

QUÀ TẶNG TỪ KÊNH XÂY MARKETING X PHƯƠNG BUILDER

QUY TRÌNH 4 BƯỚC XỬ LÝ KHIẾU NẠI CHO SPA DƯỠNG SINH

Kèm mẫu câu trả lời tin nhắn, phiếu ghi nhận và những câu tuyệt đối không nói

Từ khoá: KHIẾU NẠI

1 NGUYÊN TẮC CHUNG

- ☐ Người trả lời đầu tiên là quản lý hoặc chủ spa, không để kỹ thuật viên đã làm tự trả lời
- ☐ Không cãi, không đổ cho cơ địa khách, không hứa bồi thường khi chưa kiểm tra
- ☐ Đặt sức khoẻ khách lên trước: có dấu hiệu bất thường (sưng nóng, bầm lan rộng, tê, choáng, đau tăng dần) thì khuyên đi khám chuyên khoa ngay
- ☐ Mọi trao đổi đều ghi lại: giờ khách báo, nội dung, người xử lý, kết quả

2 BƯỚC 1 - PHẢN HỒI TRONG 1 GIỜ (MẪU CÂU)

Tin nhắn đầu tiên: "Dạ em chào chị, em là Hằng, quản lý spa. Em rất tiếc khi chị thấy đau sau buổi hôm qua. Em muốn gọi chị ít phút để hỏi kỹ hơn, chị tiện nghe máy lúc nào ạ?" (tên chỉ là ví dụ)

Khi gọi, hỏi theo thứ tự và KHÔNG ngắt lời:

- ☐ Chị đau ở vùng nào? Chị chỉ giúp em vị trí được không ạ?
- ☐ Đau kiểu ê ẩm, nhói, hay nóng rát? Có bầm, sưng không?
- ☐ Bắt đầu từ lúc nào, đến giờ tăng lên hay giảm đi?
- ☐ Chị có đang dùng thuốc gì, hay có bệnh nền nào em chưa ghi không?
- ☐ Kết thúc: "Em cảm ơn chị đã báo ngay cho em. Em sẽ kiểm tra lại và gọi chị trước ... giờ hôm nay."

3 BƯỚC 2 - PHIẾU GHI NHẬN KHIẾU NẠI

Mục	Nội dung ghi
Ngày, giờ khách báo	
Kênh (gọi, Zalo, Facebook, trực tiếp)	
Dịch vụ, ngày làm, kỹ thuật viên thực hiện	
Mô tả của khách (ghi nguyên lời)	
Hồ sơ buổi đầu: có ghi bệnh nền, lưu ý lực không?	
Kỹ thuật viên tường thuật lại (lực, vùng, thời gian)	
Người xử lý, hướng xử lý	
Kết quả, ngày đóng hồ sơ	

4 BƯỚC 3 - MỜI QUAY LẠI KIỂM TRA, HOẶC KHUYÊN ĐI KHÁM

- ☐ Mời: "Chị sắp xếp ghé spa trong hôm nay hoặc mai được không ạ? Lương y bên em sẽ xem trực tiếp cho chị, buổi này không tính phí."
- ☐ Nếu có dấu hiệu bất thường: "Với biểu hiện chị kể, em nghĩ chị nên đi khám chuyên khoa hôm nay để yên tâm. Chị cần em hỗ trợ tìm nơi khám gần nhà không ạ?"
- ☐ Sau khi khách đi khám: gọi hỏi thăm kết quả trong 24 giờ
- ☐ Hướng hỗ trợ tùy trường hợp (ví dụ): tặng lại buổi làm với kỹ thuật viên cấp cao, hoặc hoàn phí buổi đó - do chủ spa quyết định, ghi rõ vào phiếu

5 BƯỚC 4 - SỬA QUY TRÌNH ĐỂ KHÔNG LẶP LẠI

Nguyên nhân tìm được	Cách sửa
Không hỏi kỹ bệnh nền buổi đầu	Bắt buộc dùng phiếu thăm khám trước buổi đầu
Kỹ thuật viên dùng lực quá tay	Hỏi khách về lực ở phút thứ 5 và phút thứ 20 mỗi buổi; đào tạo lại
Không dặn khách về cảm giác ê nhẹ sau buổi	Thêm câu dặn khi tiễn khách và tin nhắn chăm sóc sau 24 giờ
Khách báo nhưng không ai trả lời	Giao một người trực tin nhắn, cam kết phản hồi trong 1 giờ

6 NHỮNG CÂU TUYỆT ĐỐI KHÔNG NÓI

- ☐ "Tại cơ địa chị yếu." → thay bằng: "Em cần hỏi thêm để hiểu rõ tình trạng của chị."
- ☐ "Làm xong ai cũng đau vậy mà." → thay bằng: "Có trường hợp ê nhẹ, nhưng em cần kiểm tra để chắc chắn với chị."
- ☐ "Bên em làm cả nghìn khách chưa ai bị." → thay bằng: "Em ghi nhận và sẽ kiểm tra kỹ."
- ☐ "Chị đợi vài hôm là hết." → không hứa, không đoán; mời kiểm tra hoặc khuyên đi khám
- ☐ Không trả lời công khai dưới bình luận bằng lời lẽ tranh cãi; chỉ viết: "Spa đã nhắn riêng chị để hỗ trợ ngay ạ."

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.