

QUÀ TẶNG TỪ KÊNH XÂY MARKETING X PHƯƠNG BUILDER

BẢNG THEO DÕI 5 CHỈ SỐ HÀNG TUẦN CHO SPA DƯỠNG SINH

20 phút mỗi sáng thứ Hai - biết ngay khâu nào đang tụt

Từ khoá: CHỈ SỐ

1. NĂM CHỈ SỐ: CÔNG THỨC VÀ LẤY SỐ Ở ĐÂU

Ví dụ giờ giường: 4 giường x 12 giờ x 7 ngày = 336 giờ mở cửa. Có khách 210 giờ thì giờ trống là 126 giờ (khoảng 37%). Số liệu chỉ để minh hoạ cách tính.

Chỉ số	Công thức	Lấy số từ đâu	Cho biết khâu nào
1. Số khách mới	Đếm khách đến lần đầu trong tuần	Sổ lễ tân, phần mềm, cột "lần đầu"	Marketing: quảng cáo, nội dung, Google Maps, giới thiệu
2. Tỷ lệ khách mới mua liệu trình	Số khách mới mua gói ÷ số khách mới x 100%	Hoá đơn tuần	Tư vấn buổi đầu, thăm khám, cách đưa lộ trình
3. Tỷ lệ quay lại trong 30 ngày	Khách có buổi thứ 2 trong 30 ngày ÷ khách buổi đầu của tháng trước x 100%	Lịch hẹn, hồ sơ khách	Trải nghiệm trong buổi, chăm sóc sau buổi
4. Số buổi bị huỷ hoặc bỏ lịch	Đếm lịch huỷ + lịch khách không đến	Sổ lịch hẹn	Nhắc lịch, cam kết khi đặt, chất lượng buổi trước
5. Số giờ giường trống	Tổng giờ giường mở cửa - tổng giờ có khách	Lịch giường theo giờ	Lắp khung giờ vắng, sắp xếp ca kỹ thuật viên

2. BẢNG THEO DÕI 4 TUẦN (SỐ LIỆU VÍ DỤ)

Kẻ bảng này trên giấy A4 hoặc Google Sheets. Cột “Ghi chú tuần” rất quan trọng: ghi việc gì đã thay đổi để hiểu vì sao số lên xuống.

Chỉ số	Tuần 1	Tuần 2	Tuần 3	Tuần 4	Mục tiêu tự đặt
Số khách mới	12	15	9	14	[...]
% khách mới mua liệu trình	25%	33%	22%	36%	[...]
% quay lại trong 30 ngày	48%	50%	41%	52%	[...]
Số buổi hủy, bỏ lịch	6	4	9	3	[...]
Giờ giường trống	130	118	150	105	[...]
Ghi chú tuần	Chạy bài mới		Nghỉ lễ, 2 KTV nghỉ	Bắt đầu nhắc lịch Zalo	

3. SỐ NÀO TỤT - SỬA Ở ĐÂU

Dấu hiệu	Nguyên nhân hay gặp	Việc làm ngay tuần này
Khách mới giảm 2 tuần liên	Nội dung, quảng cáo không trúng nỗi đau; ít đánh giá Google	Xem lại chân dung khách, đăng 2 bài kiến thức, xin 5 đánh giá từ khách cũ
Khách mới đến nhưng ít mua liệu trình	Bỏ qua thăm khám, không đưa lộ trình rõ	Bắt buộc 10 phút thăm khám + phiếu lộ trình cho mọi khách mới
Tỷ lệ quay lại thấp	Buổi đầu chưa tốt, không chăm sóc sau buổi	Nhắn hỏi thăm sau 24 giờ và 72 giờ, xin góp ý buổi đầu
Hủy, bỏ lịch tăng	Không nhắc lịch, đặt lịch quá xa	Nhắc lịch Zalo trước 1 ngày và trước 2 giờ, đặt buổi sau ngay tại quầy
Giờ trống nhiều vào buổi sáng	Khách văn phòng chỉ rảnh trưa và tối	Thiết kế gói khung giờ vắng cho người về hưu, mẹ bím

4. QUY TRÌNH 20 PHÚT SÁNG THỨ HAI

- ☐ Phút 0-10: lễ tân điền 5 con số tuần trước vào bảng (chuẩn bị sẵn từ tối Chủ nhật).
- ☐ Phút 10-15: chủ spa khoanh ĐỎ con số tụt so với tuần trước, chỉ chọn 1 số để sửa.
- ☐ Phút 15-20: họp nhanh với quản lý, chốt 1 việc cụ thể, người làm, hạn xong.
- ☐ Không họp để trách ai. Con số là để tìm khâu cần sửa, không phải tìm người có lỗi.
- ☐ Cuối tháng: xem 4 tuần liền, so với tháng trước, rồi mới quyết định lớn (tăng quảng cáo, tuyển thêm người, đổi giá).

5. LƯU Ý KHI ĐẶT MỤC TIÊU

- ☐ Không có con số “chuẩn ngành” nào đúng cho mọi spa. Đo 4 tuần đầu để biết mức hiện tại của spa mình, rồi đặt mục tiêu tăng từng chút.
- ☐ Ưu tiên chỉ số 2 và 3 trước chỉ số 1: giữ khách tốt rồi mới đổ thêm khách mới.
- ☐ Ghi số thật, kể cả số xấu. Số đẹp giả làm chủ spa ra quyết định sai.
- ☐ Mỗi tháng chỉ sửa tối đa 2 khâu, để biết việc nào thật sự có tác dụng.

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.