

QUÀ TẶNG TỪ KÊNH XÂY MARKETING X PHƯƠNG BUILDER

MẪU CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH GIỚI THIỆU KHÁCH

Dành cho spa dưỡng sinh, spa đông y - chạy được ngay trong tuần này

Từ khoá: GIỚI THIỆU

1. KHUNG CHƯƠNG TRÌNH (ĐIỀN VÀO LÀ DỪNG)

Nguyên tắc: quà chính dành cho NGƯỜI ĐƯỢC GIỚI THIỆU. Người giới thiệu nhận lời cảm ơn và quà nhỏ SAU KHI bạn họ đã đến. Như vậy khách thấy mình đang tặng quà cho bạn, không phải đi bán hàng.

Hạng mục	Mẫu gợi ý (ví dụ)	Của spa anh chị
Tên chương trình	"Dẫn bạn đi dưỡng sinh" hoặc "Tặng bạn một buổi thư thái"	
Quà cho người được giới thiệu	Một buổi ngâm chân thảo dược 30 phút, hoặc thêm 15 phút bấm huyệt vai gáy khi làm buổi đầu	
Điều kiện nhận quà	Khách mới lần đầu, mang thẻ có tên người giới thiệu, dùng trong 30 ngày	
Quà cảm ơn người giới thiệu	Một hộp trà thảo mộc, hoặc một buổi gội đầu dưỡng sinh - tặng khi bạn đã đến	
Giới hạn	Mỗi khách tối đa 3 thẻ mỗi tháng, để giữ chất lượng phục vụ	
Người phụ trách	Lễ tân ghi sổ, quản lý kiểm tra cuối tuần	

2. THỜI ĐIỂM HỎI VÀ CÂU MỜI MẪU

- ☐ Lúc hỏi tốt nhất: khi khách tự khen ("hôm nay nhẹ người quá", "ngủ ngon hơn rồi"), hoặc buổi thứ 3-4 của liệu trình
- ☐ Không hỏi: buổi đầu tiên, lúc khách đang than phiền, lúc đang thu tiền
- ☐ Kỹ thuật viên: "Chị thấy nhẹ người là em mừng lắm. Chị có ai hay bị mỏi vai gáy như chị hỏi trước không? Spa đang có quà tặng một buổi ngâm chân cho bạn của khách, em gửi chị một thẻ nhé."
- ☐ Lễ tân lúc tiễn khách: "Tháng này chị được tặng ba thẻ cho người thân. Chị ghi tên mình vào đây, bạn chị cầm tới là được tặng buổi ngâm chân ạ."
- ☐ Nếu khách từ chối: "Dạ không sao chị, khi nào cần chị cứ nhắn em." - dừng ngay, không nói thêm

3. NỘI DUNG IN TRÊN THẺ GIỚI THIỆU (KHỔ DANH THIẾP)

Mặt	Nội dung
Mặt trước	Tên spa + logo. Dòng chữ lớn: "Tặng bạn một buổi ngâm chân thảo dược". Dòng nhỏ: "Từ người bạn:"
Mặt sau	Địa chỉ, số điện thoại, Zalo, giờ mở cửa. "Hạn dùng: 30 ngày kể từ ngày/....../...." "Vui lòng gọi đặt lịch trước."
Ghi chú	In 200 thẻ trước để thử. Đánh số thứ tự trên thẻ để theo dõi thẻ nào đã quay về.

4. TIN NHẮN ZALO MẪU

- ☐ Khi bạn được giới thiệu đặt lịch: "Chào chị Lan, em là Thảo bên spa. Chị Hoa giới thiệu chị qua, chị Hoa có gửi chị một buổi ngâm chân thảo dược. Chị muốn qua ngày nào để em giữ giờ đẹp ạ?"
- ☐ Sau khi bạn đã đến (gửi người giới thiệu): "Chị Hoa ơi, hôm nay chị Lan đã ghé spa rồi ạ. Cảm ơn chị đã tin và giới thiệu. Lần tới chị ghé, em có gửi chị một hộp trà thảo mộc nhé."
- ☐ Nhắc thẻ sắp hết hạn (gửi người được giới thiệu, 7 ngày trước hạn): "Chị Lan ơi, buổi ngâm chân chị Hoa tặng còn hạn đến thứ Bảy tuần sau. Chị có muốn em giữ giờ cho chị không ạ?"
- ☐ Tên người trong mẫu chỉ là ví dụ, thay bằng tên thật của khách

5. SỔ THEO DÕI HÀNG TUẦN

Cuối tuần quản lý xem 3 con số: số thẻ đã phát, số thẻ quay về, số người mua gói tiếp. Nếu thẻ phát nhiều mà ít quay về, xem lại quà có đủ hấp dẫn không, hoặc thời điểm hỏi có đúng không.

Số thẻ	Người giới thiệu	Người được giới thiệu	Ngày đến	Đã tặng quà cảm ơn	Mua gói tiếp?
001	Chị Hoa	Chị Lan	12/10	Có	Mua 10 buổi
002					
003					

6. NĂM LỖI LÀM HỎNG CHƯƠNG TRÌNH

- ☐ Hứa quà nhưng quên tặng người giới thiệu - mất lòng tin nhanh nhất
- ☐ Quà tặng là voucher giảm giá dịch vụ đắt - khách thấy như bị dụ mua
- ☐ Để kỹ thuật viên hỏi lần nào cũng như bài thuộc lòng
- ☐ Phục vụ khách được giới thiệu kém hơn khách thường
- ☐ Không ghi sổ, không biết khách nào đến từ đâu

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.