

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

**PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG
TRÊN WEBSITE**



Số 44, ngõ 120 Trường Chinh, Hà Nội



www.eduspace.vn



0896 465 225



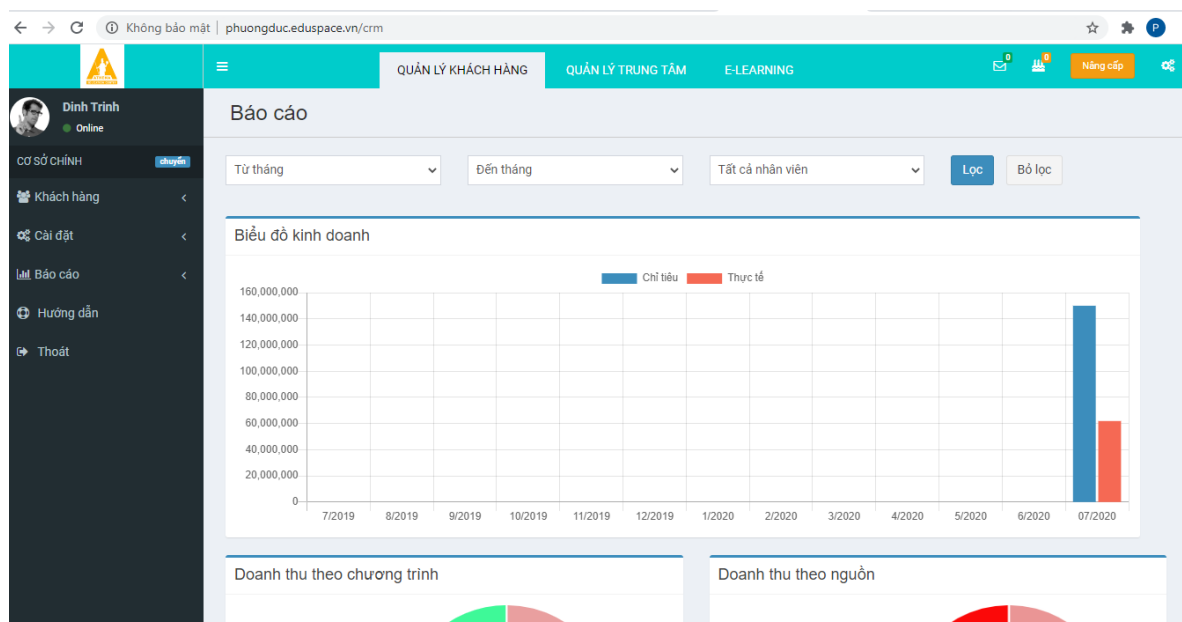
hotro@eduspace.vn

HƯỚNG DẪN HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG

I. CÀI ĐẶT CHUNG.....	3
1. Cài đặt Nhóm khách hàng.....	3
2. Cài đặt Nguồn khách hàng	4
3. Cài đặt các Chương trình học	5
4. Cài đặt doanh số kế hoạch	5
II. KHÁCH HÀNG	6
1. Import khách hàng thô.....	6
2. Chăm sóc khách hàng	8
III. BÁO CÁO.....	13
1. Báo cáo doanh số thực hiện/ kế hoạch	13
2. Báo cáo doanh số theo Chương trình dạy, theo nguồn khách	14
3. Báo cáo KPI	15

Đăng nhập:

Bằng một trong các trình duyệt: **Internet/Chrome/firefox** bạn đăng nhập tên miền của Trung tâm: <http://TÊNMIỀN.eduspace.vn> chọn tab **Quản lý khách hàng**



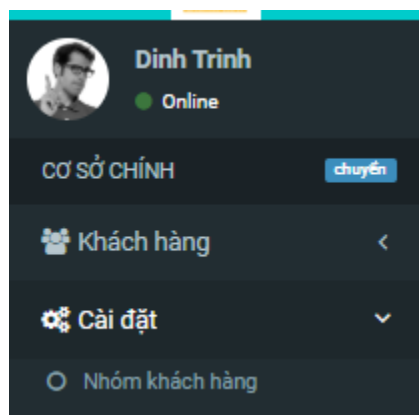
Để việc Quản lý thông tin khách hàng được thống nhất, chính xác trong suốt quá trình sử dụng, bước đầu bạn cần thiết lập một số thiết lập chung cho hệ thống.

I. CÀI ĐẶT CHUNG

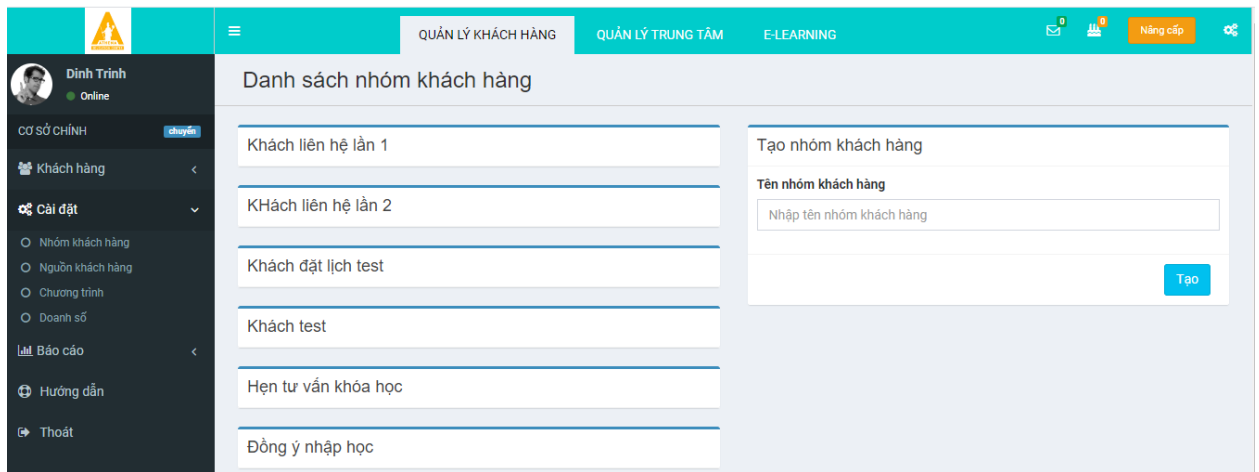
1. Cài đặt Nhóm khách hàng

Tùy theo quy cách quản lý của từng Trung tâm để tạo ra các **Nhóm khách hàng** theo đặc trưng của Trung tâm mình.

Từ Chức năng **Cài đặt** chọn **Nhóm khách hàng**



Hệ thống sẽ trả màn hình như dưới

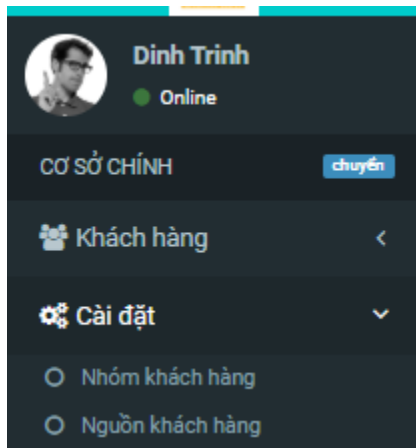


Phân tạo nhóm khách hàng , bạn điền tên của nhóm (tiềm năng, không phù hợp....) rồi click **Tạo**

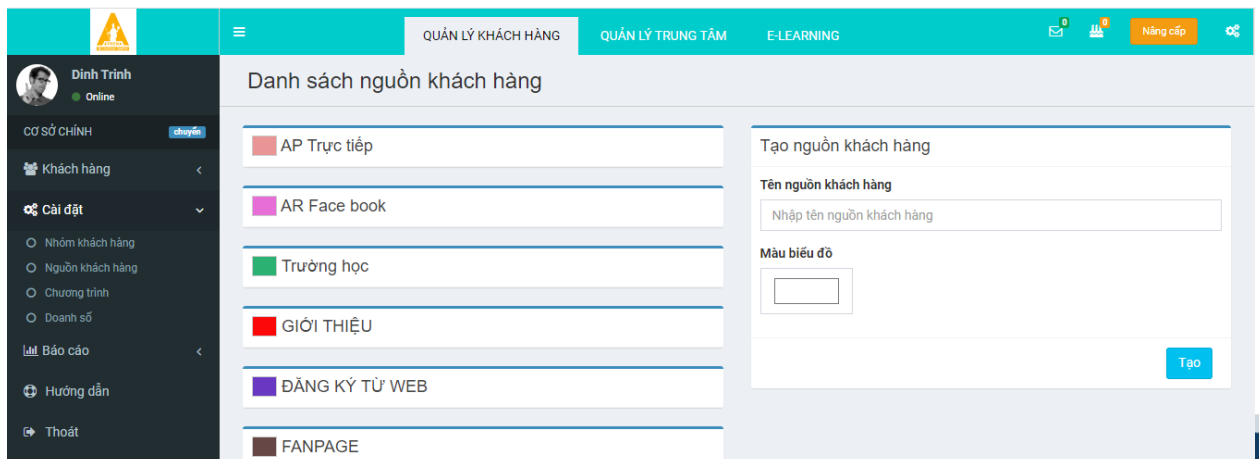
Lần lượt tạo hết các Nhóm khách của Trung tâm

2. Cài đặt Nguồn khách hàng

Từ chức năng **Cài đặt** chọn **Nguồn khách hàng**



Hệ thống sẽ trả màn hình tạo nguồn khách hàng



Tại phần Tạo nguồn khách hàng:

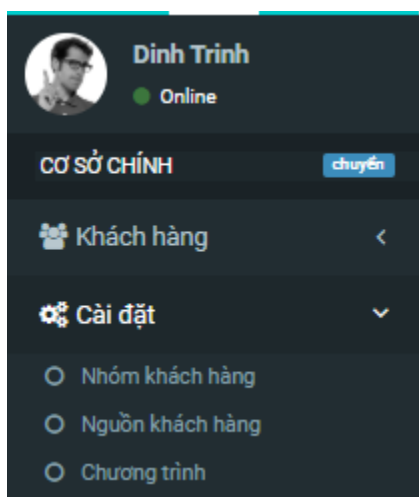
Tên nguồn: điền tên nguồn khách (từ các Trường; mạng xã hội, giới thiệu, trực tiếp...)

Màu biểu đồ: Click chuột vào màu biểu đồ Chính là màu bạn muốn thể hiện trong biểu đồ doanh số

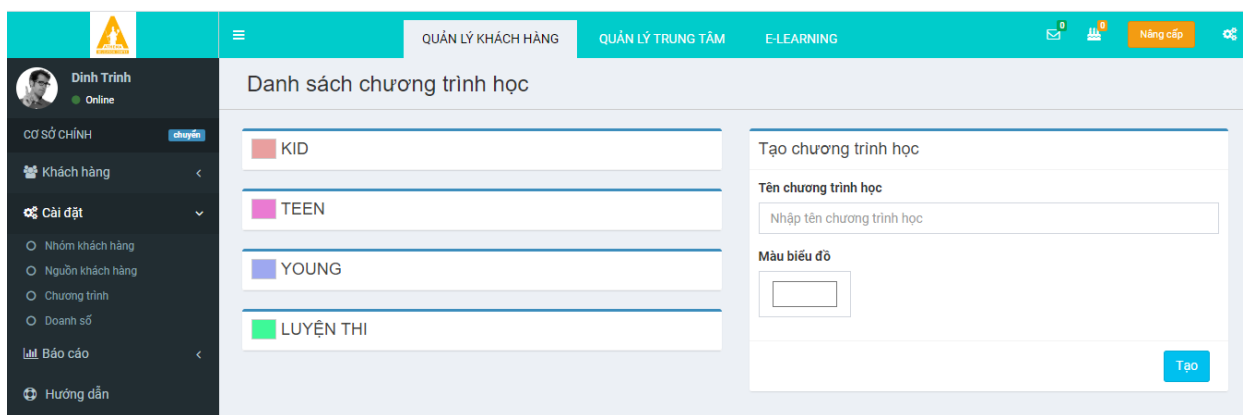
Click **Tạo**

3. Cài đặt các Chương trình học

Từ chức năng cài đặt chọn **Chương trình**



Hệ thống sẽ trả màn hình như dưới



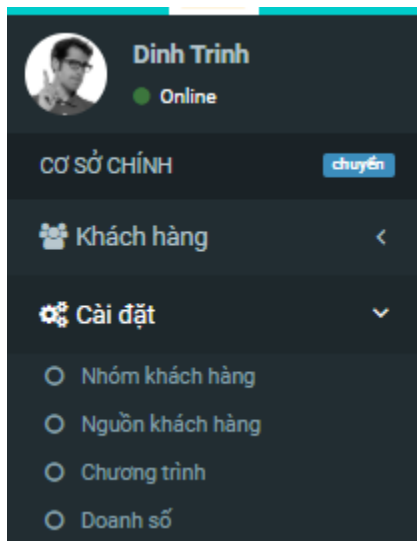
Phần tạo chương trình học

Tên chương trình học: Nhập lần lượt từng tên chương trình học có tại Trung tâm, sau đó click **Tạo**

Màu biểu đồ: Click màu biểu đồ để chọn màu bạn muốn thể hiện trong biểu đồ doanh số ở phần báo cáo.

4. Cài đặt doanh số kế hoạch

Để có được báo cáo chính xác về việc thực hiện kế hoạch doanh số của từng cá nhân, từng bộ phận, bạn cần tiến hành **Set** doanh số cho từng bạn nhân viên
Chọn chức năng **Cài đặt** chọn **Doanh số**



Hệ thống sẽ trả thông tin như hình

#	Hoa hồng	08/2020	09/2020	10/2020	11/2020	12/2020	01/2021
Kinh doanh 5 Chi tiết	4 %	10,000,000	20,000,000	20,000,000	20,000,000	20,000,000	20,000,000
Kinh doanh 6 Chi tiết	7 %	8,000,000	15,000,000	15,000,000	15,000,000		
Kinh doanh 1 Chi tiết	8 %	15,000,000	10,000,000	8,000,000	10,000,000		
Kinh doanh 3 Chi tiết	5 %	20,000,000	15,000,000	14,000,000	20,000,000		
Kinh doanh 4 Chi tiết	3 %	10,000,000	10,000,000	8,000,000	15,000,000		

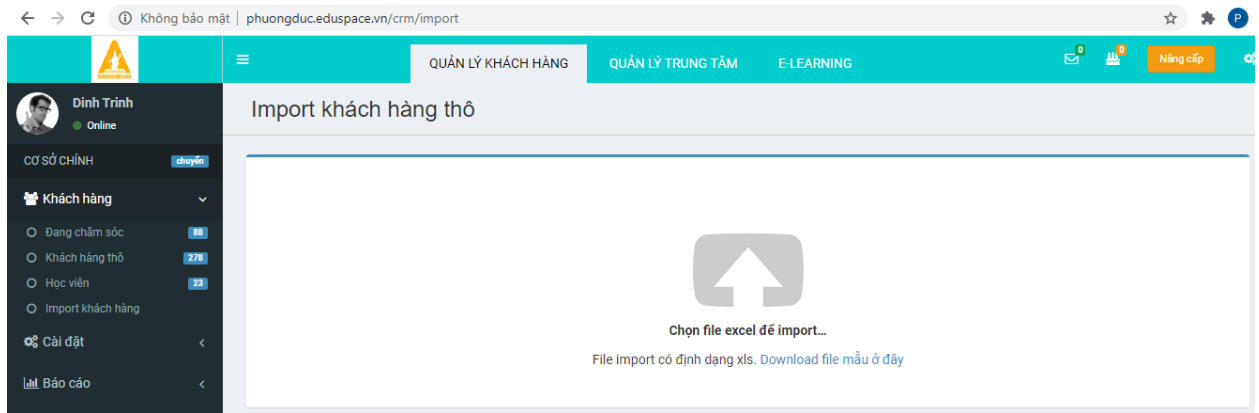
Bạn điền chi tiết doanh số kế hoạch cho từng nhân viên trong từng tháng
Tỷ lệ hoa hồng (nếu có) mà nhân viên đó được hưởng -> phục vụ tính lương nhân viên ở phần tính lương

II. KHÁCH HÀNG

1. Import khách hàng thô

Giảm thời gian nhập liệu thủ công, hạn chế sai sót, tập trung thời gian cho chăm sóc khách hàng, nâng cao doanh số, Bạn thao tác import khách hàng theo các bước sau

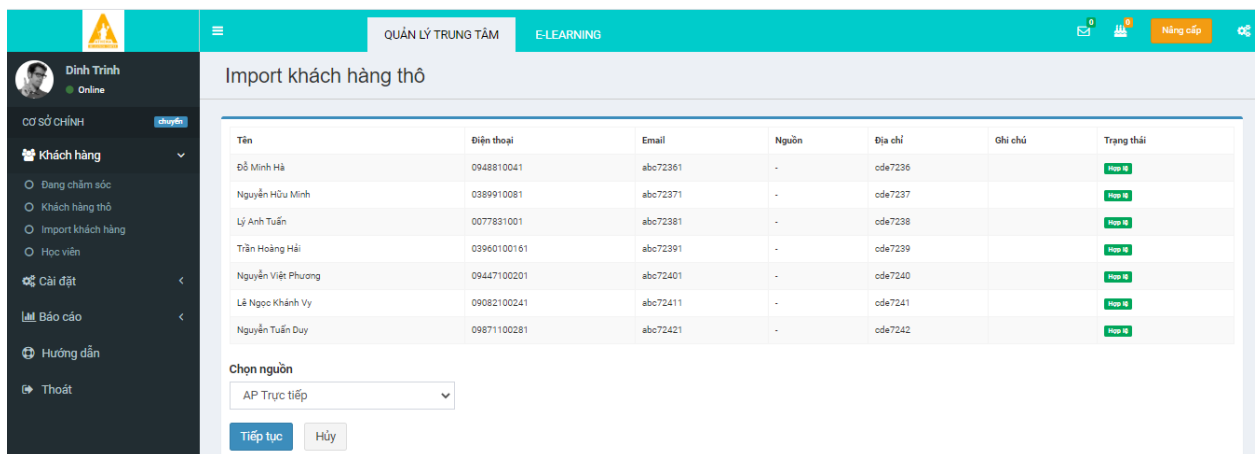
Bước 1: Vào khách hàng/import khách hàng/Down load file excel tại đây



Bước 2: Điền thông tin khách hàng vào file Excel theo Form vừa tải được

A	B	C	D	E
Họ tên	Điện thoại	Email	Địa chỉ	Ghi chú
Phạm Diệu Linh	0934xxxxxx			
Đỗ Quân Anh	0934xxxxxx			
Đỗ Thanh Phong	0934xxxxxx			
Trịnh Phương Dinh	0934xxxxxx			
Trịnh Trà Ly	0934xxxxxx			

Bước 3: Vào khách hàng/import khách hàng/Click mũi tên chọn File để import



Chọn nguồn khách hàng sau đó **Click Tiếp tục**

Toàn bộ dữ liệu khách hàng vừa được Import trên sẽ nằm trong phần Khách hàng thô

Vào Chức năng **Khách hàng/ chọn khách hàng thô**

Tên	Điện thoại/Email	Nguồn	Nhóm khách hàng	Chương trình	Địa chỉ	Nhân viên CS
<input type="checkbox"/> Nguyễn Minh Hiếu	0943510092 abc7258	FANPAGE	Chưa phân nhóm	-	cde7258	
<input type="checkbox"/> Phạm Bích Phương	0979910096 abc7259	FANPAGE	Chưa phân nhóm	-	cde7259	
<input type="checkbox"/> Lương Minh Anh	07941100100 abc7260	FANPAGE	Chưa phân nhóm	-	cde7260	
<input type="checkbox"/> Đâu Vũ Thụy Hải	09841100104 abc7261	FANPAGE	Chưa phân nhóm	-	cde7261	
<input type="checkbox"/> Nguyễn Mai Linh	09342100108 abc7262	FANPAGE	Chưa phân nhóm	-	cde7262	
<input type="checkbox"/> Trương Tuấn Minh	09020100112 abc7263	FANPAGE	Chưa phân nhóm	-	cde7263	

Tại đây các nhân viên kinh doanh có thể nhìn thấy toàn bộ cơ sở dữ liệu khách hàng thô của cả Trung tâm.

2. Chăm sóc khách hàng

Để tiến hành **Chăm sóc khách hàng**

Từng nhân viên kinh doanh đăng nhập hệ thống bằng tài khoản của mình

← → ↻ 🔴 Not secure | phuongduc.eduspace.vn/dang-nhap 🔍 🗄️ ⚙️ 👤

E-mail hoặc Mã học viên *

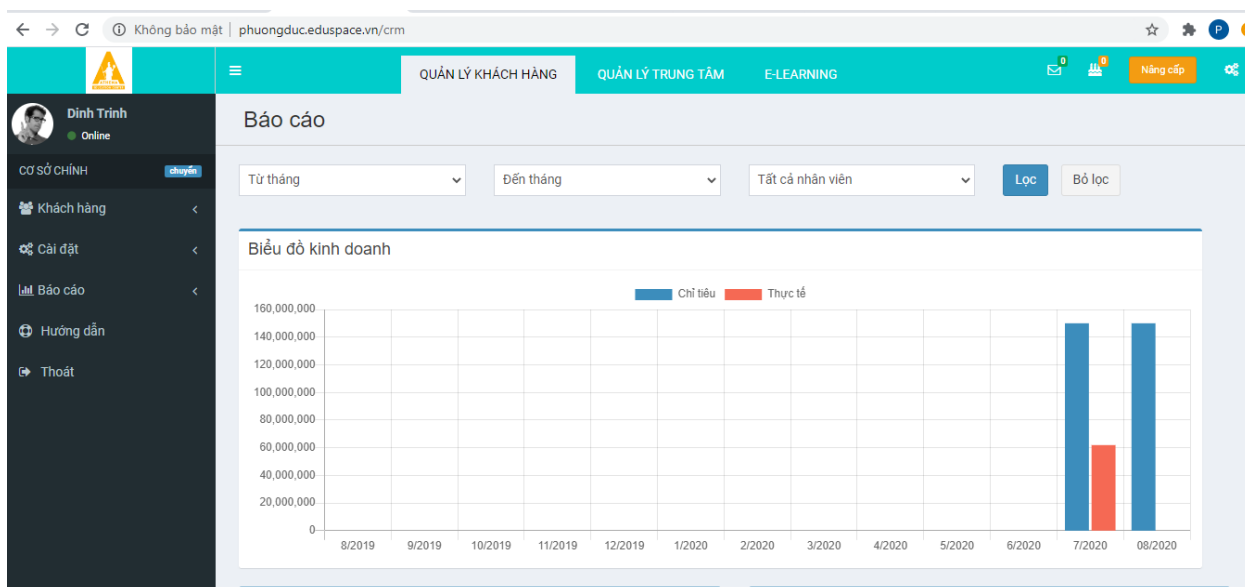
Nhập địa chỉ email hoặc mã học viên của bạn

Mật khẩu *

Nhập mật khẩu của bạn

Đăng nhập

[Quên mật khẩu? Bấm đây](#)



Vào chức năng Khách hàng/ khách hàng thô, Tick chọn khách sau đó Click chọn

Chuyển vào chăm sóc

để chăm sóc.

Tên	Điện thoại/Email	Nguồn	Nhóm khách hàng	Chương trình	Địa chỉ
<input checked="" type="checkbox"/> Đỗ Minh Hà	0948810041 abc72361	AP Trực tiếp	Chưa phân nhóm	-	cde7236
<input checked="" type="checkbox"/> Nguyễn Hữu Minh	0389910081 abc72371	AP Trực tiếp	Chưa phân nhóm	-	cde7237
<input checked="" type="checkbox"/> Lý Anh Tuấn	0077831001 abc72381	AP Trực tiếp	Chưa phân nhóm	-	cde7238
<input checked="" type="checkbox"/> Trần Hoàng Hải	03960100161 abc72391	AP Trực tiếp	Chưa phân nhóm	-	cde7239

Tại tài khoản của từng nhân viên Kinh doanh (CSKH)

Chọn chức năng Khách hàng/Đang chăm sóc

Hệ thống trả toàn bộ khách hàng mà nhân viên đó đang chăm sóc





























Không bảo mật | phuongduc.eduspace.vn/crm/dangchamsoc

QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG QUẢN LÝ TRUNG TÂM E-LEARNING **Nâng cấp**


Khách hàng đang chăm sóc

Từ khóa Chọn nguồn khách hàng Chọn nhóm khách hàng Chọn chương trình

Lọc **Bỏ lọc**

<input type="checkbox"/>	Tên	Điện thoại/Email	Nguồn	Nhóm khách hàng	Chương trình	Địa chỉ	Nhân viên CS	
<input type="checkbox"/>	Công Nguyễn Giang	0886810068 abc7252	FANPAGE	CS sau test thử	TEEN	cde7252	Kinh doanh 3	   
<input type="checkbox"/>	Đỗ Nhật Minh	0985210072 abc7253	FANPAGE	CS sau test thử	TEEN	cde7253	Kinh doanh 3	   
<input type="checkbox"/>	Đình Phước Thịnh	0988410076 abc7254	FANPAGE	CS sau test thử	TEEN	cde7254	Kinh doanh 3	   
<input type="checkbox"/>	Đình Diệu Linh	0983710080 abc7255	FANPAGE	CS sau test thử	TEEN	cde7255	Kinh doanh 3	   
<input type="checkbox"/>	Tạ Khánh Ngọc	0816710084 abc7256	FANPAGE	CS sau test thử	TEEN	cde7256	Kinh doanh 3	   
<input type="checkbox"/>	Dương Quang Vinh	0904410088 abc7257	FANPAGE	CS sau test thử	TEEN	cde7257	Kinh doanh 3	   
<input type="checkbox"/>	Mạc Quang Minh	0984510044 abc7246	FANPAGE	KHách liên hệ lần 2	-	cde7246	Kinh doanh 3	   

Ở mỗi khách hàng đều có các biểu tượng

 Click biểu tượng này để nhập chi tiết lịch sử chăm sóc khách, cũng như tạo lịch hẹn chăm sóc các lần tới.

Kinh doanh 3 Online

Khách hàng đang chăm sóc

Đỗ Minh Hà
Điện thoại: 0948810041 Email: abc72361

Nguyễn Hữu Minh
Điện thoại: 0389910081 Email: abc72371

Lý Anh Tuấn
Điện thoại: 0077831001 Email: abc72381

Trần Hoàng Hải
Điện thoại: 03960100161 Email: abc72391

Nguyễn Thị Ngọc Nhung
Điện thoại: 0934xxxx355 Email: abc36

Quách Thị Hồng Nhung
Điện thoại: 0934xxxx356 Email: abc37


Nguyễn Xuân Quỳnh
Điện thoại: 0934xxxx357 Email: abc38


Lê Việt Cường
Điện thoại: 0934xxxx361 Email: abc42


Trần Thị Tâm
Điện thoại: 0934xxxx362 Email: abc43

Nguyễn Mạnh Lâm

Điện thoại: 0934xxxx360

Kinh doanh 3 @ 06/07/20 16:20  **Đặt lịch nhắc**
chuyển sang: nhóm Khách test

Kinh doanh 3 @ 06/07/20 16:19  **Đặt lịch nhắc**
chuyển sang: chương trình LUYỆN THI

Kinh doanh 3 @ 06/07/20 16:19  **Đặt lịch nhắc**
nhận chăm sóc

Nhập nội dung ... **Cập nhật**

Nhập lịch sử chăm sóc hay nội dung lịch chăm sóc-> **Cập nhật** Hệ thống sẽ lưu lại toàn bộ lịch sử chăm sóc đối với khách này.

Sau các lần chăm sóc khách hàng A có thể chuyển từ nhóm này sang nhóm khác ví dụ từ nhóm **Liên lạc 1 lần** sang nhóm **đồng ý tham gia Test** bạn thao tác như sau:

Tick chọn vào khách hàng đó và chọn nhóm khách hàng, chọn chương trình trong khi khách đã xác định rõ chương trình học tại Trung tâm

Khách hàng đang chăm sóc

Từ khóa

Chọn nguồn khách hàng

Chọn nhóm khách hàng

Chọn chương trình

Lọc

Bỏ lọc

<input checked="" type="checkbox"/>	Tên	Điện thoại/Email	Nguồn	Nhóm khách hàng	Chương trình	Địa chỉ	Nhân viên CS	
<input checked="" type="checkbox"/>	Lý Anh Tuấn	0077831001 abc72381	AP-Trực tiếp	Khách liên hệ lần 1	-	cdc7238	Kinh doanh 3	

Chọn nhóm khách hàng

Chọn chương trình

Cập nhật

- Chọn nhóm khách hàng
- Khách liên hệ lần 1
- KHÁCH liên hệ lần 2**
- Khách đặt lịch test
- Khách test
- Hẹn tư vấn khóa học
- Đồng ý nhập học
- Quan tâm đến khóa học
- CS sau test thử



Click vào nếu muốn sửa thông tin chi tiết của khách hàng như



Khách hàng đang chăm sóc

Tên	<input type="text" value="Đậu Thị Ngọc Oanh"/>
Điện thoại	<input type="text" value="0934xxxxx15"/>
Email	<input type="text" value="abc15"/>
Nguồn	<input type="text" value="AP Trực tiếp"/>
Nhóm	<input type="text" value="KHách liên hệ lần 2"/>
Chương trình	<input type="text" value="Chưa chọn"/>
Địa chỉ	<input type="text" value="cde5"/>
Ghi chú	<input type="text" value="123"/>
<input type="button" value="Cập nhật"/> <input type="button" value="Hủy"/>	

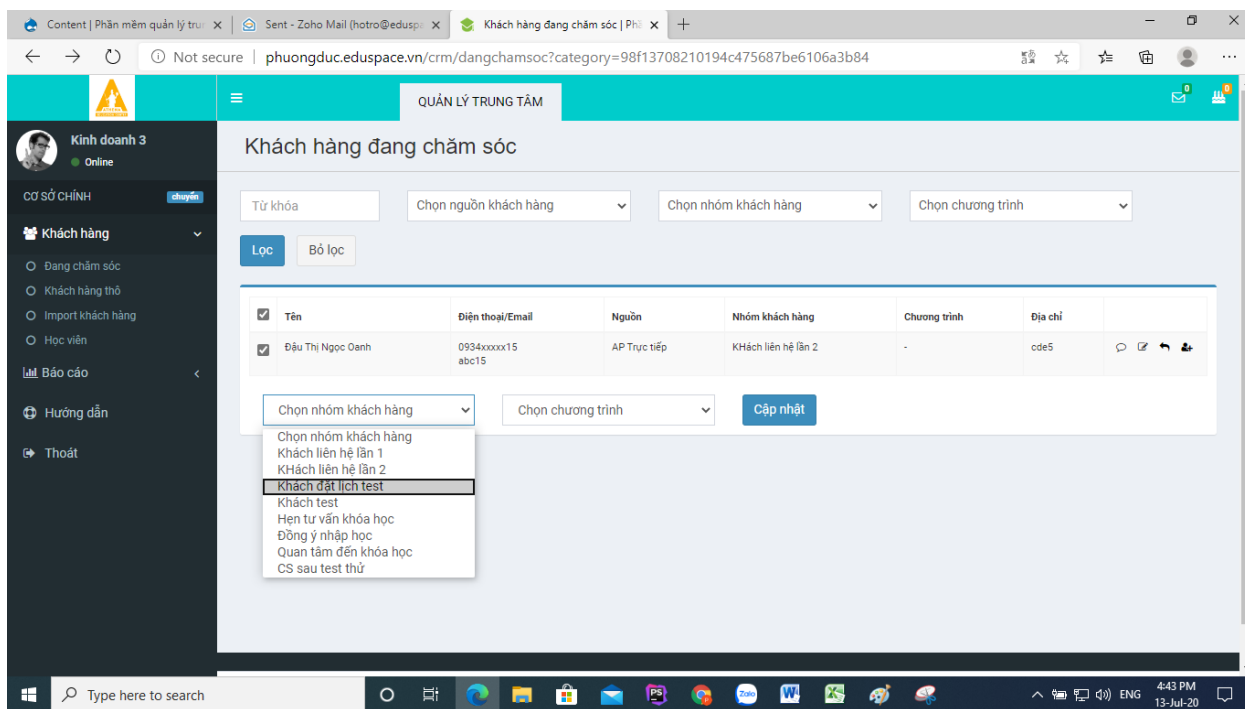
Click **Cập nhật**



Click biểu tượng này nếu muốn hủy bỏ chế độ chăm sóc,



Chuyển sang học viên chờ nếu khách hàng đã đồng ý nhập học, hay đóng cộc...



Sau đóng cọc khách hàng này đã trở thành học viên của Trung tâm, được theo dõi và chăm sóc trong phần **Quản lý trung tâm**

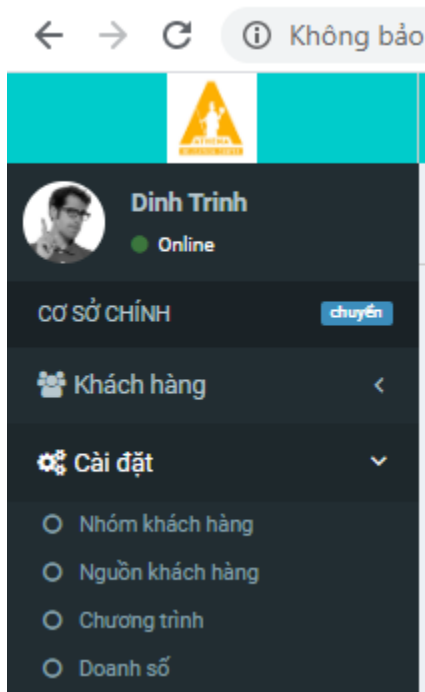
III. BÁO CÁO

1. Báo cáo doanh số thực hiện/ kế hoạch

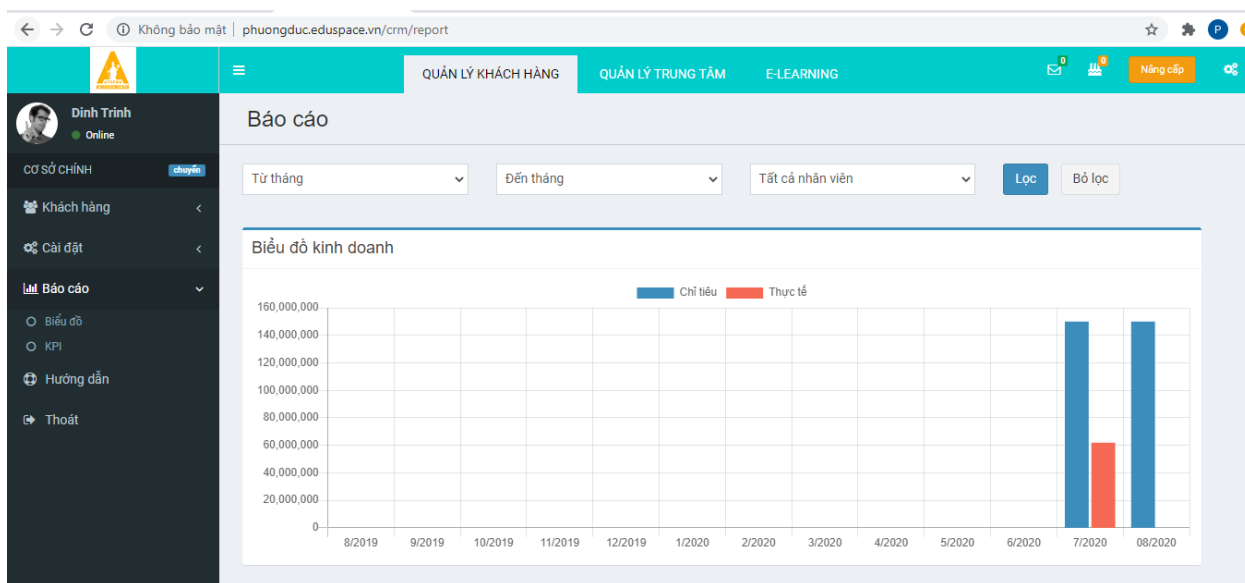
Học viên đồng ý nhập học, đóng tiền học phí, doanh thu này sẽ được gắn với nhân viên chăm sóc ban đầu.

Hệ thống trả báo cáo tình hình Doanh số thực tế/ so với kế hoạch đặt ra của từng nhân viên **Sale (nhân viên Chăm sóc)** như dưới

Tại hệ thống chọn chức năng **Báo cáo/ Biểu đồ/ lọc khoảng thời gian + chọn Nhân viên cần báo cáo**. Nếu không chọn nhân viên thì hệ thống sẽ trả số liệu là doanh thu kế hoạch và doanh thu thực tế của cả **Cơ sở**

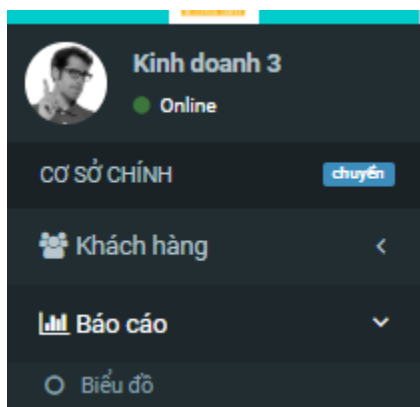


Hệ thống trả kết quả như dưới

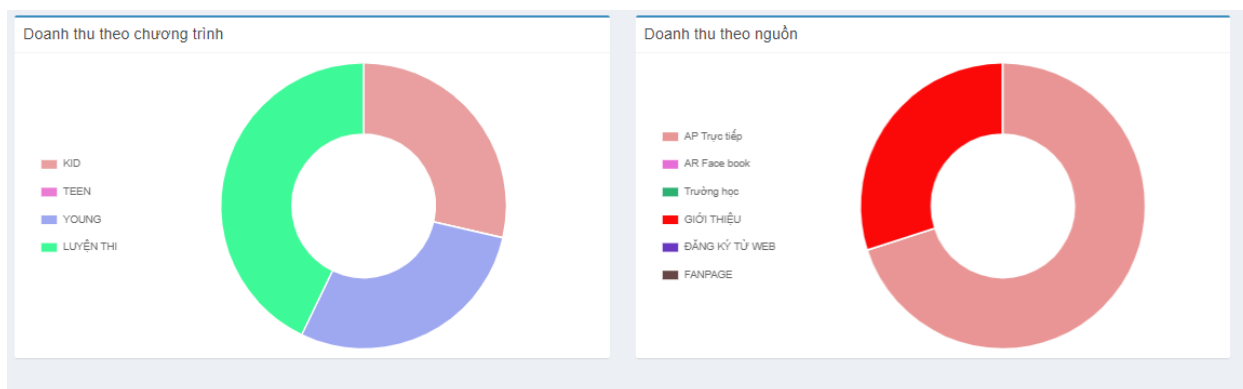


2. Báo cáo doanh số theo Chương trình dạy, theo nguồn khách

Vào chức năng **Báo cáo** chọn **Biểu đồ**

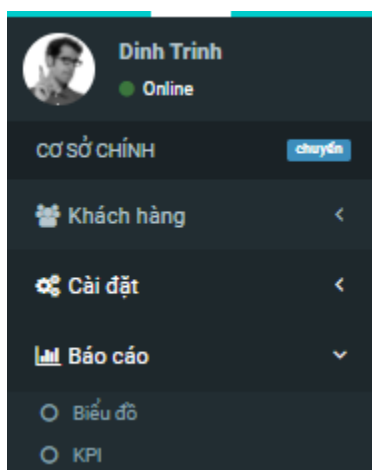


Hệ thống sẽ trả báo cáo dạng biểu đồ như hình dưới



3. Báo cáo KPI

Chọn chức năng Báo cáo/ KPI



Hệ thống trả kết quả như hình dưới
Lọc khoảng thời gian cần lên dữ liệu

← → ↻ Không bảo mật | phuongduc.eduspace.vn/crm/report/kpi?from_month=01/07/2020&to_month=31/07/2020

QUẢN LÝ TRUNG TÂM **E-LEARNING**

Báo cáo

Từ ngày Đến ngày Lọc Bỏ lọc

Nhân viên	Khách liên hệ lần 1	Khách liên hệ lần 2	Khách đặt lịch test	Khách test	Hẹn tư vấn khóa học	Đăng ý nhập học	Quan tâm đến khóa học	CS sau test thử
Kinh doanh 3	7	7	0	1	7	0	0	8
Kinh doanh 4	0	0	0	0	0	0	0	0
Kinh doanh 5	0	0	0	0	0	0	0	0
Kinh doanh 6	0	0	0	0	0	0	0	0
Kinh doanh 1	3	0	1	0	0	0	5	0