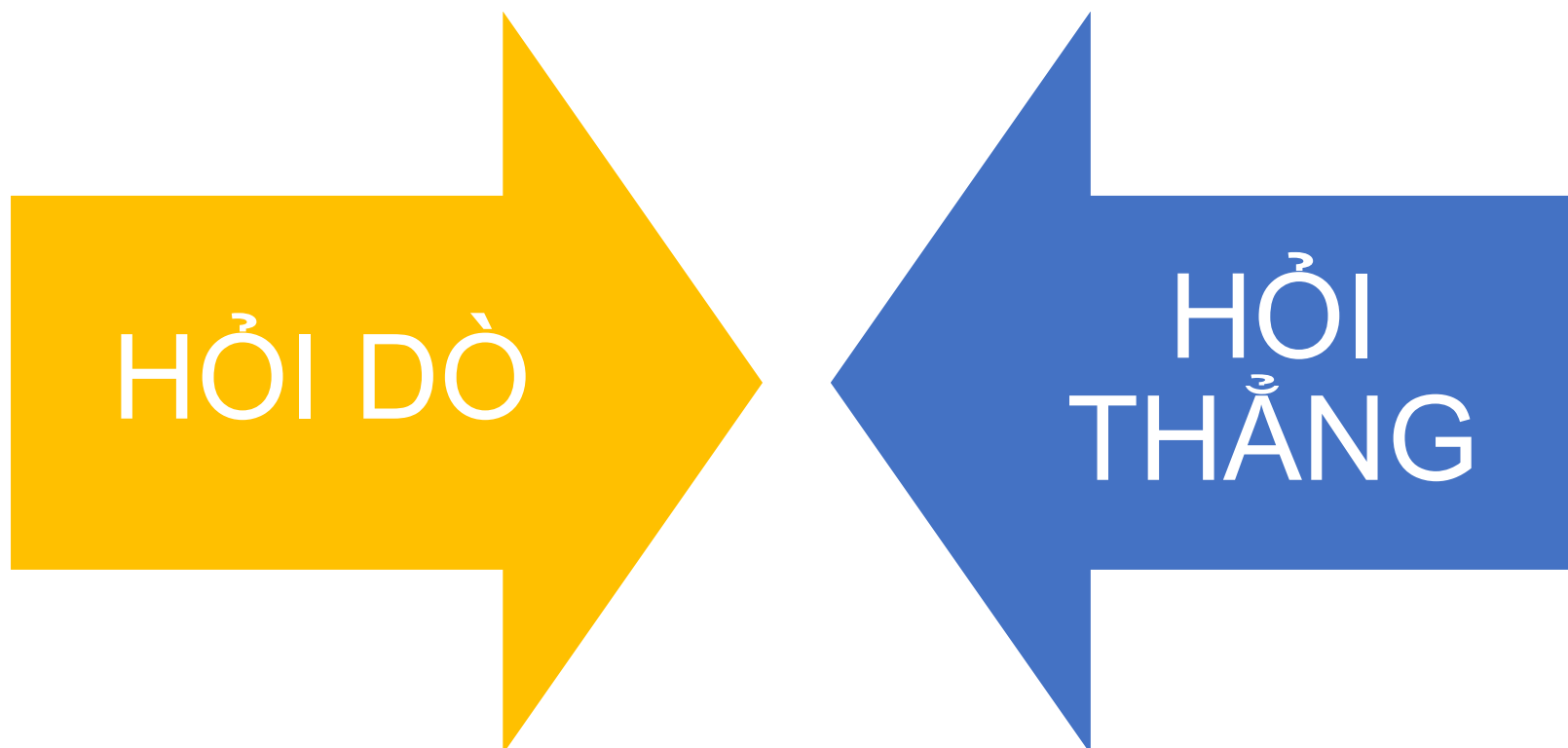
TRẢ LỜI  
MỘT CÁCH  
ĐỒNG CẢM

# TÍCH CỰC LẮNG NGHE

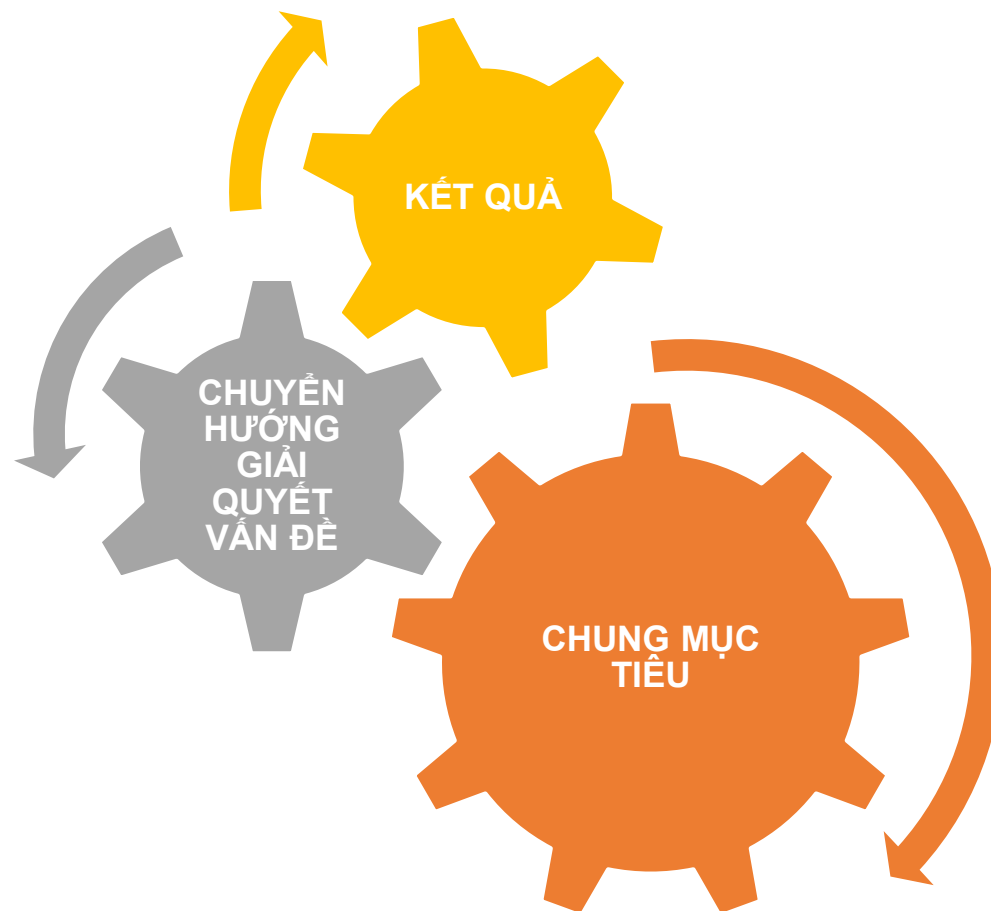


**NHU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG KHÁC NHAU, CSKH Không nên kết luận phương án giải quyết sớm**

# HỎI KHÉO



# TRẢ LỜI MỘT CÁCH ĐỒNG CẢM



**100 CÂU GIẢI THÍCH KHÔNG BẰNG CÂU**  
**TÔI HIỂU TÂM LÝ CỦA BẠN ĐANG**  
**RẤT KHÓ CHỊU**



**BLUEZ**

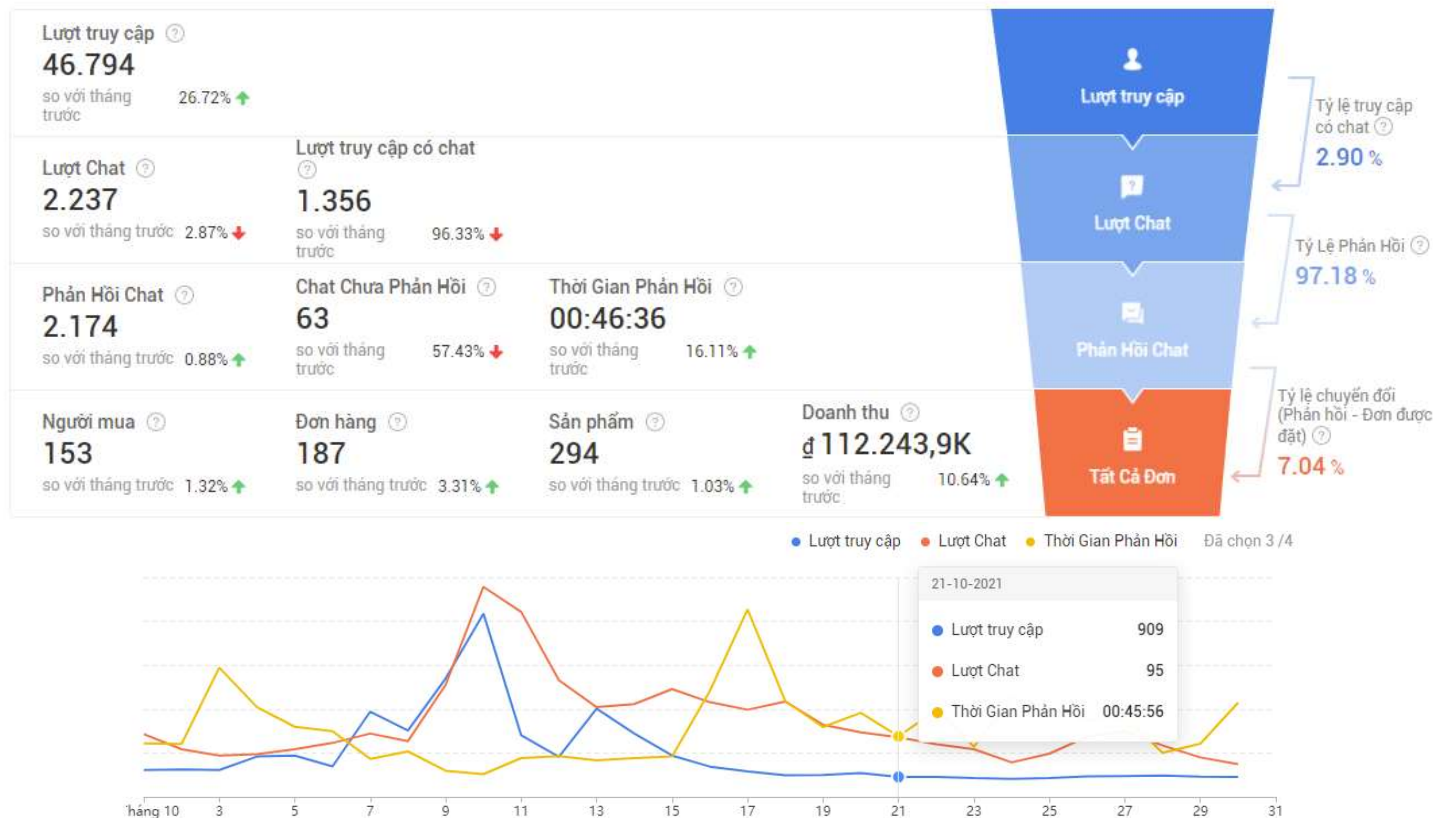


**#09 TẶNG ĐIỂM SP- ĐIỂM SHOP**

**CSKH -BLUECS**

# TĂNG ĐIỂM SP / ĐIỂM SHOP THÔNG QUA CSKH

## Tổng Quan



# GIA TĂNG TỶ LỆ CHAT/TRAFFIC

**Yêu Thích** Bim Yubest **FREESHIP** Yubest Gold/Angel/Night/Natural/Core - Tã Yubest Dá

4.9 ★★★★★ | 22k Đánh Giá | 79,7k Đã Bán

~~₫300.000 - ₫380.000~~  
**₫169.000 - ₫360.000** **44% GIẢM**

**Gi Cũng Rẻ**  
 Giá tốt nhất so với các sản phẩm cùng loại trên Shopee!

Deal Sốc: **Mua Kèm Deal Sốc**

Vận Chuyển: **Miễn phí vận chuyển**  
 Miễn phí vận chuyển cho đơn hàng trên ₫500.000

Vận Chuyển Tới: **Phường Gia Thụy, Quận Long Biên**  
 Phí Vận Chuyển: **₫0**

DÒNG: ANGEL | GOLD | NATURAL

SIZE: S DÁN (4-8kg) | M DÁN (6-11kg) | L DÁN (9-14kg) | L QUẦN (9-14kg) | XL QUẦN (12-17kg) | XXL QUẦN (>15kg) | 5 GÓI NHỎ XL DÁN

[Bảng Quy Đổi Kích Cỡ >](#)

**Mall** Ghế ăn dặm cho bé Glosby Babyhop kèm mặt bàn BLW, 2 chế độ chân, kèm mặt bàn, cho bé từ 6 th

5.0 ★★★★★ | 3,2k Đánh Giá | 7,2k Đã Bán

~~₫529.000 - ₫750.000~~  
**₫509.000** **32% GIẢM**

**FASH SALE** BẮT ĐẦU SAU 20:00, 3 Th11 >

**Gi Cũng Rẻ**  
 Giá tốt nhất so với các sản phẩm cùng loại trên Shopee!

Mã Giảm Giá Của Shop: **Giảm ₫5k** | **Giảm ₫15k** | **Giảm ₫70k** | **Giảm ₫100k**

Giá Độc Quyền: **Giá Mum's Club - Đăng ký ngay**

Deal Sốc: **Mua để nhận quà**

Vận Chuyển: **Miễn phí vận chuyển**  
 Miễn phí vận chuyển cho đơn hàng trên ₫300.000

Vận Chuyển Tới: **Phường Gia Thụy, Quận Long Biên**  
 Phí Vận Chuyển: **₫0**

Màu Sắc: **Hồng nhạt** | **Xanh Da trời nhạt** | **Trắng**

TRAFFIC FB ( -> CHAT ĐỂ LẤY MÃ 50K /FS HOẶC THÊM QUÀ )

# THỜI GIAN PHẢN HỒI

Các ứng dụng Salework

[Xem thêm](#)



# 16/7/365

## 08-17 - 17-24

**HỌC VỀ SP , CHƯƠNG TRÌNH KM  
PHÂN CHIA CHAT CHO NHIỀU NGƯỜI**

# TỶ LỆ PHẢN HỒI

- + LUÔN LÀ NGƯỜI NHẮN TIN CUỐI CÙNG
- + CHECK TIN QC
- + KHÓA TK PHỤ
- + CHECK NHƯNG KO PHẢN PHỒI ->
- + NÊN DỪNG MÁY TÍNH
- + QUY TRÌNH CHUYỂN GIAO TRƯỚC VÀ SAU BÁN HÀNG
  - > Anh Hùng có thể đợi 1 chút em chuyển ngay sang bộ phận ABC, các bạn sẽ gọi lại anh sớm về việc xử lý abc
- + BẬT TỰ ĐỘNG TRƯỚC 5-10 P TRƯỚC KHI HẾT CA

# **GIẢM TỶ LỆ HOÀN, ĐÁNH GIÁ XẤU**

**+ 1 NGÀY 2 KHUNG THỜI GIAN XỬ LÝ ĐÁNH GIÁ XẤU – HOÀN**

**+ HOÀN TIỀN NGAY – ( SP RẺ )**

**+ GỌI ĐIỆN TRỰC TIẾP**

**TRƯỚC BÁN HÀNG – TRẢ LỜI NHANH**  
**SAU BÁN HÀNG- HOÀN TIỀN NHANH**



# BLUEZ



#10 TẶNG GVM BÁN THÊM HÀNG 1+1

# CSKH - BLUECS

CỘNG ĐỒNG TMĐT WWW.BLUEZ.VN

# NGUYÊN TẮC 1+1

Shopee > Toys > Action & Outdoor Toys > Outdoor Toys > Xe scooter cho bé Babyfast thương hiệu Babyhop sử dụng từ 1,5 tuổi 3 bánh to phát sáng vĩnh cửu gấp gọn chịu lực 100kg



Chia sẻ: [Facebook](#) [Twitter](#) [Pinterest](#) [LinkedIn](#) [WhatsApp](#) [Telegram](#) [Messenger](#) [Email](#)

Đã thích (1,1k)

**15k** Xe scooter cho bé Babyfast thương hiệu Babyhop sử dụng từ 1,5 tuổi 3 bánh to phát sáng vĩnh cửu gấp gọn chịu lực 100kg

5.0 ★★★★★ 3,4k Đánh Giá 9,2k Đã Bán

~~₫900.000—₫950.000~~ **₫579.000** **35% GIẢM**

**FLASH SALE** BẮT ĐẦU SAU 00:00, 26 Th11 >

Gi Cũng Rẻ

Giá tốt nhất so với các sản phẩm cùng loại trên Shopee!

Mã Giảm Giá Cửa Shop

[Giảm \\$5k](#) [Giảm \\$15k](#) [Giảm \\$70k](#) [Giảm \\$10k](#)

Deal Sốc

[Mua Kèm Deal Sốc](#)

Vận Chuyển

[Miễn phí vận chuyển](#)

Miễn phí vận chuyển cho đơn hàng trên \$50.000

[Vận Chuyển Tối](#) [Phường Gia Thụy, Quận Long Biên](#) ✓

Phí Vận Chuyển \$0 ✓

Màu Xe

[màu hồng](#) [màu đỏ](#) [màu xanh](#) [màu đen](#) [màu vàng](#)

Số Lượng

— 1 + 6774 sản phẩm có sẵn

[Thêm Vào Giỏ Hàng](#)

[Mua Ngay](#)

7 ngày miễn phí trả hàng

Hàng chính hãng 100%

Miễn phí vận chuyển

Mua thêm deal sốc



Xe scooter cho bé Babyfast thương hiệu...

~~₫900.000~~ **₫579.000**

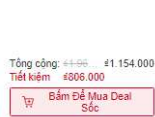
+



Bộ cho bé đi vệ sinh hình ô tô Babyhop...

~~₫400.000~~ **₫275.000**

Xem Thêm >



Vòi nước rửa tay nơi dãi cho bé của...

~~₫130.000~~ **₫115.000**

Tổng cộng: ~~₫1.400.000~~ **₫1.154.000**

Tiết kiệm **₫246.000**

[Bấm Để Mua Deal Sốc](#)



**QUẦN JOGGER  
3 SỢC**



**170.000Đ**

**MUA NGAY**

**ÁO SWEATER  
LAYER BASIC**



**210.000Đ**

**MUA NGAY**

**Dạ bạn xem cái  
này kết hợp với  
cái kia rất đẹp**

# THỜI ĐIỂM CHÀO HÀNG?



- Nếu khách hàng đã đặt hàng và thanh toán 1 sp rồi ?

-> Tỷ lệ thành công thấp -> Nên phải chào mời trước khi đặt hàng

Lưu ý:  
Giá sp chào mời thêm nên thấp hơn

# CÁC LOẠI SP CHÀO MỜI



Thay  
thế

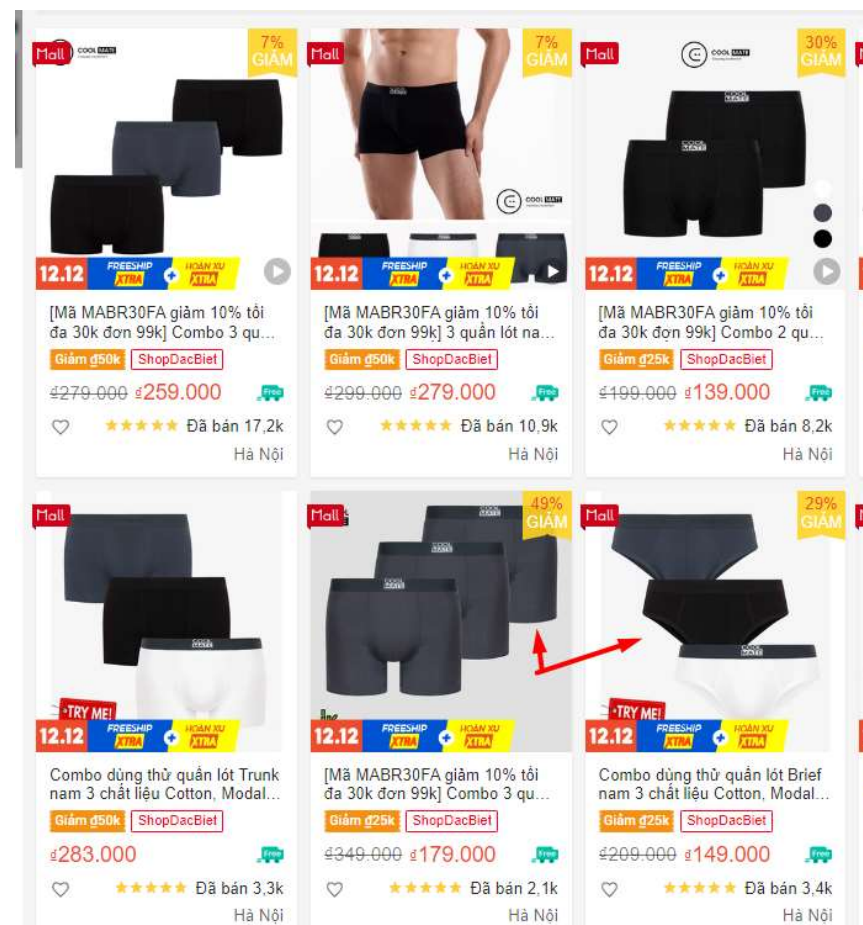
Bổ Xung

Bán  
Chạy

Mở  
Rộng

# Thay thế

Mình có thể xem thêm  
các loại đồ lót khác  
bên em phù hợp cho  
mặc ở nhà thay quần  
đùi luôn cũng mát



# BỔ SUNG

Máy in mình có thể  
nghiên cứu thêm cái  
khay để sau máy rất  
gọn hoặc thêm giấy  
tiện 1 công ship

Mua thêm deal sốc



Máy in nhiệt Shoptida  
SP46 in đơn hàng, phi...



~~₫2.500.000~~ **₫1.379.000**

+



**Deal Sốc** Giấy in nhiệt  
Shoptida 1000 tờ A6...



~~₫240.000~~ **₫210.000**



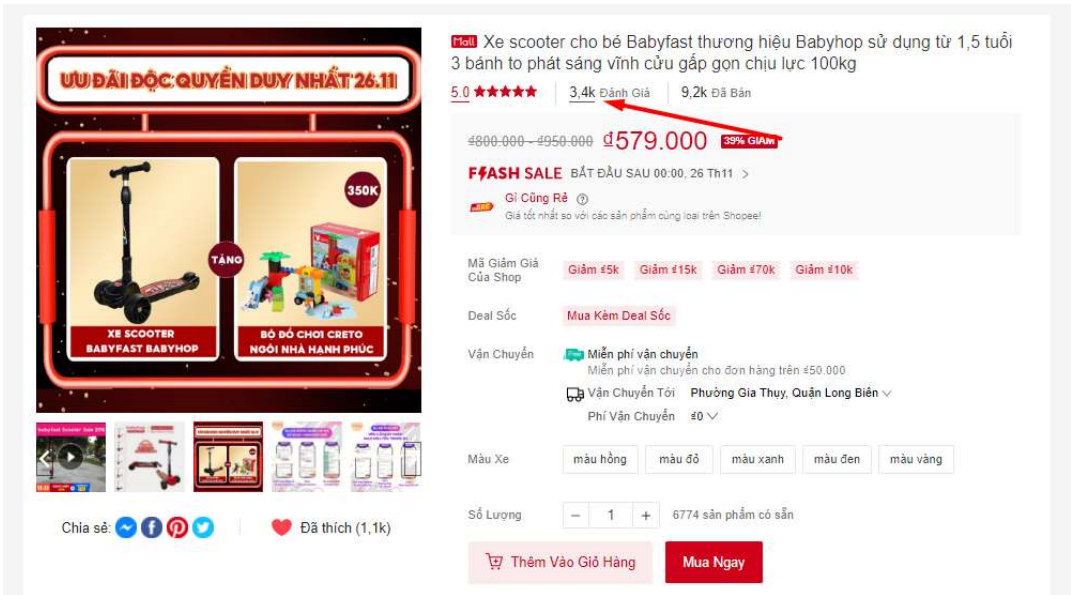
**Deal Sốc** Khay kệ đựng  
giấy in nhiệt tự dẫn...



~~₫65.000~~ **₫45.000**

# Bán Chạy

**Ngoài Bộ vệ sinh bên em có  
thêm chiếc xe Scooter bán chạy  
nhất Shopee 11.11 gần 1000  
chiếc mình có thể ngó xem có  
hợp với bé nhà mình ko nhé**



# Mở Rộng



Mình hay dùng loại bình sữa nào cho bé, babyhop có loại bình sữa chống ợ hơi rất tốt mình tham khảo nhé





**BLUEZ**



**#11 KHÁCH HÀNG ĐẶT SAI SẢN PHẨM**

**CSKH - BLUECS**

# Khách hàng đặt sai sp nhưng ko muốn chịu phí ship thì làm thế nào?



**1. LOẠN SKU**

**2. KH SAI**

**+SP**

**+MÀU**

**+SIZE**

**+ĐỊA CHỈ**

Kiểu dáng ở

VUÔNG-3USB-1M6

VUÔNG-1TYPEC-1M6

DÀI-3USB-1M6

DÀI-3USB-2M4

DÀI-6 Ổ CẮM-2M4



**CÁCH XỬ LÝ TỐT NHẤT  
LÀ KHÔNG ĐỂ CHUYỆN  
ĐÓ XẢY RA**

# BỘ GUIDE THẬT CHUẨN

| Chiều cao, cân nặng         | Size                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1m52-1m68 44-65kg           | Size M                                                                                                                                                                   |
| 1m69-1m76 65-82kg           | Size L                                                                                                                                                                   |
| 1m76-1m80                   | - Quần: mặc trên mắt cá 3-4cm                                                                                                                                            |
| <1m52 & <43kg               | mặc sẽ dài và rộng qua mắt cá, nếu đi giày sneaker cao sẽ lên form                                                                                                       |
| Chiều cao < Cân nặng (Vớ)   | - Hỏi thêm khách số đo đùi mông và dựa theo bảng size tư vấn<br>- Nếu chênh lệch giữa số đo của khách với bảng kích thước $\leq 5$ thì mặc sẽ ôm đùi, kích mông khi ngồi |
| Đùi, mông to                |                                                                                                                                                                          |
| 1m7 & <59kg                 | - Mặc M: chiều rộng vừa, chiều dài trên mắt cá 1-3cm                                                                                                                     |
| Chiều cao >>> cân nặng (vớ) | Mặc L: vừa chiều dài, nhưng ống quần sẽ rộng do khách hơi gầy                                                                                                            |
| Eo to                       | Quần chun nên eo tùy chỉnh không lo chật                                                                                                                                 |

# TỰ ĐỘNG CONFIRMED

Shoptida vừa nhận được đơn hàng **2 chiếc quần lót size M GIÁ 199K** dự kiến vài hôm tới sẽ giao đến địa chỉ **TÒA NHÀ VP 88 LÁNG HẠ** mình nhớ để ý điện thoại để nhận hàng nhé

## CONFIRMED BẰNG CƠM

**Bảng ký tự thay thế**

| Ký tự     | Vấn bản thay thế       | Ví dụ                                                                   |
|-----------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| {NAME}    | Tên khách đặt hàng     | Hello {NAME} => Hello Sota                                              |
| {ADDRESS} | Địa chỉ đặt hàng       | Địa chỉ: {ADDRESS} => Địa chỉ: 32 Đỗ Quang, Trung Hoà, Cầu Giấy         |
| {PHONE}   | Số điện thoại đặt hàng | SĐT: {PHONE} => SĐT: 0886 830 222                                       |
| {ID}      | Mã đơn hàng            | Xác nhận đơn hàng #{ID} => Xác nhận đơn hàng #2020ABC2711XYZ            |
| {VALUE}   | Giá trị đơn hàng       | Số tiền cần thanh toán: {VALUE} VNĐ => Số tiền cần thanh toán 10000 VNĐ |
| {CARRIER} | Đơn vị vận chuyển      | Đơn vị vận chuyển: {CARRIER} => Giao hàng tiết kiệm                     |

☐ Không gửi tin nhắn đến seller Lưu Tin Nhắn

**\* Tin nhắn khi có đơn hàng mới** ☒

Shoptida xin chân thành cảm ơn {NAME} đã đặt hàng ạ!  
Shoptida sẽ đóng hàng và gửi cho bên {CARRIER} của Shopee ngay đây ạ.  
Sản phẩm sẽ được đổi trả miễn phí trong 14 ngày nên nếu có gì vướng mắc hay có lưu ý cho đơn hàng thì shop liên hệ với Shoptida theo hotline 0816776790 để được hỗ trợ sớm

**\* Tin nhắn khi đơn hàng được giao cho đơn vị vận chuyển** ☒

Dạ chào {NAME}!! Đơn hàng Shopee của mình đã được bên {CARRIER} nhận hàng và tiến hành vận chuyển rồi đó ạ. Anh chị nhớ để ý điện thoại giúp em nha ^^  
Với đơn hàng máy in, khi nhận hàng sản phẩm sẽ có kèm hướng dẫn lắp đặt, cài đặt ngay trên hộp máy in ạ. Shoptida xin phép gửi lại link hướng dẫn và driver ạ

**\* Tin nhắn khi khách huỷ đơn** ☒

Dạ, chào {NAME}! Shoptida vừa thấy đơn hàng của mình k xác nhận được nữa, không biết shop đang gặp vấn đề nào về sản phẩm vậy ạ, hay chưa áp được mã giảm giá và freeship ạ?

**\* Tự động đánh giá khách hàng** ☒

Cảm ơn bạn đã ủng hộ shoptida. Nếu sản phẩm có lỗi hay chưa phù hợp với mục đích sử dụng vui lòng liên hệ hotline HN: 0816776790 / HCM: 0707074585 để shoptida hỗ trợ đổi trả hoặc bảo hành sản phẩm ạ

# XỬ LÝ KHI CÓ LỖI KH ĐẶT SAI SP



Bạn cứ thử mặc xem thế nào,  
biết đâu lại hợp hơn màu cũ



**7 NGÀY**  
MIỄN PHÍ ĐỔI TRẢ

**TẶNG VOUCHER**

**20K**



Dạ mình xin lỗi cậu ạ. Kho nhà mình gói nhàu quá nên chắc hoa mắt mắt rùi. Cậu có ưng màu này hong ạ, cậu nhận giúp mình nha, mình gửi cậu voucher giảm 40-50k đặt áo kia ạ.

# SAI ĐỊA CHỈ THÌ LÀM THẾ NÀO



Nếu vẫn muốn thay đổi thông tin địa chỉ nhận hàng sau khi đơn hàng của bạn được Người bán giao cho đơn vị vận chuyển, bạn có thể:

- Liên hệ [Nhân viên CSKH Shopee](#) để được tư vấn
- [Liên hệ trực tiếp với đơn vị vận chuyển](#) để sắp xếp thay đổi địa chỉ nhận hàng
- [Liên hệ trực tiếp với Người bán](#) để sắp xếp thay đổi địa chỉ nhận hàng.

**[Vận chuyển]** Tôi có thể thay đổi thông tin số điện thoại / địa chỉ nhận hàng sau khi đã đặt hàng nếu đáp ứng đủ những yêu cầu sau:

© 21/08/2021 - PG

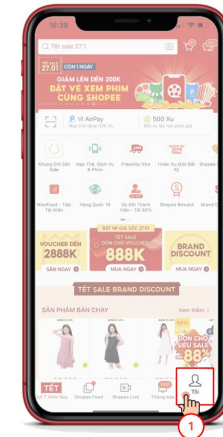
Bạn chỉ có thể thay đổi thông tin số điện thoại / địa chỉ nhận hàng sau khi đã đặt hàng nếu đáp ứng đủ những yêu cầu sau:

- Người bán chưa thực hiện việc giao đơn hàng của bạn cho các đơn vị vận chuyển
- Bạn chưa hoàn tất thanh toán, hoặc thanh toán của bạn chưa được xác thực
- Bạn chưa từng thực hiện yêu cầu thay đổi thông tin địa chỉ nhận hàng cho đơn hàng này. Với mỗi đơn hàng, bạn chỉ có thể thay đổi thông tin địa chỉ nhận hàng một lần duy nhất
- Địa chỉ nhận hàng mới phải nằm trong khu vực hoạt động được hỗ trợ của phương thức vận chuyển đã lựa chọn
- Việc thay đổi địa chỉ nhận hàng mới không làm thay đổi mức phí vận chuyển dự kiến của đơn hàng

Nếu đáp ứng đủ cả những yêu cầu trên, bạn có thể thực hiện yêu cầu thay đổi thông tin địa chỉ nhận hàng.

Để yêu cầu thay đổi thông tin số điện thoại / địa chỉ nhận hàng, vui lòng làm theo những bước sau:

**Bước 1:** Vào **Tôi** > **Chức năng nhận** > Lựa chọn đơn hàng cần thay đổi thông tin địa chỉ nhận hàng





**BLUEZ**



**#12 KHÁCH HÀNG REVIEW 1 SAO**

**CSKH - BLUECS**

CỘNG ĐỒNG TMĐT [WWW.BLUEZ.VN](http://WWW.BLUEZ.VN)



# KHÁCH HÀNG KO ĐỒNG Ý NHẬN TIỀN

KHÔNG GIỮ  
LỜI HỨA

GIAO HÀNG  
CHẬM

CHẤT  
LƯỢNG SP

GIAO THIẾU  
HÀNG

CỐ TÌNH

**CHẾT**  
VÌ CÁI  
THÁI ĐỘ



**BLUEZ**



**#13 KHÁCH HÀNG THÍCH CSKH NTN?**

**CSKH - BLUECS**

## CSKH RẤT QUAN TRỌNG



Dây điện dài bao nhiêu  
vậy bạn?



XƯNG HÔ  
PHÙ HỢP



Emoji

1 Số trợ từ  
(ok-> được ạ)

LÚC BẠN  
->Tách nhỏ  
Câu ngắn

THỐNG NHẤT  
NỘI DUNG  
GIỐNG NHAU

CHỈ SỐ



**BLUEZ**



**#14 VỄ CHÂN DUNG KHÁCH HÀNG**

**CSKH - BLUECS**

CỘNG ĐỒNG TMĐT [WWW.BLUEZ.VN](http://WWW.BLUEZ.VN)

## Tổng quan Khách hàng của Shop

Người mua tiềm năng ⓘ

67.519

so với 7 ngày trước -

Người Mua ⓘ

63.464

so với 7 ngày trước -

Người theo dõi được đề xuất ⓘ

50.110

so với 7 ngày trước -

☐ Giới tính ⓘ

☐ Tuổi ⓘ

☐ Ngày sinh ⓘ

➤ Quan hệ khách hàng

☐ Người theo dõi ⓘ

➤ Hành vi khách hàng

☐ Đơn Hàng ⓘ

☐ Doanh Thu ⓘ

☐ Doanh Thu Trung Bình/Đơn ⓘ

☐ Thời gian mua hàng ⓘ

☐ Sản phẩm đã mua ⓘ

➤ Chất lượng khách hàng

☐ Tỷ lệ hủy đơn ⓘ

☐ Tỷ lệ Trả hàng/Hoàn tiền ⓘ

☐ Đánh giá từ Người mua ⓘ



Nguồn : ☒ Tất cả

☐ Ứng dụng

☐ Máy tính

Lượt Xem : ☒ Lượt xem ?

☐ Số lượt xem trung bình ?

☐ Thời gian xem trung bình ?

☐ Tỷ lệ thoát trang ?

Khách Truy Cập : ☒ Lượt truy cập ?

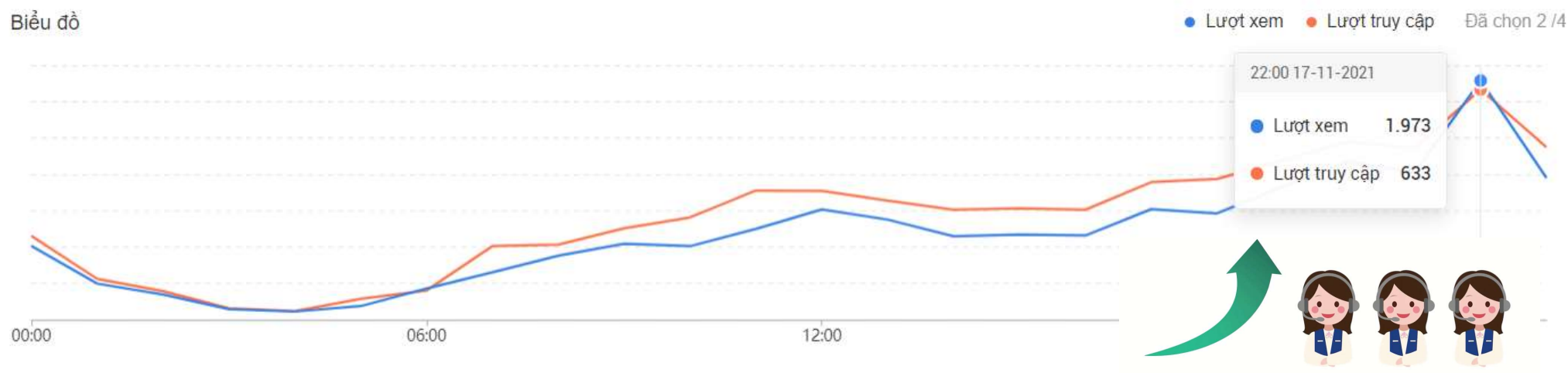
☐ Số khách truy cập mới ?

☐ Số khách truy cập hiện tại ?

☐ Người theo dõi mới ?

Đã chọn: 2 / 4

Biểu đồ



## Xu hướng số liệu

Lượt Truy Cập : ☒ Số khách truy cập sản phẩm <sup>?</sup>
☐ Lượt xem trang sản phẩm <sup>?</sup>
☐ Số sản phẩm được xem <sup>?</sup>
☐ Tỷ lệ thoát trang sản phẩm <sup>?</sup>

☐ Lượt thích <sup>?</sup>

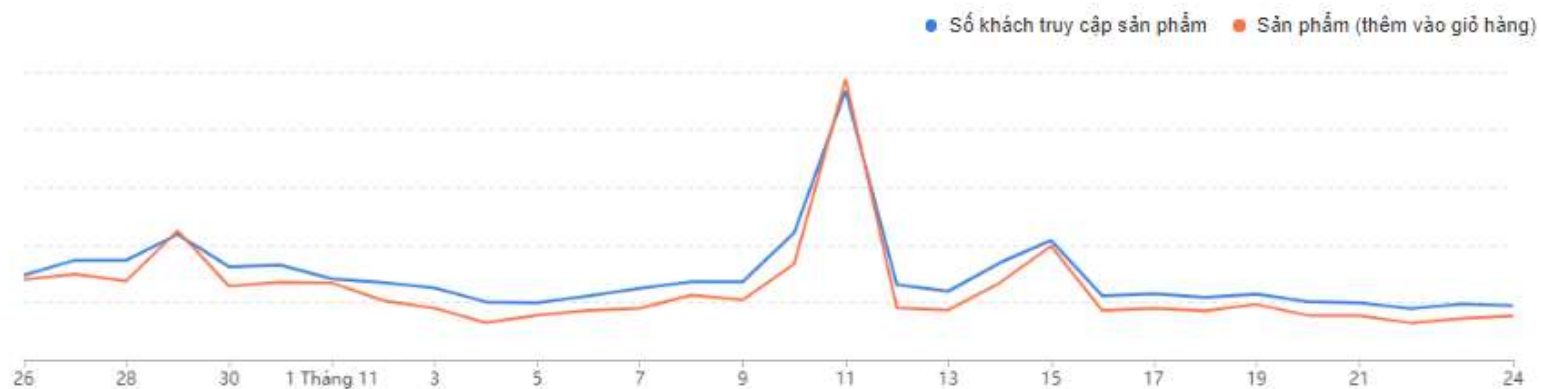
---

Được Thêm Vào Giỏ Hàng : ☐ Số khách truy cập sản phẩm <sup>?</sup>
☒ Sản phẩm <sup>?</sup>
☐ Tỷ lệ chuyển đổi (theo số lần được thêm vào giỏ hàng) <sup>?</sup>

---

Đơn Đã Xác Nhận : ☐ Sản phẩm được duyệt <sup>?</sup>
☐ Sản phẩm <sup>?</sup>
☐ Tỷ lệ chuyển đổi (Lượt truy cập - Đơn đã xác nhận) <sup>?</sup>
☐ Doanh thu <sup>?</sup>

Đã chọn: 2 / 4





**BLUEZ**



**#15 ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN CSKH VỀ SP**

**CSKH - BLUECS**

# 02 NỘI DUNG ĐÀO TẠO BẮT BUỘC



**01.KĨ NĂNG CSKH** ( Trao đổi/ khiếu nại)

**02.VỀ SẢN PHẨM**

+Thương hiệu – lịch sử - đối tượng

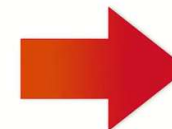
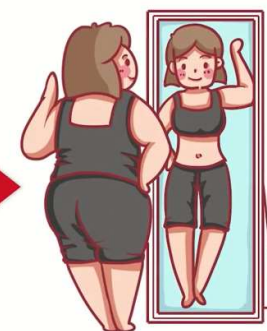
+Sản phẩm – Lợi ích , chất liệu , điểm khác biệt , đóng gói



**Feature**

**Advantage**

**Benefit**





**BLUEZ**



**#16 KPI ĐÁNH GIÁ NHÂN VIÊN CSKH**

**CSKH - BLUECS**

# CÁC CHỈ SỐ KPI ĐÁNH GIÁ CSKH TỐT

## 01.KĨ NĂNG CSKH

- Tốc độ gõ phím
- 16 BLUECS

## 02.HIỆU VỀ SẢN PHẨM

- Test Các câu hỏi về SP

## 03.HIỆU QUẢ CSKH

- Doanh số thu về được qua Chat
- Số lượng đơn thu về được qua Chat
- Thời gian phản hồi
- Tỷ lệ phản hồi
- Lượt Chat chưa phản hồi
- Lượt review 1 Sao/ Chat



**BLUEZ**



**#17 CAMPAIGN DAY**

**CSKH - BLUECS**

CỘNG ĐỒNG TMĐT [WWW.BLUEZ.VN](http://WWW.BLUEZ.VN)



**BLUEZ**



**Q&A – HỎI ĐÁP**