

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ



BÁO CÁO QUAN SÁT NGƯỜI
MUA HÀNG BÍ ẨN

Học phần: Kỹ năng bán hàng

Mã học phần: COM3011-49k08.2

Giảng viên hướng dẫn: Nguyễn Thị Minh Tâm

Thành viên thực hiện: Huỳnh Nguyễn Thảo Tiên

Mã số sinh viên: 231124008248

....., ngày.... tháng năm

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI MUA HÀNG BÍ ẨN 1

Tên công ty: YNA Cosmetics - 379 Phan Châu Trinh, Hải Châu, Đà Nẵng.

Tên người đánh giá: Huỳnh Nguyễn Thảo Tiên.

Ngày thực hiện: 16:00, ngày 8/3/2025.

Hình ảnh minh chứng khi trải nghiệm tại cửa hàng:



Hướng dẫn đánh giá: Đưa ra đánh giá của bạn về từng khía cạnh dịch vụ khách hàng bằng cách sử dụng điểm đánh giá sau				
Rất tệ	Thất vọng	Tạm ổn	Tốt	Rất tốt
1	2	3	4	5

Tô màu vào mức độ đánh giá mà bạn cảm nhận được khi trải nghiệm tại cửa hàng:

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá					Đánh giá
1. Chào đón khách hàng						
Chủ động chào hỏi khi khách hàng bước vào.	1	2	3	4	5	Việc chủ động này còn diễn ra khá chậm, vì nhân viên còn loay hoay làm việc khác 1 lúc mới chào.

Thân thiện, lịch sự và chuyên nghiệp.	1	2	3	4	5	Nói chuyện với khách hàng rất vui vẻ, cởi mở và tạo độ thân thiện.
Quan sát và tiếp cận kịp thời.	1	2	3	4	5	Nhân viên vẫn để khách tự mở cửa, chưa đón tiếp nồng nhiệt lắm. Sự phát hiện khách nhanh nhưng sự đón tiếp chưa được chính chu.
2. Kỹ năng giao tiếp						
Giọng điệu có thân thiện, tự nhiên, phù hợp với ngữ cảnh.	1	2	3	4	5	Giọng điệu của nhân viên thân thiện, tự nhiên nhưng chưa thể hiện được sự chuyên nghiệp vì sử dụng từ ngữ quá đời thường.
Sử dụng ngôn ngữ cơ thể tích cực (như nụ cười, ánh mắt thân thiện, cử chỉ miêu tả).	1	2	3	4	5	Nhân viên có cười và giao tiếp ánh mắt với khách hàng nhưng việc diễn tả, nói chuyện kết hợp với body language hầu như không có khiến khách hàng cảm thấy chưa đủ sự nhiệt tình, thuyết phục hoặc kết nối.
Truyền đạt thông tin rõ ràng, mạch lạc và đúng trọng tâm.	1	2	3	4	5	Trả lời câu hỏi của khách đúng trọng tâm, nhưng chỉ dừng ở việc “hỏi sao trả lời đó” chứ không truyền đạt thông tin một cách chi tiết.
Lắng nghe chủ động, phản hồi chính xác, xử lý từ chối khéo léo.	1	2	3	4	5	Nhân viên nhiệt tình lắng nghe nhu cầu của khách và đưa ra những mẫu sản phẩm phù hợp. Khi khách từ chối sản phẩm nào, nhân viên vẫn vui vẻ, không gượng ép. Tuy nhiên sau khi khách từ chối sản phẩm thì nhân viên để khách tự tìm mẫu khác chứ không chủ động tư vấn.

3. Tư vấn sản phẩm							
Mức độ hiểu biết của nhân viên về sản phẩm.	1	2	3	4	5		Nhân viên biết rõ những thông tin có ở sản phẩm, nắm rõ được các phiên bản và các đặc tính của sản phẩm đó.
Cách tư vấn có rõ ràng, dễ hiểu và tạo cảm giác tin tưởng.	1	2	3	4	5		Nhân viên không chỉ phản hồi câu hỏi của khách mà còn chủ động đặt câu hỏi để hiểu rõ nhu cầu. Không dùng những từ ngữ gây nghi ngờ như "em nghĩ là", "hình như", thay vào đó là "sản phẩm này rất phù hợp với..." Tuy nhiên khi giới thiệu sản phẩm, nhân viên ít sử dụng tay để chỉ vào sản phẩm, mô tả tính năng mà hầu như chỉ đứng yên, nói suông.
Giải quyết được thắc mắc của bạn một cách chuyên nghiệp.	1	2	3	4	5		Khách hàng chỉ nhận câu trả lời đúng trọng tâm, dễ tiếp nhận nhưng còn nhiều băn khoăn chưa được giải đáp. Nhân viên chưa hướng dẫn khách hàng một cách toàn diện, khiến khách phải hỏi nhiều lần. Khi khách hàng chưa biết rõ sản phẩm/dịch vụ, họ có thể không biết nên hỏi thêm gì khiến khách hàng cảm thấy bị động.
Thái độ tư vấn.	1	2	3	4	5		Luôn mỉm cười tự nhiên, tạo cảm giác dễ chịu cho khách hàng. Giọng nói ấm áp, không quá cứng nhắc nhưng cũng không suồng

						sã. Dùng từ ngữ lịch sự, tôn trọng khách hàng. Không ngắt lời khách hàng, lắng nghe để hiểu đúng nhu cầu. Tuy nhiên chưa có sự hỗ trợ khách hàng nhiệt tình, còn thụ động.
4. Kỹ năng thuyết phục khách hàng						
Cố gắng thuyết phục mà không gây áp lực.	1	2	3	4	5	Nhân viên tư vấn sản phẩm bằng cách đưa ra những lợi ích khi dùng sản phẩm để khách hàng tự nhiên đưa ra quyết định mua chứ không ép khách mua hàng.
Tạo động lực mua hàng cho khách.	1	2	3	4	5	Có đưa ra những đặc điểm nổi bật của khách hàng, đưa ra sản phẩm phù hợp sau khi hỏi nhu cầu của khách, đồng thời cho dùng thử các sản phẩm để tăng độ tin tưởng. Tuy nhiên, nhân viên chưa biết cách khéo léo lồng ghép các chương trình khuyến mãi hiện hành trong quá trình tư vấn nhằm tạo thêm động lực mua sắm mà nhân viên lại thông báo có giảm giá khi thanh toán.
5. Thanh toán và tiễn khách						
Nhân viên cảm ơn khi thanh toán.	1	2	3	4	5	Nhân viên thể hiện thái độ lịch sự, biết cảm ơn khách hàng sau khi thanh toán, góp phần tạo ấn tượng tích cực về dịch vụ.
Cung cấp thông tin về chính sách đổi trả, bảo hành hoặc các ưu đãi khác không?	1	2	3	4	5	Nhân viên không nhắc gì về những chính sách đổi trả.

Nhân viên ra mở cửa và chào tạm biệt thân thiện, tích cực.	1	2	3	4	5	Nhân viên không thực hiện hành vi tiễn khách ra cửa sau khi thanh toán. Khách tự mở cửa và rời đi, điều này có thể làm giảm cảm giác được trân trọng. Nhưng vẫn vui vẻ chào tạm biệt khách hàng và hẹn gặp lại.
--	---	---	---	---	---	---

Đánh giá chung:

Điểm: 3.8 /5

Nhận xét chung: Dịch vụ tại cửa hàng thể hiện sự thân thiện và nhiệt tình từ nhân viên, với giọng điệu dễ chịu và cởi mở, tạo cảm giác gần gũi cho khách hàng. Nhân viên nắm rõ thông tin sản phẩm, lắng nghe nhu cầu của khách hàng và tư vấn phù hợp, giúp khách dễ dàng lựa chọn sản phẩm. Tuy nhiên, có một số điểm cần cải thiện để nâng cao sự chuyên nghiệp và hiệu quả phục vụ. Việc chào hỏi và đón tiếp khách hàng còn thiếu sự chủ động và chỉnh chu, đặc biệt là nhân viên chưa tiễn khách ra cửa sau khi thanh toán, điều này có thể khiến khách hàng cảm thấy thiếu sự trân trọng. Bên cạnh đó, nhân viên cần cải thiện cách sử dụng ngôn ngữ và body language để tăng sự kết nối và chuyên nghiệp. Mặc dù tư vấn đúng trọng tâm, nhưng đôi khi khách hàng cảm thấy bị động và cần hỏi nhiều lần mới nhận được đầy đủ thông tin, vì nhân viên chưa chủ động giải đáp mọi thắc mắc. Ngoài ra, nhân viên cần khéo léo hơn trong việc lồng ghép các chương trình khuyến mãi hiện hành trong quá trình tư vấn, thay vì chỉ thông báo khi thanh toán. Cửa hàng đã tạo được không gian thân thiện, nhưng cần thêm sự hỗ trợ nhiệt tình và chủ động hơn khi khách từ chối sản phẩm, thay vì để khách tự tìm kiếm mẫu khác. Nếu cải thiện những yếu tố này, cửa hàng sẽ tạo ra một trải nghiệm mua sắm tốt hơn và chuyên nghiệp hơn cho khách hàng.

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI MUA HÀNG BÍ ẨN 2

Tên công ty: 2YOUNG CONCEPT - 244 Phan Châu Trinh, Hải Châu, Đà Nẵng.

Tên người đánh giá: Huỳnh Nguyễn Thảo Tiên.

Ngày thực hiện: 16:37, ngày 8/3/2025.

Hình ảnh minh chứng khi trải nghiệm tại cửa hàng:



Hướng dẫn đánh giá: Đưa ra đánh giá của bạn về từng khía cạnh dịch vụ khách hàng bằng cách sử dụng điểm đánh giá sau				
Rất tệ	Thất vọng	Tạm ổn	Tốt	Rất tốt
1	2	3	4	5

Tô màu vào mức độ đánh giá mà bạn cảm nhận được khi trải nghiệm tại cửa hàng:

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá					Đánh giá
1. Chào đón khách hàng						
Chủ động chào hỏi khi khách hàng bước vào.	1	2	3	4	5	Chủ động chào hỏi khi khách hàng bước vào, nhưng vì nguồn nhân lực ít (chỉ thấy 1 nhân viên trong cửa hàng) nên không thấy nhân viên ra mở cửa mà chỉ đứng ở trong cửa hàng chào ra và không đến hỏi rằng khách hàng có nhu cầu gì.
Thân thiện, lịch sự và chuyên nghiệp.	1	2	3	4	5	Nói chuyện với khách hàng rất vui vẻ, cởi mở và tạo độ thân thiện.

Quan sát và tiếp cận kịp thời.	1	2	3	4	5	Việc nhận diện có khách hàng mới khá nhạy, khi khách vào sẽ nhận lời chào ngay lập tức.
2. Kỹ năng giao tiếp						
Giọng điệu có thân thiện, tự nhiên, phù hợp với ngữ cảnh.	1	2	3	4	5	Giọng điệu của nhân viên thân thiện, tự nhiên nhưng chưa thể hiện được sự chuyên nghiệp vì sử dụng từ ngữ quá đời thường.
Sử dụng ngôn ngữ cơ thể tích cực (như nụ cười, ánh mắt thân thiện, cử chỉ miêu tả).	1	2	3	4	5	Mặc dù nhân viên có nụ cười và ánh mắt thân thiện, nhưng việc sử dụng ngôn ngữ cơ thể hầu như là không có.
Truyền đạt thông tin rõ ràng, mạch lạc và đúng trọng tâm.	1	2	3	4	5	Trả lời câu hỏi của khách đúng trọng tâm nhưng chỉ khi khách hàng có câu hỏi thì lại chủ động đi tìm nhân viên để hỏi chứ nhân viên không có sự đi theo quan sát khách hàng để hỗ trợ kịp thời.
Lắng nghe chủ động, phản hồi chính xác, xử lý từ chối khéo léo.	1	2	3	4	5	Nhân viên có thái độ lắng nghe và sẵn sàng giải đáp thắc mắc của khách hàng, nhưng câu trả lời chỉ dừng lại ở mức cơ bản, chưa đủ chuyên sâu để giải quyết triệt để các thắc mắc. Điều này có thể khiến khách hàng cảm thấy chưa nhận được thông tin đầy đủ và rõ ràng.
3. Tư vấn sản phẩm						
Mức độ hiểu biết của nhân viên về sản phẩm.	1	2	3	4	5	Nhân viên chỉ biết ở mức độ cơ bản, hầu như không có sự tương tác giữa nhân viên với khách hàng khi

						khách hàng đang tìm kiếm loại sản phẩm phù hợp với nhu cầu, khách hàng tự tìm kiếm và tự tìm hiểu sản phẩm.
Cách tư vấn có rõ ràng, dễ hiểu và tạo cảm giác tin tưởng.	1	2	3	4	5	Mặc dù nhân viên không tư vấn xuyên suốt quá trình trải nghiệm mua hàng, nhưng khi khách hàng gặp vấn đề với sản phẩm không vừa form và yêu cầu hỗ trợ, nhân viên nhiệt tình chọn lựa các mẫu sản phẩm tương đồng để giúp khách. Điều này cho thấy nhân viên vẫn có sự sẵn sàng hỗ trợ nhưng vẫn còn rất thụ động, chỉ khi được yêu cầu mới sẵn sàng hỗ trợ.
Giải quyết được thắc mắc của bạn một cách chuyên nghiệp.	1	2	3	4	5	Nhiệt tình giải đáp và đưa ra những giải pháp khi khách hàng hỏi.
Thái độ tư vấn.	1	2	3	4	5	Luôn mỉm cười tự nhiên, tạo cảm giác dễ chịu cho khách hàng. Tuy nhiên chưa có sự hỗ trợ khách hàng nhiệt tình, còn thụ động.

4. Kỹ năng thuyết phục khách hàng							
Cố gắng thuyết phục mà không gây áp lực.	1	2	3	4	5		Không có tư vấn khách hàng.
Tạo động lực mua hàng cho khách.	1	2	3	4	5		Không có những thao tác khuyến khích hành vi mua của khách hàng, cũng như không đề cập đến những khuyến mãi của các loại sản phẩm mặc dù cửa hàng đó đang có những chính sách ưu đãi.
5. Thanh toán và tiễn khách							
Nhân viên cảm ơn khi thanh toán.	1	2	3	4	5		Nhân viên thể hiện thái độ lịch sự, biết cảm ơn khách hàng sau khi thanh toán, góp phần tạo ấn tượng tích cực về dịch vụ.
Cung cấp thông tin về chính sách đổi trả, bảo hành hoặc các ưu đãi khác không?	1	2	3	4	5		Nhân viên không nhắc gì về những chính sách đổi trả.
Nhân viên ra mở cửa và chào tạm biệt thân thiện, tích cực.	1	2	3	4	5		Tương tự cửa hàng 1, nhân viên không thực hiện hành vi tiễn khách ra cửa sau khi thanh toán. Khách tự mở cửa và rời đi, điều này có thể làm giảm cảm giác được trân trọng. Nhưng vẫn vui vẻ chào tạm biệt khách hàng và hẹn gặp lại.

Đánh giá chung:

Điểm: 2.875 /5

Nhận xét chung: Cửa hàng có sự chủ động trong việc chào hỏi khách hàng ngay khi họ bước vào, tuy nhiên, do số lượng nhân viên hạn chế (chỉ có một nhân viên), việc mở cửa và tiếp cận khách hàng ngay từ đầu chưa thực sự được thực hiện. Nhân viên rất vui vẻ, cởi mở và tạo độ thân thiện, đồng thời rất nhạy trong việc nhận diện khách hàng mới

và chào đón họ. Tuy nhiên, giọng điệu của nhân viên, dù thân thiện và tự nhiên, chưa thực sự thể hiện sự chuyên nghiệp vì sử dụng từ ngữ quá đời thường.

Dù nhân viên có nụ cười và ánh mắt thân thiện, nhưng việc thiếu ngôn ngữ cơ thể tích cực và các cử chỉ miêu tả khiến sự kết nối chưa được trọn vẹn. Nhân viên trả lời câu hỏi của khách hàng đúng trọng tâm, nhưng chỉ khi khách chủ động tìm đến. Điều này cho thấy thiếu sự chủ động trong việc quan sát khách hàng và hỗ trợ kịp thời. Mặc dù nhân viên sẵn sàng hỗ trợ khi khách gặp vấn đề, nhưng sự hỗ trợ chỉ xảy ra khi khách yêu cầu, làm giảm cảm giác được phục vụ ngay từ đầu.

Bên cạnh đó, nhân viên chỉ đưa ra câu trả lời cơ bản và chưa giải đáp hết các thắc mắc một cách chuyên sâu, khiến khách hàng có thể cảm thấy thiếu thông tin đầy đủ. Việc thiếu sự tư vấn xuyên suốt trong quá trình mua hàng, cũng như thiếu thao tác khuyến khích hành vi mua như giới thiệu khuyến mãi, làm giảm động lực mua sắm của khách hàng. Nhân viên cũng chưa chủ động đề cập đến chính sách đổi trả và không thực hiện hành vi tiễn khách ra cửa sau khi thanh toán, mặc dù vẫn vui vẻ chào tạm biệt.

Tóm lại, cửa hàng có thái độ thân thiện và sự sẵn sàng hỗ trợ, nhưng cần cải thiện tính chủ động, chuyên nghiệp và tư vấn toàn diện hơn để mang lại trải nghiệm mua sắm tốt hơn cho khách hàng.

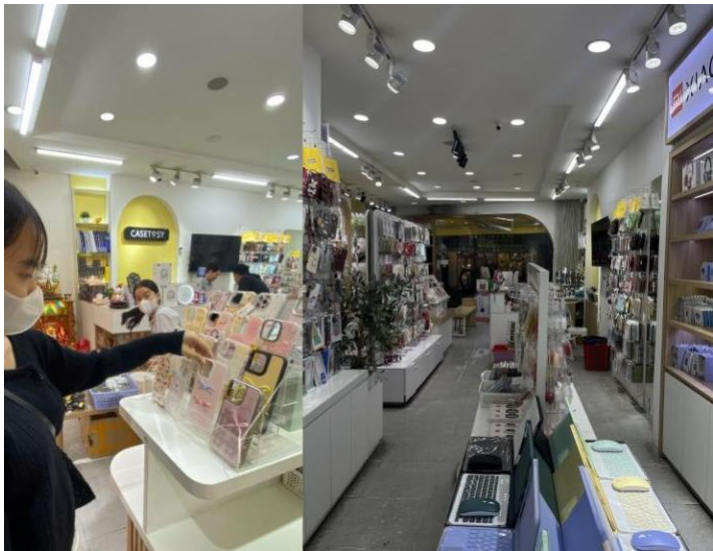
BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI MUA HÀNG BÍ ẨN 3

Tên công ty: CASE TOSY - 258 Trưng Nữ Vương, Bình Thuận, Hải Châu, Đà Nẵng.

Tên người đánh giá: Huỳnh Nguyễn Thảo Tiên.

Ngày thực hiện: 19:30, ngày 20/3/2025.

Hình ảnh minh chứng khi trải nghiệm tại cửa hàng:



Hướng dẫn đánh giá: <i>Đưa ra đánh giá của bạn về từng khía cạnh dịch vụ khách hàng bằng cách sử dụng điểm đánh giá sau</i>				
Rất tệ	Thất vọng	Tạm ổn	Tốt	Rất tốt
1	2	3	4	5

Tô màu vào mức độ đánh giá mà bạn cảm nhận được khi trải nghiệm tại cửa hàng:

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá					Đánh giá
1. Chào đón khách hàng						
Chủ động chào hỏi khi khách hàng bước vào.	1	2	3	4	5	Nhân viên thể hiện sự chủ động chào hỏi ngay khi khách hàng bước vào cửa hàng, điều này giúp tạo ra một không khí thân thiện và dễ chịu cho khách ngay từ đầu.
Thân thiện, lịch sự và chuyên	1	2	3	4	5	Nhân viên thể hiện sự thân

ngiệp.						thiện, lịch sự và chuyên nghiệp trong cách giao tiếp với khách hàng. Giọng nói ấm áp, thái độ tôn trọng và sử dụng từ ngữ lịch sự giúp khách hàng cảm thấy thoải mái và được trân trọng.
Quan sát và tiếp cận kịp thời.	1	2	3	4	5	Việc nhận diện có khách hàng mới nhảy, việc bố trí nhân sự rất ổn, có nhân viên đứng ngoài cửa để kịp thời nhận diện khách hàng mới vào cửa hàng. Việc quan sát ở nhân viên trong cửa hàng rất tốt khi không để xảy ra tình trạng để khách tự đi trải nghiệm cửa hàng, vì khi thấy không có sự đi theo tư vấn của nhân viên thì nhân viên khác sẽ ngay lập tức hỏi rằng “Chị có cần tư vấn hay tìm sản phẩm nào không ạ?”
2. Kỹ năng giao tiếp						
Giọng điệu thân thiện, tự nhiên, phù hợp với ngữ cảnh.	1	2	3	4	5	Giọng nói của nhân viên phù hợp với từng ngữ cảnh, luôn giữ được sự thân thiện. Tuy nhiên, có hơi “sượng”, chưa có sự tự tin trong giọng điệu khi giao tiếp với khách hàng.
Sử dụng ngôn ngữ cơ thể tích cực (như nụ cười, ánh mắt thân thiện, cử chỉ miêu tả).	1	2	3	4	5	Khá ít tươi cười với khách và ít sử dụng ánh mắt khi giao tiếp. Hầu như không có ngôn ngữ hình thể để thu hút khách hàng khi giao tiếp.
Truyền đạt thông tin rõ ràng, mạch lạc và đúng trọng tâm.	1	2	3	4	5	Trả lời câu hỏi của khách đúng trọng tâm, nhiệt tình hỏi để tìm hiểu nhu cầu của

						khách hàng và đưa ra những sản phẩm phù hợp nhất.
Lắng nghe chủ động, phản hồi chính xác, xử lý từ chối khéo léo.	1	2	3	4	5	Khi khách hàng đưa ra yêu cầu hay thắc mắc, nhân viên phản hồi một cách chính xác và rõ ràng, giúp khách hàng hiểu rõ vấn đề. Đặc biệt, khi khách từ chối sản phẩm, nhân viên xử lý tình huống này rất khéo léo, không gây áp lực mà vẫn giữ được sự thân thiện và chuyên nghiệp, tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng.
3. Tư vấn sản phẩm						
Mức độ hiểu biết của nhân viên về sản phẩm.	1	2	3	4	5	Nhân viên thể hiện sự hiểu biết tốt về sản phẩm ộp, có thể trả lời các câu hỏi liên quan đến tính năng, chất liệu và các phiên bản của sản phẩm. Tuy nhiên, trong một số tình huống, việc giải thích chi tiết về sự khác biệt giữa các loại sản phẩm có thể chưa đầy đủ hoặc chưa thực sự chuyên sâu.
Cách tư vấn có rõ ràng, dễ hiểu và tạo cảm giác tin tưởng.	1	2	3	4	5	Cách tư vấn của nhân viên rất rõ ràng và dễ hiểu, giúp khách hàng tiếp cận thông tin một cách nhanh chóng và dễ dàng. Nhân viên luôn trả lời câu hỏi của khách đúng trọng tâm, làm tăng sự tin tưởng của khách hàng vào sản phẩm và dịch vụ.

Giải quyết được thắc mắc của bạn một cách chuyên nghiệp.	1	2	3	4	5	Nhiệt tình giải đáp và đưa ra những giải pháp khi khách hàng hỏi. Tuy nhiên, nhân viên chưa thêm thông tin chi tiết về các tính năng, lợi ích hoặc các lựa chọn khác để giải đáp triệt để các thắc mắc của khách.
Thái độ tư vấn.	1	2	3	4	5	Nhân viên luôn tỏ ra thân thiện, lịch sự và chuyên nghiệp, tạo cảm giác dễ chịu cho khách hàng ngay từ khi bước vào cửa hàng. Họ lắng nghe kỹ lưỡng nhu cầu của khách và luôn phản hồi một cách tôn trọng và tận tâm, không gây áp lực mà vẫn duy trì sự hỗ trợ nhiệt tình.
4. Kỹ năng thuyết phục khách hàng						
Cố gắng thuyết phục mà không gây áp lực.	1	2	3	4	5	Không ép buộc khách hàng phải mua hàng, nhưng nhân viên vẫn thể hiện sự hỗ trợ nhiệt tình, đưa ra các gợi ý và giải pháp phù hợp với nhu cầu của khách hàng một cách nhẹ nhàng.
Tạo động lực mua hàng cho khách.	1	2	3	4	5	Nhân viên nhấn mạnh vào sự phù hợp của sản phẩm với nhu cầu thực tế của khách hàng cùng với sự hỗ trợ tận tâm đã tạo động lực mạnh mẽ để khách hàng đưa ra quyết định mua sắm. Đồng thời, nhân viên

						cũng khéo léo gợi ý các phụ kiện bổ sung để tăng cường trải nghiệm sử dụng, từ đó thúc đẩy hành vi mua hàng một cách tự nhiên và thoải mái. Tuy nhiên vẫn chưa lồng ghép những ưu đãi hiện có tại cửa hàng cho khách hàng.
5. Thanh toán và tiễn khách						
Nếu bạn không mua hàng, nhân viên có chào tạm biệt lịch sự và mời bạn quay lại không?	1	2	3	4	5	Dù khách hàng không mua hàng, nhân viên vẫn giữ thái độ lịch sự và thân thiện. Khi khách rời đi, nhân viên có chào tạm biệt và mời quay lại vào dịp sau. Tuy nhiên, lời chào chưa thực sự thể hiện được sự nồng nhiệt

Đánh giá chung:

Điểm: 4.5 /5

Nhận xét chung: Nhân viên tại cửa hàng thể hiện được sự chuyên nghiệp, thân thiện và tận tâm trong suốt quá trình phục vụ. Ngay từ khi khách hàng bước vào, nhân viên đã chủ động chào hỏi và nhanh chóng nhận diện khách, tạo nên một trải nghiệm thân thiện, dễ chịu ngay từ đầu. Cách giao tiếp của nhân viên giữ được sự lịch sự và phù hợp ngữ cảnh, giọng điệu nhẹ nhàng giúp khách cảm thấy được tôn trọng và thoải mái.

Nhân viên thể hiện khả năng lắng nghe tốt, phản hồi chính xác các thắc mắc của khách hàng và tư vấn rõ ràng, dễ hiểu. Khả năng xử lý tình huống khi khách từ chối sản phẩm được thực hiện rất khéo léo, không tạo áp lực mà vẫn duy trì sự hỗ trợ tích cực. Nhân viên hiểu biết tốt về sản phẩm ôp và đưa ra những gợi ý hợp lý dựa trên nhu cầu khách hàng, góp phần tạo động lực mua sắm tự nhiên.

Tuy nhiên, vẫn còn một số điểm có thể cải thiện như: chưa thể hiện sự tự tin hoàn toàn trong giọng nói, thiếu sử dụng ngôn ngữ cơ thể để tăng mức độ kết nối, và chưa lồng ghép các chương trình ưu đãi hiện hành vào quá trình tư vấn. Ngoài ra, lời chào tạm biệt khi khách không mua hàng tuy lịch sự nhưng chưa đủ nồng nhiệt để tạo dấu ấn mạnh mẽ.

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI MUA HÀNG BÍ ẨN 4

Tên công ty: GUARDIAN - 1A Núi Thành, Hòa Thuận Đông, Hải Châu, Đà Nẵng.

Tên người đánh giá: Huỳnh Nguyễn Thảo Tiên.

Ngày thực hiện: 9:30, ngày 2/4/2025.

Hình ảnh minh chứng khi trải nghiệm tại cửa hàng:



Hướng dẫn đánh giá: <i>Đưa ra đánh giá của bạn về từng khía cạnh dịch vụ khách hàng bằng cách sử dụng điểm đánh giá sau</i>				
Rất tệ	Thất vọng	Tạm ổn	Tốt	Rất tốt
1	2	3	4	5

Tô màu vào mức độ đánh giá mà bạn cảm nhận được khi trải nghiệm tại cửa hàng:

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá					Đánh giá
1. Chào đón khách hàng						
Chủ động chào hỏi khi khách hàng bước vào.	1	2	3	4	5	Nhân viên có chào hỏi khách hàng khi vào cửa hàng, thể hiện được sự lịch sự cơ bản. Tuy nhiên, cách chào hỏi còn thiếu sự nhiệt tình và năng lượng, chưa đủ để tạo được ấn tượng thân thiện hoặc khiến khách hàng cảm thấy được chào đón nồng nhiệt.
Thân thiện, lịch sự và chuyên nghiệp.	1	2	3	4	5	Dù ban đầu nhân viên đã chủ động hỏi khách hàng

						về nhu cầu, tuy nhiên sau khi khách thể hiện mong muốn chỉ xem qua sản phẩm, nhân viên lại đứng bấm điện thoại suốt thời gian còn lại. Hành động này tạo cảm giác thiếu chuyên nghiệp và không quan tâm đến trải nghiệm của khách hàng, dễ khiến khách cảm thấy bị lãng quên và không được trân trọng.
Quan sát và tiếp cận kịp thời.	1	2	3	4	5	Nhân viên không duy trì sự quan sát hoặc thể hiện sự sẵn sàng hỗ trợ khách hàng trong suốt quá trình trải nghiệm tại cửa hàng.
2. Kỹ năng giao tiếp						
Giọng điệu có thân thiện, tự nhiên, phù hợp với ngữ cảnh.	1	2	3	4	5	Giọng điệu của nhân viên khi giao tiếp với khách hàng chưa thật sự thân thiện. Dù không thiếu lễ phép, nhưng cách nói chuyện có phần khô khan, thiếu sự ấm áp và gần gũi, khiến khách hàng khó cảm nhận được sự chào đón hoặc thoải mái khi trò chuyện.
Sử dụng ngôn ngữ cơ thể tích cực (như nụ cười, ánh mắt thân thiện, cử chỉ miêu tả).	1	2	3	4	5	Nhân viên hầu như không có sự tương tác với khách hàng trong suốt quá trình tham quan cửa hàng. Sự thiếu chủ động trong giao tiếp và hỗ trợ khiến trải nghiệm mua sắm trở nên nhạt nhòa, không để lại ấn tượng tích cực.
Truyền đạt thông tin rõ ràng, mạch	1	2	3	4	5	Hầu như không nói chuyện

lạc và đúng trọng tâm.						tương tác với khách hàng. Chỉ dừng lại tại việc “hỏi gì đáp nấy”, chứ không truyền đạt rõ thông tin.
Lắng nghe chủ động, phản hồi chính xác, xử lý từ chối khéo léo.	1	2	3	4	5	Nhân viên hầu như không để ý đến sự hiện diện của khách hàng và không thể hiện sự sẵn sàng hỗ trợ khách hàng.
3. Tư vấn sản phẩm						
Mức độ hiểu biết của nhân viên về sản phẩm.	1	2	3	4	5	Nhân viên chỉ biết ở mức độ cơ bản, hầu như không có sự tương tác giữa nhân viên với khách hàng.
Cách tư vấn có rõ ràng, dễ hiểu và tạo cảm giác tin tưởng.	1	2	3	4	5	Nhân viên chưa thể hiện được nhiều sự am hiểu về sản phẩm để tạo độ tin tưởng cho khách hàng.
Giải quyết được thắc mắc của bạn một cách chuyên nghiệp.	1	2	3	4	5	Việc nhân viên đứng bám điện thoại trong suốt thời gian khách hàng tham quan cửa hàng tạo cảm giác thiếu chuyên nghiệp và không tôn trọng khách. Hành vi này khiến khách ngại hỏi và cảm thấy không được chào đón, làm giảm chất lượng trải nghiệm mua sắm.

Thái độ tư vấn.	1	2	3	4	5	Nhân viên thể hiện thái độ thiếu nhiệt tình và không chủ động trong việc hỗ trợ khách hàng. Việc không duy trì quan sát, gần như không tương tác và dành phần lớn thời gian sử dụng điện thoại cho thấy sự thờ ơ trong tư vấn. Điều này không chỉ khiến khách hàng cảm thấy không được tôn trọng mà còn làm giảm sự tin tưởng và thiện cảm đối với cửa hàng.
4. Kỹ năng thuyết phục khách hàng						
Cố gắng thuyết phục mà không gây áp lực.	1	2	3	4	5	Không có tư vấn khách hàng.
Tạo động lực mua hàng cho khách.	1	2	3	4	5	Không có những thao tác khuyến khích hành vi mua của khách hàng, cũng như không đề cập đến những khuyến mãi của các loại sản phẩm.
5. Thanh toán và tiễn khách						
Nếu bạn không mua hàng, nhân viên có chào tạm biệt lịch sự và mời bạn quay lại không?	1	2	3	4	5	Nhân viên không thể hiện sự chào tạm biệt nhiệt tình khi khách rời đi. Thay vì gửi lời cảm ơn hay mời khách quay lại, nhân viên tỏ ra thờ ơ, để khách tự mở cửa ra về mà không có bất kỳ biểu cảm thân thiện nào. Việc quay lại sử dụng điện thoại ngay sau đó càng làm giảm cảm giác được trân trọng.

Đánh giá chung:

Điểm: 1.3 /5

Nhận xét chung: Trải nghiệm tại cửa hàng này không thực sự đáp ứng được những kỳ vọng về dịch vụ khách hàng. Mặc dù nhân viên có chào đón khách khi vào cửa hàng, nhưng cách chào hỏi lại thiếu sự nhiệt tình, khiến khách hàng không cảm nhận được sự thân thiện hay chào đón nồng nhiệt. Tuy nhiên, nhân viên có chủ động hỏi nhu cầu của khách nhưng sau đó không duy trì sự quan tâm, thậm chí lại dành phần lớn thời gian bấm điện thoại, tạo cảm giác thiếu chuyên nghiệp và không tôn trọng khách hàng.

Giọng điệu giao tiếp của nhân viên không đủ ấm áp và thiếu sự gần gũi. Điều này làm giảm sự thoải mái trong cuộc trò chuyện và không tạo ra được cảm giác thân thiện với khách hàng. Bên cạnh đó, việc không theo dõi sự tham quan của khách và thiếu sự hỗ trợ kịp thời khiến khách hàng có thể cảm thấy bị bỏ rơi và không được chăm sóc chu đáo.

Nhân viên không thể hiện được sự hiểu biết chuyên sâu về sản phẩm, làm giảm khả năng thuyết phục và tạo dựng niềm tin từ phía khách hàng. Thêm vào đó, sự thiếu chủ động trong giao tiếp và thiếu sự tương tác trong suốt quá trình mua sắm khiến khách hàng không nhận được đủ thông tin cần thiết và thiếu động lực để quyết định mua hàng.

Cuối cùng, khi khách hàng quyết định rời đi, nhân viên không thể hiện sự chào tạm biệt nồng nhiệt, và để khách tự mở cửa và rời đi mà không có bất kỳ hành động nào thể hiện sự trân trọng. Điều này làm giảm chất lượng trải nghiệm tổng thể và ảnh hưởng đến cảm nhận của khách hàng về cửa hàng.

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI MUA HÀNG BÍ ẨN 5

Tên công ty: HASAKI - 329 Hoàng Diệu, Bình Thuận, Hải Châu, Đà Nẵng.

Tên người đánh giá: Huỳnh Nguyễn Thảo Tiên.

Ngày thực hiện: 10:00, ngày 2/4/2025.

Hình ảnh minh chứng khi trải nghiệm tại cửa hàng:



Hướng dẫn đánh giá: <i>Đưa ra đánh giá của bạn về từng khía cạnh dịch vụ khách hàng bằng cách sử dụng điểm đánh giá sau</i>				
Rất tệ	Thất vọng	Tạm ổn	Tốt	Rất tốt
1	2	3	4	5

Tô màu vào mức độ đánh giá mà bạn cảm nhận được khi trải nghiệm tại cửa hàng:

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá					Đánh giá
1. Chào đón khách hàng						
Chủ động chào hỏi khi khách hàng bước vào.	1	2	3	4	5	Nhân viên tại cửa hàng đã chủ động chào hỏi ngay khi khách hàng bước vào, tạo được ấn tượng thân thiện ban đầu. Sau lời chào, nhân viên tiếp tục hỏi khách hàng về nhu cầu để hỗ trợ kịp thời, thể hiện sự chuyên nghiệp trong quy trình tiếp cận.
Thân thiện, lịch sự và chuyên nghiệp.	1	2	3	4	5	Nhân viên giao tiếp với khách hàng ở mức lịch sự

						và đúng mực, đảm bảo sự chuyên nghiệp cơ bản trong phục vụ. Tuy nhiên, cảm xúc vui vẻ và thân thiện vẫn chưa được thể hiện rõ ràng: chưa có sự vui vẻ, cười nói khi giao tiếp với khách hàng.
Quan sát và tiếp cận kịp thời.	1	2	3	4	5	Việc nhận diện có khách hàng mới khá nhạy, khi khách vào sẽ nhận lời chào ngay lập tức.
2. Kỹ năng giao tiếp						
Giọng điệu có thân thiện, tự nhiên, phù hợp với ngữ cảnh.	1	2	3	4	5	Dù phù hợp với ngữ cảnh chung và không thiếu lịch sự, cách nói chuyện vẫn còn khá “lạnh” và thiếu cảm xúc, làm giảm đi trải nghiệm thân thiện mà khách hàng kỳ vọng.
Sử dụng ngôn ngữ cơ thể tích cực (như nụ cười, ánh mắt thân thiện, cử chỉ miêu tả).	1	2	3	4	5	Nhân viên chưa thực sự tận dụng hiệu quả các yếu tố ngôn ngữ cơ thể trong quá trình giao tiếp với khách hàng. Hạn chế trong việc sử dụng nụ cười, ánh mắt thân thiện và cử chỉ minh họa khiến tương tác trở nên kém sinh động và thiếu sự gần gũi.
Truyền đạt thông tin rõ ràng, mạch lạc và đúng trọng tâm.	1	2	3	4	5	Nhân viên có khả năng trình bày thông tin một cách cơ bản, dễ hiểu và đúng vào trọng tâm câu hỏi của khách hàng. Tuy nhiên, nội dung truyền đạt chưa thực sự đầy đủ và chi tiết, khiến khách hàng chưa cảm thấy hoàn toàn được giải đáp.

Lắng nghe chủ động, phản hồi chính xác, xử lý từ chối khéo léo.	1	2	3	4	5	Nhân viên thể hiện sự lắng nghe ở mức cơ bản, có tiếp nhận thông tin khi khách hàng chia sẻ nhu cầu. Tuy nhiên, sự chủ động trong việc đặt câu hỏi để khai thác thêm mong muốn của khách còn hạn chế. Phản hồi đưa ra nhìn chung đúng trọng tâm.
3. Tư vấn sản phẩm						
Mức độ hiểu biết của nhân viên về sản phẩm.	1	2	3	4	5	Nhân viên thể hiện kiến thức sản phẩm tốt, nắm rõ các đặc điểm nổi bật, công dụng và sự khác biệt giữa từng dòng sản phẩm. Trong quá trình tư vấn, nhân viên đưa ra những gợi ý phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng, giúp khách dễ dàng hình dung và lựa chọn
Cách tư vấn có rõ ràng, dễ hiểu và tạo cảm giác tin tưởng.	1	2	3	4	5	Nhân viên tư vấn trình bày thông tin một cách mạch lạc, dễ hiểu, tránh dùng những thuật ngữ chuyên môn gây khó hiểu cho khách hàng. Các bước tư vấn diễn ra tự nhiên, có cấu trúc rõ ràng, từ việc khai thác nhu cầu đến gợi ý giải pháp phù hợp.
Giải quyết được thắc mắc của bạn một cách chuyên nghiệp.	1	2	3	4	5	Nhân viên thể hiện sự am hiểu sản phẩm và kỹ năng xử lý tình huống tốt, khi khách hàng đưa ra câu hỏi hoặc băn khoăn, nhân viên trả lời đúng trọng tâm, rõ ràng và dễ hiểu.

Thái độ tư vấn.	1	2	3	4	5	Nhân viên tư vấn thể hiện sự chuyên nghiệp, lịch sự và thân thiện trong quá trình giao tiếp với khách hàng. Tuy nhiên, biểu cảm khuôn mặt như nụ cười hay giao tiếp bằng ánh mắt vẫn còn hạn chế, khiến cho sự thân thiện chưa được thể hiện một cách trọn vẹn.
4. Kỹ năng thuyết phục khách hàng						
Cố gắng thuyết phục mà không gây áp lực.	1	2	3	4	5	Nhân viên có cố gắng thuyết phục khách mua sản phẩm nhưng cách tiếp cận còn hơi gượng gạo, chưa thực sự tự nhiên. Việc tư vấn chỉ tập trung vào một sản phẩm duy nhất mà không giới thiệu thêm các lựa chọn khác khiến khách hàng không có nhiều sự so sánh, dễ tạo cảm giác bị áp đặt hơn là được tư vấn đa dạng.
Tạo động lực mua hàng cho khách.	1	2	3	4	5	Việc chủ động đề xuất khách hàng dùng thử sản phẩm trước khi quyết định mua thể hiện sự chu đáo và chuyên nghiệp, đồng thời giúp khách có cơ hội trải nghiệm thực tế, tăng thêm sự tin tưởng đối với lời khuyên của nhân viên. Điều này không chỉ giúp khách hàng cảm thấy được tôn trọng mà còn góp phần tạo động lực mua sắm một

						cách tự nhiên và thoải mái.
5. Thanh toán và tiễn khách						
Nhân viên cảm ơn khi thanh toán.	1	2	3	4	5	Thời gian thanh toán diễn ra khá lâu, gây cảm giác chờ đợi không thoải mái cho khách hàng. Ngoài ra, nhân viên thu ngân không thể hiện sự niềm nở, thiếu nụ cười và thái độ thân thiện, khiến trải nghiệm thanh toán trở nên kém tích cực.
Cung cấp thông tin về chính sách đổi trả, bảo hành hoặc các ưu đãi khác không?	1	2	3	4	5	Nhân viên không nhắc gì về những chính sách đổi trả.
Nhân viên ra mở cửa và chào tạm biệt thân thiện, tích cực.	1	2	3	4	5	Nhân viên không thực hiện hành vi tiễn khách ra cửa sau khi thanh toán. Khách tự mở cửa và rời đi, điều này có thể làm giảm cảm giác được trân trọng. Nhưng vẫn vui vẻ chào tạm biệt khách hàng.

Đánh giá chung:

Điểm: 3.75 /5

Nhận xét chung: Nhân viên tại cửa hàng chào đón khách ngay khi họ bước vào, tạo ấn tượng tốt về sự thân thiện ban đầu. Sau lời chào, nhân viên tiếp tục tìm hiểu nhu cầu của khách để hỗ trợ một cách kịp thời, điều này cho thấy quy trình phục vụ cơ bản đã khá chuyên nghiệp. Tuy nhiên, dù giao tiếp lịch sự và đúng mực, nhưng cảm xúc thân thiện và vui vẻ từ phía nhân viên chưa thực sự rõ ràng. Việc thiếu sự cười nói và biểu cảm gương mặt thân thiện làm giảm bớt sự thoải mái mà khách hàng mong muốn trong suốt quá trình mua sắm.

Nhân viên có khả năng nhận diện khách hàng mới và chào đón ngay khi họ đến, nhưng giọng điệu khi giao tiếp vẫn còn khá ngưng. Ngôn ngữ cơ thể như ánh mắt, nụ cười hay cử chỉ minh họa chưa được sử dụng hiệu quả, dẫn đến việc các cuộc trò chuyện trở nên thiếu sinh động và gần gũi.

Mặc dù nhân viên trình bày thông tin dễ hiểu và đúng trọng tâm, nhưng cách truyền đạt vẫn chưa đầy đủ và chi tiết, khiến khách hàng vẫn có thể cảm thấy thiếu sự rõ ràng. Nhân viên lắng nghe khách hàng ở mức cơ bản nhưng chưa chủ động khai thác thêm mong muốn của khách, điều này khiến cho cuộc trò chuyện thiếu đi chiều sâu.

Về kiến thức sản phẩm, nhân viên nắm rõ thông tin về các sản phẩm và công dụng của chúng. Tuy nhiên, cách tiếp cận khi tư vấn lại chưa đủ linh hoạt, tập trung vào một sản phẩm duy nhất mà không đưa ra các sự lựa chọn khác. Điều này khiến khách hàng có cảm giác bị áp đặt, thay vì được tư vấn đa dạng.

Khi khách hàng có nhu cầu dùng thử sản phẩm, nhân viên đã chủ động đề xuất, giúp khách có thể thử nghiệm và cảm nhận trước khi quyết định mua. Đây là một điểm cộng lớn trong việc nâng cao sự tin tưởng và tạo cơ hội cho khách hàng trải nghiệm thực tế.

Thời gian thanh toán hơi dài, gây cảm giác bất tiện cho khách hàng. Nhân viên thu ngân thiếu sự niềm nở, không thể hiện thái độ thân thiện và không có nụ cười, điều này khiến quá trình thanh toán trở nên kém vui vẻ. Bên cạnh đó, nhân viên cũng không nhắc đến chính sách đổi trả, và việc khách hàng tự mở cửa ra về mà không có sự tiễn biệt từ nhân viên cũng khiến khách hàng cảm thấy thiếu sự trân trọng.