



**QUY TRÌNH**

# XÂY DỰNG TÀI KHOẢN **BÁN HÀNG** TRÊN **ZALO**



**THỊ TRƯỜNG LĨNH VỰC**

# **THỜI TRANG**

## **HÀNH VI KHÁCH HÀNG**

Khách hàng ít trung thành hơn

Thích mua hàng qua các sàn TMĐT ( Shopee, Tiktok)

Tỉ lệ mua chốt đơn qua Fanpage ngày càng khó

Thích giảm giá khi mua

Thích các sản phẩm theo trend

Thích mua sản phẩm từ KOC

Mua Online nhiều hơn Offline

## **KHÓ KHĂN CỦA NGƯỜI KINH DOANH THỜI TRANG**

Cạnh tranh ngày càng nhiều, phí sàn tăng

Chi phí Marketing ngày càng tăng

Khó chốt đơn khách hàng hơn

Khách hàng mua các sàn không chăm sóc được

Chưa biết cách chăm sóc khách hàng sau bán

Khách hàng Offline chưa biết chuyển đổi Online

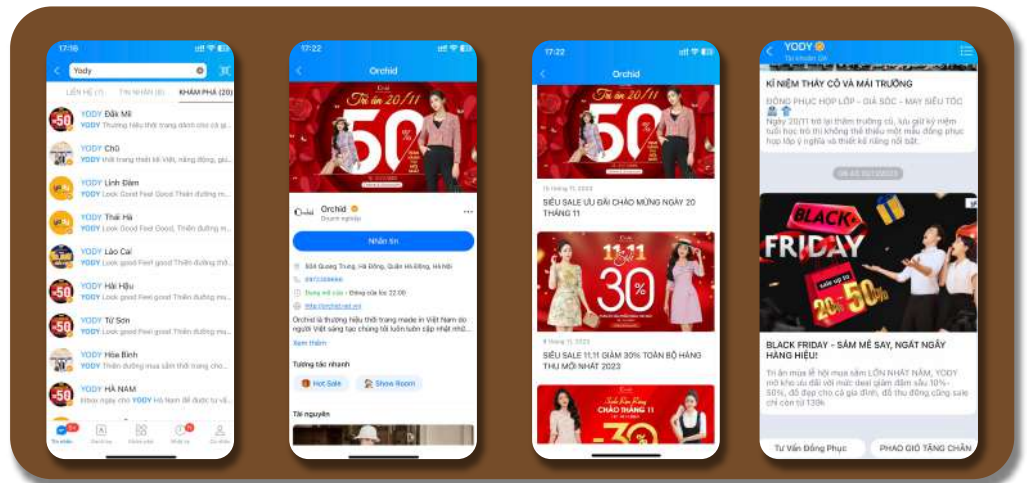
Data khách hàng cũ không chăm sóc được

Chưa biết thu phễu khách hàng

Chưa có hệ thống chăm sóc khách hàng tự động

# TẠI SAO NÊN ĐEM KHÁCH HÀNG VỀ ZALO OA?

- Tỉ lệ đọc tin trên Zalo cao
- Không tốn chi phí sàn, không lo về thuế
- Không sợ bị khóa tài khoản
- Giảm chi phí Marketing
- Không bị giới hạn khách hàng
- Tăng tỉ lệ trung thành
- Có thể lên chiến dịch chăm sóc khách hàng tự động
- Hiện tại các thương hiệu lớn đang làm như Yody, Coolmate, Gumac..



## QUY TRÌNH XÂY DỰNG ZALO

### 1. QUY TRÌNH XÂY DỰNG ZALO CÁ NHÂN

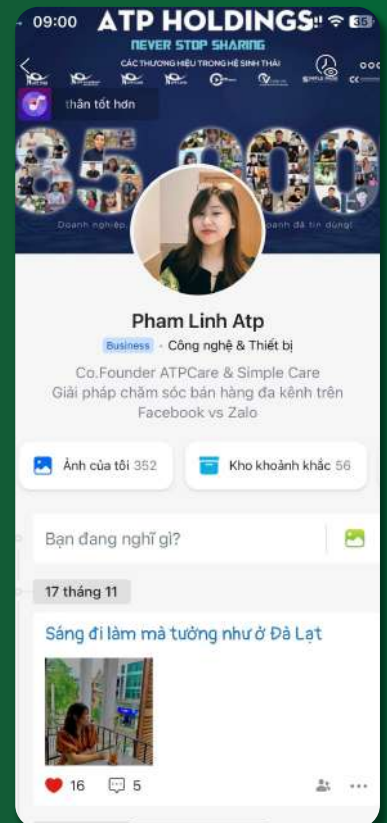
- Tối ưu Zalo cá nhân:
- Tên (hãy để tên của mình + thương hiệu cty hoặc sản phẩm của bạn)
- Linh Yody, Linh Coolmate,
  - Ảnh đại diện (chân thực, rõ nét, chân dung của bạn)
  - Ảnh bìa (ảnh gia đình, bạn bè, đồng nghiệp hoặc sản phẩm dịch vụ của bạn)
  - Mô tả thông tin : Nơi làm việc, công việc đang làm

#### 1.1: Kết bạn

##### a. Kết nối khách hàng qua SĐT

Đây là cách thức mà 90% người dùng áp dụng để sử dụng trong việc kết nối với khách hàng

Sau một cuộc gọi từ hotline của Công ty trên Website, chưa mua có thể xin SĐT kết nối để chăm sóc  
Khách hàng điền FORM đăng ký mua hàng, ngoài việc telesale tư vấn để chốt đơn. Nhân sự sẽ kết nối ngay để chăm sóc sau mua hoặc sau cuộc gọi



## b. Kết bạn theo nhóm Zalo



Kết nối khách hàng từ nhóm tỉ lệ đồng ý cao. Cố gắng kết bạn từ nhóm mình đã tạo sẵn

### 1.2. Đăng bài



Tỉ lệ hiện thị trên Zalo khá cao nên cố gắng đăng bài hằng ngày.

Đăng bài cuộc sống hàng ngày

Đăng bài nội dung về bán hàng

Đăng bài trên bản tin

Tương tác bài khách hàng

### 1.3: Bí quyết giúp bạn có thể chèo kéo

**Bí quyết 1:** khi kết nối được với khách hàng, bạn với khách hàng đã trở thành bạn bè. Điều tiếp theo bạn nên làm là gì?

Tôi có một vài mẫu chào, hỏi để có thể giúp bạn dễ dàng hơn tiếp cận hay trò chuyện với khách hàng.

Hi Anh/Chị, em bên Cty ABC. Em sẽ hỗ trợ tốt hơn qua Zalo nhé  
Hi Anh/Chị, chúc Anh/Chị buổi sáng tốt lành  
Hi Anh/Chị, chúc Anh/Chị có một ngày chủ nhật, thứ 7, thứ 2 đầy năng lượng, làm việc hiệu quả, hay abc gì đó mà bạn cảm thấy phù hợp

**Bí quyết 2:** Chúc sinh nhật với khách hàng của bạn, những ai đã kết nối qua Trang cá nhân Zalo với bạn

*Kèm thêm mục khuyến mãi ưu đãi của công ty dành cho khách hàng sinh nhật*

**Bí quyết 3 :** Phân loại tạo trạng thái từng khách hàng

Kết nối => phân loại tag => chăm sóc, trò chuyện => gửi tin nhắn lại theo tag => chăm sóc liên tục => đơn hàng.

## 2.XÂY DỰNG ZALO NHÓM



### 2. NHÓM ZALO

#### Cách tạo nhóm

Zalo thì dễ xây nhóm hơn, cũng không cần duy trì content đều mỗi ngày  
Nhóm Zalo chỉ thích hợp cho nơi trao đổi, thông báo các chương trình khuyến mãi, tuyển sỉ.

Cách tạo zalo nhóm: Tạo Link nhóm đăng quảng bá trên Facebook, youtube để kéo leads về. Tỷ lệ người tham gia nhóm cực nhanh.

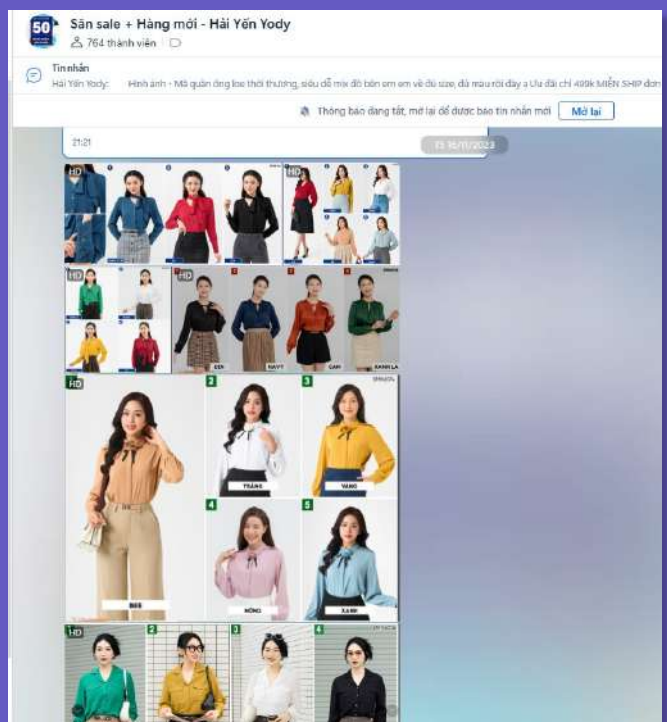
Tận dụng Group facebook, Fanpage, bài chạy ads để đăng kèm Link quảng bá cho mọi người tham gia .

#### Đặt tên nhóm:

Tên Nhóm: Nhóm Zalo chuyên Săn Sale thời trang thương hiệu gì đó.

Link nhóm mình sẽ gắn ở trên các bài nhóm Facebook, và gắn luôn cả bài chạy ads .

Tâm lý khách hàng thích hàng săn Sale nên sẽ tham gia rất nhiều. Sau 1 tuần triển khai đã có 2 nhóm gần full thành viên ( 1 nhóm là 900





# XÂY DỰNG ZALO OA



ZALO OA

## 3.Tối ưu OA

Mô tả, giới thiệu

Tạo kịch bản Chatbot

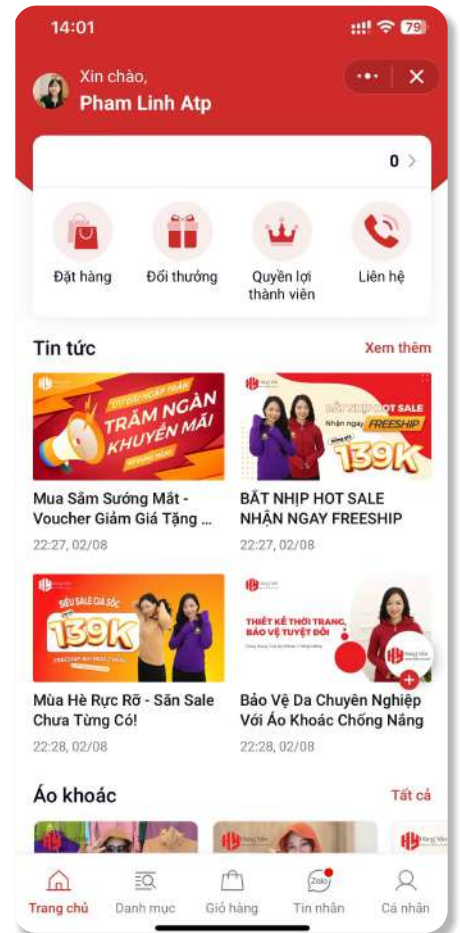
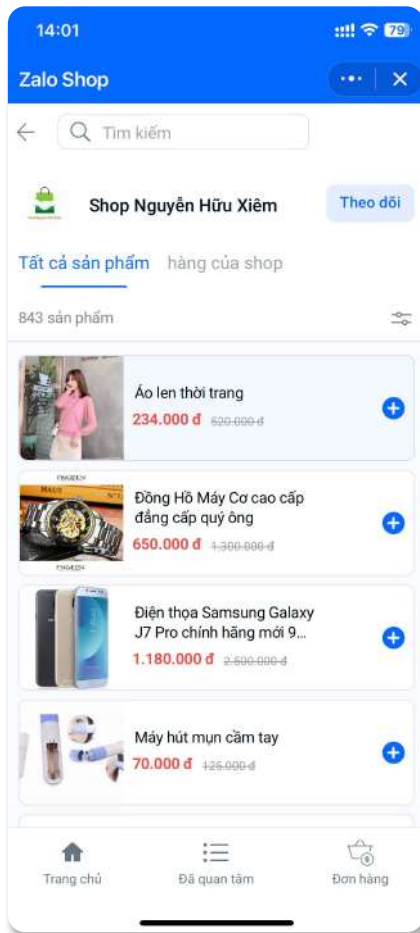
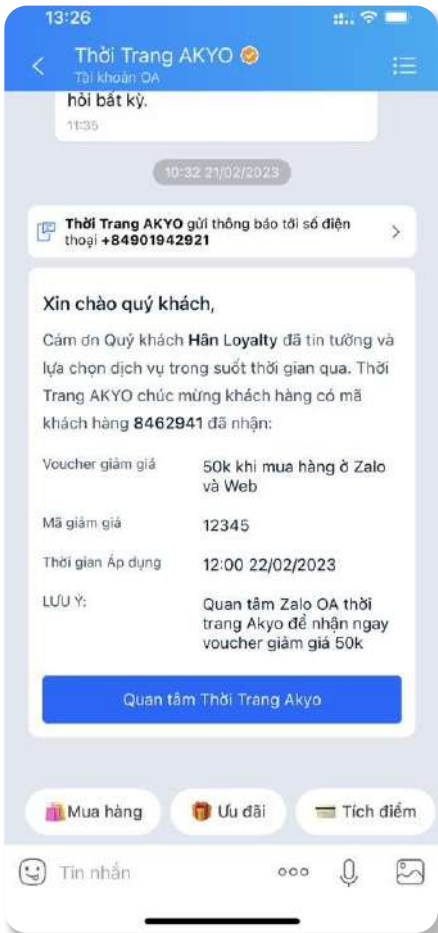
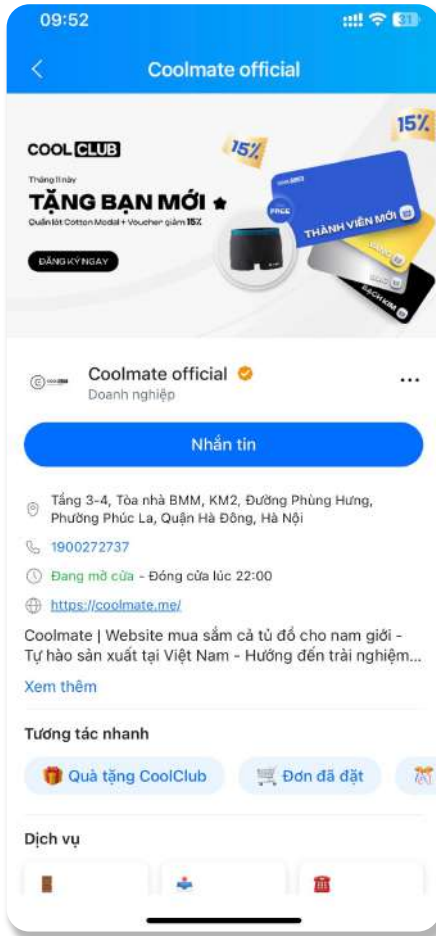
Tạo thanh menu nhanh, Menu chính

Viết bài trên OA

Thiết lập Zalo MCC

Thiết lập Zalo Shop

Thiết lập Miniapp



# QUY TRÌNH THU PHẪU KHÁCH HÀNG

## 4. XÂY DỰNG PHẪU ZALO NHÓM

### - Thu phễu bằng cách :

Tạo Link nhóm đăng quảng bá trên Facebook, youtube để kéo leads về.  
Tận dụng Group facebook, Fanpage, bài chạy ads để đăng kèm Link quảng bá cho mọi người tham

### Một số lưu ý khi bán hàng trong nhóm :

- Nhóm tạo ra chỉ cho trưởng nhóm nhắn tin : Tránh trường hợp spam làm phiền và bị trôi tin nhắn
- Nhóm để khách hàng tự nguyện tham gia, ko nên add Khách hàng vào vì vào khách hàng sẽ chủ động out ra liền .
- Bài đăng trong nhóm : Nên hạn chế số lượng đăng 1-2 mẫu ngày : Mẫu lưu ý vì nhóm này nhóm chuyên săn sale nên chúng ta phải tạo ra sự khan hiếm để thành viên trong nhóm ở lại mới có giá trị : Ví dụ 1 mẫu : Thì mình chỉ Sale 1-2 size và thời gian Sale chỉ dành trong ngày là hết hạn . Để tăng sự kích thích mua hàng lên. Bài đăng chọn tag @all để tất cả cùng nhìn thấy.

Lợi thế làm nhóm Zalo không cần tốn nhiều nguồn lực, content không đòi hỏi chuyên môn.

Nhưng hơi hạn chế nó chỉ thích nơi bán hàng, khó quảng bá được thương hiệu, khó truyền đạt nội dung

## 5. THU PHẪU TỪ ZALO CÁ NHÂN

- Kết nối khách hàng từ Số điện thoại khách hàng mua hàng
- Kết nối khách từ nhóm Zalo cá nhân
- Xin Số điện thoại khách hàng từ Fanpage, từ Zalo OA để chăm sóc riêng  
Để tăng độ nhận diện và tăng độ tin cậy

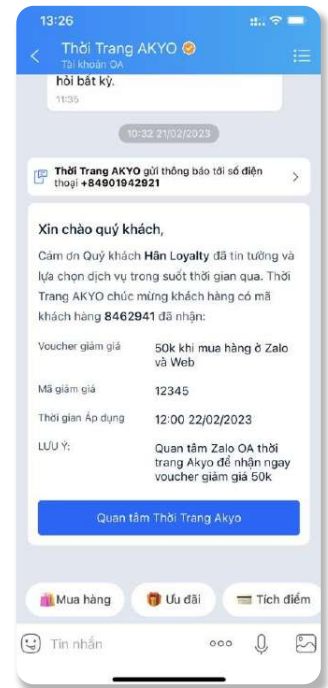
# 6. THIẾT KẾ THU PHIẾU ĐẨY DATA VỀ ZALO OA

## 6.1. THIẾT KẾ THU PHIẾU ĐẨY DATA VỀ ZALO OA

- Gắn Link Chat Zalo OA trên hệ thống Website
- Gắn các Link Chat Zalo các bài trên Fanpage
- Tạo các QRcode trên các phiếu mua hàng (Quét QRCode Zalo để được bảo hành, đổi hàng miễn phí)
- Tại các cửa hàng, tạo các Minigame đem khách hàng về OA nhận quà

## 6.2 : THU PHIẾU KHÁCH HÀNG OFFLINE

- Rất ít cửa hàng đem khách hàng từ Offline lên Online vì không biết triển khai thế nào.
- Hiện tại ZaloOA đã hỗ trợ nhiều API để đem khách hàng từ Offline lên Online trên Zalo OA
- Cách triển khai : Tạo các chương trình đăng ký thành viên, Mininame bằng QR code.



Tạo MiniGame,  
chương trình Khuyến  
mãi khi đăng ký  
thành viên

Quét QR Code kết  
nối CRM quản lý đơn  
hàng

Quét QR Code =>  
Quan tâm OA

Đặt lịch gửi tin  
Broadcast tự động

Cài đặt thanh Menu,  
Chatbot tương tác  
với Khách Hàng

Thu thập thông tin  
Khách Hàng

### 6.3 : THU PHẪU KHÁCH HÀNG TỪ CÁC SÀN TMĐT VỀ ZALO OA

Hiện tại các sàn TMĐT như Shopee, Tiktok.. không cho lấy thông tin khách hàng. Nên việc chăm sóc khách hàng rất khó.

- Chi phí các sàn ngày càng tăng
- Khách hàng trên các sàn khó trung thành để nhớ tới thương hiệu mình để mua lần sau.
- Đem khách hàng từ sàn TMĐT về Zalo OA :
- + Giúp chăm sóc khách hàng cũ tốt hơn
- + Tăng tỉ lệ mua hàng trên Zalo OA để giảm chi phí Marketing và sàn



Triển khai bằng cách : In QR code Zalo OA trên các thư cảm ơn, phiếu bảo hành. Trên các phiếu ghi rõ hỗ trợ đổi trả bảo hành qua Zalo OA để tăng tỉ lệ quét QRcode.

- QRcode có thể tặng Voucher giảm giá 10% lần sau



### Zalo Official Account





## 6.4 : THU PHIẾU KHÁCH HÀNG TỪ WEBSITE, FANPAGE

**XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THÀNH CÔNG**  
Cảm ơn bạn đã tin tưởng và lựa chọn sản phẩm của Healthie. Healthie xác nhận bạn đã đặt hàng thành công. Nếu có bất kỳ điều chỉnh gì, vui lòng liên hệ Healthie hoặc hotline (6h-17h) trước ngày giao hàng để được hỗ trợ tốt nhất. Thông tin chi tiết:

Mã đơn hàng: <order\_name>  
Sản phẩm: <san\_pham>  
Ngày giao hàng: <shipping\_date>  
Đầu tiên:

**Hỗ trợ qua Zalo OA**  
Hotline

**Xin chào <name>**  
Cảm ơn bạn đã tin tưởng và lựa chọn mua sắm tại Cardina. Chúng tôi đã nhận được yêu cầu đặt hàng của bạn, mã đơn hàng của bạn là <ma\_dh> đã mua vào ngày <day> tại Cardina Tân Phú. Để nhận các chương trình mới dành riêng cho khách hàng thân thiết và hỗ trợ một cách nhanh nhất, mời bạn nhấn "QUAN TÂM" Zalo Cardina và liên hệ trực tiếp với Cardina trên kênh Zalo. Cardina hân hạnh được phục vụ quý khách.

**Quan tâm Zalo OA**  
**Hỗ trợ qua Zalo OA**

**Khách hàng từ Fanpage , zalo cá nhân : Gửi tin nhắn hàng loạt kèm Link Zalo OA để đem về OA**

**- Khách hàng đăng ký mua hàng trên Website - Dùng Zalo ZNS để gửi tin:  
Quy trình : Khách hàng đặt hàng -> Gửi thông báo cảm ơn mua hàng**

## 6.5 : THU PHIẾU KHÁCH HÀNG TỪ DATA SỐ ĐIỆN THOẠI KHÁCH HÀNG CŨ

- Hiện tại mọi người có data Số điện thoại khách hàng cũ rất nhiều nhưng khó khăn trong việc Marketing lại.
- Data quá lớn kết bạn bằng Zalo cá nhân không hết
- Khách hàng chặn tin nhắn từ người lạ
- Khách hàng không nghe máy
- Gửi SMS khách hàng không tương tác được

**Giải pháp hiện tại : Dùng Zalo ZNS của Zalo để gửi tin**

- Chi phí rẻ
- Khách hàng tương tác được 2 chiều
- Luôn nhận được tin nhắn
- Tỷ lệ đọc tin cao

**Hiện tại Zalo còn hỗ trợ tặng 30.000 tin Zalo ZNS miễn phí dùng trong 1 tháng.**

## Thương mại điện tử

 <p><b>Xác nhận đơn hàng</b> Thông báo tình trạng đặt hàng &amp; mã đơn hàng</p> <p>ZNS dạng bảng</p> <p>Xem chi tiết →</p>	 <p><b>Xác nhận thanh toán</b> Thông báo tình trạng thanh toán giao dịch thành công...</p> <p>ZNS dạng bảng</p> <p>Xem chi tiết →</p>	 <p><b>Thông báo giao hàng</b> Thông báo tình trạng giao hàng sau khi KH đặt hàng...</p> <p>ZNS văn bản</p> <p>Xem chi tiết →</p>	 <p><b>Đánh giá đơn hàng</b> Chăm sóc, thu thập ý kiến của KH sau khi mua hàng</p> <p>ZNS đánh giá dịch vụ</p> <p>Xem chi tiết →</p>	 <p><b>Chương trình khuyến mãi</b> Gửi khuyến mãi CSKH sau khi mua hàng</p> <p>ZNS dạng bảng</p> <p>Xem chi tiết →</p>	 <p><b>Tích lũy điểm thưởng</b> Thông báo điểm thưởng sau khi mua hàng</p> <p>ZNS dạng bảng</p> <p>Xem chi tiết →</p>
--	--	--	---	---	--



**Zalo Official Account**

**JOY**  
Xin chào Bác Tiến,  
Chúng tôi rất vui khi được phục vụ bạn. Chúc bạn một ngày tốt lành.  
Đặc biệt để tri ân và thưởng thức khuyến mãi 20% của hàng đồ chơi Joy từ ngày 20/06/2022 chỉ với 1 đồng lẻ. Nhanh tay mua ngay Joy - niềm vui của trẻ. Khi sử dụng ở Công ty chúng tôi bạn sẽ được ưu đãi đặc biệt. Toàn bộ sản phẩm Joy đều có sẵn hàng và được giao hàng nhanh chóng. Mọi thắc mắc xin vui lòng liên hệ chúng tôi qua Zalo để được hỗ trợ nhanh chóng nhất.

**Download mã hàng**  
Download sản phẩm,  
Cảm ơn Quý khách đã đặt hàng tại Download vào ngày 15/06/22.  
Đơn hàng của Quý khách đã được tiếp nhận và đang được chuẩn bị.  
Thông tin chi tiết:  
Tên khách hàng: Thuận Ngân  
Mã đơn hàng: 01967  
Số trị giá: 900.000  
Đơn vị: Quý khách được tích 100 điểm vào tài khoản viên của đơn hàng này.

**Đánh giá chất lượng sử dụng dịch vụ**  
-username- thân mến, Đơn hàng -order\_name- ngày <shipping\_date> của bạn đã được giao thành công. Cảm ơn bạn đã tin tưởng sử dụng sản phẩm Healthia. Nhằm không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ, mời bạn đánh giá trải nghiệm mua hàng tại đây:  
★★★★★

**CARDINA**  
Xin chào <Ten\_khach\_hang>,  
Cảm ơn bạn đã mua hàng tại Cardina với mã hóa đơn là <ema\_hoa> vào ngày <ngay> tại Cardina online. Đang tiếp voucher <voucher> khi quay lại và đặt hàng trực tiếp tại Minh Zalo - Thời Trang Cardina. Mã voucher: <ma\_voucher>  
Quan tâm ZALO OA

# 7. QUY TRÌNH CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TỰ ĐỘNG BẰNG ZALO ZNS - Mẫu ZNS



# 8. CHUYỂN ĐỔI TĂNG DOANH SỐ BÁN HÀNG TRÊN ZALO OA

Đối với Zalo OA đều gặp khó khăn làm sao khách hàng mua hàng trên Zalo OA.

- Hiện tại Zalo OA có hỗ trợ gửi tin nhắn Broadcast hoàn toàn miễn phí tới tệp khách hàng đã quan tâm OA, không giới hạn số tin gửi. Đây là cơ hội để chăm sóc quảng bá và tăng tỉ lệ mua hàng trên Zalo OA.
- Tỉ lệ đọc tin Broadcast khá cao

## Cách triển khai:

Broadcast trên Zalo OA có một số giới hạn.

1 người chỉ nhận tối đa 4 tin/tháng

1 OA xuất bản tối đa 16 bài viết

Nên những bài viết ở Broadcast sẽ ưu tiên bài giới thiệu sản phẩm mới, chương trình ưu đãi, các mẫu giảm giá, các sự kiện.

Nội dung: Tập trung vào hình ảnh - trên hình ảnh rõ nội dung cần truyền đạt (và chỉ đính kèm được 1 ảnh nên cần phải tập trung vào ảnh đó để giữ chân khách hàng)

Khi gửi thì sẽ xuất hiện 2 câu đầu nên các từ khóa cần phải nhận mạnh 2 câu đó để người đọc xem và dễ hiểu nhất.

- Đối với khách hàng chưa quan tâm OA mà gửi tin cho OA rồi thì sẽ dùng Zalo ZNS UID để gửi tin ( cái này Zalo sẽ tính phí 100đ/tin). Ở đây sẽ gắn được các Link trở ra mua hàng tự động ở Website, hay các sàn TMĐT

## Bí quyết:

Trên các thanh Menu cần để điều chỉnh các nút mua hàng trực tiếp ở Website, Zalo Shop, hay TMĐT để khách có thể chủ động mua hàng

- Cần lên kế hoạch nội dung đều cho Zalo OA - 2 ngày/bài để khách hàng nhớ tới thương hiệu mình.

- Đồng bộ nội dung trên Zalo OA + Fanpage để tiếp kiệm thời gian lên Content







**TẶNG NGAY 30.000 TIN NHẮN ZNS MIỄN PHÍ  
TỰ VẤN XÂY DỰNG KÊNH ZALO**



**LIÊN HỆ QUA**

 :0799.16.16.16

 :[www.atpcare.com](http://www.atpcare.com)