Phần mềm quản lý khách hàng

Hướng dẫn sử dụng — không bỏ sót khách nào, biết khách rơi ở bước nào

crm.luutanhainam.com
Hỗ trợ: Zalo 0913 899 288

Khách để số ở trang bán hàng, nhắn Fanpage, gọi điện, nhắn Zalo... nay về **một danh sách**. Mỗi khách đi qua các bước từ **Khách mới** tới **Chốt đơn**; gọi xong bấm **Ghi kết quả** là phần mềm tự hẹn lần gọi sau. Sáng mở ra là biết ngay hôm nay phải gọi ai.

Giá
99.000đ/tháng, hoặc gói 15 ngày 39.000đ để thử. Một mã cho cả công ty: giám đốc + tối đa 4 nhân viên (5 tài khoản).

Cần có
Điện thoại hoặc máy tính có Chrome / Safari. Không cài gì. Mỗi người một tên đăng nhập + mã PIN.

Ai làm gì
Nhân viên: gọi, ghi kết quả, hẹn lại. Giám đốc: thêm người, chia khách, xem báo cáo phễu.

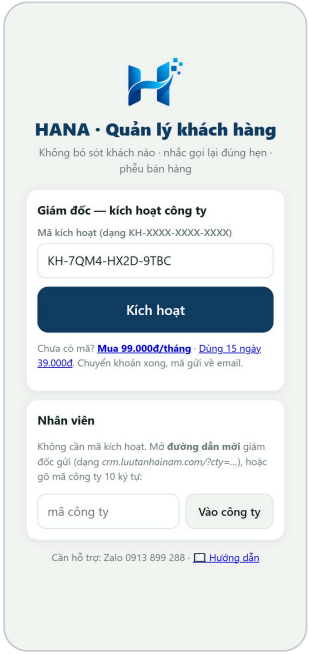
1. Mua mã và kích hoạt
2. Khách tự đổ về từ đâu
3. Việc hôm nay
4. Gọi khách và ghi kết quả
5. Hẹn gọi lại
6. Trang một khách: đường bán, lịch sử
7. Danh sách, tìm, lọc theo bước
8. Thêm khách, nhập cả danh sách (Excel, PDF)
9. Báo cáo phễu bán hàng
10. Giám đốc: nhân sự, chia khách, cài đặt
11. Lỗi hay gặp
12. Mời nhân viên vào công ty
13. Trang form nhận khách
14. Bật thông báo về điện thoại
15. Gia hạn

1 Mua mã và kích hoạt

1. Vào **luutanhainam.com/phan-mem/#khach-hang** → **Đăng ký 99.000đ/tháng** hoặc **Dùng 15 ngày chỉ — 39.000đ**. Đăng ký bằng email, chuyển khoản xong **mã KH-...** gửi về email.
2. **Giám đốc** mở **crm.luutanhainam.com** trên máy của mình, dán mã → **Kích hoạt**. Một mã dùng trên 1 máy tính + 1 điện thoại của giám đốc.
3. Điền tên công ty, họ tên, tên đăng nhập, mã PIN → **Tạo tài khoản giám đốc**.
4. **Nhân viên không cần mã**: giám đốc tạo tài khoản rồi gửi đường dẫn mời (mục 12). Lần sau mở app: gõ tên đăng nhập + PIN → **Vào làm**, máy nhớ 60 ngày.

Đưa ra màn hình chính như một app: Chrome Android bấm ⋮ → **Thêm vào màn hình chính**. iPhone (Safari) bấm nút **Chia sẻ** → **Thêm vào MH chính**.

Mặc định một mảng **Bán hàng** 8 bước; bán hai nhóm hàng khác hẳn nhau thì bật mảng thứ hai trong Cài đặt. Sai PIN 5 lần liên tiếp: tạm khoá 10 phút. Quên PIN: nhờ giám đốc đặt lại (mục 10).



Giám đốc dán mã kích hoạt

2 Khách tự đổ về từ đâu

Nguồn	Phần mềm làm gì
Trang form riêng của công ty	Gắn đường dẫn lên Fanpage, Zalo, TikTok, website. Khách điền tên + số → **tự thành khách mới**, điện thoại nhân viên báo ngay (mục 13).
Gọi điện, Zalo, đến cửa hàng	Bấm nút + góc phải để nhập tay (10 giây) — mục 8.
Danh sách cũ trong Excel, PDF, sổ	Chọn cả tệp Excel / PDF, hoặc dán danh sách — nhập một lần (mục 8).

Không tạo trùng: khách để số lần hai (cùng số, cùng mảng) thì phần mềm **gộp vào khách cũ**, ghi thêm một dòng "Khách để lại thông tin lần nữa" và đưa lên đầu danh sách cần gọi. Khách đã **Mất** mà quay lại để số → tự mở lại từ bước Khách mới.

3 Việc hôm nay

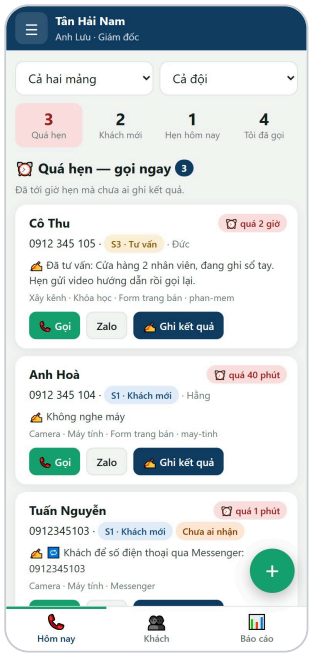
Đây là màn hình mở ra đầu tiên. Bốn ô số trên cùng: **Quá hẹn · Khách mới · Hẹn hôm nay · Tôi đã gọi** (số khách mình đã gọi/nhắn trong ngày). Bên dưới là danh sách khách cần làm, xếp theo thứ tự nên gọi:

Quá hẹn	Đã tới giờ hẹn mà chưa ai ghi kết quả. **Gọi trước tiên.**
Khách mới	Chưa ai gọi lần nào. Khách về trước gọi trước — gọi càng sớm càng dễ chốt.
Hôm nay	Có hẹn trong hôm nay, chưa tới giờ.
Bỏ quên	Đang tư vấn dở (bước 1–4), không có hẹn, 3 ngày nay không ai đụng tới.

Mỗi thẻ khách có ba nút: Gọi (mở máy gọi luôn) · Zalo · Ghi kết quả. Chạm vào phần còn lại của thẻ để mở trang chi tiết khách.

Nhãn Chưa ai nhận: khách chưa giao cho ai. Ai gọi và ghi kết quả trước thì **tự nhận khách đó**.

Giám đốc / trưởng nhóm có thêm ô chọn **Cả đội / Của tôi / từng người** và ô chọn mảng.



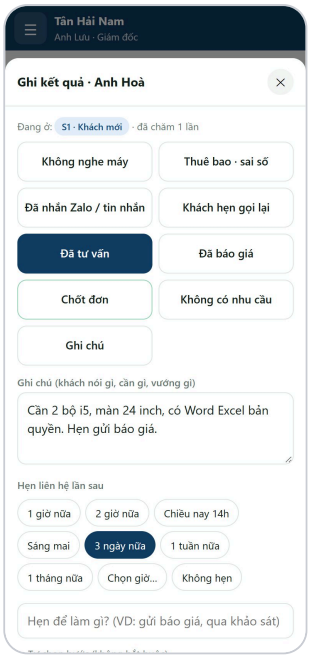
Việc hôm nay (giám đốc)

Nhân viên chỉ thấy: khách mình đang giữ + khách **chưa ai nhận** thuộc mảng mình được nhận. Khách đã giao cho người khác thì không mở được — tránh hai người cùng gọi một khách.

4 Gọi khách và ghi kết quả

1. Bấm **Gọi**. Gọi xong quay lại phần mềm — hộp **Ghi kết quả** tự mở ra, đỡ quên ghi.
2. **Chạm một nút kết quả.** Phần mềm tự chọn bước mới và gợi ý giờ hẹn lần sau.
3. Gõ vài chữ vào **Ghi chú**: khách nói gì, cần gì, vướng gì. Người khác đọc là hiểu.
4. Xem lại giờ hẹn (đổi được) → **Lưu**.

Kết quả	Phần mềm tự làm
Không nghe máy	Giữ bước, hẹn gọi lại sau 2 giờ
Thuê bao · sai số	Chuyển sang **Số rác**, thôi nhắc
Đã nhắn Zalo / tin nhắn	Lên ít nhất bước 2 **Đã liên hệ**, hẹn sáng mai
Khách hẹn gọi lại	Lên bước 2, hẹn sáng mai (chọn giờ khách hẹn)
Đã tư vấn	Lên bước 3, hẹn 3 ngày nữa
Đã báo giá / hẹn học thử	Lên bước 4, hẹn 3 ngày nữa
Chốt đơn	Lên bước 5, **nhập doanh thu**, hẹn chăm sóc sau 1 tuần
Không có nhu cầu	Chuyển sang **Mất khách** — **bắt buộc chọn lý do**
Ghi chú	Chỉ ghi thêm, không đổi bước, không đổi hẹn



Chạm một kết quả



Ghi chú + hẹn lần sau

Chỉ đẩy lên, không kéo xuống: khách đang ở bước **Lắp đặt** mà gọi tư vấn thêm thì vẫn ở Lắp đặt. Muốn tự đặt bước khác: mở dòng **Tự chọn bước** ở cuối hộp. Lý do mất khách được chọn sẵn (chê giá, mua chỗ khác, chưa có nhu cầu…) để cuối tháng báo cáo gom được vì sao mất.

5 Hẹn gọi lại

Các nút hẹn nhanh: **1 giờ nữa** **2 giờ nữa** **Chiều nay 14h** **Sáng mai** **3 ngày nữa** **1 tuần nữa** **1 tháng nữa** **Chọn giờ…** **Không hẹn**. "Sáng mai" là 8h30. Hẹn rơi sau 20h thì tự dời sang 8h30 sáng hôm sau — không ai phải gọi khách lúc nửa đêm. Ô **Hẹn để làm gì** (gửi báo giá, qua khảo sát…) hiện ngay trên thẻ khách khi tới giờ.

6 Trang một khách

Trên cùng: tên, số điện thoại (bấm là gọi), Zalo, nút **✍ Ghi kết quả liên hệ** và giờ hẹn.

Đường bán — 8 bậc, bậc đang đứng tô đậm, bậc đã qua tô nhạt:

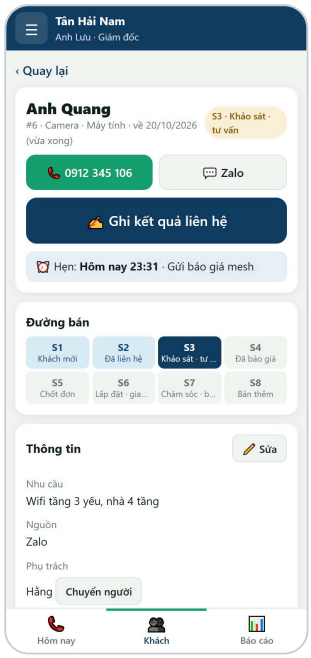
S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
Khách mới	Đã liên hệ	Tư vấn	Báo giá	Chốt đơn	Giao hàng · lắp đặt	Chăm sóc	Bán thêm

Giám đốc đổi tên từng bước cho đúng cách cửa hàng mình bán (mục 10). Ảnh minh hoạ trong tờ này dùng dữ liệu mẫu.

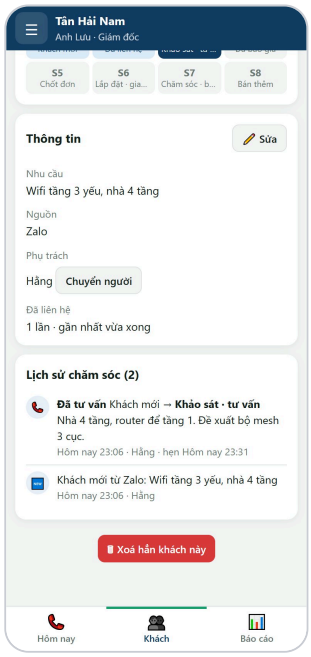
Thông tin: nhu cầu, nguồn, người phụ trách, giá trị dự kiến, doanh thu, số lần đã liên hệ. Bấm **✎ Sửa** để sửa. Khách cùng số điện thoại ở mảng kia hiện ngay bên dưới — biết khách này đã mua gì bên kia.

Lịch sử chăm sóc: mọi lần gọi, nhắn, đổi bước, chuyển người, khách quay lại — ai làm, lúc nào. **Nhân viên nghỉ việc, người tiếp quản đọc ở đây là biết khách đang tới đâu.**

Khách chưa ai nhận có nút **Tôi nhận khách này**. Giám đốc có nút **Chuyển người**.



Đầu trang khách



Thông tin + lịch sử

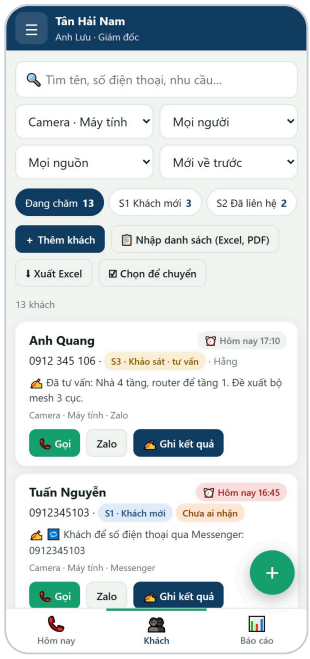
7 Danh sách, tìm, lọc

Thanh dưới cùng bấm **Khách**. Ô tìm nhận **tên không cần dấu**, vài số cuối điện thoại, hoặc chữ trong nhu cầu.

Lọc theo **mảng · người phụ trách · nguồn**, xếp theo mới về / hẹn gần nhất / mới liên hệ / doanh thu cao.

Hàng nút bước có **số khách từng bước**: **Đang chăm** (mọi khách chưa mất) · S1 … S8 · Mất khách · Số rác · Tất cả. Kéo ngang để xem hết.

⬇ Xuất Excel tải danh sách đang lọc ra tệp mở bằng Excel. **☑ Chọn để chuyển** tích nhiều khách rồi giao cùng lúc cho một người (hai nút này theo quyền giám đốc cấp).



Danh sách khách

8 Thêm khách, nhập cả danh sách

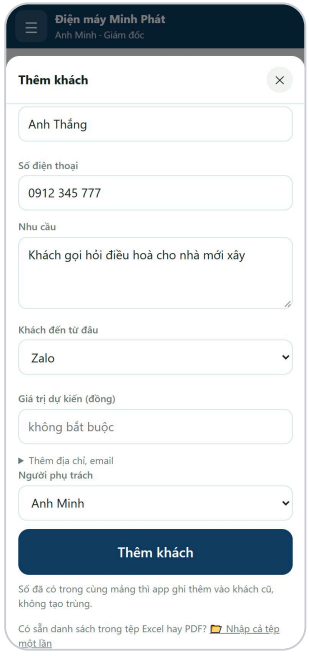
Một khách: bấm **+** → chọn mảng, gõ tên, số, nhu cầu, khách đến từ đâu → **Thêm khách**. Người nhập là người phụ trách (giám đốc chọn giao cho người khác được).

Cả tệp khách có sẵn: ở màn Khách bấm **Nhập danh sách (Excel, PDF)** (hoặc link **Nhập cả tệp một lần** cuối hộp + Thêm khách) → **Chọn tệp Excel / PDF**. Nhận tệp **.xlsx, .xls, .ods, .csv** và **PDF có chữ** (PDF ảnh chụp / quét thì không đọc được — dùng tệp Excel).

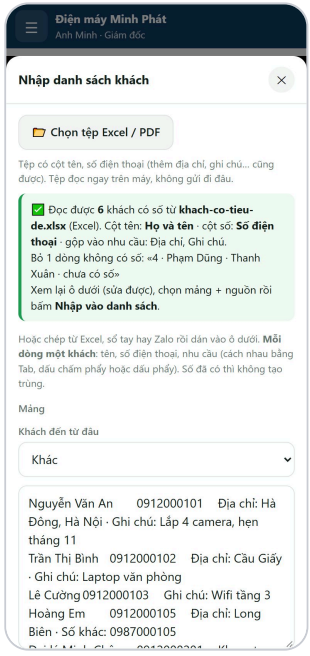
- Phần mềm tự nhận **cột tên** và **cột số điện thoại**; các cột khác (địa chỉ, ghi chú…) **gộp vào nhu cầu**; cột STT tự bỏ; số bị Excel làm **mất số 0 đầu** tự thêm lại. Dòng không có số được báo ra để biết.
- Kết quả hiện trong ô để **xem lại, sửa được** → chọn mảng + nguồn → **Nhập vào danh sách**. Trên 500 dòng phần mềm tự chia lượt.
- Tệp **đọc ngay trên máy**, không gửi đi đâu.

Không có tệp (sổ tay, Zalo): chép rồi dán vào ô, **mỗi dòng một khách**: tên, số, nhu cầu — cách nhau bằng Tab, dấu chấm phẩy hoặc dấu phẩy.

Số đã có trong cùng mảng thì không tạo trùng.



Thêm một khách



Chọn tệp Excel — phần mềm tự nhận cột

9 Báo cáo phễu bán hàng

Chọn mảng và kỳ (7 ngày, 30 ngày, tháng này…). Báo cáo tính trên khách **về trong kỳ**; mỗi bước đếm khách **từng tới** bước đó.



Phễu trên máy tính — thanh đỏ là chỗ khách rơi nhiều nhất

- **Phễu**: mỗi bước bao nhiêu khách, % so với tổng, % so với bước trước. Phần mềm chỉ ra **bước rơi nhiều nhất** — rơi ngay từ Khách mới sang Đã liên hệ là khách chưa được gọi tới.
- **Theo nguồn**: trang / kênh nào mang về khách **mua**, không chỉ khách để số. Cột Số rác cao là nguồn đó nhiều số ảo.
- **Theo người**: khách nhận · đã liên hệ · số cuộc gọi trong kỳ · chốt · tỉ lệ · quá hẹn · doanh thu. Khi sale báo "khách kém", so cột **Đã liên hệ** với **Khách nhận**.
- **Vì sao mất khách**: đếm theo lý do đã chọn lúc ghi.

10 Giám đốc: nhân sự, chia khách, cài đặt

- **Nhân sự & chia khách** → **+ Thêm nhân viên**: họ tên, tên đăng nhập, PIN, vai trò, **được nhận khách mảng nào**. Người đăng ký tự hiện **Chờ duyệt** → bấm Sửa → **Duyệt**. Có nút **Đặt lại PIN**, **Khoá tài khoản** (khách người đó đang giữ vẫn nằm tên họ — nhớ chuyển sang người khác).
- **Tự chia khách mới** (bật/tắt): bật thì khách về là giao ngay cho người kế tiếp theo vòng tròn; tắt thì khách nằm ở "Chưa ai nhận", ai gọi trước người đó nhận.
- **Quyền**: Trưởng nhóm mặc định xem mọi khách, chia khách, xem báo cáo, xuất Excel. Nhân viên chỉ khách mình. Chỉnh từng quyền riêng ở dòng **Quyền riêng**.
- **Cài đặt**: bản quyền và gia hạn (mục 15) · trang form (mục 13) · tên mảng, bật mảng thứ hai · tên công ty · số ngày coi là "bỏ quên" · **đổi tên 8 bước** · **⬇ Tải bản sao lưu** (nên tải mỗi tháng).

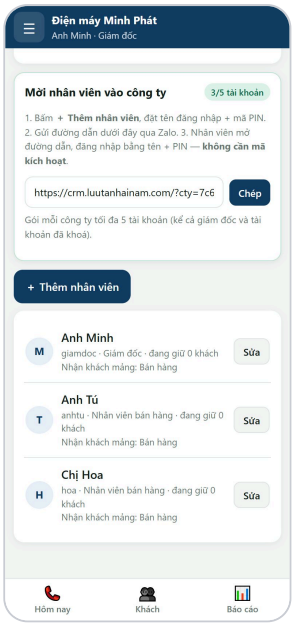
11 Lỗi hay gặp

"Khách này đang do người khác phụ trách"	Khách đã giao cho người khác. Nhờ giám đốc chuyển nếu cần.
"Số này đã có ở khách #…"	Số đã có trong cùng mảng — mở khách đó thay vì tạo mới.
"Chọn lý do mất khách"	Kết quả Không có nhu cầu bắt buộc chọn lý do.
Không thấy khách mới từ trang bán	Kéo xuống làm mới, xem ô lọc mảng / người đang chọn. Vẫn không có: báo Zalo 0913 899 288.
Sai PIN nhiều lần	Đợi 10 phút, hoặc nhờ giám đốc đặt lại PIN.

12 Mời nhân viên vào công ty

1. Menu ☰ → **Nhân sự & chia khách** → **+ Thêm nhân viên**: họ tên, tên đăng nhập, mã PIN, được nhận khách mảng nào.
2. Ô **Mời nhân viên vào công ty** → **Chép** đường dẫn, gửi qua Zalo kèm tên đăng nhập + PIN.
3. Nhân viên mở đường dẫn trên điện thoại → đăng nhập. **Không cần mã kích hoạt**, không tốn lượt máy của mã.

Mỗi công ty tối đa **5 tài khoản** (kể cả giám đốc và tài khoản đã khoá). Nhân viên nghỉ: khoá tài khoản, chuyển khách sang người khác.

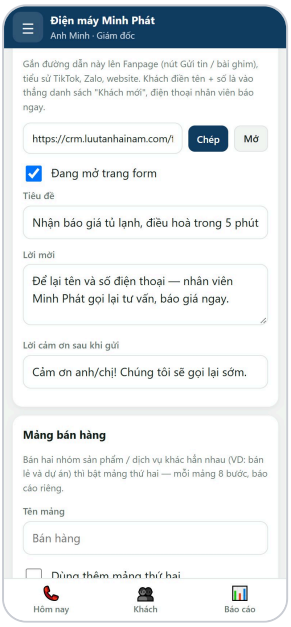


Đường dẫn mời nhân viên

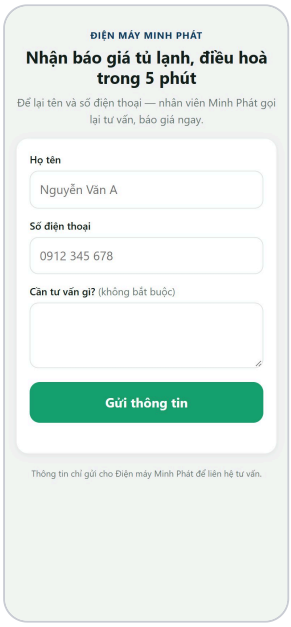
13 Trang form nhận khách

Menu ☰ → **Cài đặt** → ô **Trang form nhận khách**: đường dẫn riêng của công ty (dạng *crm.luutanhainam.com/f/…*). Gắn lên nút **Gửi tin** / bài ghim Fanpage, tiểu sử TikTok, Zalo, website. Đổi được tiêu đề, lời mời, lời cảm ơn; tắt bằng ô **Đang mở trang form**.

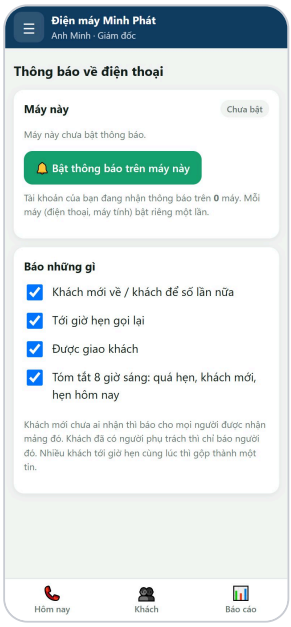
Khách điền tên + số → vào thẳng nhóm **Khách mới**, ai được nhận mảng đó được báo về điện thoại. Cùng số gửi lần hai thì gộp vào khách cũ.



Cài đặt trang form



Khách của anh chị thấy thế này



Bật thông báo



Bản quyền và gia hạn

14 Bật thông báo về điện thoại

Android: mở app bằng Chrome → dòng vàng **Bật thông báo trên máy này** (hoặc menu ☰ → **Thông báo về điện thoại**) → bấm **Bật** → **Cho phép**. Có tin thử về ngay. **iPhone:** Safari → nút Chia sẻ → **Thêm vào MH chính** → mở app từ biểu tượng rồi mới bật được. Báo khi: khách mới, tới giờ hẹn, được giao khách, tóm tắt 8h sáng — mỗi loại tắt riêng được.

15 Gia hạn

Cài đặt → ô **Bản quyền**: mã đang dùng, dùng đến ngày nào. Mua gói mới thì dán **mã mới** vào ô **Gia hạn** — dữ liệu, nhân viên, khách giữ nguyên. Hết hạn mà chưa gia hạn: phần mềm tạm khoá, dữ liệu vẫn còn; gia hạn xong dùng tiếp như cũ.