

Cách thu thập thông tin khách hàng hiệu quả?

Giờ đây, thông qua SOP bạn có thể dễ dàng thu thập thông tin cá nhân của khách hàng trên các kênh Facebook, Zalo và Website.

❑ 1. Thu thập thông tin khách hàng kênh Facebook, Zalo

Khi người dùng sử dụng mạng xã hội, các nền tảng như Facebook, Zalo đã thu thập được thông tin cá nhân của họ. Để có thể lấy được các thông tin này, bạn cần chọn nút “Yêu cầu chia sẻ thông tin” trên SOP. Một khi khách hàng đồng ý chia sẻ thông tin, bạn ngay lập tức nhận được dữ liệu chia sẻ từ Facebook và Zalo.

Tính năng này giúp bạn khai thác thông tin Email, SĐT Khách hàng từ API của Facebook và Zalo. Khách hàng của bạn không cần phải nhập SĐT/Email thủ công mà chỉ cần chọn “Đồng ý” chia sẻ dữ liệu. Bạn có thể tăng tỷ lệ thu thập thông tin một cách nhanh chóng với tỷ lệ thành công cao hơn.

Lưu ý: Các kênh chỉ hỗ trợ API lấy một số loại thông tin cá nhân như sau:

Kênh Facebook: Hỗ trợ lấy Số điện thoại, Email

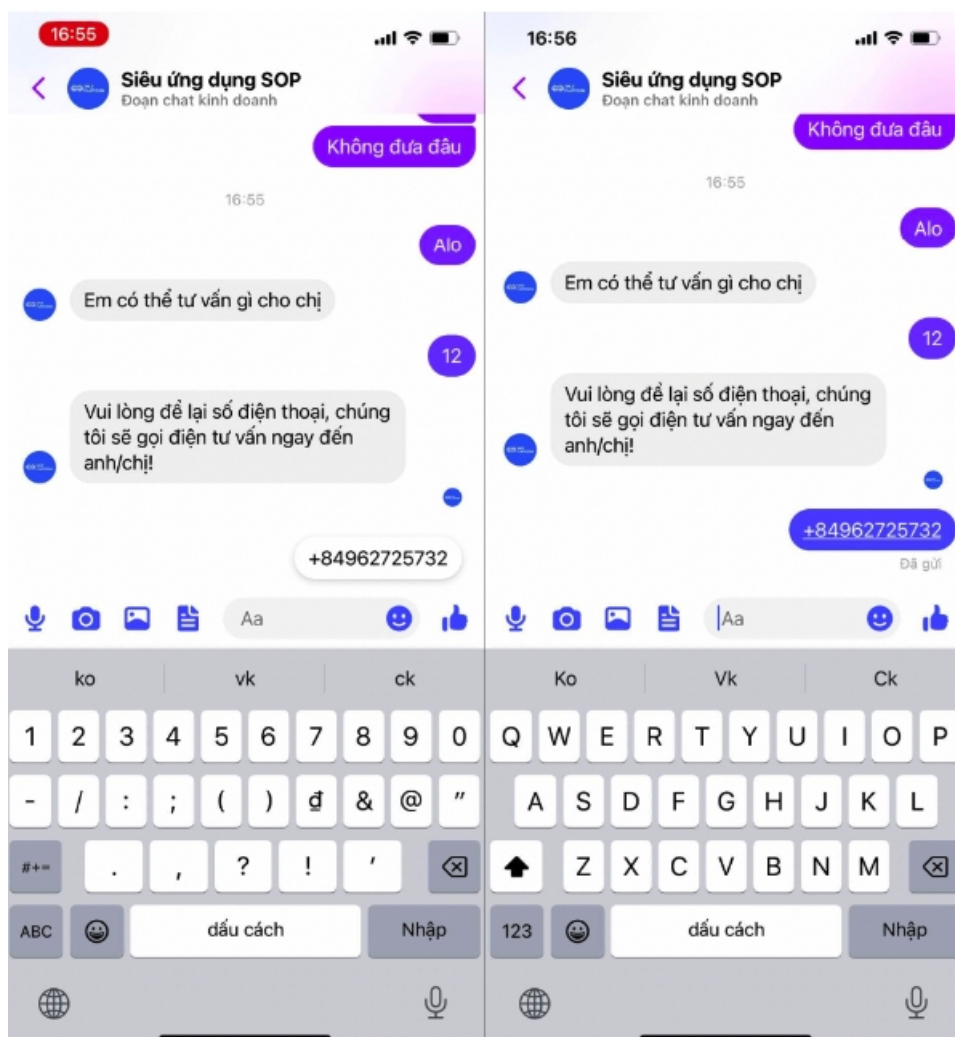
Kênh Zalo: Hỗ trợ lấy Họ tên, Số điện thoại, Địa chỉ

❑ Hướng dẫn lấy thông tin khách hàng Facebook:

Click vào avatar khách hàng > Chọn “Yêu cầu chia sẻ thông tin” > Chọn Yêu cầu SĐT/ Yêu cầu Email > Nhập nội dung gửi > Chọn “Gửi yêu cầu”

Sau khi bạn gửi yêu cầu cho khách hàng, Facebook tự động thu thập và đề xuất SĐT/Email của khách hàng. Khách hàng của bạn chỉ cần click vào SĐT/Email đã hiển thị sẵn trên màn hình để gửi tin nhắn nhanh cho bạn.

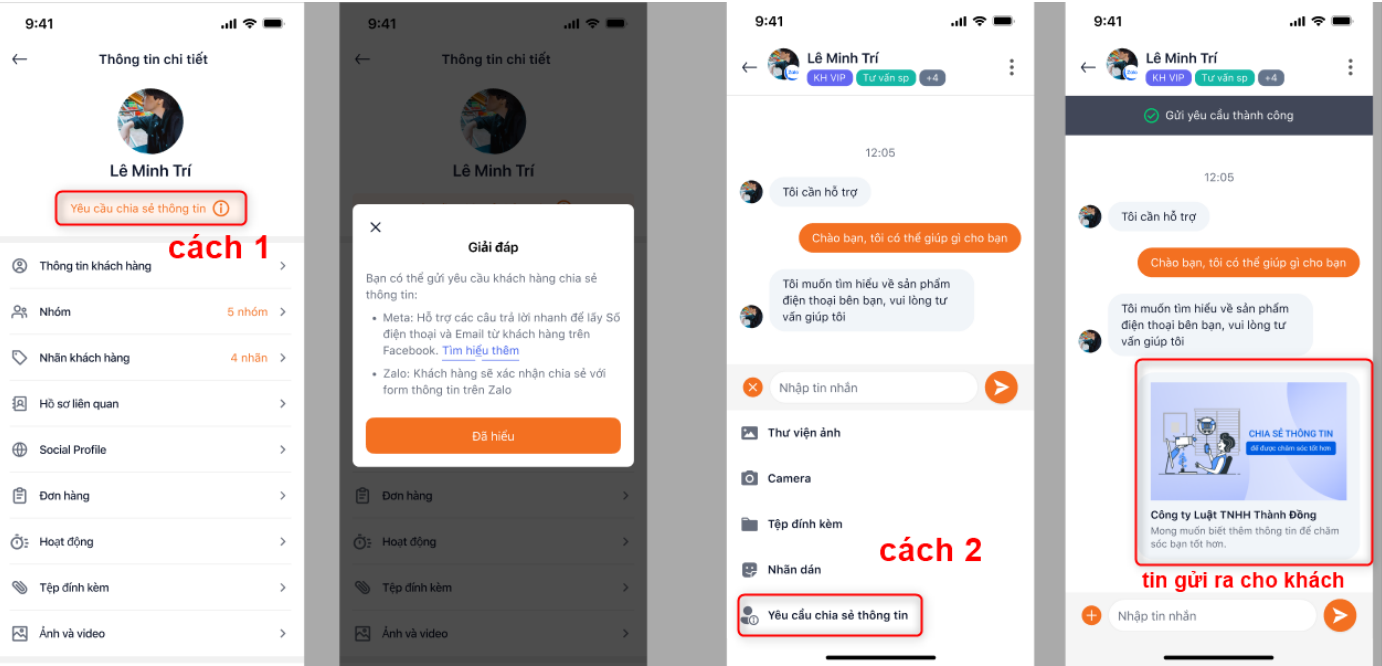
Giao diện phía khách hàng:



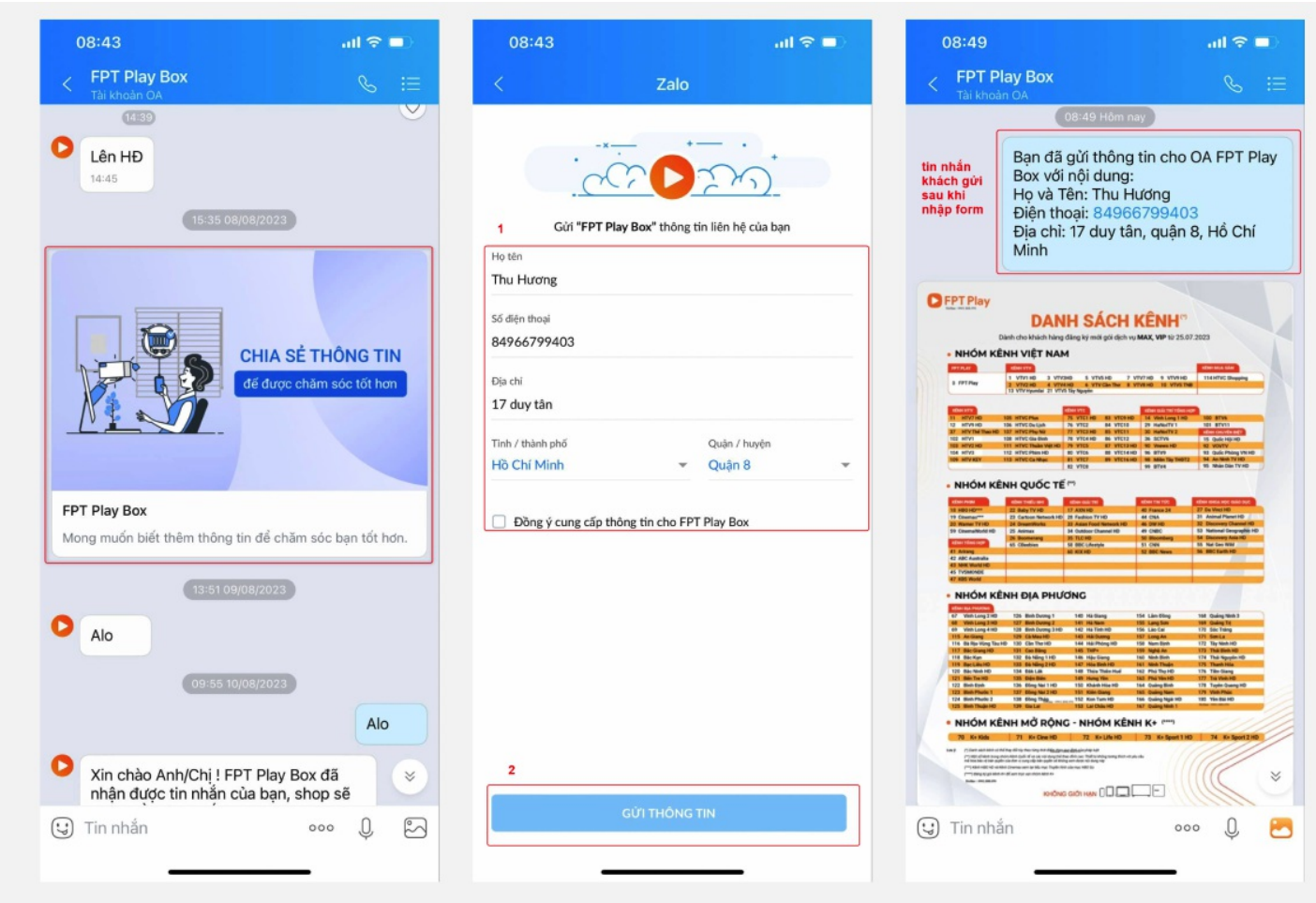
□ Hướng dẫn lấy thông tin khách hàng Zalo:

Thao tác: Chọn Avatar khách hàng > Yêu cầu chia sẻ thông tin

Sau khi bạn gửi yêu cầu, SOP sẽ gửi đến khách hàng 1 biểu mẫu có sẵn các thông tin Họ tên, SĐT, Địa chỉ do Zalo cung cấp. Bạn sẽ nhận được thông tin khi khách hàng đồng ý chia sẻ biểu mẫu này.



Giao diện phía khách hàng:



Giao diện của khách hàng

□ 2. Thu thập thông tin khách hàng kênh Website

Bạn có thể tùy chỉnh các thông tin muốn thu thập từ khách hàng bằng cách cấu hình Form thu thập thông tin khách hàng.

Khi bạn cấu hình bật form thu thập thông tin, khách hàng cần điền form để chat với bạn. Bạn có thể tùy chỉnh các thông tin muốn thu thập. SOP hỗ trợ cấu hình mặc định 3 trường Họ và tên, Số điện thoại, Email.

Để thêm các thông tin khác, chọn “Thêm trường thông tin” và nhập câu hỏi tương ứng.

Hướng dẫn cách cấu hình: Chọn Chat đa kênh > Cấu hình kênh chat > Cấu hình FChat > Kích hoạt phần “Thông tin đăng ký” và chọn các trường thông tin theo nhu cầu.

Bạn có thể cấu hình các trường bắt buộc khách hàng phải điền. Các trường bắt buộc sẽ có dấu *

□□Lưu ý: Nhớ kích hoạt Form thông tin đăng ký, tick các trường bạn muốn hiển thị trên form và chọn “Áp dụng” sau khi thực hiện các tùy chỉnh.

Khách hàng truy cập Website sẽ nhìn thấy form thông tin của bạn. Khách hàng cần điền form để chat với bạn.

← → 🔍 fptcore.com

Chuyển đổi email Figma SCC - FTET HDSD SOP SOP

Hotline: 0902 629 575 Trang chủ Khuyến mãi Tin tức Liên hệ

FPT Telecom

INTERNET CÁ NHÂN INTERNET - TRUYỀN HÌNH GÓI LUX (WIFI 6) INTERNET DOANH NGHIỆP CAMERA FPT FPT PLAY

FPT Telecom

MỞ BẢNG THÔNG KHÔNG GIỚI HẠN

GIGA | SKY | META

Bùng nổ trải nghiệm với các gói cước mới

INTERNET CÁ NHÂN

GÓI GIGA	GÓI SKY	GÓI META
200.000 Vnd/tháng	260.000 Vnd/tháng	350.000 Vnd/tháng
Download / Upload 150Mbps	Download / Upload 1Gbps / 150Mbps	Download / Upload 1Gbps

FPT Telecom

Họ và tên

Số điện thoại

Email

BẮT ĐẦU

Hiện nay, SOP đã hỗ trợ bạn gửi các tin nhắn tự động trên Website theo hành vi của khách hàng.

Xem hướng dẫn gửi tin nhắn tự động:

[Cách gửi tin nhắn tự động cho khách hàng trên Website?](#)

[Previous](#)[Cách theo dõi những ai đang truy cập Website của tôi?](#)

[Next](#)[SOP có quét được số điện thoại khách hàng không?](#)

Last updated 6 months ago