

QUÀ TẶNG TỪ KÊNH XÂY MARKETING X PHƯƠNG BUILDER

5 KỊCH BẢN TRẢ LỜI INBOX HỎI GIÁ

Dán vào tin nhắn mẫu của Fanpage, Zalo - lễ tân dùng được ngay hôm nay

Từ khoá: INBOX

1 NGUYÊN TẮC CHUNG TRƯỚC KHI DÙNG KỊCH BẢN

Mục tiêu của tin nhắn đầu tiên KHÔNG phải là báo giá, mà là mở được cuộc trò chuyện. Khách trả lời được một câu thì khả năng đặt lịch cao hơn hẳn so với khi chỉ nhận một con số.

- ☐ Trả lời trong 5 phút đầu vào giờ làm việc. Ngoài giờ, bật tin nhắn tự động hẹn giờ trả lời.
- ☐ Xưng hô: 'Dạ, em chào anh/chị' - gọi tên khách nếu Fanpage hiện tên.
- ☐ Mỗi tin nhắn chỉ hỏi MỘT câu. Hỏi hai ba câu một lúc, khách ngại trả lời.
- ☐ Khách hỏi giá lần thứ hai: báo giá ngay, không vòng vo thêm.
- ☐ Không hứa 'khỏi hẳn', 'hết đau luôn'. Dùng 'giảm khó chịu', 'nhẹ người hơn', 'tùy cơ địa'.
- ☐ Mọi kịch bản đều kết thúc bằng câu hỏi chọn lịch (A hay B), không hỏi 'chị có muốn đặt không?'.

2 KỊCH BẢN 1 - KHÁCH CHỈ NHẮN 'GIÁ?' HOẶC 'BAO NHIÊU TIỀN'

Bước	Tin nhắn mẫu
1. Cảm ơn + hỏi 1 câu	Dạ em cảm ơn chị đã nhắn spa ạ. Để em báo đúng gói cho chị, chị đang muốn thư giãn cho dễ ngủ hay đang mỏi vai gáy, đau lưng ạ?
2. Khách trả lời → báo giá kèm giá trị	Dạ với vai gáy, bên em có buổi dưỡng sinh 90 phút: 10 phút thăm khám hỏi tình trạng, 60 phút xoa bóp bấm huyệt vai gáy lưng, 20 phút ngâm chân thảo dược và trà. Giá buổi lẻ là [giá] ạ.
3. Chốt bằng lựa chọn	Tuần này chị tiện sáng thứ bảy hay chiều chủ nhật để em giữ giường và kỹ thuật viên cho chị ạ?

3 KỊCH BẢN 2 - KHÁCH HỎI GIÁ MỘT DỊCH VỤ CỤ THỂ

Ví dụ khách nhắn: 'Gội đầu dưỡng sinh giá sao em?'

- ☐ Dạ gội đầu dưỡng sinh bên em là [giá], làm trong khoảng 60 phút, gồm: massage đầu vai gáy, gội thảo dược, xông mặt và lau khô ạ.
- ☐ Chị hay bị căng đầu, khó ngủ hay chỉ muốn thư giãn cuối tuần ạ? Em hỏi để dặn kỹ thuật viên tập trung đúng chỗ cho chị.
- ☐ (Khách trả lời) Dạ vậy em ghi chú cho kỹ thuật viên ạ. Chị muốn đến lúc 10 giờ sáng hay 3 giờ chiều ạ?

4 KỊCH BẢN 3 - KHÁCH CHÊ ĐẮT, SO VỚI CHỖ KHÁC

Ví dụ khách nhắn: 'Sao chỗ kia có 150 nghìn thôi?'. Không chê chỗ khác, không giảm giá ngay. Nói rõ khác nhau ở đâu.

- ☐ Dạ em hiểu chị ạ, mỗi nơi một cách làm. Bên em khác ở ba điểm: có 10 phút thăm khám trước khi làm, thời gian làm trọn 90 phút, và kỹ thuật viên ghi hồ sơ để buổi sau làm tiếp đúng chỗ.
- ☐ Nếu chị muốn thử trước, bên em có buổi trải nghiệm 60 phút giá [giá]. Chị làm thử một buổi rồi mình quyết định sau ạ.
- ☐ Chị tiện thứ mấy trong tuần này ạ?

5 KỊCH BẢN 4 - KHÁCH HỎI GIÁ LIỆU TRÌNH, CÓ KỂ BỆNH

Ví dụ khách nhắn: 'Chị bị thoát vị đĩa đệm, làm liệu trình bao nhiêu?'. Đây là tình huống dễ nói quá nhất - làm đúng thì khách tin hơn.

- ☐ Dạ chị đã đi khám và có chẩn đoán của bác sĩ chưa ạ? Nếu chưa, chị nên khám chuyên khoa trước để biết mức độ, bên em không thay thế việc điều trị.
- ☐ Nếu chị đã khám rồi, bên em hỗ trợ giảm khó chịu vùng lưng bằng xoa bóp bấm huyệt nhẹ, tùy cơ địa mỗi người cảm nhận khác nhau.
- ☐ Liệu trình tham khảo: 10 buổi, mỗi tuần 2 buổi, giá [giá]. Buổi đầu kỹ thuật viên sẽ thăm khám và điều chỉnh lực phù hợp.
- ☐ Chị mang theo kết quả khám khi đến nhé. Chị tiện đến thứ ba hay thứ năm ạ?

KỊCH BẢN 5 - KHÁCH SEEN KHÔNG TRẢ LỜI (TIN NHẮN NHẮC LẠI)

- ☐ Tối đa 3 tin nhắn. Khách trả lời 'chưa cần' thì cảm ơn và dừng.
- ☐ Ghi khách vào danh sách 'đã hỏi giá' để lần có chương trình phù hợp thì nhắn lại.

Thời điểm	Tin nhắn mẫu	Ghi chú
Sau 24 giờ	Dạ chị ơi, em gửi chị thêm hình phòng trị liệu bên em để chị tham khảo ạ. Chị cần em giữ lịch cuối tuần này không ạ?	Gửi kèm 1 ảnh phòng sạch, không hờ hang
Sau 3 ngày	Dạ tuần này bên em còn 2 khung giờ trống sáng thứ bảy, em nhắn để chị chủ động sắp xếp ạ.	Thông tin thật, không tạo khan hiếm giả
Sau 7 ngày	Em chúc chị tuần mới nhẹ người ạ. Khi nào vai gáy mỏi, chị nhắn em giữ lịch nhé.	Tin cuối, sau đó dừng nhắn

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.