

Chăm khách 1 – 3 – 7 ngày và 10 lời từ chối

Mẫu tin nhắn sau mua, mời quay lại, và cách trả lời 10 lời từ chối hay gặp nhất – không ép khách, không giảm giá vội.



Phương Builder · Founder & CEO DOVAPU Group

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

Bán cho khách cũ dễ hơn tìm khách mới, nhưng phần lớn doanh nghiệp nhỏ quên khách ngay sau khi giao hàng. Ba tin nhắn đúng lúc giúp khách nhớ mình, để lại đánh giá và quay lại.

1 Lịch chăm khách sau mua

Khi nào	Mục đích	Mẫu tin nhắn
Ngày 1	Hỏi thăm, không bán	"Dạ em chào anh/chị [tên]. Hôm qua anh/chị đã dùng [sản phẩm/dịch vụ] bên em, em hỏi thăm anh/chị thấy thế nào ạ? Có gì chưa ổn anh/chị nhắn em hỗ trợ liền nha."
Ngày 3	Hướng dẫn dùng đúng	"Em gửi anh/chị mẹo nhỏ để [sản phẩm] dùng được bền/hiệu quả hơn: [1-2 mẹo]. Anh/chị cần em giải thích thêm phần nào không ạ?"
Ngày 7	Xin đánh giá, mời quay lại	"Nếu anh/chị hài lòng, anh/chị để lại giúp em vài dòng đánh giá ở [link] nha, bên em cảm ơn nhiều ạ. Lần tới ghé, anh/chị báo em để em [quà nhỏ/ưu tiên lịch] ạ."
Ngày 30	Nhắc mua lại / tái khám	"Dạ đã một tháng từ lần anh/chị [mua/ghé]. [Lý do quay lại hợp lý: hết sản phẩm / nên chăm sóc định kỳ]. Anh/chị cần em giữ lịch không ạ?"

LƯU Ý MESSENGER

Facebook chỉ cho trang nhắn tin tự do trong **24 giờ** kể từ tin nhắn cuối của khách. Hãy **xin số Zalo** ngay khi chốt đơn để chăm khách lâu dài.

2 Danh sách chăm khách (Google Sheets)

Tên	Zalo	Mua gì	Ngày mua	Đã nhắn N1	N3	N7	Ghi chú

CÂU LỆNH MỖI SÁNG

Đây là danh sách khách: [dán bảng]. Hôm nay là [ngày]. Liệt kê khách cần nhấn hôm nay (ngày 1, 3, 7, 30) và viết sẵn tin nhắn cho từng người theo mẫu trong hồ sơ, có cá nhân hoá theo sản phẩm họ đã mua.

3 10 lời từ chối hay gặp

Khách nói	Cách trả lời gợi ý
"Đắt quá"	Hỏi lại khách so với gì, rồi nói rõ khách nhận được gì trong giá đó. Đưa lựa chọn gói nhỏ hơn thay vì giảm giá.
"Để chị suy nghĩ thêm"	"Dạ vâng ạ. Anh/chị đang phân vân nhất ở điểm nào để em gửi thêm thông tin cho dễ quyết ạ?"
"Bên kia rẻ hơn"	Không chê đối thủ. Nói điểm khác biệt có thật (chất liệu, bảo hành, dịch vụ đi kèm).
"Để hỏi ý chồng/vợ"	Gửi tóm tắt 3 dòng + ảnh để khách chuyển tiếp. Hẹn thời gian nhắc lại.
"Chưa cần lúc này"	Hỏi khi nào khách cần, xin phép nhắc lại đúng lúc đó.
"Sợ không hợp / không hiệu quả"	Chia sẻ trường hợp khách tương tự, chính sách đổi trả hoặc buổi thử nếu có.
"Ship lâu không?"	Trả lời thời gian cụ thể theo khu vực, kèm cách theo dõi đơn.
"Có giảm thêm không?"	Tặng thêm giá trị (quà nhỏ, ưu tiên lịch) thay vì giảm tiền.
"Chị xem thôi"	Gửi 1 nội dung hữu ích, không bán. Xin phép gửi ưu đãi khi có.
Đã xem, không trả lời	Sau 1 ngày, nhắn 1 câu hỏi ngắn có lựa chọn A/B để khách dễ trả lời.

CÂU LỆNH

Khách nói: "[lời từ chối]". Sản phẩm: [tên, giá, ưu điểm thật]. Viết 3 cách trả lời 2-3 câu theo giọng trong hồ sơ, không ép, không giảm giá. Ghi chú nên dùng cách nào khi nào.

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