

HÀNG DŨN SẴN

ESHOP MOBILE APP

Phiên bản 2.1.0

Cập nhật: 02/06/2025

MỤC LỤC

1. Giới thiệu về EShop App
2. Hướng dẫn cài đặt
3. Đăng ký và Đăng nhập
4. Giao diện chính
5. Tìm kiếm và duyệt sản phẩm
6. Thêm sản phẩm vào giỏ hàng
7. Thanh toán
8. Quản lý giỏ hàng
9. Cài đặt tài khoản
10. Câu hỏi thường gặp (FAQ)
11. Liên hệ hỗ trợ

1. GIỚI THIỆU VỀ ESHOP APP

EShop là ứng dụng mua sắm trực tuyến hàng đầu Việt Nam, cung cấp hàng triệu sản phẩm từ các thương hiệu uy tín. Với giao diện thân thiện và tính năng thông minh, EShop giúp bạn có trải nghiệm mua sắm tuyệt vời ngay trên điện thoại.

Tính năng nổi bật:

- Giao diện đẹp, dễ sử dụng
- Tìm kiếm thông minh với AI
- Thanh toán đa dạng: thẻ, ví điện tử, COD
- Giao hàng nhanh toàn quốc
- Chăm sóc khách hàng 24/7
- Ưu đãi và khuyến mãi hấp dẫn

2. HƯỚNG DẪN CÀI ĐẶT

Cho Android:

1. Mở Google Play Store trên điện thoại 2. Tìm kiếm "EShop - Mua sắm online" 3. Nhấn "Cài đặt" và chờ ứng dụng tải về 4. Mở ứng dụng và bật quyền sử dụng

Cho iOS:

1. Mở App Store trên iPhone/iPad 2. Tìm kiếm "EShop Vietnam" 3. Nhấn "Tải" và xác thực bằng Face ID/Touch ID 4. Chờ ứng dụng cài đặt hoàn tất

Yêu cầu hệ thống:

- Android 7.0 trở lên
- iOS 12.0 trở lên
- Kết nối Internet ổn định
- Dung lượng trống tối thiểu 200MB

3. TẠO TÀI KHOẢN VÀ NHẬP

Tạo tài khoản mới:

1. Mở ứng dụng EShop 2. Nhấn nút "Tạo tài khoản" trên màn hình chính 3. Nhập số điện thoại hoặc email 4. Tạo mật khẩu mạnh (ít nhất 8 ký tự) 5. Nhập mã OTP được gửi về 6. Hoàn tất thông tin cá nhân

Đăng nhập:

• Sử dụng số điện thoại/email và mật khẩu • Đăng nhập bằng Facebook • Đăng nhập bằng Google • Sử dụng vân tay/Face ID (nếu đã thiết lập)

Quên mật khẩu:

1. Nhấn "Quên mật khẩu" trên màn hình đăng nhập 2. Nhập email/số điện thoại đăng ký 3. Kiểm tra mã OTP trong tin nhắn/email 4. Tạo mật khẩu mới

4. GIAO DIỆN CHÍNH

Thanh menu hàng đầu:

- Trang chủ: Xem sản phẩm nổi bật, khuyến mãi
- Danh mục: Duyệt sản phẩm theo ngành hàng
- Tìm kiếm: Tìm kiếm sản phẩm bằng từ khóa
- Giỏ hàng: Xem và quản lý giỏ hàng
- Tài khoản: Cài đặt và quản lý tài khoản

Trang chủ bao gồm:

- Banner khuyến mãi
- Sản phẩm flash sale
- Danh mục phổ biến
- Sản phẩm mới xuất
- Thông tin nổi bật
- Tin tức và xu hướng

5. TÌM KIẾM VÀ DUYỆT SẢN PHẨM

Cách tìm kiếm:

1. Nhập vào ô tìm kiếm ở đầu trang 2. Nhập tên sản phẩm, thương hiệu hoặc từ khóa 3. Chọn từ gợi ý hoặc nhấn nút tìm kiếm 4. Sẽ được bộ lọc để thu hẹp kết quả

Bộ lọc tìm kiếm:

- Khoảng giá: Từ thấp đến cao
- Thương hiệu: Chọn nhãn hiệu yêu thích
- Đánh giá: Từ 3-5 sao
- Vị trí: Gần bạn nhất
- Thời gian giao hàng: Nhanh, tiết kiệm
- Khuyến mãi: Có ưu đãi đặc biệt

Duyệt theo danh mục:

• Điện tử - Công nghệ • Thời trang Nam - Nữ • Mẹ & Bé • Nhà cửa - Nội thất • Sức khỏe - Làm đẹp • Thể thao - Du lịch

6. THÊM SẢN PHẨM VÀO GIỎ HÀNG

Cách thêm sản phẩm:

1. Xem chi tiết sản phẩm 2. Chọn màu sắc, kích thước (nếu có) 3. Chọn số lượng mua 4. Nhấn "Thêm vào giỏ hàng" 5. Tiếp tục mua sắm hoặc thanh toán

Quản lý giỏ hàng:

- Xem tổng số sản phẩm và giá tiền
- Thay đổi số lượng sản phẩm
- Xóa sản phẩm không cần
- Lưu sản phẩm yêu thích
- Áp dụng mã giảm giá
- Chọn phương thức giao hàng

7. THANH TOÁN

Các bước thanh toán:

1. Kiểm tra giỏ hàng và nhấn "Thanh toán" 2. Xác nhận địa chỉ giao hàng 3. Chọn phương thức giao hàng 4. Chọn phương thức thanh toán 5. Áp dụng mã giảm giá (nếu có) 6. Xác nhận và hoàn tất đơn hàng

Phương thức thanh toán:

- COD (Thanh toán khi nhận hàng)
- Thẻ tín dụng/ghi nợ
- Ví điện tử: ZaloPay, MoMo, VNPAY
- Chuyển khoản ngân hàng
- Thanh toán qua QR Code

Phí giao hàng:

• Miễn phí giao hàng cho đơn từ 500.000đ • Giao hàng nhanh: 15.000đ - 25.000đ • Giao hàng tiết kiệm: 10.000đ - 15.000đ • Giao hàng hỏa tốc: 30.000đ - 50.000đ

8. QUẢN LÝ HÀNG

Theo dõi hàng:

1. Vào mục "Tài khoản" > "Hàng của tôi" 2. Xem danh sách hàng theo trạng thái 3. Nhấn vào hàng để xem chi tiết 4. Theo dõi vị trí giao hàng real-time

Trạng thái hàng:

- Check xác nhận: Hàng đang được xử lý
- Đã xác nhận: Shop đã nhận hàng
- Đang chuẩn bị: Đóng gói sản phẩm
- Đang giao hàng: Shipper đang vận chuyển
- Đã giao: Hàng hoàn thành
- Đã hủy: Hàng bị hủy bỏ

Thời hạn hàng:

• Thời hạn đổi trả: 7-15 ngày tùy sản phẩm • Điều kiện: Hàng còn nguyên tem, chưa sử dụng • Cách thức: Vào yêu cầu trong app > Check xác nhận > Gửi hàng • Chi phí: Miễn phí nếu lỗi từ shop

9. CÀI ĐẶT TÀI KHOẢN

Thông tin cá nhân:

- Cập nhật ảnh đại diện
- Thay đổi tên hiển thị
- Thêm/sửa số điện thoại
- Cập nhật email
- Thông tin sinh nhật
- Giới tính

Địa chỉ giao hàng:

- Thêm nhiều địa chỉ giao hàng • Edit địa chỉ mặc định • Sửa/xóa địa chỉ không dùng • Lưu địa chỉ văn phòng, nhà riêng

Bảo mật:

- Đổi mật khẩu mạnh mẽ
- Bật xác thực 2 lớp
- Thiết lập vân tay/Face ID
- Quản lý thiết bị đang nhập
- Xem lịch sử hoạt động

10. CÂU HỎI THƯỜNG GẶP (FAQ)

Q: Làm sao tôi tracking đơn hàng?

A: Vào 'Tài khoản' > 'Đơn hàng của tôi' > Chọn đơn cần theo dõi. Bên sẽ thấy trạng thái và vị trí hiện tại của đơn hàng.

Q: Tôi sao không nhận được mã OTP?

A: Kiểm tra spam/rác, bấm báo số điện thoại chính xác, thử gọi lại sau 1 phút. Nếu vẫn không nhận được, liên hệ hotline.

Q: Cách hủy đơn hàng?

A: Chọn có thể hủy khi đơn hàng ở trạng thái 'Chưa xác nhận'. Vào chi tiết đơn hàng > Nhấn 'Hủy đơn' > Chọn lý do.

Q: Sản phẩm bị lỗi thì làm sao?

A: Theo yêu cầu tôi trả trong 'Đơn hàng của tôi' > Chọn 'Trả hàng/Hoàn tiền' > Upload hình ảnh và mô tả lỗi.

Q: Làm sao tôi được miễn phí ship?

A: Đơn hàng từ 500.000đ được miễn phí giao hàng tiêu chuẩn. Một số sản phẩm có chương trình freeship riêng.

Q: Có thể thay đổi địa chỉ giao hàng không?

A: Chọn có thể thay đổi khi đơn hàng chưa được xác nhận. Sau khi shop xác nhận thì không thể thay đổi.

11. LIÊN HỆ HỖ TRỢ

Kênh hỗ trợ khách hàng:

- Hotline: 1900 1234 (8h-22h hàng ngày)
- Email: support@eshop.vn
- Chat trực tuyến trong app (24/7)
- Facebook: fb.com/eshopvietnam
- Zalo OA: @eshopvn

Trung tâm trợ giúp:

Truy cập mục "Trợ giúp" trong app để tìm câu trả lời nhanh cho các vấn đề thường gặp. Hệ thống tự động phân loại và đưa ra giải pháp phù hợp.

Thời gian phản hồi:

- Chat trực tuyến: Ngay lập tức
- Hotline: Trong 30 giây
- Email: Trong 2-4 giờ
- Facebook/Zalo: Trong 1 giờ

Cảm ơn bạn đã sử dụng EShop!

Chúc bạn có trải nghiệm mua sắm tuyệt vời!