

QUÀ TẶNG TỪ KÊNH XÂY MARKETING X PHƯƠNG BUILDER

# 3 TIN NHẮN KÍCH HOẠT KHÁCH CŨ + LỊCH GỬI

Hỏi thăm - cho trước - mời mời. Dùng được ngay với danh sách Zalo của spa

Từ khoá: KHÁCH CŨ

## 1. LỌC DANH SÁCH TRƯỚC KHI GỬI (30 PHÚT)

Mở sổ khách hoặc phần mềm, lọc những khách đã từng đến nhưng hơn 60 ngày chưa quay lại. Ghi thêm 2 cột: chỗ khó chịu chính của khách (vai gáy, lưng, mắt ngủ...) và tên kỹ thuật viên từng làm. Không có 2 thông tin này thì tin nhắn sẽ chung chung.

| Nhóm                                 | Dấu hiệu                                      | Cách xử lý                                                            |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| A - Khách tốt ngủ quên               | Từng làm từ 3 buổi trở lên, không có phàn nàn | Gửi đủ 3 tin theo lịch, ưu tiên gửi trước                             |
| B - Khách thử 1-2 buổi               | Đến vì ưu đãi, chưa mua liệu trình            | Gửi tin 1 và tin 2, tin 3 mời buổi thăm khám lại                      |
| C - Khách từng phàn nàn              | Có ghi chú không hài lòng                     | Chủ spa hoặc lương y tự nhắn, xin lỗi và hỏi lại trước, KHÔNG gửi mời |
| D - Khách đã nói không muốn nhận tin | Từng trả lời "đừng nhắn nữa"                  | Không gửi. Xoá khỏi danh sách nhắn                                    |

## 2. TIN 1 - HỎI THĂM, KHÔNG BÁN (NGÀY 1)

Mục tiêu: khách trả lời. Không link, không giá, không ưu đãi. Gửi bằng tài khoản Zalo có tên người thật (ví dụ "Lan - Spa X"), không gửi bằng tài khoản tự động.

- ☐ Mẫu vai gáy: "Chị Hương ơi, em Lan bên spa [tên] đây ạ. Lâu rồi không gặp chị, dạo này vai gáy chị còn hay mỏi vào buổi chiều không ạ? Em hỏi thăm thôi chị nhé 🌿"
- ☐ Mẫu mắt ngủ: "Chị Mai ơi, em Lan bên spa [tên]. Hôm trước chị kể hay khó ngủ, dạo này chị ngủ có dễ hơn chưa ạ?"
- ☐ Mẫu đau lưng: "Anh Tuấn ơi, em Lan bên spa [tên]. Công trình dạo này bận không anh? Lưng anh còn hay ê khi lái xe đường dài không ạ?"
- ☐ Khách trả lời: hỏi thêm 1 câu, lắng nghe, ghi vào hồ sơ. CHƯA mời ở tin này.

### 3. TIN 2 - TẶNG MỘT MẸO NHỎ (NGÀY 8)

Mục tiêu: khách thấy spa vẫn nhớ và muốn giúp. Gửi kèm ảnh hoặc video ngắn 30 giây do kỹ thuật viên của spa làm mẫu (mặc đồ đồng phục, quay kín đáo).

- ☐ Mẫu: "Chị Hương ơi, em gửi chị bài giãn cổ 3 phút làm ngay tại bàn làm việc nhé. Chiều nào mỏi thì chị làm 1 lần: (1) ngồi thẳng, nghiêng đầu sang phải giữ 15 giây, đổi bên; (2) cúi cằm về ngực giữ 15 giây; (3) xoay vai ra sau 10 vòng thật chậm. Làm nhẹ nhàng, thấy đau thì dừng chị nhé."
- ☐ Biến thể mất ngủ: "3 việc trước khi ngủ 30 phút: ngâm chân nước ấm 10 phút, tắt điện thoại, thở chậm 4 giây hít - 6 giây thở ra trong 3 phút."
- ☐ Không kèm lời mời, không kèm giá.

### 4. TIN 3 - MỜI CÓ LÝ DO VÀ CÓ HẠN (NGÀY 15)

- ☐ Mẫu giữ lịch: "Chị Hương ơi, tuần này bên em còn trống khung 17 giờ 30 thứ Ba và thứ Năm - đúng giờ chị hay ghé. Chị muốn em giữ một chỗ cho chị không ạ? Em giữ đến hết Chủ nhật này."
- ☐ Mẫu thăm khám lại: "Anh Tuấn ơi, lương y bên em có buổi xem lại miễn phí 15 phút cho khách cũ trong tháng này, để xem lưng anh hiện tại thế nào rồi mới tư vấn. Anh rảnh sáng thứ Bảy không ạ?"
- ☐ Mẫu người quen làm: "Chị Mai ơi, bạn Hoa - kỹ thuật viên chị hay làm - tuần sau có lịch trống chiều thứ Tư. Chị muốn đặt với Hoa không ạ?"
- ☐ Luôn có: 1 lý do cụ thể + 1 lựa chọn giờ + 1 hạn rõ ràng. Nếu có ưu đãi, chỉ nói ở tin này và ghi rõ điều kiện.

## 5. LỊCH GỬ VÀ PHÂN CÔNG

Mỗi ngày chỉ gửi khoảng 20-30 tin, gửi thủ công, sửa tên và chỗ đau cho từng người. Gửi hàng loạt cùng một nội dung dễ bị báo cáo và khách biết ngay là tin tự động.

| Ngày            | Tin                | Giờ gửi gợi ý          | AI gửi                                       | Ghi vào hồ sơ                                 |
|-----------------|--------------------|------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Ngày 1 (thứ Ba) | Tin 1 - hỏi thăm   | 11 giờ 30 hoặc 20 giờ  | Kỹ thuật viên từng làm cho khách hoặc lễ tân | Khách có trả lời không, trả lời gì            |
| Ngày 8          | Tin 2 - mẹo nhỏ    | 20 giờ - 21 giờ        | Cùng người gửi tin 1                         | Khách có xem, có thả cảm xúc không            |
| Ngày 15         | Tin 3 - mời có hạn | 11 giờ 30              | Lễ tân (để chốt lịch)                        | Đặt lịch / hẹn lần sau / không phản hồi       |
| Ngày 45         | Tin nhắc nhẹ       | Theo giờ khách hay đến | Lễ tân                                       | Chỉ gửi cho khách nhóm A chưa phản hồi        |
| Sau đó          | Dừng               | -                      | -                                            | Không gửi thêm, chuyển sang nhóm chăm dài hạn |

## 6. KHÁCH TRẢ LỜI THẾ NÀO - TRẢ LỜI LẠI THẾ NÀO

| Khách nói                   | Trả lời mẫu                                                                                                 |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| "Dạo này chị bận quá em ạ"  | "Dạ em hiểu ạ. Khi nào chị rảnh nhắn em, em giữ khung giờ tối cho chị nhé."                                 |
| "Vẫn mời em ạ"              | "Chị mời nhiều vào lúc nào ạ? Để em hỏi lương y bên em xem có cách nào nhẹ nhàng cho chị."                  |
| "Lần trước làm chị hơi đau" | "Em xin lỗi chị ạ. Chị kể em nghe cụ thể được không, để em báo quản lý và điều chỉnh lực tay cho chị."      |
| "Đừng nhắn nữa"             | "Dạ em xin lỗi đã làm phiền chị, em sẽ không nhắn nữa ạ. Chúc chị nhiều sức khỏe." - rồi xoá khỏi danh sách |

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.