

Biến ghi âm thành *quy trình* cho nhân viên

Ghi âm 10 phút người làm giỏi nhất kể cách làm – AI viết thành SOP từng bước, rồi cài thành trợ lý để nhân viên mới tự hỏi.



Phương Builder · Founder & CEO DOVAPU Group

Tài liệu dùng thật trong Mộc Trầm Hương và Mộc Hoa Đà

Chủ doanh nghiệp nhỏ thường là "cuốn sổ tay sống": nhân viên gì cũng hỏi chủ. Quy trình viết sẵn giúp nhân viên mới học nhanh và chủ bớt bị gọi. Nhưng ít ai có thời gian ngồi viết – nên hãy **nói**, để AI viết.

1 Chọn việc cần viết quy trình

- ☐ Việc nhân viên mới hay làm sai hoặc hay hỏi lại.
- ☐ Việc ảnh hưởng trực tiếp đến khách: tư vấn, đón khách, đóng gói, xử lý khiếu nại.
- ☐ Việc chỉ một người làm giỏi – người đó nghĩ là cả bộ phận rồi.

2 Ghi âm 10 phút

Nhờ người làm giỏi nhất trả lời lần lượt các câu dưới đây, ghi âm bằng điện thoại (hoặc gõ ghi chú):

1. Việc này bắt đầu khi nào, kết thúc khi nào?
2. Anh/chị làm những bước nào, theo thứ tự?
3. Ở mỗi bước, anh/chị nói gì với khách / kiểm tra gì?
4. Người mới hay sai ở đâu nhất?
5. Khi gặp tình huống khó (khách khó tính, hết hàng...), anh/chị xử lý thế nào?
6. Làm thế nào để biết việc này đã làm tốt?

Chuyển ghi âm thành chữ: dùng tính năng ghi âm có chép lời trên điện thoại, Google Docs (nhập bằng giọng nói), hoặc tải file âm thanh lên ChatGPT/Gemini và yêu cầu chép lại.

3 Câu lệnh chuyển thành SOP

VIẾT SOP

Đây là lời kể của nhân viên giỏi nhất về việc "[tên việc]" tại [doanh nghiệp]: [dán bản chép lời].

Viết thành quy trình chuẩn (SOP) gồm:

1. Mục đích và khi nào áp dụng (2 dòng)
2. Các bước dạng checklist, mỗi bước 1 dòng, bắt đầu bằng động từ
3. Mẫu câu nói / tin nhắn dùng ở từng bước
4. 3 lỗi hay gặp và cách tránh
5. Tiêu chí "làm tốt" (đo được)

Viết ngắn gọn để nhân viên mới đọc 5 phút là làm theo được. Chỗ nào lời kể chưa rõ, ghi [CẦN HỎI LẠI] thay vì tự đoán.

4 Khung SOP mẫu

Mục	Nội dung
Tên quy trình	Ví dụ: Đón khách mới tại quầy
Người phụ trách	Lễ tân ca sáng / ca chiều
Các bước	☐ Chào khách trong 5 giây đầu ☐ Hỏi khách đã đặt lịch chưa ☐ ...
Mẫu câu	"Dạ em chào anh/chị, anh/chị đã đặt lịch trước chưa ạ?"
Lỗi hay gặp	Để khách chờ không giải thích · quên ghi số Zalo · ...
Làm tốt là khi	Khách chờ dưới 3 phút · 100% khách mới có số Zalo

5 Cài trợ lý cho nhân viên

Gom các SOP vào một nơi để nhân viên tự hỏi thay vì hỏi chủ:

NOTEBOOKLM (MIỄN PHÍ)

Tạo notebook → tải các file SOP lên → chia sẻ cho nhân viên. Nhân viên hỏi, AI trả lời dựa đúng trên SOP.

GPT / GEM / PROJECT

Tạo trợ lý riêng, tải SOP vào phần kiến thức, dặn: "Chỉ trả lời theo tài liệu; không có thì bảo hỏi quản lý".

Mỗi tháng, xem lại nhân viên đã hỏi gì mà trợ lý không trả lời được – đó là quy trình tiếp theo cần viết.

Muốn làm điều này cho doanh nghiệp của anh chị?

Đặt lịch trò chuyện 30 phút miễn phí với Phương Builder ·
phuongbuilder.com/dong-hanh-1-1

phuongbuilder.com