15 mẫu trả lời tin nhắn khách cho salon, spa, phòng khám nhỏ

Quà miễn phí từ Huy Hoàng. Soạn ngày 12/11/2026.

Mỗi mẫu gồm: tình huống, câu khách hay nhắn, tin trả lời và lý do viết như vậy. Câu khách nhắn trong bộ này là **ví dụ minh hoạ**, không phải tin của khách thật. Chữ nằm trong < > là chỗ anh chị thay bằng thông tin thật của cơ sở.

Đừng chép nguyên văn. Đọc to một lượt, sửa cho giống cách nhân viên mình vẫn nói với khách.

Ba điều dùng chung cho cả 15 mẫu

1. Câu đầu trả lời đúng điều khách hỏi. Lời chào dài để sau, hoặc bỏ.
2. Mỗi tin chỉ hỏi lại khách một câu.
3. Không bịa ưu đãi, không nói "sắp hết chỗ" khi còn chỗ, không hứa kết quả.

Nhóm 1. Khách hỏi giá

1. Hỏi giá trống không

Mọi cơ sở

Khách nhắn: "Giá bao nhiêu vậy shop?" (dưới ảnh một kiểu tóc)

Trả lời:

> Dạ kiểu này bên em từ ‹giá thấp› đến ‹giá cao›, chênh nhau tuỳ độ dài và độ dày tóc. Tóc chị đang dài ngang vai hay dài hơn ạ? Em báo giá sát cho chị.

Vì sao: Đưa khoảng giá ngay để khách khỏi hỏi lại, rồi hỏi một câu để báo giá đúng. Câu "chị ghé tiệm em tư vấn" khi khách chỉ hỏi giá dễ làm khách nghĩ giá cao hoặc bị giấu.

2. Dịch vụ phải xem tình trạng mới báo giá được

Spa, phòng khám

Khách nhắn: "Trị mụn bên mình bao nhiêu tiền một liệu trình?"

Trả lời:

> Dạ chi phí tuỳ tình trạng da nên em chưa báo được một con số chung cho chị. Buổi đầu ‹chuyên viên / bác sĩ› xem da rồi báo chi phí trước khi làm, buổi xem da ‹không tính phí / phí ‹số tiền››. Chị muốn em giữ lịch xem da hôm nào ạ?

Vì sao: Nói rõ vì sao chưa báo giá và lúc nào khách biết giá, để khách không thấy bị vòng vo. Phòng khám: tin nhắn chỉ báo chi phí và lịch, không chẩn đoán qua tin nhắn.

3. Hỏi có ưu đãi không

Khách nhắn: "Đang có ưu đãi gì không em?"

Trả lời khi có ưu đãi:

> Dạ tháng này bên em có ‹ưu đãi›, áp dụng đến hết ‹ngày›. Chị đang định làm ‹dịch vụ› hay dịch vụ khác ạ?

Trả lời khi không có:

> Dạ hiện bên em chưa có chương trình nào chị ạ. ‹Dịch vụ› giá ‹số tiền›, đã gồm ‹gội, sấy, dưỡng...›. Khi có ưu đãi em nhắn báo chị được không ạ?

Vì sao: Không có thì nói không, kèm điều khách được nhận trong giá. Câu cuối xin phép trước khi nhắn sau. Tin mời chào chỉ được gửi cho người đã đồng ý nhận (Nghị định 91/2020), nên lời "được" của khách ở đây có giá trị thật. Ghi lại ai đã đồng ý.

4. Khách so với nơi rẻ hơn

Khách nhắn: "Bên kia làm có ‹giá› thôi, sao bên em cao vậy?"

Trả lời:

> Dạ mỗi nơi một giá thật chị ạ. Giá bên em đã gồm ‹loại thuốc, thời gian làm, bảo hành ‹số ngày›...›. Chị xem giúp em bên kia đã gồm những phần này chưa. Nếu chị cần gói gọn hơn thì bên em có ‹dịch vụ rẻ hơn›, giá ‹số tiền› ạ.

Vì sao: Không chê nơi khác, không giảm giá ngay. Nói giá gồm những gì, và nếu có thì đưa một lựa chọn nhỏ hơn. Giữ giá, đổi phần việc.

Nhóm 2. Lịch hẹn

5. Hỏi còn lịch không

Khách nhắn: "Chiều nay còn lịch không em?"

Trả lời:

> Dạ chiều nay bên em còn ‹15h› và ‹17h30›. Chị chọn giờ nào để em giữ chỗ ạ? Chị cho em xin tên gọi để ghi lịch.

Khi đã kín:

> Dạ chiều nay kín lịch rồi chị ạ. Sớm nhất bên em còn ‹9h sáng mai› hoặc ‹14h chiều mai›, chị thấy giờ nào tiện ạ?

Vì sao: Đưa giờ cụ thể để khách chọn ngay trong một tin. Câu "chị muốn khi nào ạ" thường kéo thêm hai, ba lượt nhắn qua lại.

6. Khách đổi hoặc huỷ lịch

Khách nhắn: "Mai chị bận rồi, huỷ giúp chị nha."

Trả lời:

> Dạ em huỷ lịch <10h mai> cho chị rồi ạ. Chị muốn em giữ một giờ khác trong tuần này, hay để khi nào rảnh chị nhắn em?

Vì sao: Báo đã huỷ trước để khách yên tâm. Hai lựa chọn, trong đó có "để sau", để khách không thấy bị níu kéo.

7. Nhắc lịch tối hôm trước

Gửi cho khách đã đặt lịch.

Tin nhắc:

> Dạ em nhắc chị lịch <uốn và dưỡng> lúc <14h> ngày mai <thứ, ngày> ạ. Địa chỉ: <địa chỉ>, xe máy gửi <chỗ gửi xe>. Nếu bận chị nhắn em đổi giờ nha.

Vì sao: Một tin đủ giờ, chỗ, cách gửi xe. Câu cuối cho khách cách báo bận dễ dàng, đỡ cảnh khách ngại báo rồi không đến.

8. Khách nhắn lúc cơ sở đã nghỉ

Khách nhắn lúc 23:40: "Cho hỏi gội đầu dưỡng sinh bao nhiêu?"

Tin trả lời tự động (cài sẵn cho ngoài giờ):

> Dạ bên em đã nghỉ, <8h> sáng mai em trả lời chị ngay. Chị cứ để lại câu hỏi nha.

Tin sáng hôm sau:

> Dạ em chào chị, tối qua bên em nghỉ nên giờ em mới trả lời. Gội dưỡng sinh bên em <giá>, làm khoảng <60 phút>. Hôm nay còn <10h> và <16h>, chị muốn ghé giờ nào ạ?

Vì sao: Nói thật giờ sẽ trả lời, rồi trả lời đúng giờ đó. Sáng ra nhận trễ một câu ngắn, trả lời luôn câu khách hỏi, không xin lỗi dài.

Nhóm 3. Khách lăn tăn hoặc im lặng

9. Hỏi có đau không, có an toàn không

Spa, phòng khám

Khách nhắn: "Làm có đau không em? Da chị nhạy cảm."

Trả lời:

> Dạ da nhạy cảm thì chị hỏi trước là đúng ạ. Bước <tên bước> có thể hơi <rát / châm chích> trong <vài phút>, bên em <làm thử một vùng nhỏ trước>. Hôm làm, <chuyên viên / bác sĩ> xem da chị trước, da chưa hợp thì bên em chưa làm. Chị từng bị kích ứng với sản phẩm nào chưa ạ?

Vì sao: Ghi nhận nỗi lo trước. Nói thật cảm giác thường gặp thay vì "không đau đâu chị", rồi hỏi tiền sử để làm an toàn. Câu hỏi chuyên môn sâu hơn để bác sĩ hoặc chuyên viên trả lời.

10. Hỏi giá xong rồi im

Chỉ gửi cho người đã nhắn hỏi trước, sau 1–2 ngày, trong 7h–22h. Gửi một lần duy nhất.

Tin nhắn lại:

> Dạ chị ơi, em nhắn lại một lần thôi ạ: có phải <dịch vụ> giờ chưa phải lúc với chị không? Nếu vậy em không làm phiền nữa, khi nào cần chị nhắn em là được.

Vì sao: Câu hỏi dễ trả lời "đúng rồi" hoặc "không" hơn câu "chị quyết chưa ạ", nên khách hay trả lời hơn. Khách vẫn im thì dừng hẳn, không nhắn thêm.

11. "Để chị suy nghĩ thêm"

Trả lời:

> Dạ chị cứ cân nhắc ạ. Chị đang phân vân ở giá, ở thời gian, hay chưa chắc dịch vụ có hợp với mình không? Chị nói em nghe, em gửi chị đúng thông tin chỗ đó.

Vì sao: Đồng ý với khách trước, rồi hỏi một câu có sẵn ba lựa chọn để khách dễ nói ra điều đang vướng. Không thúc, không "chốt luôn nha chị".

Nhóm 4. Khách cũ

12. Hỏi thăm khách lâu chưa quay lại

Chỉ gửi cho khách đã đồng ý nhận tin, trong 7h–22h. Khách không trả lời thì thôi.

Tin hỏi thăm:

> Dạ chị <tên gọi> ơi, lần trước chị làm <dịch vụ> ở bên em hồi <tháng>. Dạo này <tóc / da> chị giữ ổn không ạ? Nếu cần chỉnh lại thì chị nhắn em, em xem lịch cho chị.

Vì sao: Nhắc đúng việc khách đã làm cho thấy cơ sở nhớ khách. Hỏi về kết quả trước rồi mới mời, và mời bằng một câu nhẹ.

13. Khách cũ phàn nàn sau dịch vụ

Khách nhắn: "Tóc uốn hôm trước giờ duỗi gần hết rồi em."

Trả lời:

> Dạ nghe vậy chắc chị bực lắm, mới làm mà tóc đã duỗi. Chị chụp giúp em một ảnh tóc hiện tại và cho em biết chị đang gội bằng dầu gì nhé. Em báo <thợ chính / chủ tiệm> xem rồi hẹn chị giờ ghé để bên em kiểm tra lại.

Vì sao: Gọi tên điều khách đang thấy trước, không cãi. Chưa hứa làm lại miễn phí khi chưa xem, vì chính sách đó do chủ cơ sở quyết. Tin phàn nàn nên chuyển ngay cho chủ hoặc người phụ trách, không để nhân viên mới hay máy tự xử.

Nhóm 5. Bình luận và trung tâm đào tạo

14. Khách hỏi giá dưới bài đăng

Trả lời công khai dưới bình luận:

> Dạ kiểu này từ ‹giá thấp›, tuỳ độ dài tóc ạ. Em nhắn chị bảng giá chi tiết nha.

Tin nhắn riêng cho đúng người vừa hỏi:

> Dạ em gửi chị bảng giá kiểu ‹tên kiểu› chị hỏi dưới bài: ‹bảng giá›. Tóc chị đang dài cỡ nào ạ, em báo giá sát cho chị.

Vì sao: Câu trả lời công khai có ích cho cả người lướt qua, không chỉ ghi "ib ạ". Tin riêng chỉ gửi người vừa hỏi, không nhắn người chưa hỏi.

15. Hỏi học phí và lịch khai giảng

Trung tâm đào tạo

Khách nhắn: "Khoá ‹tên khoá› học phí bao nhiêu, khi nào khai giảng?"

Trả lời:

> Dạ khoá ‹tên khoá› học phí ‹số tiền›, gồm ‹số buổi› buổi, đã gồm ‹giáo trình / dụng cụ›. Lớp gần nhất khai giảng ‹ngày›, học ‹tối thứ Ba và thứ Năm›. Anh chị học để đi làm, tự mở tiệm hay làm thêm ạ? Em gợi ý lớp hợp với mục đích đó.

Vì sao: Trả đủ ba điều khách hỏi trong một tin, rồi hỏi mục đích học để tư vấn đúng lớp. Không hứa "học xong chắc chắn có việc".

Dùng bộ mẫu này trong 30 phút

1. Chọn 5 mẫu gần với tin khách của cơ sở mình nhất.
2. Điền chỗ ‹ ›, đọc to, sửa cho giống giọng nhân viên.
3. Lưu vào phần câu trả lời đã lưu trong hộp thư Meta Business Suite, và vào Tin nhắn nhanh của Zalo. Đặt phím tắt ngắn như `gia`, `lich`, `diachi`; khi chat trên Zalo gõ `/gia` là ra câu.
4. Sau một tuần, xem mẫu nào khách trả lời tiếp nhiều nhất thì giữ, mẫu nào khách im thì sửa.

Tên mục trong Facebook và Zalo có thể khác đôi chút tuỳ bản ứng dụng.

Muốn bộ câu này được trả lời cả lúc cơ sở đã nghỉ? Đó là việc Huy Hoàng đang làm: dựng trợ lý AI trả lời tin nhắn theo đúng bộ câu chủ cơ sở đã duyệt, câu nào chưa có trong bộ thì chuyển cho người. Nhắn Hoàng nếu anh chị muốn hỏi, không phải mua gì:

- Zalo: 0986 099 755
- Facebook: facebook.com/HuyHoangAdvisor