

QUÀ TẶNG TỪ KÊNH XÂY MARKETING X PHƯƠNG BUILDER

CHECKLIST CHĂM SÓC KHÁCH 24H - 72H SAU BUỔI TRỊ LIỆU

3 lần chạm: trước khi về - sau 24 giờ - sau 72 giờ. Kèm tin nhắn mẫu và dấu hiệu cần khuyên đi khám

Từ khoá: SAU BUỔI

1. CHẠM 1 - TRƯỚC KHI KHÁCH VỀ (3 PHÚT TẠI QUẦY)

- ☐ Mời khách ngồi 3-5 phút, uống ly trà gừng hoặc nước ấm, không đứng dậy vội.
- ☐ Hỏi 1 câu: "Chị thấy vai nhẹ hơn chưa, có chỗ nào còn khó chịu không ạ?" - ghi vào hồ sơ.
- ☐ Dặn đúng 2-3 điều, đưa phiếu in sẵn: uống đủ nước ấm trong ngày; tránh tắm lạnh, ngồi điều hoà thổi thẳng vài giờ; đi ngủ sớm hơn thường lệ.
- ☐ Tặng 1 gói trà thảo mộc nhỏ hoặc túi ngâm chân mang về (chi phí thấp, khách nhớ lâu).
- ☐ Xin phép: "Ngày mai em nhắn Zalo hỏi thăm chị nhé?" - khách đồng ý mới nhắn.
- ☐ Đặt sẵn lịch buổi 2 ngay tại quầy nếu khách đang theo lộ trình.

2. CHẠM 2 - SAU 24 GIỜ: TIN NHẮN HỎI THĂM

Gửi khoảng 10-11 giờ sáng hôm sau, do kỹ thuật viên đã làm cho khách hoặc lễ tân gửi, xưng tên thật.

- ☐ Mẫu: "Chị Hương ơi, em Lan bên spa [tên] đây ạ. Hôm nay vai gáy chị thấy thế nào ạ? Một số chị có cảm giác hơi ê nhẹ ở vùng được bấm trong 1-2 ngày đầu. Nếu chị thấy khó chịu nhiều hoặc có gì bất thường, chị báo em ngay nhé."
- ☐ Mẫu cho khách mất ngủ: "Chị Mai ơi, tối qua chị ngủ thế nào ạ? Em hỏi để ghi vào hồ sơ, buổi sau lương y điều chỉnh cho hợp với chị."

Khách trả lời	Trả lời lại mẫu
"Thấy nhẹ người lắm em"	"Dạ em vui quá. Chị nhớ uống nước ấm và giữ ấm vai gáy nhé. Hẹn chị buổi sau ạ."
"Hơi ê ê chỗ vai"	"Dạ chị chườm ấm 10 phút và nghỉ ngơi nhé. Buổi sau em báo kỹ thuật viên giảm lực vùng này. Nếu ê nhiều hơn chị nhắn em ngay ạ."
"Đau nhiều, khó cử động"	Báo quản lý hoặc lương y gọi điện NGAY trong ngày. Khuyến khích khách đi khám chuyên khoa nếu cần. Không tự chẩn đoán qua tin nhắn.
Không trả lời	Không nhắn dồn. Chuyển sang chạm 3 đúng lịch.

3. CHẠM 3 - SAU 72 GIỜ: TẶNG BÀI TẬP, NHẮC LỊCH

- ☐ Mẫu: "Chị Hương ơi, em gửi chị bài giãn cổ vai 2 phút, chị làm lúc 3-4 giờ chiều ngày tại bàn nhé (video đính kèm). Buổi 2 của chị là [thứ, giờ], em giữ phòng quen cho chị ạ."
- ☐ Bài giãn cổ vai 2 phút: (1) ngồi thẳng, nghiêng đầu sang phải giữ 15 giây, đổi bên; (2) đan tay sau lưng, mở ngực, giữ 15 giây; (3) xoay vai ra sau chậm 10 vòng. Làm nhẹ, thấy đau thì dừng.
- ☐ Video bài tập: kỹ thuật viên của spa làm mẫu, mặc đồng phục, quay trên nền phòng sạch sẽ, dài dưới 60 giây.
- ☐ Nếu khách chưa đặt buổi 2: "Tuần này bên em còn trống [2 khung giờ], chị muốn em giữ khung nào ạ?"

4. CHẠM THÊM - NGÀY 7 (NẾU KHÁCH CHƯA QUAY LẠI)

- ☐ Không gửi khuyến mãi. Gửi 1 câu hỏi: "Sau buổi đầu, chị thấy điều gì bên em cần làm tốt hơn không ạ? Chị góp ý thật giúp em nhé."
- ☐ Khách góp ý: cảm ơn, ghi lại, báo quản lý trong ngày.
- ☐ Sau ngày 7 không nhắn thêm. Chuyển khách sang danh sách chăm sóc khách cũ.

5. DẤU HIỆU CẦN KHUYÊN KHÁCH ĐI KHÁM, KHÔNG TỰ XỬ LÝ

- ☐ Đau tăng dần sau 48 giờ thay vì giảm.
- ☐ Tê, yếu tay chân, chóng mặt, đau đầu dữ dội.
- ☐ Sưng, nóng, bầm tím lan rộng ở vùng được làm.
- ☐ Khách có bệnh nền (tim mạch, huyết áp, tiểu đường, đang mang thai) và thấy mệt khác thường.
- ☐ Trong các trường hợp này: spa hỏi thăm, ghi nhận, khuyên khách đi khám ở cơ sở y tế, tạm dừng lịch, báo chủ spa.

6. BẢNG THEO DÕI CHĂM SÓC SAU BUỔI

Khách	Ngày làm	Chạm 1 (dặn, tặng)	Chạm 2 (24h) - phản hồi	Chạm 3 (72h) - đã đặt buổi 2?	Ngày 7	Người phụ trách
Chị H. - vai gáy	Thứ Hai	Đã dặn, tặng trà	Nhẹ người, hơi ê	Đã đặt thứ Năm	-	Lan
Anh T. - lưng	Thứ Ba	Đã dặn	Không trả lời	Chưa đặt	Gửi hỏi góp ý	Minh

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.