**✅ 1. BẢNG THÔNG TIN SẢN PHẨM/DỊCH VỤ**

| **Mẫu cột cần điền** | **Ví dụ** |
| --- | --- |
| Tên sản phẩm | Thang máy gia đình ECO300 |
| Mô tả ngắn | Thang máy 300kg, 4 điểm dừng, phù hợp nhà 5 tầng |
| Lợi thế | Linh kiện Nhật, bảo hành 3 năm, lắp 10 ngày |
| Giá tham khảo | 290 triệu |
| Chính sách kèm theo | Bảo hành 3 năm, miễn phí vận chuyển & lắp |

📌 **Giúp AI trả lời chính xác & gợi ý tư vấn theo ưu điểm.**

**✅ 2. BẢNG KỊCH BẢN PHẢN HỒI & XỬ LÝ PHẢN ĐỐI**

| **Tình huống khách nói** | **Gợi ý trả lời mẫu** |
| --- | --- |
| "Sao bên em giá cao thế?" | “Dạ đúng rồi anh, vì bên em dùng linh kiện Nhật, bảo hành 3 năm, và thời gian lắp cực nhanh nên giá có phần nhỉnh hơn, nhưng đổi lại anh yên tâm dùng ạ.” |
| "Để anh suy nghĩ đã" | “Dạ vâng, em gửi anh bảng tóm tắt lại ưu điểm và giữ giá cho anh đến hết tuần nhé!” |

📌 **Giúp AI gợi ý phản hồi sát với văn phong của đội sale.**

**✅ 3. BẢNG QUY TRÌNH BÁN HÀNG (THEO GIAI ĐOẠN)**

| **Giai đoạn** | **Mục tiêu** | **Gợi ý hành vi AI** |
| --- | --- | --- |
| Bước 1: Nhận thông tin | Lấy nhu cầu cơ bản | Hỏi nhu cầu sử dụng, số tầng, tải trọng |
| Bước 2: Gửi báo giá | Trình bày ưu điểm & chi phí | Gợi ý mẫu báo giá + chốt điểm mạnh |
| Bước 3: Follow-up | Đẩy khách ra quyết định | Gợi ý nội dung nhắc & xử lý do dự |

📌 **Giúp AI biết khách đang ở đâu để hỗ trợ đúng thời điểm.**

**✅ 4. BẢNG MẪU FOLLOW-UP & NHẮC NHỞ**

| **Tình huống cần follow-up** | **Thời điểm** | **Gợi ý tin nhắn** |
| --- | --- | --- |
| Sau khi gửi báo giá | 1 ngày sau | “Dạ em follow-up bảng báo giá hôm qua, không biết anh thấy còn cần thêm điều chỉnh nào không ạ?” |
| Đã đọc tin nhưng không trả lời | 2 ngày | “Em sợ anh bận nên không kịp xem kỹ, nên nhắn lại để hỗ trợ nếu cần ạ!” |
| Hẹn gọi lại | Đúng lịch hẹn | “Em nhắn lại như hẹn trước anh nhé, mình trao đổi thêm chút ạ?” |

📌 **Giúp AI nhắc nhân sự hoặc gợi ý tin nhắn bám sát thực tế.**

**✅ 5. BẢNG PHÂN QUYỀN & GIỚI HẠN AI**

| **Tình huống** | **AI được làm** | **AI không được làm** |
| --- | --- | --- |
| Câu hỏi về giá sản phẩm | ✅ Gợi ý hoặc gửi giá tham khảo | ❌ Không cam kết giá chính thức |
| Hỏi về kỹ thuật sâu | ❌ Không trả lời | ✅ Chuyển cho kỹ thuật viên |
| Yêu cầu đặt cọc / ký hợp đồng | ❌ Không thực hiện | ✅ Nhắc nhân sự xử lý trực tiếp |

📌 **Giúp AI không vượt quyền – không hứa bừa.**

**✅ Cách dùng:**

* Mỗi bảng có thể làm thành **1 sheet trong Google Sheet** hoặc 1 section trong Notion.
* Anh chỉ cần điền 5–10 dòng mỗi bảng là đã đủ chạy bản **AI trợ lý bán hàng phiên bản MVP**.
* Em có thể gửi bản mẫu Google Sheet nếu anh muốn điền ngay.