

QUÀ TẶNG TỪ KÊNH XÂY MARKETING X PHƯƠNG BUILDER

BỘ TIN NHẮN ZALO NHẮC LỊCH VÀ CHĂM SÓC GIỮA LIỆU TRÌNH

Lịch gửi theo từng buổi của liệu trình 10 buổi - copy, điền tên, gửi

Từ khoá: NHẮC LỊCH

1 CÁCH DÙNG BỘ TIN NHẮN

- ☐ Gửi từ Zalo của spa (Zalo OA hoặc số Zalo chung), không gửi từ Zalo cá nhân kỹ thuật viên.
- ☐ Luôn gọi tên khách và nhắc đúng tình trạng khách đã kể ở buổi đầu (lấy từ hồ sơ).
- ☐ Mỗi tin nhắn tối đa 3-4 dòng. Không gửi sau 21 giờ.
- ☐ Chỉ hỏi thăm cảm nhận, không hứa 'buổi sau sẽ khỏi'. Khách báo đau tăng, khó chịu bất thường: khuyên khách đi khám và báo lại cho quản lý.
- ☐ Đánh dấu vào bảng theo dõi (phần 5) sau mỗi tin gửi.

2 TIN NHẮN TRƯỚC VÀ SAU MỖI BUỔI

Thời điểm	Tin nhắn mẫu
Tối sau buổi 1	Dạ chị [Tên] ơi, em [KTV] bên [Spa] đây ạ. Hôm nay vai gáy chị hơi cứng nên em làm lực vừa. Tối nay chị uống đủ nước ấm, tránh gió lạnh nhé. Mai chị thấy người thế nào nhắn em với ạ.
Trước buổi hẹn 1 ngày	Dạ chị [Tên] ơi, mai [giờ] chị có lịch dưỡng sinh buổi [số] bên em ạ. Máy hôm nay chị ngủ có dễ hơn không ạ? Chị cần đổi giờ cứ nhắn em nhé.
Sáng ngày hẹn	Dạ em đã chuẩn bị phòng và trà gừng cho chị lúc [giờ] rồi ạ. Hẹn gặp chị!
Khách trễ 15 phút	Dạ chị [Tên] ơi, em vẫn giữ giường cho chị ạ. Chị đang trên đường hay mình dời sang khung giờ khác cho thông thả ạ?

3 TIN NHẮN ĐẶC BIỆT Ở CÁC BUỔI DỄ BỎ (BUỔI 3 - BUỔI 5)

Buổi 3 đến buổi 5 là lúc cảm giác mới lạ đã qua mà thay đổi chưa rõ. Đây là 3 tin nhắn quan trọng nhất của cả liệu trình.

- ☐ Sau buổi 3: 'Chị [Tên] ơi, đến buổi này nhiều khách bắt đầu thấy người nhẹ hơn, cũng có người cần thêm vài buổi, tùy cơ địa ạ. Chị thấy mình đang ở mức nào, chấm giúp em từ 0 đến 10 với ạ?'
- ☐ Trước buổi 4: 'Buổi mai em sẽ dành 5 phút cùng chị xem lại hồ sơ, so với ngày đầu chị đến, để mình điều chỉnh cho hợp hơn ạ.'
- ☐ Sau buổi 5: 'Chị đã đi được nửa chặng rồi ạ. Em gửi chị 2 động tác giãn cổ vai 3 phút làm tại bàn làm việc (kèm video ngắn) để giữ cảm giác nhẹ giữa các buổi nhé.'

4 KHI KHÁCH LỠ HẸN HOẶC IM LẶNG

Tình huống	Tin nhắn mẫu	Lưu ý
Lỡ hẹn, chưa báo	Dạ chị [Tên] ơi, hôm nay em không thấy chị qua, em lo chị bận việc đột xuất. Em giữ cho chị khung [giờ] thứ [ngày] được không ạ?	Gửi trong ngày, không trách
Im lặng 7 ngày	Chị [Tên] ơi, liệu trình của chị còn [số] buổi, em vẫn giữ nguyên cho chị ạ. Tuần này chị tiện sáng hay tối để em xếp lịch ạ?	Nhắc số buổi còn lại
Im lặng 14 ngày	Dạ em gọi điện hỏi thăm chị (quản lý gọi, không nhắn)	Hỏi thật: có điều gì chưa hài lòng không
Khách nói không thấy hợp	Dạ em cảm ơn chị đã nói thật ạ. Chị cho em hẹn một buổi để lượng y xem lại và điều chỉnh, không tính vào liệu trình ạ.	Ghi nhận, báo chủ spa

5 BẢNG THEO DÕI LIỆU TRÌNH (IN CHO LỄ TÂN)

Mỗi sáng thứ hai, lễ tân lọc những khách quá 10 ngày chưa có buổi hẹn tiếp để gọi. Điểm cảm nhận là khách tự chấm, chỉ để theo dõi, không dùng để quảng cáo.

Tên khách	Buổi đã làm	Buổi hẹn tiếp	Đã nhắc trước 1 ngày	Điểm cảm nhận (0-10)	Ghi chú
Ví dụ: Chị Lan	3/10	Thứ bảy 9h	Có	Buổi 1: 7 → buổi 3: 4	Vai phải cứng hơn vai trái

6 TIN NHẮN KẾT THÚC LIỆU TRÌNH

- ☐ Sau buổi 10: 'Chị [Tên] ơi, chị đã hoàn thành 10 buổi rồi ạ! Ngày đầu chị chấm mức khó chịu 7, hôm nay chị chấm 3. Em gửi chị bảng tự chăm sóc tại nhà nhé.'
- ☐ Sau 2 tuần: 'Chị giữ được cảm giác nhẹ người không ạ? Nhiều khách chọn duy trì 2 buổi mỗi tháng, chị cần em tư vấn gói duy trì không ạ?'
- ☐ Chỉ dùng điểm khách tự chấm, không phóng đại, không hứa giữ được mãi.

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.