

QUÀ TẶNG TỪ KÊNH XÂY MARKETING X PHƯƠNG BUILDER

MẪU CƠ CHẾ LƯƠNG THƯỞNG KỸ THUẬT VIÊN THEO KHÁCH QUAY LẠI

Để khách thuộc về spa, và người giỏi thấy đường đi của mình

Từ khoá: GIỮ NGƯỜI

1 NGUYÊN TẮC THIẾT KẾ

Lương chỉ tính theo tua sẽ khiến kỹ thuật viên chạy số lượng, không quan tâm khách có quay lại hay không. Cơ chế dưới đây trả tiền cho đúng thứ chủ spa cần: khách quay lại, hồ sơ đầy đủ, tay nghề tăng dần.

- ☐ Thu nhập gồm 4 phần: lương cứng + tiền tua + thưởng khách quay lại + phụ cấp theo bậc.
- ☐ Mọi con số trong file này là VÍ DỤ minh hoạ. Anh/chị điều chỉnh theo giá dịch vụ và biên lợi nhuận của spa mình.
- ☐ Công khai bảng tính cho toàn bộ kỹ thuật viên. Tính và chốt số cuối mỗi tháng, có chữ ký hai bên.
- ☐ Không phạt tiền, không trừ lương khi vi phạm (luật lao động không cho phép). Dùng thưởng để khuyến khích, dùng kỷ luật theo nội quy để xử lý.

2 CẤU TRÚC THU NHẬP (SỐ VÍ DỤ)

Thành phần	Cách tính	Ví dụ minh hoạ
Lương cứng	Theo bậc, trả đủ khi đủ công	Bậc 2: 4.500.000đ/tháng
Tiền tua	Cố định theo thời lượng buổi	40.000đ/tua 60 phút, 60.000đ/tua 90 phút
Thưởng khách quay lại	Khách mới do KTV làm buổi đầu, quay lại trong 30 ngày	Buổi 2: +20.000đ; buổi 3: +30.000đ
Thưởng liệu trình	Khách mua liệu trình sau buổi KTV làm và tư vấn	2% giá trị liệu trình
Thưởng hồ sơ	Ghi hồ sơ đủ 100% buổi trong tháng	+300.000đ/tháng
Phụ cấp bậc	Theo bảng lộ trình bên dưới	Bậc 3: +1.000.000đ/tháng

3 CÁCH ĐO 'KHÁCH QUAY LẠI' CHO CÔNG BẰNG

- ☐ Mỗi khách có 1 kỹ thuật viên chính và 1 kỹ thuật viên phụ quen tay. Thường quay lại chia 70% cho người chính, 30% cho người phụ.
- ☐ Chỉ tính khách quay lại trong 30 ngày kể từ buổi trước. Quá 30 ngày tính là khách được kích hoạt lại, thưởng riêng nếu muốn.
- ☐ Lễ tân ghi tên kỹ thuật viên vào phiếu dịch vụ ngay khi khách check-in, không ghi bù cuối ngày.
- ☐ Tỷ lệ quay lại của mỗi người = số khách quay lại buổi 2 / số khách mới người đó làm buổi đầu. Công bố hằng tháng.
- ☐ Khách tự đổi kỹ thuật viên: không trừ gì của ai, chỉ ghi nhận để hiểu lý do.

4 LỘ TRÌNH LÊN BẬC (XÉT 6 THÁNG MỘT LẦN)

Ghi lộ trình này thành văn bản, đưa cho kỹ thuật viên ngay ngày đầu nhận việc. Người giỏi cần thấy trước mình sẽ đi tới đâu.

Bậc	Điều kiện ví dụ	Quyền lợi ví dụ
1. Học việc	Đang đào tạo, làm dưới sự kèm của KTV chính	Lương cứng + tua, chưa có phụ cấp
2. Kỹ thuật viên	Làm độc lập 3 dịch vụ chính, hồ sơ đủ, không khiếu nại về thái độ	Phụ cấp 500.000đ
3. KTV chính	Tỷ lệ quay lại buổi 2 từ 40% trở lên trong 6 tháng, kèm được 1 học việc	Phụ cấp 1.000.000đ, ưu tiên xếp khách liệu trình
4. Trưởng ca, đào tạo	Đạt bậc 3 ít nhất 1 năm, đào tạo xong 2 người	Phụ cấp 2.000.000đ, thưởng theo tỷ lệ quay lại của cả ca

5 VÍ DỤ TÍNH THU NHẬP MỘT THÁNG

Khoản	Số liệu ví dụ	Thành tiền
Lương cứng bậc 2	Đủ công	4.500.000đ
Tiền tua	80 tua 60 phút + 40 tua 90 phút	5.600.000đ
Khách quay lại buổi 2	18 khách x 20.000đ	360.000đ
Khách quay lại buổi 3	12 khách x 30.000đ	360.000đ
Thưởng liệu trình	3 liệu trình x 5.000.000đ x 2%	300.000đ
Thưởng hồ sơ + phụ cấp bậc	Đủ hồ sơ, bậc 2	800.000đ
Tổng		11.920.000đ

6 GIỮ KHÁCH THUỘC VỀ SPA KHI CÓ NGƯỜI NGHỈ

- ☐ Hồ sơ khách (tình trạng, lực tay, lưu ý) lưu trên sổ hoặc phần mềm của spa, không lưu trên điện thoại cá nhân kỹ thuật viên.
- ☐ Tin nhắn chăm sóc khách gửi từ Zalo của spa, không phải Zalo cá nhân.
- ☐ Hợp đồng có điều khoản bảo mật thông tin khách hàng. Điều khoản hạn chế cạnh tranh nên hỏi luật sư trước khi đưa vào.
- ☐ Khi có người xin nghỉ: gọi cho từng khách quen, giới thiệu kỹ thuật viên phụ đã quen tay, tặng một buổi ngâm chân để khách làm quen.
- ☐ Phòng vấn nghỉ việc: hỏi thật 'điều gì làm em quyết định đi?', ghi lại để sửa cơ chế cho người ở lại.

Tài liệu mang tính tham khảo cho chủ cơ sở spa dưỡng sinh / y học cổ truyền. Khi tư vấn khách: không hứa khỏi bệnh, khuyên khách có bệnh lý đi khám chuyên khoa.