Quà miễn phí từ Huy Hoàng · cho salon, spa, phòng khám nhỏ, trung tâm đào tạo

Cơ sở của anh chị đang rơi khách ở khâu nào?

15 câu có/không, chia theo 6 khâu: tin nhắn, bình luận, đặt lịch, khách cũ, nội dung, quảng cáo. Làm trong khoảng 3 phút, ra ngay khâu đang để rơi khách nhiều nhất và một việc sửa miễn phí cho khâu đó.

Không ai thấy câu trả lời của anh chị. Trang này tính điểm ngay trên điện thoại hoặc máy tính đang mở, không gửi câu trả lời đi đâu, không cần để lại số.

1. Trả lời theo đúng **tháng vừa rồi**, không theo điều cơ sở định làm.
2. Không chắc thì chọn "Không". Bảng này để tìm chỗ hở, không phải để lấy điểm đẹp.

Bản in: đánh dấu vào ô Có hoặc Không. Mỗi ô "Có" được 1 điểm. Cộng điểm từng khâu, khâu có tỉ lệ "Có" thấp nhất là chỗ rơi khách nhiều nhất. Ý nghĩa và việc sửa của từng khâu ở trang sau.

Khâu 1 Tin nhắn

1. Khách nhắn sau giờ đóng cửa thì sáng hôm sau, trước 9 giờ, đã có người trả lời. ☐ Có ☐ Không
   Tính cả Messenger, Zalo, Instagram nếu có.
2. Những câu khách hỏi nhiều nhất (giá, địa chỉ, giờ mở cửa, có cần đặt trước không) đã có câu trả lời soạn sẵn, ai trực cũng dùng được. ☐ Có ☐ Không
3. Tuần vừa rồi không có tin nhắn nào bị bỏ quên quá một ngày. ☐ Có ☐ Không
   Mở hộp thư, xem mục chưa đọc hoặc chưa trả lời.

Khâu 2 Bình luận

4. Bình luận hỏi giá, hỏi lịch dưới bài đăng được trả lời ngay trong ngày. ☐ Có ☐ Không
5. Khi trả lời bình luận, cơ sở trả lời được ý chính và mời khách sang tin nhắn bằng một câu cụ thể, không chỉ ghi "ib ạ". ☐ Có ☐ Không

Khâu 3 Đặt lịch

6. Khách chốt được lịch chỉ sau 1–2 tin, vì cơ sở đưa sẵn vài khung giờ còn trống. ☐ Có ☐ Không
7. Trước giờ hẹn, khách được nhắc lịch bằng tin nhắn hoặc cuộc gọi. ☐ Có ☐ Không
8. Lịch hẹn nằm ở một chỗ chung (sổ ở quầy, lịch chung, phần mềm) mà ai trực cũng xem được. ☐ Có ☐ Không

Khâu 4 Khách cũ

9. Cơ sở có danh sách khách đã làm, kèm ngày làm gần nhất. ☐ Có ☐ Không

10. Khách lâu chưa quay lại (ví dụ hơn 2 tháng) được nhắn hỏi thăm, với những khách đã đồng ý nhận tin. ☐ Có ☐ Không

11. Sau buổi làm, khách được hỏi cảm nhận hoặc nhắc cách chăm sóc tại nhà. ☐ Có ☐ Không

Khâu 5 Nội dung

12. Trong tháng vừa rồi, trang có bài hoặc video mới ít nhất 2 lần mỗi tuần. ☐ Có ☐ Không

13. Bài đăng có ảnh hoặc video thật làm tại cơ sở (không chỉ ảnh lấy trên mạng), và ghi rõ cách đặt lịch. ☐ Có ☐ Không

Khâu 6 Quảng cáo

14. Cơ sở biết quảng cáo tháng trước mang về bao nhiêu khách đến làm thật, không chỉ bao nhiêu tin nhắn. ☐ Có ☐ Không ☐ Chưa chạy

Chưa chạy quảng cáo thì chọn "Chưa chạy".

15. Lúc quảng cáo đang chạy thì có người trực tin nhắn. ☐ Có ☐ Không ☐ Chưa chạy

Chưa chạy quảng cáo thì chọn "Chưa chạy".

Cộng điểm (mỗi ô "Có" = 1)

Khâu 1. Tin nhắn	____ / 3	Khâu 4. Khách cũ	____ / 3
Khâu 2. Bình luận	____ / 2	Khâu 5. Nội dung	____ / 2
Khâu 3. Đặt lịch	____ / 3	Khâu 6. Quảng cáo	____ / 2 (bỏ qua nếu chưa chạy)

Khâu có tỉ lệ "Có" thấp nhất: _____. Làm việc sửa của khâu này trước (trang sau), xong rồi mới sang khâu khác.

Ý nghĩa và việc sửa miễn phí của từng khâu

Khâu 1. Tin nhắn (3 câu)

Khách hỏi giá qua tin nhắn có thể đang hỏi cả nơi khác cùng lúc. Trả lời chậm vài tiếng là đủ để họ đặt chỗ khác, và cơ sở không hề biết mình vừa mất một người.

Việc sửa miễn phí: Soạn bộ 10 câu trả lời sẵn (khoảng 30 phút)

1. Mở 20 tin nhắn gần nhất, chép ra 10 câu khách hỏi nhiều nhất.
2. Viết câu trả lời cho từng câu. Giá thì ghi khoảng giá và điều làm giá thay đổi (độ dài tóc, tình trạng da...).
3. Lưu vào phần câu trả lời đã lưu trong hộp thư Meta Business Suite, và vào Tin nhắn nhanh của Zalo (trong khung chat gõ dấu / để gọi ra).
4. Bật tin trả lời khi vắng mặt ngoài giờ, ghi rõ mấy giờ sáng mai có người trả lời, rồi sáng ra trả lời đúng giờ đó.

Khâu 2. Bình luận (2 câu)

Người bình luận hỏi giá là người đang quan tâm, và người khác lướt qua cũng đọc được câu trả lời. Bình luận bỏ trống hoặc chỉ có "ib" làm cả hai nhóm thấy hỏi cũng như không.

Việc sửa miễn phí: 10 phút lướt bình luận mỗi tối

1. Đặt chuông nhắc 21 giờ mỗi tối. Mở 3 bài đăng gần nhất, xem hết bình luận mới.
2. Bình luận hỏi giá: trả lời công khai một câu có ích, ví dụ "Dạ kiểu này tuỳ độ dài tóc, em nhắn chị bảng giá cụ thể nha", rồi nhắn riêng cho đúng người đó.
3. Câu nào lặp lại nhiều lần thì thêm vào bộ câu trả lời sẵn của khâu tin nhắn.

Khâu 3. Đặt lịch (3 câu)

Mỗi lượt hỏi qua lại "anh chị muốn khi nào" là một lần khách có thể bỏ đi. Lịch không ai nhắc thì khách quên, và ghế trống đúng giờ đó.

Việc sửa miễn phí: Hai tin mẫu chốt lịch và nhắc lịch

1. Tin chốt lịch: "Chiều mai bên em còn 14h, 15h30 và 17h, anh chị chọn giờ nào ạ?" Đưa giờ cụ thể, không hỏi chung chung.
2. Tin nhắc lịch gửi tối hôm trước: giờ hẹn, địa chỉ, chỗ gửi xe, và câu "Nếu bận anh chị nhắn em đổi giờ nha".
3. Ghi mọi lịch vào đúng một chỗ, bỏ thói quen mỗi người nhớ một kiểu.

Khâu 4. Khách cũ (3 câu)

Khách đã làm một lần đã biết đường đến, biết tay thợ. Không có danh sách thì không biết ai đã lâu không quay lại, nên chỉ còn trông vào khách mới.

Việc sửa miễn phí: Bảng khách cũ 4 cột

1. Lập một bảng (Google Sheets hoặc một trang sổ) 4 cột: tên gọi, dịch vụ đã làm, ngày làm, đã đồng ý nhận tin chưa.
2. Điền 30 khách gần nhất từ sổ hoặc tin nhắn cũ.
3. Mỗi thứ Hai lọc ra những ai quá 60 ngày chưa quay lại và đã đồng ý nhận tin. Nhắn riêng từng người một tin hỏi thăm, không kèm lời ép mua.
4. Tin mời chào chỉ gửi người đã đồng ý, trong khung 7h–22h (Nghị định 91/2020). Ai xin dừng thì dừng hẳn.

Khâu 5. Nội dung (2 câu)

Khách mới thường lướt trang trước khi nhắn. Trang bỏ trống vài tuần, hoặc toàn ảnh mạng, làm họ không chắc cơ sở còn mở hay tay nghề ra sao.

Việc sửa miễn phí: Mỗi ngày một clip 15 giây

1. Mỗi ngày quay một clip khoảng 15 giây việc thật trong cơ sở: lúc làm, dụng cụ, kết quả trước và sau. Chỉ quay mặt khách khi khách đồng ý.
2. Cuối tuần chọn 2 clip rõ nhất để đăng.
3. Dòng cuối mỗi bài ghi cách đặt lịch: nhắn trang, số Zalo, giờ mở cửa.

Khâu 6. Quảng cáo (2 câu)

Quảng cáo đem về tin nhắn, nhưng tiền chỉ có khi khách đến làm. Không đếm khách đến thì không biết mình đang trả bao nhiêu cho một khách thật, và tin nhắn từ quảng cáo không ai trực là tiền bỏ đi.

Việc sửa miễn phí: Sổ đếm "biết cơ sở qua đâu"

1. Từ hôm nay, mỗi khách mới đến, hỏi một câu: "Anh chị biết bên em qua đâu ạ?"
2. Ghi một gạch vào sổ theo kênh: quảng cáo, bạn giới thiệu, Google, đi ngang qua, khác.
3. Sau 2 tuần, lấy tiền quảng cáo đã chi chia cho số khách đến từ quảng cáo. Đó là giá một khách thật, khác hẳn giá một tin nhắn.

Muốn Hoàng xem cùng khâu điểm thấp nhất?

Anh chị nhắn tên khâu đó (ví dụ "khâu tin nhắn 1/3"). Hoàng hỏi lại vài câu về cách cơ sở đang làm, rồi chỉ chỗ sửa trước. Nhắn chỉ để hỏi cũng được, không phải mua gì.

Zalo: 0986 099 755 · **Facebook:** facebook.com/HuyHoangAdvisor

---

Huy Hoàng soạn, cập nhật 12/11/2026. Câu hỏi và việc sửa là gợi ý từ kinh nghiệm vận hành, không phải số đo của riêng cơ sở anh chị. Tên nút, tên mục trong Facebook và Zalo có thể khác đôi chút tuỳ bản ứng dụng.