

Quản lý nhẹ nhàng

Dễ dàng tăng trưởng

**Kịch Bản Telesales**

**A : Telesales – B : Khách hàng**

* *Đối với khách hàng đăng kí dùng thử*

A : Dạ Em chào Anh / Chị em liên hệ cho mình từ phòng hỗ trợ chăm sóc khách hàng Velo Spa em có nhận được thông tin anh / chị đang đăng kí dùng thử phần mềm bên em không biết anh chị đã đăng nhập và sử dụng được chưa ạ

Nếu khách hàng đã đăng kí được

B : Chị đăng kí được rồi em nhé – Chị đang tham khảo và sử dụng

B : Chị vẫn chưa đăng kí được em nhé

A : Dạ, không biết là mình đang thao tác theo cách thức nào mà không đăng kí được ạ, e sẽ hỗ trợ mình đăng kí luôn ạ, xong em gửi cho chị mẫu đăng nhập gồm tên truy cập và mật khẩu mình truy cập được luôn chị nhé!

B : OK , vậy e đăng kí giúp chị luôn nhé, chị cảm ơn

A : Em vừa đăng kí cho mình theo sdt …. Pass … c đăng nhập vào giúp em xem được chưa nhé

B : Chị đăng nhập được rồi em nhé, c cảm ơn em.

A : Dạ vâng ah, nếu cần hỗ trợ thêm chị liên hệ phòng chăm sóc khách hàng bên em nhé, và e xin phép đươc kết nối với mình qua Zalo để tiện hỗ trợ chị trong quá trình mà mình dùng thử có vấn đề k hiểu e sẽ hỗ trợ mình luôn ạ , không biết sdt này của mình c có đang sử dụng Zalo k ạ e add mình qua zalo theo số này luôn c nhé .( nếu có thì add luôn , k có thì xin số zalo chính của khách ) .

Sau khi add xong thì báo kh – Dạ em vừa kết bạn qua Zalo cho mình chị đồng ý kết bạn giúp em nhé, sau này các vấn đề cần hỗ trợ về phần mềm chị nhắn qua đấy cho em , em hỗ trợ mình trong suốt thời gian trải nghiệm sản phẩm chị nhé!

B : Ok chị cảm ơn nhé

A : Dạ vâng ah, em chào chị , em cảm ơn chị.

* *Sau khi khách đã đăng kí dùng thử sau 1 ngày*
* *KH chưa up dữ liệu*

A : Dạ em chào chị… ạ , em liên hệ cho mình từ phòng chăm sóc khách hàng Velo Spa ạ, thì hôm trước mình có đăng kí sử dụng phần mềm bên em nhưng e thấy c chưa up dữ liệu nào lên ạ, Không biết là mình đang bận chưa up được hay có vấn đề gì vướng mắc c chưa hiểu thì e xin phép được hỗ trợ chị ạ,

* Có 2 trường hợp

B : Chị đang bận nên chưa có thời gian để up lên em nhé, cần hỗ trợ c sẽ liên hệ em nha, c cảm ơn em

B : C chưa hiểu nên chưa đưa được dữ liệu lên em ạ,

A : Dạ vâng ah, vậy mình đang vướng mắc ở phần nào chưa up được lên ạ, hoặc chị cho em xin Utraview của mình để e hỗ trợ chị dễ nhất ạ

A : TH này có thể hỏi địa chỉ Spa của khách nếu khách có thiện chí muốn cài đặt có thể qua trực tiếp và hỗ trợ khách cài đặt hướng dẫn cho khách ( đối với khách có phạm vi bán kính 10 km)

A : tùy theo từng trường hợp để hỗ trợ khách đưa dữ liệu vào và dùng thử

* *KH up ít dữ liệu ( 10 – 15 giao dịch)*

A : Dạ em chào chị… ạ , em liên hệ cho mình từ phòng chăm sóc khách hàng Velo Spa ạ, Dạ hôm trước mình có đăng kí sử dụng bản dùng thử bên em , e thấy mình có up dữ liệu lên dùng thử nhưng cũng còn ít giao dịch , không biết là c còn vướng mắc nào với phần mềm bên em hoặc c cho e xin phản hồi để bên em hỗ trợ mình được tốt hơn ạ.

B : Chị dùng rồi em ah, nhưng chưa có thời gian nên chưa up được nhiều , phần mềm bên em cũng dễ sử dụng chị vẫn đang dùng thử chưa có vấn đề gì em nhé.

B : Trường hợp khách phản ánh phần mềm thì hỏi rõ tính năng điểm nào khách chưa hài lòng để dựa vào đấy giải thích rõ cho khách -> xin utraview hỗ trợ

A : Sau khi trình bày xong các vấn đề trên , vẫn tiếp tục theo dõi dữ liệu kh up để có hướng hỗ trợ - hỗ trợ kh trong quá trình sử dụng bằng gọi điện hoặc chat qua zalo

* *KH up nhiều dữ liệu ( 51 – 100 giao dịch)*

A : Dạ em chào chị… ạ , em liên hệ cho mình từ phòng chăm sóc khách hàng Velo Spa ạ, Dạ hôm trước mình có đăng kí sử dụng bản dùng thử bên em , e thấy mình có up các dữ liệu lên bản dùng thử bên em thì cũng khá là nhiều dữ liệu , Vậy thì k biết sau quá trình dùng thử chị có muốn đăng kí sd luôn phần mềm bên em k ạ, Hiện tại bên em đang có nhiều ưu đãi cho kh mới về việc đăng kí lần đầu sử dụng thì e xin phép được gửi chi tiết về báo giá qua Zalo cho mình nhé

B : ok em nhé, c cũng đang có hướng đăng kí phần mềm bên em nên e cứ gửi báo giá qua zalo cho chị rồi chị trao đổi qua zalo cho em nhé

A : Đối với Kh bảo sẻ tham khảo và đang trong quá trình dùng thử chưa muốn đăng kí thì mình vẫn tiếp tục hỗ trợ khách, gửi các ctkm đăng kí hấp dẫn cho khách

A : Dạ e cảm ơn chị nhé, e gửi bảng giá qua Zalo cho chị rồi chị check và phản hồi sớm giúp em nhé, e chào chị ạ.

B : Ok em c cảm ơn a, xem xong c se phản hồi lại cho e nhé

* *KH sau khi dùng thử và đăng kí sử dụng phần mềm*

A : Dạ e xin phép được gửi Hợp đồng và bảng báo giá cho mình qua Zalo hoặc Email chị xem và phản hồi lại giúp em thời gian nào mình có thể kí hd cụ thể được chị nhé!

Sau khi khách xem bảng giá Ok khách sẻ chọn theo từng gói cụ thể

* Nên hướng khách đến việc kí hd gói 6 tháng – 1 năm, đối với khách đang phân vân về việc đăng kí sử dụng thì hướng khách đến gói đăng kí 3 tháng

Gói Basic 249k : Gói thông dụng cho 1 Spa đơn giản có ít dịch vụ và liệu trình, thích hợp cho việc 1 quản lý và 5 nhân viên

Gói Advance 499k : Thích hợp cho những Spa có quy mô sử dụng nhiều dịch vụ, buồng phòng và số lượng nhân viên trên 5ng , có thể quản lý trên 2 chi nhánh

Gói Pro 2000K : Đáp ứng được tất cả các yêu cầu của một Spa chuyên nghiệp, có đầy đủ các tính năng vượt trội , ngoài ra gói Pro còn tích hợp thêm 2 yếu tố đặc biệt khác là

* Quản lý dòng tiền : Phần này sẻ là phần quan trọng cho một doanh nghiệp về cách quản lý hoạt động kinh doanh, tầm nhìn của một doanh nghiệp trong tương lai và cách thức giúp Spa hoạt động hiệu quả trong 3 – 5 năm
* Customize : Điều chỉnh về cấu hình và tính năng theo yêu cầu của khách hàng
* Hỗ trợ 24/7