SỔ TAY THỰC HÀNH

CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TỪ A ĐẾN Z

Dành cho người mới vào nghề chăm sóc khách hàng, lễ tân, xử lý thư từ và khiếu nại, cũng như người đã đi làm muốn hệ thống lại tay nghề

Customer Service Handbook from A to Z – a bilingual guide

Bản đồ nghề · Giao tiếp · Quầy, điện thoại, email, chat

Khiếu nại · Đổi trả · Sai hóa đơn · Nhắc nợ · Bồi thường

Luật người tiêu dùng · Dữ liệu cá nhân · Thương mại điện tử

Song ngữ Việt – Anh · Vietnamese – English

Phiên bản 1.0 – Tháng 11 năm 2026

https://tailieuso.vin

MỤC LỤC

CONTENTS

Chương 1. Bản đồ nghề chăm sóc khách hàng – *Chapter 1. The Customer Service Job Map* 6

1.1. Ba vị trí tuyến đầu: nhân viên chăm sóc khách hàng, lễ tân, nhân viên thư tín khiếu nại – *1.1. Three front-line roles: service rep, receptionist, correspondence clerk* 6

1.2. Các kênh khách tìm đến bạn và việc phải làm ở mỗi kênh – *1.2. Contact channels and what each one asks of you* 10

1.3. Hành trình của khách: từ lúc hỏi giá đến sau khi mua – *1.3. The customer journey from first question to after-sales* 13

1.4. Phiếu yêu cầu và vòng đời của một vụ việc – *1.4. The ticket and the life of a case* ...16

1.5. Các chỉ số đo việc của bạn: thời gian phản hồi, giải quyết ngay lần đầu, điểm hài lòng – *1.5. Your numbers: response time, first contact resolution, satisfaction score* 19

1.6. Việc nào tự làm, việc nào chuyển cấp trên – *1.6. What you handle yourself and what you escalate* 22

1.7. Phối hợp với kho, kế toán, kỹ thuật và bán hàng – *1.7. Working with warehouse, accounting, tech support and sales* 25

1.8. Tuần đầu đi làm: tự học công ty khi không ai kèm – *1.8. Your first week: learning the company on your own* 29

1.9. Bài thực hành có hướng dẫn – *1.9. Guided practice exercises* 31

1.10. Câu hỏi tự luận và dàn ý trả lời – *1.10. Essay questions and answer outlines* 34

1.11. Câu hỏi trắc nghiệm – *1.11. Multiple-choice questions* 35

Chương 2. Giao tiếp với khách: lời nói, giọng và cách nghe – *Chapter 2. Talking with Customers: Words, Voice and Listening* 38

2.1. Lắng nghe chủ động và nhắc lại để chắc hiểu đúng – *2.1. Active listening and confirming what you heard* 38

2.2. Câu hỏi mở và câu hỏi đóng để tìm đúng vấn đề – *2.2. Open and closed questions to find the real problem* 41

2.3. Lời chào, cách xưng hô và câu kết thúc – *2.3. Greetings, forms of address and closing lines* 44

2.4. Nói lời từ chối mà khách vẫn chấp nhận – *2.4. Saying no while keeping the customer* 46

2.5. Thấu cảm bằng lời: công nhận cảm xúc trước khi giải thích – *2.5. Showing empathy before explaining* 50

2.6. Giọng nói, tốc độ và khoảng lặng khi gọi điện – *2.6. Voice, pace and pauses on the phone* 53

2.7. Viết ngắn và rõ cho tin nhắn, email – *2.7. Writing short, clear messages and emails* 56

2.8. Phục vụ khách cần hỗ trợ riêng: người cao tuổi, người khiếm thính, khách nước ngoài – *2.8. Serving customers with particular needs: older people, the hard of hearing, foreign visitors* 59

2.9. Bài thực hành có hướng dẫn – *2.9. Guided practice exercises* 62

2.10. Câu hỏi tự luận và dàn ý trả lời – *2.10. Essay questions and answer outlines* 65
2.11. Câu hỏi trắc nghiệm – *2.11. Multiple-choice questions* 66

Chương 3. Chuẩn bị trước ca làm: hiểu sản phẩm, công cụ và kịch bản – *Chapter 3. Before Your Shift: Products, Tools and Scripts* 68

3.1. Nắm sản phẩm, bảng giá và chính sách đổi trả của công ty – *3.1. Knowing products, prices and the return policy* 68
3.2. Phần mềm quản lý quan hệ khách hàng: tra cứu và ghi chép – *3.2. Customer relationship management software: looking up and logging* 71
3.3. Kịch bản trả lời và kho câu hỏi thường gặp – *3.3. Response scripts and the knowledge base* 75
3.4. Bộ thư mẫu và tin nhắn mẫu dùng lại – *3.4. A reusable library of letter and message templates* 77
3.5. Lịch hẹn và sổ lời nhắn – *3.5. The appointment calendar and message log* 81
3.6. Hệ thống điện thoại: nghe, giữ máy, chuyển máy – *3.6. The phone system: answering, holding and transferring* 85
3.7. Danh bạ nội bộ và sơ đồ phòng ban – *3.7. The internal directory and department map* 88
3.8. Danh sách kiểm tra đầu ca – *3.8. Start-of-shift checklist* 91
3.9. Bài thực hành có hướng dẫn – *3.9. Guided practice exercises* 95
3.10. Câu hỏi tự luận và dàn ý trả lời – *3.10. Essay questions and answer outlines* 97
3.11. Câu hỏi trắc nghiệm – *3.11. Multiple-choice questions* 99

Chương 4. Việc hằng ngày tại quầy và qua điện thoại – *Chapter 4. Daily Work at the Front Desk and on the Phone* 101

4.1. Đón khách tại quầy, hỏi mục đích và dẫn đường – *4.1. Greeting visitors, finding out why they came and directing them* 101
4.2. Nghe máy, sàng lọc và chuyển cuộc gọi – *4.2. Answering, screening and forwarding calls* 104
4.3. Ghi lời nhắn đủ thông tin cho người vắng mặt – *4.3. Taking complete messages for absent colleagues* 107
4.4. Đặt, dời và hủy lịch hẹn – *4.4. Booking, moving and cancelling appointments* 110
4.5. Nhận đơn hàng và hủy dịch vụ qua điện thoại – *4.5. Taking orders and cancelling accounts by phone* 113
4.6. Tính phí dịch vụ, thu tiền và ghi biên lai – *4.6. Working out charges, taking payment and recording receipts* 116
4.7. Gửi tài liệu cho khách qua email, bưu điện – *4.7. Sending documents to customers by email or mail* 119
4.8. Ghi nhận mỗi lần tiếp xúc vào hồ sơ khách hàng – *4.8. Logging every contact in the customer record* 123
4.9. Bài thực hành có hướng dẫn – *4.9. Guided practice exercises* 126
4.10. Câu hỏi tự luận và dàn ý trả lời – *4.10. Essay questions and answer outlines* 128
4.11. Câu hỏi trắc nghiệm – *4.11. Multiple-choice questions* 129

Chương 5. Trả lời khách bằng chữ: email, chat, mạng xã hội và thư từ – *Chapter 5. Written Service: Email, Chat, Social Media and Letters* 132

5.1. Đọc thư đến, xác định khách cần gì và hướng xử lý – *5.1. Reading incoming mail and deciding how to handle it* 132
5.2. Gom hồ sơ liên quan và kiểm tra đủ, đúng trước khi trả lời – *5.2. Gathering related records and checking them before replying* 135
5.3. Viết thư trả lời yêu cầu thông tin và báo giá – *5.3. Replying to information requests and price quotes* 138
5.4. Chat trực tuyến: phục vụ nhiều khách cùng lúc – *5.4. Live chat: serving several customers at once* 140
5.5. Trả lời bình luận và đánh giá công khai trên mạng xã hội – *5.5. Responding to public comments and reviews on social media* 143
5.6. Chăm sóc khách trên sàn thương mại điện tử và trong buổi livestream bán hàng – *5.6. Supporting customers on e-commerce platforms and during live-stream selling* 146
5.7. Báo kết quả xử lý và khoản điều chỉnh cho khách – *5.7. Telling customers the outcome and any adjustment* 149
5.8. Lưu trữ thư từ và giữ hồ sơ trao đổi – *5.8. Filing correspondence and keeping case records* 152
5.9. Bài thực hành có hướng dẫn – *5.9. Guided practice exercises* 156
5.10. Câu hỏi tự luận và dàn ý trả lời – *5.10. Essay questions and answer outlines* 158
5.11. Câu hỏi trắc nghiệm – *5.11. Multiple-choice questions* 159

Chương 6. Nghiệp vụ khó, làm từng bước – *Chapter 6. Difficult Cases, Step by Step* 161
6.1. Xử lý một khiếu nại từ lúc nhận đến lúc đóng – *6.1. Handling a complaint from intake to close* 161
6.2. Làm dịu khách đang giận – *6.2. Calming an angry customer* 164
6.3. Đổi hàng, trả hàng và hoàn tiền – *6.3. Exchanges, returns and refunds* 167
6.4. Hóa đơn tính sai: kiểm tra, điều chỉnh, xin lỗi – *6.4. Billing errors: checking, correcting and apologizing* 170
6.5. Nhắc khoản nợ quá hạn mà vẫn giữ được khách – *6.5. Chasing overdue accounts without losing the customer* 172
6.6. Hàng hư hỏng, thất lạc và yêu cầu bồi thường – *6.6. Damaged or lost goods and compensation claims* 175
6.7. Tranh chấp thanh toán và yêu cầu hoàn tiền qua ngân hàng – *6.7. Payment disputes and chargebacks* 178
6.8. Khách đòi hủy dịch vụ: tìm lý do, đề xuất, chốt – *6.8. Cancellation requests: finding the reason, offering options, closing* 181
6.9. Bài thực hành có hướng dẫn – *6.9. Guided practice exercises* 184
6.10. Câu hỏi tự luận và dàn ý trả lời – *6.10. Essay questions and answer outlines* 186
6.11. Câu hỏi trắc nghiệm – *6.11. Multiple-choice questions* 188

Chương 7. Quy định pháp luật người làm chăm sóc khách hàng cần nắm – *Chapter 7. The Laws a Customer Service Agent Needs to Know* 190
7.1. Quyền người tiêu dùng và nghĩa vụ của doanh nghiệp theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (văn bản hợp nhất 47/VBHN-VPQH) – *7.1. Consumer rights and business duties under the Consumer Protection Law (consolidated text 47/VBHN-VPQH)* 190

7.2. Nghị định 55/2024/NĐ-CP: những điểm chi tiết người làm chăm sóc khách hàng gặp – *7.2. Decree 55/2024/ND-CP: the details agents run into* 193
7.3. Dữ liệu cá nhân của khách theo Luật 91/2025/QH15 và Nghị định 356/2025/NĐ-CP – *7.3. Customer personal data under Law 91/2025/QH15 and Decree 356/2025/ND-CP* 197
7.4. Giữ an toàn dữ liệu khách trong việc hằng ngày – *7.4. Keeping customer data safe in everyday work* 200
7.5. Luật Thương mại điện tử 122/2025/QH15 và Nghị định 248/2026/NĐ-CP: việc người bán trực tuyến phải làm với khách – *7.5. E-commerce Law 122/2025/QH15 and Decree 248/2026/ND-CP: what online sellers owe customers* 204
7.6. Hợp đồng mua bán hàng hóa theo Luật Thương mại (văn bản hợp nhất 113/VBHN-VPQH) – *7.6. Contracts for the sale of goods under the Commercial Law (consolidated text 113/VBHN-VPQH)* 207
7.7. Trả lời khách hỏi về giá niêm yết và nhãn hàng hóa – *7.7. Answering questions about listed prices and product labels* 211
7.8. Khi khách khiếu nại lên cơ quan nhà nước: Luật 136/2025/QH15 và Nghị định 124/2020/NĐ-CP – *7.8. When a customer complains to a state agency: Law 136/2025/QH15 and Decree 124/2020/ND-CP* 213
7.9. Bài thực hành có hướng dẫn – *7.9. Guided practice exercises* 217
7.10. Câu hỏi tự luận và dàn ý trả lời – *7.10. Essay questions and answer outlines* 219
7.11. Câu hỏi trắc nghiệm – *7.11. Multiple-choice questions* 220

Chương 8. Việc định kỳ và soát lỗi – *Chapter 8. Periodic Tasks and Error Checks* ... 223
8.1. Lập báo cáo tuần, tháng từ dữ liệu phiếu – *8.1. Building weekly and monthly reports from case data* 223
8.2. Rà soát phiếu tồn và phiếu quá hạn – *8.2. Reviewing open and overdue cases* 226
8.3. Khảo sát mức hài lòng và đọc kết quả – *8.3. Running satisfaction surveys and reading the results* 229
8.4. Tìm nguyên nhân gốc của khiếu nại lặp lại – *8.4. Finding the root cause of repeat complaints* 232
8.5. Cập nhật kịch bản và kho câu hỏi thường gặp – *8.5. Updating scripts and the knowledge base* 235
8.6. Tự chấm một cuộc gọi bằng bảng tiêu chí – *8.6. Scoring your own call against a checklist* 238
8.7. Soát thư trước khi gửi: tên, số tiền, ngày, tệp đính kèm – *8.7. Checking a letter before sending: names, amounts, dates, attachments* 242
8.8. Kiểm tra lại sau khi đóng vụ việc – *8.8. Checking that the fix actually happened* ... 244
8.9. Bài thực hành có hướng dẫn – *8.9. Guided practice exercises* 247
8.10. Câu hỏi tự luận và dàn ý trả lời – *8.10. Essay questions and answer outlines* 249
8.11. Câu hỏi trắc nghiệm – *8.11. Multiple-choice questions* 250

Chương 9. Nâng cao tay nghề – *Chapter 9. Growing Your Skills* 252
9.1. Gợi ý mua thêm mà không ép khách – *9.1. Suggesting add-ons without pushing* ... 252
9.2. Chăm sóc khách lâu năm và khách mua số lượng lớn – *9.2. Looking after long-term and high-volume customers* 254

9.3. Giữ bình tĩnh và hồi sức sau ca căng thẳng – *9.3. Staying calm and recovering after a hard shift* 257
9.4. Câu tiếng Anh dùng ngay khi phục vụ khách nước ngoài – *9.4. Ready-to-use English phrases for foreign customers* 260
9.5. Kèm người mới vào nghề – *9.5. Coaching a new colleague* 264
9.6. Làm trưởng ca: chia việc và theo dõi hàng chờ – *9.6. Running a shift: assigning work and watching the queue* 268
9.7. Đề xuất cải tiến quy trình với cấp trên – *9.7. Proposing process improvements to your manager* 271
9.8. Lộ trình nghề nghiệp từ nhân viên đến quản lý – *9.8. Career paths from agent to manager* 274
9.9. Bài thực hành có hướng dẫn – *9.9. Guided practice exercises* 277
9.10. Câu hỏi tự luận và dàn ý trả lời – *9.10. Essay questions and answer outlines* 279
9.11. Câu hỏi trắc nghiệm – *9.11. Multiple-choice questions* 281

Chương 10. Bài thực hành tình huống có lời giải – *Chapter 10. Practice Cases with Worked Answers* 283
10.1. Một buổi sáng ở quầy lễ tân: năm khách và ba cuộc gọi – *10.1. A morning at the front desk: five visitors and three calls* 283
10.2. Cuộc gọi khiếu nại giao hàng trễ – *10.2. A late-delivery complaint call* 286
10.3. Viết thư trả lời khiếu nại hóa đơn sai – *10.3. Writing a reply to a billing complaint* 289
10.4. Chat với khách đòi hoàn tiền trên sàn thương mại điện tử – *10.4. Chatting with a customer demanding a refund on a marketplace* 292
10.5. Khách yêu cầu xem và xóa dữ liệu cá nhân – *10.5. A customer asks to see and delete their personal data* 296
10.6. Bình luận tiêu cực lan rộng trên trang mạng xã hội của công ty – *10.6. A negative comment spreading on the company page* 299
10.7. Tính chỉ số và lập báo cáo tháng từ bảng số liệu – *10.7. Calculating metrics and writing a monthly report from raw data* 302
10.8. Bài kiểm tra tổng hợp có đáp án – *10.8. Final test with answer key* 305
10.9. Bài thực hành có hướng dẫn – *10.9. Guided practice exercises* 309
10.10. Câu hỏi tự luận và dàn ý trả lời – *10.10. Essay questions and answer outlines* 311
10.11. Câu hỏi trắc nghiệm – *10.11. Multiple-choice questions* 312

Phụ lục A. Đáp án trắc nghiệm – *Appendix A. Answers to the multiple-choice questions* 315

Phụ lục B. Bảng thuật ngữ Việt – Anh – *Appendix B. Vietnamese–English glossary*. 325

Phụ lục C. Tài liệu tham khảo – *Appendix C. References* 332

Chương 1. Bản đồ nghề chăm sóc khách hàng – *Chapter 1. The Customer Service Job Map*

Mục tiêu chương – *Chapter objectives*

- Phân biệt ba vị trí tuyến đầu, rồi chọn đúng kênh và đúng việc cho từng yêu cầu của khách
  Tell the three front-line roles apart, then pick the right channel and the right action for each customer request
- Mở, cập nhật và đóng phiếu yêu cầu đúng hạn, rồi tự tính được thời gian phản hồi, tỉ lệ giải quyết ngay lần đầu và điểm hài lòng
  Open, update and close a ticket on time, then calculate response time, first-contact resolution rate and satisfaction score yourself
- Quyết định việc nào tự làm, việc nào chuyển cấp trên, nhờ đúng bộ phận phối hợp và lập bản ghi nhớ về công ty trong tuần đầu
  Decide what to handle yourself and what to escalate, ask the right department for help, and build your own notes on the company in your first week

1.1. Ba vị trí tuyến đầu: nhân viên chăm sóc khách hàng, lễ tân, nhân viên thư tín khiếu nại – *1.1. Three front-line roles: service rep, receptionist, correspondence clerk*

Tuyến đầu là những người khách gặp đầu tiên khi tìm đến công ty. Ba vị trí hay bị lẫn với nhau: nhân viên chăm sóc khách hàng, lễ tân và nhân viên thư tín khiếu nại. Tin tuyển dụng mỗi nơi đặt tên một kiểu, nên bạn hãy nhìn vào việc làm mỗi ngày thay vì nhìn chức danh.

Front-line staff are the first people a customer reaches in a company. Three roles are often confused: the customer service rep, the receptionist and the correspondence clerk. Job ads name them differently from place to place, so judge a role by the daily work, not the title.

Nhân viên chăm sóc khách hàng – *Customer service rep*

Bạn trả lời khách hỏi về sản phẩm, dịch vụ, đơn hàng, thường theo kịch bản có sẵn, qua điện thoại, chat hoặc email. Gặp phàn nàn thông thường, bạn xử lý luôn. Lắp đặt, sửa chữa, hỗ trợ kỹ thuật chuyên sâu và chốt bán hàng thuộc về người khác. Hình dung tổng đài của hãng điều hòa: bạn tra bảo hành, đặt lịch cho thợ, nhưng không tự đi sửa.

You answer questions about products, services and orders, usually from a script, by phone, chat or email. Routine complaints are yours to settle. Installation, repair, deep technical support and closing sales belong to other people. Picture an air-conditioner hotline: you check the warranty and book a technician, but you don't do the repair yourself.

Chức danh hay gặp: nhân viên chăm sóc khách hàng (CSKH), Customer Service, Customer Support, tổng đài viên, Call Center Agent, Client Services, Account Representative (người phụ trách tài khoản khách).

Common titles: customer care representative, customer service agent, customer support rep, call center agent, client services representative, account representative (the person who looks after a customer's account).

Một cuộc xử lý phàn nàn thường đi theo bốn động tác: nghe hết ý khách, xin lỗi về điều bất tiện, tra thông tin đơn hàng, rồi nói rõ bước tiếp theo kèm mốc thời gian. Đừng hứa thứ bạn chưa kiểm tra được.

A complaint call usually follows four moves: hear the customer out, apologise for the inconvenience, look up the order, then state the next step with a time frame. Don't promise anything you haven't checked.

Lễ tân – *Receptionist*

Bạn là người đón khách đến trực tiếp và nghe điện thoại chung của công ty. Bạn hỏi khách cần gì, chỉ đường hoặc dẫn đến đúng phòng. Với cuộc gọi, bạn sàng lọc xem ai gọi và gọi vì việc gì, rồi chuyển máy, ghi lời nhắn hoặc đặt lịch hẹn. Bạn cần biết ai ngồi ở đâu, làm gì trong công ty.

You welcome people who walk in and answer the company's main phone line. You ask what they need, then point or walk them to the right place. On calls, you screen who is calling and why, then transfer, take a message or book an appointment. You must know who sits where and does what in the company.

Chức danh hay gặp: lễ tân, nhân viên tiếp đón, Front Desk, Receptionist, Greeter (người đón khách), nhân viên hành chính kiêm lễ tân, Scheduler (người xếp lịch hẹn), Registration Clerk (nhân viên làm thủ tục đăng ký tiếp nhận).

Common titles: front desk receptionist, greeter, information assistant, office assistant, scheduler, registration clerk, member services rep.

Một tờ ghi lời nhắn đủ dùng có năm dòng: tên người gọi, số điện thoại, công ty (nếu có), nội dung cần nhắn, giờ gọi. Người nhận đọc xong phải gọi lại được ngay mà không cần hỏi thêm.

A usable message slip has five lines: the caller's name, phone number, company (if any), the message itself and the time of the call. The recipient should be able to call back at once without asking anything more.

Nhân viên thư tín khiếu nại – *Correspondence clerk*

Bạn làm việc chủ yếu bằng chữ. Bạn đọc thư hoặc email khách gửi, xác định họ cần gì, gom hồ sơ liên quan, kiểm tra rồi soạn thư trả lời. Các việc thường gặp: khách xin thông tin hoặc báo giá, đòi bồi thường hàng hư, hóa đơn tính sai, khoản nợ quá hạn, dịch vụ không như hứa. Bạn cũng giữ hồ sơ để sau này ai cũng tra lại được cuộc trao đổi.

You work mostly in writing. You read the letters or emails customers send, work out what they want, gather the related records, check them and write a reply. Typical cases: a request for information or a quote, a damage claim, a wrong invoice, an overdue balance, a service that fell short. You also keep files so anyone can later trace the exchange.

Chức danh hay gặp: nhân viên thư tín, nhân viên xử lý khiếu nại, Correspondence Clerk, Correspondence Representative, Claims Clerk, Dispute Specialist (chuyên viên giải quyết tranh chấp), Chargeback Specialist (xử lý yêu cầu hoàn tiền qua ngân hàng).

Common titles: correspondence clerk, correspondence coordinator, correspondent, claims correspondence clerk, dispute resolution analyst, dispute specialist, chargeback specialist.

Thư trả lời tốt có bốn phần: nhắc lại vấn đề của khách bằng một câu, nêu kết quả bạn kiểm tra, nói cách giải quyết, ghi mốc thời gian. Khách đọc xong biết ngay chuyện gì đã xảy ra và khi nào xong.

A good reply has four parts: restate the customer's problem in one sentence, give what you found, state the fix, and name a date. The customer knows at once what happened and when it will be done.

Một ngày làm việc để bạn tự đối chiếu – *A typical day, to help you place yourself*

VÍ DỤ / EXAMPLE – Chăm sóc khách hàng, công ty bán nồi chiên. 8h30 đăng nhập hệ thống, đọc ghi chú ca trước. 9h trả lời chat: khách hỏi nồi còn bảo hành không, bạn tra số đơn rồi báo hạn. 10h30 nghe cuộc gọi khách phàn nàn giao trễ hai ngày, bạn xin lỗi và báo trạng thái đơn. 14h khách nồi bị hỏng nắp, bạn tạo phiếu chuyển bộ phận kỹ thuật. Cuối ngày ghi lại từng cuộc vào hồ sơ khách.

Customer service at an air-fryer company. 8:30 you log in and read the last shift's notes. 9:00 on chat, a customer asks whether the fryer is still under warranty; you look up the order and give the end date. 10:30 a caller complains about a two-day delivery delay; you apologise and give the order status. 14:00 a customer's lid is broken; you open a ticket for the technical team. At day's end you log each contact in the customer's record.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Lễ tân, văn phòng một công ty kế toán. 8h mở cửa, bật máy tổng đài. 8h40 khách đến nộp hồ sơ, bạn hỏi họ gặp ai rồi dẫn lên phòng hai. 10h có cuộc gọi tìm anh Hùng đang họp, bạn ghi tên, số điện thoại, nội dung, giờ gọi. 11h bạn dời lịch hẹn của một khách sang thứ Năm. 15h bạn nhận bưu phẩm và báo người nhận.

Receptionist at an accounting firm. 8:00 you open up and switch on the phone system. 8:40 a client arrives to drop off documents; you ask who they're meeting and take them to room two. 10:00 a caller asks for Mr Hung, who is in a meeting; you note the name, number, topic and time of the call. 11:00 you move a client's appointment to Thursday. 15:00 you sign for a parcel and tell the recipient.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Thư tín khiếu nại, công ty cung cấp internet. Sáng bạn mở hộp thư chung, có 12 email. Một khách báo hóa đơn tháng này cao hơn tháng trước. Bạn lấy hợp đồng, bảng cước, hóa đơn hai tháng, so từng khoản và thấy khách bị tính hai lần phí lắp đặt. Chiều bạn soạn thư xin lỗi, nêu khoản điều chỉnh, gửi lên cấp trên duyệt rồi mới gửi khách. Bạn lưu thư và hồ sơ vào phiếu.

Correspondence at an internet provider. In the morning you open the shared inbox: 12 emails. One customer says this month's bill is higher than last month's. You pull the contract, the rate sheet and two months of invoices, compare line by line and find the installation fee was charged twice. In the afternoon you draft an apology that states the adjustment, send it to your supervisor for approval, then to the customer. You file the letter and records in the ticket.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Số liệu cho thư trả lời ở ví dụ trên. Cước tháng là 250.000 đồng, phí lắp đặt đúng là 300.000 đồng nhưng bị tính hai lần. Hóa đơn sai: 250.000 + 300.000 + 300.000 = 850.000 đồng. Hóa đơn đúng: 250.000 + 300.000 = 550.000 đồng. Khoản điều chỉnh: 850.000 − 550.000 = 300.000 đồng. Thư ghi rõ con số này và hẹn trừ vào kỳ cước sau.

Figures for the reply in the example above. The monthly fee is 250,000 dong, and the correct installation fee is 300,000 dong but it was charged twice. Wrong invoice: 250,000 + 300,000 + 300,000 = 850,000 dong. Correct invoice: 250,000 + 300,000 = 550,000 dong. Adjustment: 850,000 − 550,000 = 300,000 dong. The letter states this figure and promises a deduction from the next billing period.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Phàn nàn có thời hạn bảo hành. Khách mua nồi giá 1.800.000 đồng, bảo hành 12 tháng. Sau 5 tháng nắp bị hỏng. Bạn tính thời hạn còn lại: 12 − 5 = 7 tháng, nên còn trong bảo hành. Bạn không hứa đổi máy, chỉ tạo phiếu cho kỹ thuật và báo khách sẽ có người liên hệ trong ngày làm việc kế tiếp.
A complaint with a warranty period. A customer bought a fryer for 1,800,000 dong with a 12-month warranty. After 5 months the lid broke. You work out the time left: 12 − 5 = 7 months, so it is still covered. You don't promise a replacement; you open a ticket for the technical team and tell the customer someone will contact them on the next working day.

Để tự xác định mình đang ở đâu, làm theo các bước sau.
To work out which role you're in, follow these steps.

1. Viết ra ba việc bạn làm nhiều nhất tuần qua.
   Write down the three things you did most last week.
2. Đếm xem việc nào đến từ khách đứng trước mặt hoặc điện thoại chung, việc nào đến từ chat và tổng đài riêng, việc nào đến từ thư và email.
   Count which came from people at the desk or the main line, which from chat and a dedicated hotline, and which from letters and email.
3. Nhóm nhiều nhất cho biết vị trí chính. Ví dụ 7 trên 10 việc là đón khách và chuyển máy thì bạn là lễ tân.
   The largest group tells you your main role. For example, if 7 of 10 tasks are greeting and transferring calls, you are a receptionist.
4. Nếu hai nhóm gần nhau, bạn đang kiêm nhiệm. Hỏi cấp trên việc nào là chính để biết phải ưu tiên gì.
   If two groups are close, you are covering two roles. Ask your supervisor which one is primary so you know what to put first.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Nghĩ rằng cứ có chữ "chăm sóc khách hàng" trong chức danh là làm một việc. Có nơi gọi người chuyên viết thư khiếu nại là CSKH, có nơi gọi lễ tân là CSKH. Hãy đọc mô tả công việc kỹ trước khi nhận.
Assuming "customer care" in a title always means the same job. Some companies call a complaint-letter writer "customer care", others call the receptionist that. Read the job description closely before you accept.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Nhận việc ngoài phạm vi, như tự hứa sửa máy hoặc giảm giá khi bạn không có quyền. Việc đó thuộc kỹ thuật hoặc bán hàng, bạn chỉ nên ghi nhận và chuyển.
Taking on work outside your scope, such as promising a repair or a discount you have no authority to give. That belongs to technical or sales; you log it and pass it on.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Soạn thư trả lời khi chưa mở hồ sơ đối chiếu. Một con số sai trong thư làm khách khiếu nại lần hai, và bạn mất thêm thời gian sửa. Luôn kiểm tra từng khoản trước khi viết.
Writing a reply before opening the records to check. One wrong figure in the letter prompts a second complaint, and you lose time fixing it. Check every item before you write.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Ghi lời nhắn thiếu số điện thoại hoặc giờ gọi, hoặc ghi hồ sơ cuộc gọi quá sơ sài. Người sau không tra được chuyện đã xảy ra và khách phải

kể lại từ đầu.
Leaving the phone number or call time off a message, or logging a call too thinly. The next person can't trace what happened and the customer has to explain it all again.

1.2. Các kênh khách tìm đến bạn và việc phải làm ở mỗi kênh – *1.2. Contact channels and what each one asks of you*

Khách không chọn kênh theo ý bạn. Người ghé quầy, người gọi điện, người nhắn trên trang của công ty, người viết thư tay. Mỗi kênh có nhịp riêng: khách chịu chờ bao lâu, bạn được viết dài hay phải nói gọn. Nắm được nhịp đó thì bạn trả lời đúng chỗ, đúng lúc.
Customers pick the channel, not you. Some walk up to the counter, some phone, some message the company page, some write a letter. Each channel has its own rhythm: how long people will wait, and whether you can write at length or must keep it short. Learn that rhythm and you answer in the right way at the right moment.

Bảy kênh và nhịp của từng kênh – *Seven channels and the pace of each*

- Quầy trực tiếp: khách đứng ngay trước mặt, thời gian chờ tính bằng giây. Ngẩng lên chào trong vài giây, dù đang bận. Nói chậm, nhìn khách, vì nét mặt của bạn cũng là một câu trả lời.
  Front counter: the customer stands right in front of you and waits in seconds. Look up and greet within a few seconds, even when you are busy. Speak slowly and keep eye contact, because your face answers too.
- Điện thoại: khách chỉ có giọng bạn để nghe. Nhấc máy sau vài hồi chuông, nói tên công ty và tên mình, nhắc lại điều khách vừa nói. Cần tra cứu thì báo trước, đừng để im lặng kéo dài.
  Phone: the customer has only your voice. Pick up within a few rings, say the company name and your own, and repeat back what the customer said. If you need to look something up, say so first and never leave a long silence.
- Email: khách chấp nhận chờ vài giờ, có khi một ngày làm việc. Đổi lại, thư phải đủ ý: trả lời đúng câu hỏi, nêu bước tiếp theo, và người đọc không cần hỏi lại. Tiêu đề phải nói rõ việc gì.
  Email: customers accept a wait of a few hours, sometimes a working day. In return the reply must be complete: it answers the question, names the next step, and needs no follow-up question. The subject line must say what it is about.
- Thư giấy: kênh chậm nhất, thường dùng cho việc chính thức như khiếu nại hay yêu cầu bằng văn bản. Ghi ngày nhận, trả lời bằng văn bản có ngày và chữ ký, giữ bản sao.
  Paper letter: the slowest channel, often used for formal matters such as complaints or written requests. Record the date received, reply in writing with a date and signature, and keep a copy.
- Chat: khách mong có tiếng trả lời sau vài chục giây đến vài phút. Viết câu ngắn, mỗi tin một ý. Cần tra cứu thì báo một mốc cụ thể, ví dụ "Bạn chờ mình hai phút nhé".
  Chat: customers expect a reply within tens of seconds to a few minutes. Write short

sentences, one idea per message. If you need to look something up, give a specific time, such as "Please give me two minutes."

- Mạng xã hội: người khác cũng đọc được câu trả lời của bạn. Phản hồi nhanh, lịch sự, ngắn gọn, rồi mời khách sang tin nhắn riêng để trao đổi thông tin cá nhân. Không bao giờ ghi số điện thoại hay số đơn của khách ở nơi công khai.
  Social media: other people can read your answer. Reply fast, politely and briefly, then invite the customer to a private message for personal details. Never post a customer's phone number or order number in public.
- Sàn thương mại điện tử: khách mua trên nền tảng của bên thứ ba, nên quy tắc của sàn chi phối cách bạn trả lời. Bạn thường làm việc qua khung chat của sàn và đọc đánh giá sao của khách. Hãy biết sàn có nơi tiếp nhận khiếu nại riêng, và đọc kỹ quy định dành cho gian hàng của mình.
  E-commerce marketplace: the customer bought on a third party's platform, so the platform's rules shape how you reply. You usually work through the platform's chat box and read the star reviews. Find out where the platform takes complaints, and read the rules for your own shop.

Mốc thời gian cụ thể cho từng kênh do mỗi công ty đặt. Tuần đầu, hãy hỏi trưởng nhóm con số đó và ghi vào sổ tay của bạn.

The exact response times are set by each company. In your first week, ask your team lead for those numbers and write them in your notebook.

Khách hay đổi kênh giữa chừng. Sáng họ gửi email, chiều gọi điện, tối nhắn trang công ty. Với khách, đó vẫn là một câu chuyện. Vì vậy phiếu của khách phải ghi mọi lần liên hệ, để người nào nhấc máy cũng đọc được chuyện đã qua.

Customers often switch channels midway. They email in the morning, phone in the afternoon and message the company page at night. To them it is still one story. So the customer's ticket must record every contact, so that whoever picks up can read what has already happened.

Khi một yêu cầu đến, kênh nào cũng làm theo các bước này – ***When a request arrives, follow these steps on any channel***

1. Nhìn xem yêu cầu đến từ kênh nào và ghi giờ nhận.
   Check which channel it came from and note the time received.
2. Báo ngay là đã nhận, bằng một câu ngắn hợp với kênh đó.
   Confirm receipt at once, in one short sentence that suits the channel.
3. Đọc hết từ đầu đến cuối rồi viết ra một dòng: khách cần gì.
   Read it through to the end, then write one line: what does the customer need?
4. Tra hồ sơ của khách và chính sách liên quan trước khi trả lời.
   Check the customer's record and the relevant policy before you reply.
5. Trả lời đúng nhịp của kênh. Chưa xong thì hẹn một giờ hoặc ngày cụ thể.
   Reply at the pace of the channel. If you cannot finish, promise a specific time or date.
6. Ghi kênh, nội dung và kết quả vào phiếu của khách.
   Record the channel, the content and the outcome on the customer's ticket.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Công ty bán máy xay, bảo hành 12 tháng, cần số đơn hàng. Khách hỏi: "Máy mua tháng trước kêu to, còn bảo hành không?" Qua điện thoại bạn nói: "Dạ, máy của anh còn bảo hành 12 tháng ạ. Anh cho em xin số đơn hàng, em kiểm tra rồi hẹn giờ anh mang máy đến." Qua email, bạn viết tiêu đề "Bảo hành máy xay, đơn của anh", rồi nêu đủ ba ý: máy còn hạn bảo hành, cần số đơn và ảnh hoặc video tiếng kêu, địa chỉ và giờ nhận máy. Qua chat, bạn gửi hai tin riêng: "Máy của anh còn bảo hành 12 tháng ạ." rồi "Anh gửi giúp em số đơn và video ngắn tiếng kêu nhé." Nội dung giống nhau, nhưng giọng nói gọn, email đầy đủ, chat tách từng ý.
The company sells blenders with a 12-month warranty and needs the order number. The customer asks: "I bought this blender last month and it's loud. Is it still under warranty?" On the phone you say: "Yes, your blender is still covered for 12 months. Could I have your order number? I'll check it and book a time for you to bring it in." By email you write the subject "Blender warranty, your order" and cover three points: the warranty is still valid, you need the order number plus a photo or video of the noise, and the address and hours for dropping it off. On chat you send two separate messages: "Your blender is still under warranty for 12 months." then "Could you send me the order number and a short video of the noise?" The content is the same, but the phone answer is brief, the email is complete, and the chat splits each point.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Cùng công ty đó, một khách bình luận công khai dưới bài đăng: "Đặt máy xay hôm thứ Hai mà chưa thấy giao." Bạn trả lời ngay dưới bình luận: "Chào chị, em xin lỗi vì chị phải chờ. Chị nhắn riêng cho trang số đơn giúp em, em kiểm tra ngay nhé." Khi chị nhắn riêng, bạn mới tra đơn, báo ngày giao dự kiến và ghi cuộc trao đổi vào phiếu. Ở bình luận công khai, bạn không nhắc số đơn, địa chỉ hay số điện thoại của chị.
At the same company, a customer comments publicly under a post: "I ordered the blender on Monday and it still hasn't arrived." You reply right under the comment: "Hello, we're sorry you've had to wait. Please send the page your order number in a private message and we'll check right away." Only when she messages you privately do you look up the order, give the expected delivery date and log the exchange on her ticket. In the public comment you never mention her order number, address or phone number.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Trả lời email cụt lủn như chat, thiếu số đơn và bước tiếp theo, khiến khách phải viết lại lần nữa.
Answering an email as curtly as a chat, with no order number and no next step, so the customer has to write again.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Gửi một khối chữ dài qua chat. Khách lướt qua, bỏ sót ý quan trọng.
Sending a long block of text in chat. The customer skims it and misses the key point.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Quên ghi lại kênh trước đó. Khách gọi điện sau khi đã gửi email, bạn không biết và hỏi lại từ đầu.
Forgetting to log the earlier channel. The customer phones after sending an email, you do not know, and you ask everything again.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Hẹn "lát nữa em gọi lại" mà không nói giờ. Khách không biết chờ bao lâu, và bạn dễ quên. Hãy nói một mốc, ví dụ "trước 3 giờ chiều nay".
Saying "I'll call you back shortly" without a time. The customer does not know how long to wait, and you may forget. Give a point in time, such as "before 3 p.m. today".

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Kéo khách sang kênh riêng ngoài sàn khi chưa đọc quy định của sàn. Có sàn hạn chế việc này, và gian hàng có thể bị nhắc nhở.
Pulling a customer to a private channel outside the marketplace before reading its rules. Some platforms restrict this, and your shop may be warned.

MẸO / TIP – Trước khi gửi, tự hỏi: người đọc đang ở đâu và đang vội đến mức nào? Câu trả lời cho bạn biết nên viết dài hay ngắn.
Before you send, ask yourself: where is the reader, and how rushed are they? The answer tells you whether to write long or short.

1.3. Hành trình của khách: từ lúc hỏi giá đến sau khi mua – *1.3. The customer journey from first question to after-sales*

Sáu chặng và chỗ bạn chạm vào – *Six stages and where you touch each one*

Hành trình của khách là chuỗi việc khách trải qua với công ty, từ lúc còn phân vân đến lúc dùng xong hoặc mua lại. Giống như đi khám bệnh: đăng ký, chờ, khám, lấy thuốc, tái khám. Ở mỗi chặng khách có một câu hỏi trong đầu và một nỗi lo riêng. Biết khách đang đứng ở chặng nào, bạn sẽ trả lời đúng điều khách cần.
The customer journey is the chain of steps a customer goes through with your company, from first doubts to finishing the product or buying again. It is like a hospital visit: register, wait, see the doctor, collect medicine, come back for a check-up. At each stage the customer has a question and a worry. Once you know which stage they are in, you can answer what they actually need.

- Hỏi thông tin: khách chưa mua, đang so giá và so hàng. Bạn trả lời về giá, tính năng, thời gian giao, rồi ghi nhu cầu của khách vào hồ sơ.
  Asking for information: the customer has not bought yet and is comparing prices and products. You answer on price, features and delivery time, then record their needs in the file.
- Đặt hàng: khách quyết định mua. Bạn xác nhận lại tên hàng, số lượng, địa chỉ, số điện thoại, tổng tiền và cách thanh toán, rồi đọc lại cho khách nghe.
  Ordering: the customer decides to buy. You confirm the item, quantity, address, phone number, total and payment method, and read them back aloud.
- Nhận hàng: khách chờ và mong hàng đến đúng hẹn. Bạn báo ngày giao, báo ngay khi có trễ và hỏi khách đã nhận đủ chưa.
  Receiving: the customer waits and expects delivery on time. You give the delivery date, report any delay straight away, and ask whether everything arrived.
- Dùng: khách bắt đầu dùng và hay vướng ở cách lắp, cách vận hành. Bạn gửi hướng dẫn và gọi hỏi thăm sau vài ngày.
  Using: the customer starts using the product and often gets stuck on setup or operation. You send instructions and call a few days later to check in.
- Bảo hành: hàng trục trặc khi còn thời hạn bảo hành. Bạn kiểm tra phiếu bảo hành và ngày mua, mở phiếu yêu cầu cho kỹ thuật và báo lịch hẹn cho khách.
  Warranty: the product fails while still covered. You check the warranty card and purchase date, open a request ticket for the technicians and tell the customer the appointment time.

- Khiếu nại: khách thất vọng. Chặng này không nằm cuối đường mà có thể nổ ra ở bất kỳ chỗ nào. Bạn nghe, ghi, xin lỗi, rồi xử lý hoặc chuyển cấp trên.
  Complaint: the customer is let down. This stage is not at the end of the road; it can break out anywhere. You listen, record, apologise, then resolve it or pass it up.

Mỗi lần khách gặp công ty qua một kênh được gọi là một điểm chạm. Đó có thể là cuộc gọi, tin nhắn, xe giao hàng, người thợ đến nhà hay tờ hóa đơn. Khách nhớ công ty qua tất cả các nơi đó, kể cả những lúc bạn chưa nói câu nào. Vì vậy một cuộc gọi tử tế vẫn bị lu mờ nếu xe giao hàng đến trễ mà không ai báo. Khi vẽ hành trình, bạn cần liệt kê đủ cả những điểm chạm không do mình phụ trách.

Each time a customer meets the company through a channel, that is called a touchpoint. It might be a call, a message, a delivery truck, a technician at the door or an invoice. Customers remember the company through all of these, even when you have said nothing. So a polite phone call is still overshadowed if the truck arrives late and nobody warned them. When you map the journey, list every touchpoint, including those you do not run yourself.

Muốn vẽ hành trình cho một sản phẩm, bạn chỉ cần tờ giấy hoặc bảng tính và một tình huống khách có thật hoặc hay gặp.

To map the journey for a product, all you need is a sheet of paper or a spreadsheet and a real or typical customer case.

1. Chọn một sản phẩm và một kiểu khách, ví dụ hộ gia đình mua lần đầu.
   Pick one product and one type of customer, for example a household buying for the first time.
2. Kẻ sáu cột theo sáu chặng ở trên, từ hỏi thông tin đến khiếu nại.
   Draw six columns for the six stages above, from asking for information to complaint.
3. Dưới mỗi cột, ghi khách đang làm gì và đang lo điều gì.
   Under each column, write what the customer is doing and what they are worried about.
4. Ghi tiếp chỗ bạn chạm vào: bạn nói gì, ghi gì, gửi gì và phối hợp với ai (kho, kỹ thuật, kế toán).
   Next, write where you touch it: what you say, record or send, and who you work with (warehouse, technicians, accounting).
5. Mở các phiếu cũ, đánh dấu chặng nào khách hay vướng nhất rồi ghi cách phòng trước.
   Open past tickets, mark the stage where customers get stuck most, and note how to prevent it.
6. Với chặng vướng nhất, đặt một thời hạn cụ thể, ví dụ gọi báo khách trong 2 giờ kể từ khi biết hàng trễ. Thời hạn có số thì cả nhóm mới làm giống nhau.
   For the stage with the most trouble, set a specific deadline, for example calling the customer within 2 hours of learning a delivery is late. A deadline with a number lets the whole team act the same way.

> **VÍ DỤ / EXAMPLE –** Chị Lan mua máy lọc nước giá 6.500.000 đồng, gồm máy 6.200.000 đồng và phí lắp 300.000 đồng. Máy bảo hành 24 tháng, lõi lọc thay sau mỗi 6 tháng. Hỏi thông tin: chị hỏi máy có lọc được nước giếng không. Bạn hỏi lại nguồn nước nhà chị, không

đoán, và nhờ kỹ thuật xác nhận. Đặt hàng: bạn đọc lại tổng 6.500.000 đồng, địa chỉ và hẹn giao trong 3 ngày. Nhận hàng: ngày thứ 3 kho báo xe trễ nửa ngày, bạn gọi báo chị trước 10 giờ sáng. Dùng: thợ lắp xong, ngày thứ 5 bạn gọi hỏi nước chảy ổn chưa; chị hỏi khi nào thay lõi, bạn trả lời: sau 6 tháng. Bảo hành: tháng thứ 8 máy rỉ nước. Bạn kiểm tra thấy còn 24 − 8 = 16 tháng bảo hành, mở phiếu và hẹn thợ. Khiếu nại: thợ hẹn thứ Bảy nhưng không đến, chị bực. Bạn xin lỗi, hỏi kỹ thuật, hẹn lại giờ cụ thể và ghi phiếu khiếu nại. Kết quả: bản đồ có 6 chặng, 6 điểm chạm và 2 chỗ vướng là giao trễ và thợ trễ hẹn. Cả hai cùng một cách phòng: báo khách trước khi khách phải hỏi.
Ms. Lan buys a water purifier for 6,500,000 VND: 6,200,000 for the unit and 300,000 for installation. It has a 24-month warranty, and the filter cartridges are replaced every 6 months. Asking: she asks whether it can filter well water. You ask about her water source instead of guessing, and have the technicians confirm. Ordering: you read back the 6,500,000 total and the address, and promise delivery in 3 days. Receiving: on day 3 the warehouse says the truck is half a day late, so you call her before 10 a.m. Using: the technician finishes installing; on day 5 you call to ask whether the water runs fine, and she asks when to change the cartridge: after 6 months. Warranty: in month 8 the unit leaks. You check and find 24 − 8 = 16 months of warranty left, open a ticket and book a technician. Complaint: the technician promised Saturday but never came, and she is annoyed. You apologise, check with the technicians, rebook a specific time and log a complaint ticket. Result: the map has 6 stages, 6 touchpoints and 2 trouble spots, late delivery and a missed visit. Both have the same prevention: tell the customer before they have to ask.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Anh Hùng gọi vì máy lọc bị hỏng. Hóa đơn ghi mua tháng 3 năm 2024, bảo hành 24 tháng, và hôm nay là tháng 5 năm 2025. Từ tháng 3 năm 2024 đến tháng 5 năm 2025 là 14 tháng. Bảo hành còn 24 − 14 = 10 tháng, nên bạn mở phiếu bảo hành ngay. Nếu anh không nhớ ngày mua, bạn tra hồ sơ đơn hàng thay vì bắt anh tìm lại hóa đơn.
Mr. Hung calls because his purifier has broken. The invoice says he bought it in March 2024 with a 24-month warranty, and today is May 2025. From March 2024 to May 2025 is 14 months. The warranty has 24 − 14 = 10 months left, so you open a warranty ticket straight away. If he cannot remember the purchase date, you look it up in the order file instead of making him dig out the invoice.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Chỉ chú ý chặng hỏi giá và đặt hàng rồi quên khách sau khi mua. Khách thường bực nhất ở chặng giao hàng và bảo hành, khi họ đã trả tiền.
Focusing only on price questions and orders and forgetting the customer after the sale. Customers are usually most upset during delivery and warranty, after they have paid.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Hỏi lại khách thông tin họ đã cung cấp ở chặng trước. Hãy mở hồ sơ và đọc trước khi nhấc máy.
Asking the customer again for details they gave at an earlier stage. Open the file and read it before you pick up the phone.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Hứa thay bộ phận khác, như hẹn giờ thợ khi chưa hỏi kỹ thuật. Hẹn sai là tự tạo ra khiếu nại ở chặng sau.
Promising on behalf of another team, such as a technician's time before asking them. A wrong promise creates the next complaint.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Ghi hồ sơ chung chung kiểu "khách bực". Hãy ghi sự việc, ngày giờ và điều khách yêu cầu, để người sau đọc là xử lý được ngay.
Keeping vague notes like "customer upset". Write the event, the date and time, and what the customer asked for, so the next person can act right away.

1.4. Phiếu yêu cầu và vòng đời của một vụ việc – *1.4. The ticket and the life of a case*

Phiếu yêu cầu (tiếng Anh gọi là ticket) là một bản ghi cho mỗi vụ việc của khách. Hãy nghĩ đến sổ khám bệnh. Mỗi lần bạn đến khám, bác sĩ ghi triệu chứng, việc đã làm, thuốc đã kê và hẹn tái khám. Người trực sau mở sổ ra là biết chuyện đang đến đâu. Phiếu làm đúng việc đó cho một yêu cầu của khách.

A ticket is one record for each customer case. Think of a medical record book. At every visit the doctor writes down the symptoms, what was done, the medicine prescribed and the follow-up date. Whoever is on duty next opens the book and sees where things stand. A ticket does the same job for one customer request.

Không có phiếu, vụ việc nằm trong đầu bạn hoặc trong tin nhắn rải rác. Bạn nghỉ phép là khách phải kể lại từ đầu. Có phiếu, ai cũng nối tiếp được, và trưởng ca nhìn một màn hình là biết việc nào đang kẹt.

Without a ticket, the case lives in your head or in scattered messages. If you take a day off, the customer has to explain everything again. With a ticket, anyone can pick it up, and your shift lead can see at a glance which cases are stuck.

Bốn trạng thái của một phiếu – *The four statuses of a ticket*

Trạng thái là nhãn cho biết quả bóng đang nằm ở sân ai. Phần lớn phần mềm quản lý phiếu có bốn nhãn cơ bản, tên gọi có thể khác đôi chút giữa các công ty.

A status is a label showing whose court the ball is in. Most ticketing software has four basic labels, though the names may differ slightly between companies.

Trạng thái *Status*	**Nghĩa là gì** *Meaning*	**Ai đang giữ việc** *Who holds the ball*
Mở *Open*	Phiếu vừa tạo, chưa ai bắt tay xử lý. *The ticket was just created and nobody has started on it.*	Công ty *The company*
Đang xử lý *In progress*	Có người đang kiểm tra, liên hệ kho, kế toán hoặc kỹ thuật. *Someone is checking, or contacting the warehouse, accounting or technical staff.*	Công ty *The company*
Chờ khách *Waiting on customer*	Bạn đã hỏi thêm thông tin hoặc đã đề xuất, đang đợi khách trả lời. *You asked for more information or made a proposal, and you are waiting for the reply.*	Khách *The customer*
Đã đóng *Closed*	Việc xong, khách đã xác nhận hoặc hết hạn chờ theo quy định của công ty. *The work is done and the customer confirmed, or the waiting period set by the company has run out.*	Không ai *Nobody*

Phiếu không đi một chiều. Nó có thể chuyển qua lại giữa "đang xử lý" và "chờ khách" nhiều lần trước khi đóng. Điều cần nhớ: đổi nhãn ngay khi tình hình đổi, không để cuối ngày mới cập nhật.

A ticket does not move in one direction. It can switch between "in progress" and "waiting on customer" several times before it closes. Change the label as soon as the situation changes, not at the end of the day.

Một dòng ghi chú tốt gồm những gì – *What a good note contains*

Ghi chú trong phiếu giống tin nhắn gửi cho một người lạ sẽ đọc vào ngày mai. Người đó không biết bạn đã nói gì với khách. Vì vậy mỗi ghi chú nên có bốn phần: việc đã làm, ai xác nhận, vào lúc nào, và việc kế tiếp là gì. Ví dụ: "Kho (anh Long) giữ 1 máy cùng mẫu lúc 9 giờ ngày 4/11; chờ giao ngày 6/11." Đọc một dòng là biết phải làm gì tiếp.

A note in a ticket is like a message to a stranger who will read it tomorrow. That person does not know what you told the customer. So each note should have four parts: what was done, who confirmed it, when, and what comes next. For example: "Warehouse (Mr Long) holding 1 unit of the same model at 9 am on 4/11; delivery due 6/11." One line tells the reader what to do next.

Theo dõi một phiếu đổi hàng từ đầu đến cuối – *Following an exchange ticket from start to finish*

1. Mở phiếu ngay khi nhận yêu cầu. Ghi tên khách, số điện thoại, mã đơn, sản phẩm, lỗi khách nêu, kênh liên hệ và giờ nhận.
   Open the ticket as soon as the request comes in. Record the customer's name, phone number, order code, product, the problem described, the contact channel and the time received.
2. Chuyển sang "đang xử lý" khi bạn bắt đầu kiểm tra. Đối chiếu ngày mua với thời hạn đổi trong chính sách của công ty.
   Switch to "in progress" when you start checking. Compare the purchase date with the exchange period in the company policy.
3. Thiếu gì thì hỏi khách một lần cho đủ, rồi chuyển sang "chờ khách". Ghi rõ bạn đã hỏi gì và hẹn khách trả lời trước lúc nào.
   If something is missing, ask the customer once and ask for everything, then switch to "waiting on customer". Note what you asked and the time you expect a reply.
4. Khi khách trả lời, đưa phiếu về "đang xử lý". Hỏi kho còn hàng thay thế không, nhờ kho giữ hàng và ghi tên người xác nhận.
   When the customer replies, move the ticket back to "in progress". Ask the warehouse whether a replacement is in stock, ask them to hold it, and note who confirmed.
5. Báo khách cách đổi và ngày giao, ghi vào phiếu. Khi hàng mới đã giao, nhắn khách xác nhận đã nhận đúng và dùng tốt.
   Tell the customer how the exchange works and the delivery date, and write it in the ticket. Once the new item is delivered, message the customer to confirm it arrived correctly and works.
6. Khách xác nhận thì mới đóng phiếu. Ghi lý do đóng, kết quả cuối và ngày đóng.
   Close the ticket only after the customer confirms. Record the closing reason, the final outcome and the date.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Chị Thu Hà mua máy xay sinh tố giá 1.250.000 đồng, mã đơn DH-2231, nhận hàng ngày 1/11. Sáng 3/11 chị gọi báo máy kêu to và không quay. Bạn mở phiếu PH-0482, trạng thái "mở". Đơn mới mua 2 ngày, nằm trong thời hạn đổi 7 ngày của công ty, nên bạn chuyển "đang xử lý". Bạn xin chị gửi ảnh nhãn đáy máy và một đoạn video ngắn, rồi chuyển "chờ khách", hẹn trước 17 giờ ngày 4/11. Sáng 4/11 chị gửi đủ, bạn đưa phiếu về "đang xử lý". Kho xác nhận còn một máy cùng mẫu và giữ hàng. Bạn báo chị: nhân viên giao hàng sẽ mang máy mới đến và thu lại máy cũ vào ngày 6/11. Ngày 6/11 giao xong. Chiều 7/11 bạn nhắn hỏi, chị trả lời máy chạy tốt. Bạn đóng phiếu với ghi chú: "Đổi máy cùng mẫu do lỗi động cơ, khách xác nhận 7/11, không phát sinh phí." Phiếu đi qua đủ bốn trạng thái và hai lần "chờ khách".
Ms Thu Ha bought a blender for 1,250,000 dong, order DH-2231, received on 1 November. On the morning of 3 November she calls to say it is loud and will not spin. You open ticket PH-0482 with status "open". The order is 2 days old, inside the company's 7-day exchange period, so you switch to "in progress". You ask her for a photo of the label under the base and a short video, then switch to "waiting on customer" with a reply time of 5 pm on 4 November. On the morning of 4 November she sends both, and you move the ticket back to "in progress". The warehouse confirms one unit of the same model and holds it. You tell her a delivery staff member will bring the new blender and collect the old one on 6 November. Delivery is done on 6 November. On the afternoon of 7 November you message her and she replies that it runs fine. You close the ticket with the note: "Exchanged for same model, motor fault, customer confirmed 7/11, no extra charge." The ticket passed through all four statuses.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Một phiếu khác kết thúc theo hướng khác. Anh Quân mở phiếu PH-0530 về tai nghe giao thiếu dây sạc. Bạn xin ảnh hộp hàng, chuyển "chờ khách" và hẹn 17 giờ ngày 6/11. Anh không trả lời. Sáng 7/11 bạn nhắn nhắc một lần, hẹn thêm đến 17 giờ ngày 8/11, đúng quy định công ty là chờ thêm 1 ngày sau lần nhắc. Đến hạn vẫn im lặng, bạn đóng phiếu với ghi chú: "Khách không phản hồi sau 1 lần nhắc, đóng 8/11. Nếu khách liên hệ lại, mở phiếu mới và dẫn mã PH-0530."
Another ticket ends differently. Mr Quan opens ticket PH-0530 because his headphones came without a charging cable. You ask for a photo of the box, switch to "waiting on customer" and set a reply time of 5 pm on 6 November. He does not answer. On the morning of 7 November you send one reminder and extend the deadline to 5 pm on 8 November, which matches the company rule of waiting one more day after a reminder. The deadline passes in silence, so you close the ticket with the note: "No reply after 1 reminder, closed 8/11. If the customer contacts us again, open a new ticket and cite PH-0530."

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Đóng phiếu khi hàng vừa giao mà chưa hỏi khách. Nếu máy mới cũng lỗi, khách phải mở phiếu mới và kể lại từ đầu.
Closing the ticket as soon as the goods are delivered, without asking the customer. If the new unit is also faulty, the customer has to open a new ticket and start the story again.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Để phiếu nằm ở "chờ khách" quá lâu mà không nhắc. Hãy ghi hạn trả lời, đến hạn thì nhắn lại một lần trước khi đóng theo quy định.
Leaving a ticket in "waiting on customer" for too long without a reminder. Write down the reply deadline, and when it passes, follow up once before closing under company rules.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Ghi phiếu chung chung như "khách báo lỗi, đã xử lý". Người đọc sau không biết lỗi gì, ai xác nhận, giao ngày nào.
Writing vague notes like "customer reported fault, handled". The next reader cannot tell what the fault was, who confirmed, or when it was delivered.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Đổi trạng thái mà không viết ghi chú đi kèm. Nhãn chỉ nói quả bóng ở sân ai, còn lý do và hạn phải nằm trong ghi chú.
Changing the status without a note. The label only says whose court the ball is in, while the reason and the deadline have to be in the note.

MẸO / TIP – Cuối mỗi ca, lọc các phiếu bạn đang giữ theo trạng thái. Phiếu "đang xử lý" quá một ngày mà chưa có ghi chú mới là phiếu cần bạn nhìn lại trước tiên.
At the end of each shift, filter the tickets you hold by status. A ticket "in progress" for over a day with no new note is the first one to look at again.

1.5. Các chỉ số đo việc của bạn: thời gian phản hồi, giải quyết ngay lần đầu, điểm hài lòng – *1.5. Your numbers: response time, first contact resolution, satisfaction score*

Ba con số này là cách công ty nhìn vào việc của bạn. Mỗi số trả lời một câu hỏi: khách chờ bao lâu, việc có xong ngay không, khách có vui không. Biết cách tính thì cuối ca bạn tự soi mình được, không cần chờ ai chấm.

These three numbers are how your company looks at your work. Each answers one question: how long did the customer wait, was the problem solved right away, and was the customer happy? Once you know how to calculate them, you can check yourself at the end of every shift without waiting for anyone to score you.

Thời gian phản hồi – *Response time*

Đây là khoảng từ lúc khách liên hệ đến lúc bạn trả lời lần đầu. Giống như đứng sau quầy: bạn chào sớm thì khách yên tâm dù việc chưa xong. Với điện thoại, đó là số giây chuông reo trước khi bạn nghe máy. Với email và chat, đó là số phút hoặc giờ đến câu trả lời đầu tiên. Tin kiểu "Em đã nhận, đang kiểm tra đơn của chị" cũng tính, miễn có nội dung cụ thể.

This is the time between the customer reaching out and your first reply. Think of a shop counter: a quick greeting reassures the customer even before the problem is solved. On the phone, it is the number of seconds the line rings before you pick up. For email and chat, it is the minutes or hours until your first answer. A message like "I've received your order and I'm checking it now" counts, as long as it says something specific.

```
Thời gian phản hồi trung bình = tổng thời gian chờ của mọi yêu cầu ÷ số yêu cầu
```

Nhiều công ty chỉ đếm trong giờ làm việc. Email khách gửi lúc 22 giờ, bạn trả lời lúc 8 giờ 30 sáng hôm sau, thì có nơi tính là 30 phút, có nơi tính là 10 tiếng rưỡi. Hãy hỏi cấp trên cách đếm trước khi tự tính. Ví dụ với email: ca chiều bạn trả lời lần đầu cho 5 email sau 10, 30, 45, 20 và 55 phút. Tổng là 160 phút, chia 5 ra 32 phút.

Many companies count only working hours. A customer emails at 10 p.m. and you reply at 8:30 the next morning: some places record 30 minutes, others 10 and a half hours. Ask your supervisor how time is counted before you calculate. Here is an email example: in the afternoon you send first replies to 5 emails after 10, 30, 45, 20 and 55 minutes. The total is 160 minutes, and 160 ÷ 5 gives 32 minutes.

Giải quyết ngay lần đầu – *First contact resolution*

Viết tắt là FCR (first contact resolution). Đó là tỷ lệ vụ việc xong ngay trong lần khách liên hệ đầu tiên, khách không phải gọi lại hay nhắn lại. Hỏi giờ mở cửa mà được trả lời đúng ngay là xong. Hỏi rồi nghe "để em hỏi rồi báo lại" là chưa xong. Nhiều công ty thêm điều kiện: khách không quay lại về cùng việc trong 7 ngày. Hãy hỏi cấp trên công ty bạn chọn mốc nào.

FCR stands for first contact resolution. It is the share of cases fully solved during the customer's first contact, with no call-back or follow-up message. Asking for opening hours and getting the right answer on the spot counts as solved. Hearing "I'll check and get back to you" does not. Many companies add a condition: the customer must not return about the same issue within 7 days. Ask your supervisor which window your company uses.

```
FCR (%) = số vụ xong ngay lần đầu ÷ tổng số vụ × 100
```

Điểm hài lòng – *Satisfaction score*

Viết tắt là CSAT (customer satisfaction score). Sau cuộc gọi hoặc chat, khách chấm từ 1 đến 5 sao. Có hai cách đọc: điểm trung bình, hoặc tỷ lệ khách chấm 4 và 5. Ở đây ta dùng cách thứ hai làm số chính.

CSAT stands for customer satisfaction score. After a call or chat, the customer rates the service from 1 to 5. You can read it two ways: as an average score, or as the share of customers who gave 4 or 5. We use the second as the main figure.

```
CSAT (%) = số khách chấm 4 hoặc 5 ÷ số khách đã trả lời khảo sát × 100
```

Số người chấm điểm càng ít thì kết quả càng dễ lệch. 25 khách trên 40 cuộc là mẫu khá. Nếu chỉ có 3 khách chấm, một người đổi điểm đã làm CSAT nhảy hơn 30 điểm phần trăm, nên chưa nên kết luận gì.

The fewer customers who rate, the easier the result swings. 25 raters out of 40 calls is a decent sample. If only 3 customers rate, one person changing a score moves CSAT by more than 30 percentage points, so hold off on conclusions.

> **VÍ DỤ / EXAMPLE –** Ca sáng của bạn có 40 cuộc gọi. Tổng thời gian khách chờ trước khi bạn nghe máy là 1.200 giây. Có 8 cuộc chưa xong ngay: 5 cuộc hỏi bảo hành cần kỹ thuật kiểm tra, 2 cuộc hoàn tiền chờ kế toán duyệt, 1 cuộc bạn không tìm ra thông tin. Có 25 khách chấm điểm: 12 người chấm 5, 6 người chấm 4, 4 người chấm 3, 2 người chấm 2, 1 người chấm 1.
>
> *Your morning shift has 40 calls. Total customer wait before you answered is 1,200 seconds. Eight calls were not solved on the spot: 5 were warranty questions needing a technician, 2 were refunds waiting for accounting approval, and 1 was a case where you could not find the information. Twenty-five customers left a rating: 12 gave 5, 6 gave 4, 4 gave 3, 2 gave 2, and 1 gave 1.*

1. Tính thời gian chờ: 1.200 ÷ 40 = 30 giây. Nếu công ty đặt mục tiêu 20 giây thì bạn chậm 10 giây mỗi cuộc.
   Calculate the wait: 1,200 ÷ 40 = 30 seconds. If your company's target is 20 seconds, you are 10 seconds slower per call.

2. Tính FCR: 40 − 8 = 32 cuộc xong ngay. 32 ÷ 40 × 100 = 80%.
Calculate FCR: 40 − 8 = 32 calls solved immediately. 32 ÷ 40 × 100 = 80%.

3. Tính CSAT: (12 + 6) ÷ 25 × 100 = 72%. Điểm trung bình: (12×5 + 6×4 + 4×3 + 2×2 + 1×1) ÷ 25 = 101 ÷ 25 = 4,04.
Calculate CSAT: (12 + 6) ÷ 25 × 100 = 72%. Average score: (12×5 + 6×4 + 4×3 + 2×2 + 1×1) ÷ 25 = 101 ÷ 25 = 4.04.

4. Đối chiếu từng số với danh sách cuộc gọi. Ba khách chấm 1 hoặc 2 đều nằm trong 8 cuộc chưa xong. Vậy điểm thấp đến từ việc khách phải chờ kết quả, không phải từ thái độ của bạn.
Cross-check each number against your call list. The three customers who rated 1 or 2 were all among the 8 unresolved calls. So the low scores come from customers waiting for an outcome, not from your attitude.

5. Chỉ ra chỗ yếu và việc làm tiếp. Chỗ yếu thứ nhất là chờ máy 30 giây: ghi lại giờ nào máy reo dồn để báo trưởng ca. Chỗ yếu thứ hai là 1 cuộc không tìm ra thông tin: bổ sung vào kho câu hỏi thường gặp. Bảy cuộc còn lại cần bộ phận khác: báo cấp trên để xem có rút ngắn được quy trình không.
Name the weak spots and what to do next. First weak spot: the 30-second wait. Note which hours the phones pile up and tell your shift lead. Second: the one call where you found no answer. Add it to the frequently asked questions list. The other 7 calls depended on other teams, so report them to your supervisor to see whether the process can be shortened.

6. Ghi kết quả vào một dòng cuối ca, ví dụ: "Chờ 30 giây, FCR 80%, CSAT 72%". Sau một tuần, đặt các dòng cạnh nhau để thấy số nào đang lên, số nào đang xuống.
Write the result on one line at the end of the shift, for example: "Wait 30 seconds, FCR 80%, CSAT 72%". After a week, put the lines side by side to see which number is rising and which is falling.

GHI CHÚ / NOTE – Đọc ba số cùng nhau. Chờ lâu mà FCR cao nghĩa là bạn làm tốt nhưng thiếu người trực máy. FCR thấp mà chờ ngắn nghĩa là bạn trả lời nhanh nhưng chưa đủ thông tin để chốt việc.
Read the three numbers together. A long wait with high FCR means you do the work well but the line is understaffed. Low FCR with a short wait means you answer fast but lack the information to close the case.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Chia CSAT cho tổng số cuộc gọi thay vì số khách trả lời. Ở ví dụ trên, 18 ÷ 40 = 45% là sai, vì 15 khách không chấm điểm.
Dividing CSAT by all calls instead of by the customers who responded. In the example above, 18 ÷ 40 = 45% is wrong, because 15 customers gave no rating.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Tính chuyển máy là "đã xong". Nếu khách phải gọi lại phòng khác thì vụ đó chưa giải quyết ngay lần đầu.
Counting a transfer as "solved". If the customer has to call another team back, the case was not resolved on first contact.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Cúp máy vội để giảm thời gian gọi. Khách chưa hiểu sẽ gọi lại, FCR tụt và điểm hài lòng giảm theo.

Rushing callers off the line to shorten call time. Customers who did not understand will call back, so FCR drops and satisfaction falls with it.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Chỉ nhìn số trung bình. Hai cuộc chờ 2 phút kéo trung bình lên dù 38 cuộc còn lại nghe máy trong 10 giây. Hãy xem cả danh sách các cuộc chờ lâu nhất.
Looking only at the average. Two calls that waited 2 minutes can drag the average up even if the other 38 were answered in 10 seconds. Check the list of the longest waits as well.

1.6. Việc nào tự làm, việc nào chuyển cấp trên – *1.6. What you handle yourself and what you escalate*

Mỗi ngày bạn gặp những việc có thể tự xong và những việc chạm vào tiền, uy tín hoặc luật. Giống thu ngân ở siêu thị: bán hàng tự làm, nhưng đổi giá hay hủy hóa đơn lớn thì gọi quản lý. Chuyển cấp trên nghĩa là đưa vụ việc cho người có quyền quyết cao hơn bạn. Đó không phải là chịu thua.
Every day you meet some cases you can close alone and others that touch money, reputation or the law. Think of a supermarket cashier: ringing up goods is yours, but changing a price or voiding a large receipt means calling the manager. Escalating means handing a case to someone with more authority than you. It is not giving up.

Ranh giới giữa hai loại việc gọi là quyền hạn: mức bạn được tự quyết mà không cần hỏi ai. Công ty đặt ra mức này, bạn không tự đặt. Con số trong bảng mẫu sau đây chỉ để minh họa, công ty bạn sẽ có số khác. Việc đầu tiên là xin bản quyền hạn thật của công ty.
The boundary between the two is called your authority limit: what you may decide without asking anyone. The company sets it, not you. The figures in the sample table are for illustration only, and your company will have its own. Your first task is to ask for the real limits.

Bảng quyền hạn mẫu – *A sample authority table*

Loại việc *Type of case*	**Bạn tự quyết khi** *You decide alone when*	**Chuyển trưởng ca khi** *Escalate to the shift lead when*
Hoàn tiền *Refunds*	Dưới 500.000 đồng, có hóa đơn và lỗi rõ ràng. *Under 500,000 VND, with a receipt and a clear fault.*	Từ 500.000 đồng trở lên, hoặc không có hóa đơn, hoặc chưa rõ lỗi của ai. *500,000 VND or more, or there is no receipt, or it is unclear who is at fault.*
Đổi hàng *Exchanges*	Hàng còn nguyên tem, trong 7 ngày, đổi cùng loại và cùng giá. *The item still has its tag, within 7 days, swapped for the same type and price.*	Hàng đã dùng, hàng khuyến mãi, đổi sang loại đắt hơn, hoặc hàng hỏng do vận chuyển. *The item has been used, was on promotion, is swapped for a pricier one, or was damaged in transit.*
Quà xin lỗi *Goodwill gestures*	Phiếu giảm giá đến 50.000 đồng. *A voucher up to 50,000 VND.*	Mọi mức cao hơn, hoặc khách đòi bồi thường thêm. *Anything higher, or the customer demands extra compensation.*

Loại việc *Type of case*	**Bạn tự quyết khi** *You decide alone when*	**Chuyển trưởng ca khi** *Escalate to the shift lead when*
Tình huống nhạy cảm *Sensitive situations*	Không có, luôn xem xét từng vụ. *None: each case is judged on its own.*	Khách đòi gặp cấp trên, dọa kiện, dọa báo chí, nhắc cơ quan nhà nước, hoặc vẫn giận sau hai lần bạn xoa dịu. *The customer asks for a superior, threatens legal action or the press, mentions a government agency, or is still angry after two calming attempts.*

Cách quyết định từng bước – *Deciding step by step*

1. Xác định loại việc (hoàn tiền, đổi hàng, quà xin lỗi hay tình huống nhạy cảm) rồi tìm đúng dòng trong bảng quyền hạn.
   Identify the type of case (refund, exchange, goodwill or sensitive situation) and find its row in the authority table.
2. Kiểm tra số tiền và bằng chứng: hóa đơn, ảnh hàng, ngày mua. Nếu một trong ba thứ thiếu, coi như vụ chưa rõ.
   Check the amount and the evidence: receipt, photo of the item, purchase date. If any one is missing, treat the case as unclear.
3. Cộng dồn các lần xử lý trước của cùng khách trong phiếu. Mức quyền hạn tính trên tổng, không tính từng lần.
   Add up earlier handling for the same customer in the ticket. The limit applies to the total, not each time.
4. Nếu nằm trong mức, làm ngay và ghi kết quả vào phiếu.
   If it falls within your limit, act now and record the result in the ticket.
5. Nếu vượt mức, nói thật với khách: bạn sẽ nhờ người có quyền quyết, kèm giờ khách sẽ nhận trả lời. Không hứa kết quả.
   If it exceeds your limit, tell the customer plainly that you will ask someone with the authority, and give a time for the reply. Do not promise an outcome.
6. Gửi trưởng ca bản tóm tắt ba dòng: khách muốn gì, bằng chứng đang có, bạn đề xuất gì. Để trưởng ca không phải hỏi lại khách.
   Send the shift lead a three-line summary: what the customer wants, the evidence you hold, and what you propose. The lead should not need to ask the customer again.
7. Canh giờ hẹn. Nếu sát giờ mà chưa có quyết định, nhắn khách trước khi khách hỏi: bạn vẫn đang xử lý, kèm một giờ hẹn mới.
   Watch the clock. If the deadline is close and there is still no decision, message the customer before they ask: you are still working on it, with a new time.

Bốn tình huống làm mẫu – *Four worked cases*

> **VÍ DỤ / EXAMPLE –** Tình huống A: khách mua áo 350.000 đồng, nhận sai cỡ, gửi ảnh nhãn và hóa đơn. Số tiền dưới 500.000 đồng, lỗi rõ, hàng còn nguyên tem. Bạn tự đổi đúng cỡ, ghi vào phiếu. Không cần gọi ai.
> *Case A: a customer paid 350,000 VND for a shirt and received the wrong size, and sends a photo of*

the label and the receipt. The amount is under 500,000 VND, the fault is clear, and the tag is intact. You swap it for the right size and log it. No call needed.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Tình huống B: khách đòi hoàn 1.200.000 đồng cho máy xay dùng ba tuần, nói máy bị rè. Số tiền vượt mức, hàng đã dùng, chưa biết lỗi do máy hay do cách dùng. Bạn chuyển trưởng ca. Với khách, bạn nói: "Em ghi nhận máy rè, em chuyển anh chị trưởng ca xem xét và báo lại trước 17 giờ hôm nay." Bạn đính kèm hóa đơn, ngày mua và đoạn video khách gửi.
Case B: a customer wants 1,200,000 VND back for a blender used for three weeks, saying it hums loudly. The amount is over your limit, the item is used, and it is unclear whether the machine or the use is at fault. You escalate. To the customer you say: "I've noted the noise, and I'm passing it to our shift lead, who will reply before 5 p.m. today." You attach the receipt, the purchase date and the customer's video.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Tình huống C: khách đòi hoàn 280.000 đồng cho đơn giao trễ, rồi quát và nói sẽ đăng lên mạng và gọi báo. Số tiền nằm trong quyền của bạn, nhưng khách đã dọa báo chí. Bạn gọi trưởng ca ngay, dù có thể tự hoàn. Trưởng ca quyết cách hoàn và cách trả lời công khai.
Case C: a customer wants 280,000 VND back for a late delivery, then shouts and says they will post online and call the press. The amount is within your limit, but the customer has threatened the press. You call the shift lead at once, even though you could refund it yourself. The lead decides how to refund and how to answer in public.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Tình huống D: tuần trước phiếu ghi khách đã được hoàn 300.000 đồng cho một đơn cũ. Nay khách đòi hoàn thêm 250.000 đồng vì thiếu một món. Riêng lần này chỉ 250.000 đồng, nhưng tổng hai lần là 300.000 + 250.000 = 550.000 đồng, vượt mức 500.000 đồng. Bạn chuyển trưởng ca, kèm lịch sử hoàn tiền lấy từ phiếu.
Case D: last week the ticket shows the customer was refunded 300,000 VND on an earlier order. Now they ask for another 250,000 VND because an item was missing. This request alone is 250,000 VND, but the total is 300,000 + 250,000 = 550,000 VND, over the 500,000 VND limit. You escalate to the shift lead and attach the refund history from the ticket.

Khi chờ câu trả lời – *While you wait*

Trong lúc chờ, bạn vẫn là người giữ liên lạc với khách. Trưởng ca có thể đồng ý, đồng ý một phần hoặc từ chối. Dù kết quả nào, chính bạn báo lại cho khách, nói rõ lý do rồi ghi quyết định vào phiếu. Nếu bị từ chối, đừng nói "cấp trên không cho". Hãy nói điều công ty có thể làm được.
While you wait, you remain the customer's point of contact. The shift lead may agree, agree in part, or refuse. Whatever the result, you are the one who tells the customer, gives the reason, and records the decision in the ticket. If the answer is no, do not say "my boss won't allow it". Say what the company can do.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Chia nhỏ khoản tiền để lách mức, ví dụ hoàn hai lần 400.000 đồng cho cùng một đơn. Đó là vượt quyền, và phiếu sẽ ghi lại rõ.
Splitting an amount to dodge the limit, such as two 400,000 VND refunds for one order. That is exceeding your authority, and the ticket records it.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Thương khách nên hứa trước rồi mới hỏi cấp trên. Nếu cấp trên từ chối, bạn thất hứa và khách giận gấp đôi.

Promising first out of sympathy and asking your superior afterwards. If the answer is no, you have broken your word and the customer is twice as angry.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Chuyển vụ việc mà không tóm tắt, chỉ nói "khách này khó". Trưởng ca mất thời gian hỏi lại, khách phải kể lần hai.
Escalating with no summary, just "this customer is difficult". The lead loses time asking again and the customer has to retell the story.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Im lặng khi quá giờ hẹn. Khách sẽ thấy mình bị bỏ rơi, dù trưởng ca vẫn đang xem xét.
Going silent past the promised time. The customer feels abandoned, even though the lead is still reviewing the case.

MẸO / TIP – Chép bảng quyền hạn thật của công ty ra một tờ giấy nhỏ, dán cạnh màn hình. Mỗi khi phân vân, nhìn tờ giấy thay vì đoán.
Copy your company's real authority table onto a small note and stick it by your screen. When in doubt, read the note instead of guessing.

1.7. Phối hợp với kho, kế toán, kỹ thuật và bán hàng – *1.7. Working with warehouse, accounting, tech support and sales*

Bộ phận nào giữ thông tin gì – *Who holds which information*

Bạn đứng ở tuyến đầu nhưng không giữ mọi câu trả lời. Hàng tồn nằm ở kho, tiền nằm ở kế toán, lỗi máy nằm ở kỹ thuật, giá riêng nằm ở bán hàng. Giống nhân viên phục vụ nhà hàng: khách gọi món với bạn, còn bếp mới biết món còn hay hết. Việc của bạn là hỏi đúng bếp, một lần, đủ ý.
You work at the front line, but you do not hold every answer. Stock sits with the warehouse, money with accounting, product faults with tech support, special prices with sales. Think of a waiter: the guest orders from you, but only the kitchen knows whether a dish is left. Your job is to ask the right kitchen, once, with everything it needs.

Hỏi sai nơi là mất nửa ngày. Hãy nhớ mỗi bộ phận trả lời được loại câu hỏi nào. Bảng sau dùng để tra lại khi cần:
Asking the wrong place costs you half a day. Learn which kind of question each team can answer. Use this table to look it up later:

Bộ phận *Team*	**Giữ thông tin gì** *Holds what*	**Bạn hỏi khi nào** *Ask when*
Kho *Warehouse*	Số lượng tồn, vị trí hàng, đơn đã xuất kho chưa, hàng khách trả về đã nhận chưa. *Stock counts, item location, whether an order has left the warehouse, whether a returned item has arrived.*	Khách hỏi còn hàng không, hàng đã đi chưa, hàng trả đã về chưa. *A customer asks if an item is in stock, if it has shipped, or if a return has arrived.*

Bộ phận *Team*	**Giữ thông tin gì** *Holds what*	**Bạn hỏi khi nào** *Ask when*
Kế toán *Accounting*	Khoản đã thu, hóa đơn, công nợ, hoàn tiền. *Payments received, invoices, balances owed, refunds.*	Khách nói bị trừ tiền sai, cần hóa đơn, hỏi khi nào nhận tiền hoàn. *A customer reports a wrong charge, needs an invoice, or asks when a refund will arrive.*
Kỹ thuật *Tech support*	Nguyên nhân lỗi, cách sửa, điều kiện và lịch bảo hành. *Causes of faults, fixes, warranty terms and schedules.*	Sản phẩm hỏng, hướng dẫn của bạn không giải quyết được. *A product is faulty and your standard instructions did not solve it.*
Bán hàng *Sales*	Giá riêng, chiết khấu, hợp đồng, người phụ trách từng khách. *Special prices, discounts, contracts, who manages each account.*	Khách xin giá đặc biệt hoặc nhắc lại điều nhân viên bán đã hứa. *A customer asks for a special price or cites a promise made by a salesperson.*

Mỗi công ty chia việc một khác chút. Tuần đầu, hãy nhờ trưởng nhóm xem bảng này có đúng với công ty bạn không và sửa lại.

Every company divides the work a little differently. In your first week, ask your team lead to check this table against your company and correct it.

Yêu cầu nội bộ đủ dữ kiện – *An internal request with everything in it*

Người nhận không nghe cuộc nói chuyện giữa bạn và khách. Họ chỉ có tin nhắn của bạn. Thiếu một dữ kiện là họ hỏi lại, và khách phải chờ thêm. Một yêu cầu đủ gồm sáu thứ: mã phiếu, cách nhận ra khách, sự việc kèm ngày giờ và số tiền, bằng chứng, điều bạn cần họ làm, và hạn bạn đã hẹn với khách.

The person receiving it never heard your talk with the customer. They only have your message. One missing detail means a question back, and the customer waits longer. A complete request has six parts: ticket number, how to identify the customer, what happened with dates, times and amounts, evidence, what you need them to do, and the deadline you promised the customer.

1. Mở phiếu của khách và đọc lại ghi chú. Đừng viết theo trí nhớ.
   Open the customer's ticket and reread the notes. Do not write from memory.
2. Chọn bộ phận theo bảng. Phân vân thì hỏi trưởng nhóm trước khi gửi.
   Pick the team using the table. If unsure, ask your team lead before sending.
3. Viết tiêu đề gồm mã phiếu, việc cần làm và mã đơn. Người nhận nhìn vào là biết ngay.
   Write a subject line with the ticket number, the task and the order number, so the reader knows at a glance.
4. Viết thân thư 2 đến 3 câu về sự việc, có ngày, giờ, số tiền và mã giao dịch.
   Write two or three sentences on what happened, with date, time, amount and transaction code.
5. Ghi một câu nêu rõ điều cần làm, ví dụ "xác nhận có thu trùng không và cho biết có hoàn được không".

Add one sentence stating the action you need, for example "confirm whether the payment was duplicated and whether it can be refunded".

6. Đính kèm bằng chứng: ảnh sao kê khách gửi, hóa đơn, ảnh lỗi. Chỉ đính kèm thứ liên quan.
   Attach evidence: the statement photo the customer sent, the invoice, a photo of the fault. Attach only what is relevant.
7. Nêu hạn. Lấy giờ bạn hẹn khách, trừ đi vài giờ để còn kịp báo lại cho khách.
   State the deadline. Take the time you promised the customer and subtract a few hours so you can still report back.
8. Ghi vào phiếu: đã gửi cho ai, lúc nào, hạn nào. Đặt nhắc việc để hỏi lại nếu quá hạn.
   Record in the ticket who you sent it to, when, and the deadline. Set a reminder to chase if it passes.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Chị Lan (số điện thoại đuôi 0482) báo bị trừ tiền hai lần cho đơn DH-20417. Bạn đã hẹn chị phản hồi trước 17:00 ngày 11/11, nên đặt hạn cho kế toán là 15:00. Thư gửi lúc 10:00 ngày 10/11: Tiêu đề: [PH-3071] Kiểm tra khoản thu trùng, đơn DH-20417. Nội dung: Chào bạn, khách Lan (SĐT đuôi 0482) chuyển khoản 1.250.000 đồng cho đơn DH-20417 lúc 09:14 ngày 09/11, mã GD-88213. Khách nói bị trừ thêm 1.250.000 đồng lúc 09:16, mã GD-88219. Đơn chỉ có một hóa đơn, trị giá 1.250.000 đồng. Nhờ bạn xác nhận hệ thống có nhận hai khoản không, nếu có thì cho mình biết khoản dư có hoàn được không và hoàn trong bao lâu. Mình đính kèm ảnh sao kê khách gửi và hóa đơn. Mình cần câu trả lời trước 15:00 hôm nay để báo khách đúng hẹn. Cảm ơn bạn. Lúc 14:20, kế toán đáp: cả hai khoản đã về, khoản GD-88219 là thừa, sẽ hoàn 1.250.000 đồng về tài khoản khách trong 3 ngày làm việc. Bạn gọi chị Lan báo kết quả và ghi vào phiếu. Không có câu hỏi nào bị hỏi lại.
Ms Lan (phone ending 0482) reports being charged twice for order DH-20417. You promised her an answer by 17:00 on 11/11, so you set accounting a 15:00 deadline. You send this at 10:00 on 10/11. Subject: [PH-3071] Check duplicate payment, order DH-20417. Body: Hi, customer Lan (phone ending 0482) transferred 1,250,000 VND for order DH-20417 at 09:14 on 09/11, code GD-88213. She says a second 1,250,000 VND left her account at 09:16, code GD-88219. The order has one invoice, for 1,250,000 VND. Please confirm whether the system received both payments, and if so whether the extra one can be refunded and how long it takes. I have attached the statement photo she sent and the invoice. I need your answer by 15:00 today to keep my promise to her. Thank you. At 14:20 accounting replies: both payments arrived, GD-88219 is the extra one, and 1,250,000 VND will be refunded to her account within 3 working days. You call Ms Lan with the result and update the ticket. Nobody had to ask a follow-up question.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Cùng cách làm, nhưng gửi cho kho. Anh Minh hỏi đơn DH-20533 (2 chiếc quạt, đặt ngày 08/11) đã đi chưa. Bạn hẹn anh trả lời trước 16:00 ngày 10/11 và đặt hạn cho kho là 13:00. Thư gửi 09:30: Tiêu đề: [PH-3075] Kiểm tra trạng thái xuất kho, đơn DH-20533. Nội dung: khách Minh (SĐT đuôi 7715) đặt 2 quạt lúc 20:05 ngày 08/11, đã thanh toán đủ. Đến nay khách chưa nhận thông báo giao hàng. Nhờ kho cho biết đơn đã xuất chưa, giờ xuất và mã vận đơn. Cần trả lời trước 13:00 hôm nay. Lúc 11:45 kho đáp: xuất lúc 16:40 ngày 09/11, mã vận đơn VD-55102. Bạn gửi mã này cho anh Minh và ghi vào phiếu. Thư ngắn hơn thư kế toán vì kho chỉ cần ba dữ kiện để tra: mã đơn, ngày đặt, điều cần biết.
Same method, this time for the warehouse. Mr Minh asks whether order DH-20533 (2 fans, placed 08/11) has shipped. You promised him an answer by 16:00 on 10/11, so you set the warehouse a 13:00 deadline. You send at 09:30. Subject: [PH-3075] Check shipping status, order DH-20533.

Body: customer Minh (phone ending 7715) ordered 2 fans at 20:05 on 08/11 and has paid in full. He has received no delivery notice yet. Please tell us whether the order has shipped, when, and the tracking code. Answer needed by 13:00 today. At 11:45 the warehouse replies: shipped at 16:40 on 09/11, tracking code VD-55102. You pass the code to Mr Minh and update the ticket. This message is shorter than the one to accounting because the warehouse needs only three details to look it up: order number, order date, and what you need to know.

Khi quá hạn mà chưa có trả lời – *When the deadline passes with no answer*

Có lúc đến hạn bạn vẫn chưa nhận được gì. Đừng đợi khách gọi lại. Làm theo thứ tự sau, mỗi mức cách nhau khoảng nửa giờ đến một giờ.

Sometimes the deadline arrives and you have nothing. Do not wait for the customer to call back. Work through these levels in order, roughly thirty to sixty minutes apart.

1. Quá hạn khoảng 30 phút, nhắn một dòng vào đúng luồng cũ: mã phiếu, câu hỏi, hạn đã nêu. Không viết lại cả thư.
   About 30 minutes past the deadline, send one line in the same thread: ticket number, the question, the deadline you gave. Do not rewrite the whole message.
2. Quá một giờ vẫn im lặng thì báo trưởng nhóm. Nói rõ đã hỏi ai, lúc nào, hỏi gì.
   If an hour passes in silence, tell your team lead. State whom you asked, when, and what.
3. Trước giờ đã hẹn khách, liên hệ khách trước. Nói bạn đang chờ bộ phận, hẹn một giờ mới cụ thể, rồi ghi vào phiếu.
   Before the time you promised the customer, contact them first. Say you are waiting on the team, give a new specific time, and note it in the ticket.

Khách thường chấp nhận một lần lùi hạn nếu được báo sớm. Họ khó chịu khi phải tự gọi hỏi.

Customers usually accept one delay if told early. What annoys them is having to call to find out.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Viết "khách bị trừ tiền hai lần, xem giúp" mà không có mã đơn, số tiền, giờ. Kế toán buộc phải hỏi lại, mất cả buổi.
Writing "customer charged twice, please check" with no order number, amount or time. Accounting has to ask back, and half a day is gone.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Dán cả chuỗi chat dài và bắt người nhận tự tìm ý chính. Hãy tóm tắt sự việc, chỉ đính kèm phần cần.
Pasting a long chat thread and leaving the reader to find the point. Summarise the facts and attach only what is needed.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Hứa với khách ngày hoàn tiền khi chưa có câu trả lời từ kế toán. Chỉ báo điều bộ phận đã xác nhận.
Promising the customer a refund date before accounting has answered. Only pass on what the team has confirmed.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Quên ghi vào phiếu. Người trực ca sau thấy phiếu trống sẽ hỏi lại cả hai bên.
Forgetting to update the ticket. The next person on shift sees an empty ticket and asks both sides again.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Gửi cùng một câu hỏi cho hai bộ phận "cho chắc". Hai bên có thể đáp khác nhau, bạn mất thêm thời gian đối chiếu. Hỏi một nơi; cần cả hai thì tách thành hai yêu cầu riêng.
Sending the same question to two teams "to be safe". They may answer differently, and you lose time reconciling. Ask one place; if you need both, send two separate requests.

MẸO / TIP – Soạn sẵn một mẫu yêu cầu cho mỗi bộ phận, với các dòng trống: mã phiếu, mã đơn, ngày giờ, số tiền, điều cần làm, hạn. Điền vào là gửi được.
Keep one request template per team, with blank lines for ticket number, order number, date and time, amount, action needed, and deadline. Fill it in and send.

1.8. Tuần đầu đi làm: tự học công ty khi không ai kèm – *1.8. Your first week: learning the company on your own*

Không ai kèm thì tuần đầu rất dễ trôi qua trong cảm giác ngợp. Bạn đỡ ngợp nếu có một mục tiêu cụ thể: cuối tuần phải có một cuốn sổ tay cá nhân. Trong đó ghi công ty bán gì, chính sách nói gì, khách hay hỏi gì và những điều bạn chưa biết để đi hỏi đúng người. Cũng như đến nhà trọ mới, bạn cần biết chỗ để chìa khóa và cầu dao điện ở đâu trước khi lo chuyện trang trí.
With no one to coach you, the first week can blur into a sense of being overwhelmed. A concrete goal helps: by Friday you should own a personal handbook. It records what the company sells, what its policies say, what customers often ask, and the things you still don't know, so you can ask the right person. It's like moving into a new rental: you first find the fuse box and the spare key, and decorate later.

Chuẩn bị trước: một cuốn sổ hoặc tệp ghi chú, tài khoản vào phần mềm quản lý khách hàng, quyền xem tài liệu chính sách, và vài bản ghi âm cuộc gọi hoặc đoạn chat cũ đã xử lý tốt. Thiếu thứ nào thì xin quản lý ngay ngày đầu, đừng chờ.
What you need: a notebook or notes file, a login for the customer management software, access to the policy documents, and a few recordings or chat logs of cases that were handled well. If something is missing, ask your manager on day one instead of waiting.

Kế hoạch năm ngày – *A five-day plan*

1. Ngày một, đọc chính sách. Mở tài liệu về sản phẩm, bảng giá, đổi trả, bảo hành và giờ làm việc. Mỗi chính sách chép vào sổ đúng ba dòng: ai được áp dụng, trong bao lâu, cần giấy tờ gì. Chỗ nào đọc không hiểu thì gạch dưới, chưa cần giải quyết ngay.
   Day one: read the policies. Open the documents on products, prices, returns, warranty and working hours. Copy each policy into your notebook in exactly three lines: who qualifies, within what time, and which papers are needed. Underline anything unclear and leave it for later.
2. Ngày hai, nghe lại cuộc gọi mẫu. Nghe năm cuộc gọi hoặc đọc năm đoạn chat đã xử lý tốt. Với mỗi cuộc, ghi bốn điều: khách hỏi gì, câu mở đầu của nhân viên, họ tra thông tin ở đâu, họ kết thúc thế nào.
   Day two: study sample contacts. Listen to five calls or read five chats that went well. For

each one, note four things: what the customer asked, how the agent opened, where they looked up information, and how they closed.

3. Ngày ba, thử tra cứu. Lấy mười câu hỏi của khách từ ngày hai, tự tìm đáp án trong phần mềm và tài liệu. Bấm giờ từng câu. Ghi vào sổ chỗ nào tìm ra nhanh nhất, ví dụ "giá bảo hành: bảng giá, trang 3".
   Day three: practice lookups. Take ten customer questions from day two and find each answer yourself in the software and documents. Time every search. Write down where each answer was fastest to find, for example "warranty price: price list, page 3".
4. Ngày bốn, tập trả lời thử. Chọn năm phiếu cũ đã đóng, tự soạn câu trả lời trước khi xem bản thật. Đối chiếu và ghi lại chỗ khác nhau. Nếu có đồng nghiệp rảnh, xin ngồi cạnh nghe họ làm một giờ.
   Day four: draft practice answers. Pick five closed tickets and write your own reply before reading the real one. Compare the two and note the differences. If a colleague has time, ask to sit beside them for an hour.
5. Ngày năm, gửi sổ câu hỏi chưa biết. Suốt tuần, mỗi lần bí bạn ghi một dòng vào trang riêng. Hôm nay gom lại, nhóm theo người trả lời được: kho, kế toán, kỹ thuật, trưởng nhóm. Gửi mỗi người một lượt, mỗi câu kèm đủ bối cảnh để họ trả lời trong một lần.
   Day five: send out your unknowns list. All week, jot a line on a separate page each time you get stuck. Today, group the lines by who can answer: warehouse, accounting, technical, team lead. Send each person one message, with enough context per question that they can answer in one go.

Chiều ngày năm, tự kiểm tra xem sổ đã dùng được chưa. Nhờ một đồng nghiệp đọc ngẫu nhiên ba câu hỏi của khách. Bạn đóng sổ lại và trả lời miệng. Câu nào phải mở sổ ra xem thì đánh dấu, rồi viết lại trang đó ngắn hơn, dễ nhớ hơn. Câu nào cả sổ cũng không có đáp án thì chuyển sang trang "chưa biết".

On Friday afternoon, test whether the handbook works. Ask a colleague to read out three random customer questions. Close the notebook and answer aloud. Mark every question where you had to peek, then rewrite that page shorter and easier to remember. If the notebook has no answer at all, move the question to the unknowns page.

> **VÍ DỤ / EXAMPLE –** Sổ tay của Lan sau tuần đầu, ở công ty bán máy lọc nước, gồm bốn trang:
> *Lan's handbook after week one, at a company that sells water purifiers, has four pages:*

- Trang chính sách: đổi trả trong 7 ngày kể từ ngày nhận, máy còn nguyên hộp và có hóa đơn; bảo hành 12 tháng, mang máy đến trung tâm hoặc gọi kỹ thuật tới nhà.
  Policy page: returns within 7 days of delivery, unit in its original box with an invoice; 12-month warranty, bring the unit to the service center or call a technician to visit.
- Trang khách hay hỏi: "Bao giờ thay lõi lọc?" (6 tháng, xem bảng giá trang 3), "Giao hàng mấy ngày?" (hỏi kho, chưa chắc).
  Frequent questions page: "When do I change the filter?" (every 6 months, see price list page 3), "How many days does delivery take?" (ask the warehouse, not sure yet).
- Trang chỗ tra nhanh: tra đơn trong phần mềm bằng số điện thoại khách, bảng giá lưu ở thư mục chung.

Quick lookup page: find orders in the software by the customer's phone number; the price list sits in the shared folder.

- Trang chưa biết: 5 câu, đã gửi kho 2 câu, kế toán 1 câu, kỹ thuật 2 câu, còn chờ trả lời.
  Unknowns page: 5 questions, sent 2 to the warehouse, 1 to accounting and 2 to the technicians, all awaiting replies.
- Một dòng ghi chú ngày hai của Lan: cuộc gọi số 2, khách báo máy rỉ nước ở đáy. Nhân viên mở đầu bằng lời chào và xin số điện thoại đặt hàng, tra đơn bằng số đó, hẹn kỹ thuật đến ngày mai rồi nhắc lại giờ hẹn trước khi cúp máy.
  One of Lan's day-two notes: call 2, the customer reports a leak at the base. The agent opens with a greeting and asks for the order phone number, finds the order with it, books a technician for tomorrow, and repeats the appointment time before hanging up.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Đọc hết chính sách nhưng không chép lại bằng lời mình, đến lúc khách hỏi thì không nhớ gì. Hỏi người khác từng câu lẻ tẻ cả tuần, làm họ mệt và bạn cũng không nhớ câu trả lời. Ghi "chưa biết" mà không ghi khách hỏi trong tình huống nào. Bỏ qua ngày bốn vì ngại soạn sai, trong khi soạn sai trên phiếu cũ không ai bị ảnh hưởng. Chép đáp án của đồng nghiệp mà không ghi ngày hỏi, vài tháng sau chính sách đổi thì sổ thành sai.
Common mistakes: reading every policy without rewriting it in your own words, so nothing sticks when a customer asks. Asking colleagues one scattered question at a time all week, which tires them and leaves you forgetting the answers. Writing "don't know" without noting the situation the customer was in. Skipping day four for fear of writing a wrong answer, when a wrong draft on an old ticket affects nobody. Copying a colleague's answer without noting the date, so the handbook turns wrong once the policy changes.

MẸO / TIP – Cuối mỗi ngày dành mười phút đọc lại trang của ngày đó và sửa chữ cho gọn. Đọc lại hai lần thì nhớ lâu hơn đọc một lần dài.
At the end of each day, spend ten minutes rereading that day's page and tightening the wording. Two short reviews stick better than one long read.

1.9. Bài thực hành có hướng dẫn – *1.9. Guided practice exercises*

Bài 1. Tính ba chỉ số của một ngày làm việc – *Exercise 1. Calculate three metrics for one working day*

Hôm nay bạn xử lý 10 phiếu. Thời gian phản hồi đầu tiên (phút): 5, 12, 8, 20, 15, 6, 9, 30, 10, 5. Có 7 phiếu xong ngay trong lần liên hệ đầu, 3 phiếu phải liên hệ lại. Có 8 khách chấm điểm hài lòng theo thang 1 đến 5: 5, 4, 5, 3, 4, 5, 2, 4. Mục tiêu công ty: phản hồi trung bình không quá 15 phút, giải quyết ngay lần đầu từ 75%, điểm hài lòng trung bình từ 4,0. Hãy tính ba chỉ số, nói chỉ số nào chưa đạt và cần thêm mấy phiếu xong ngay lần đầu.

Today you handled 10 tickets. First response times in minutes: 5, 12, 8, 20, 15, 6, 9, 30, 10, 5. Seven tickets were solved in the first contact and 3 needed a follow-up. Eight customers rated satisfaction on a 1 to 5 scale: 5, 4, 5, 3, 4, 5, 2, 4. Company targets: average response within 15 minutes, first-contact resolution of at least 75%, average satisfaction of at least 4.0. Calculate

the three metrics, say which one misses its target and how many more tickets needed to be solved in the first contact.

1. Cộng thời gian phản hồi: 5 + 12 + 8 + 20 + 15 + 6 + 9 + 30 + 10 + 5 = 120 phút. Chia cho 10 phiếu ra trung bình 12 phút.
   Add the response times: 5 + 12 + 8 + 20 + 15 + 6 + 9 + 30 + 10 + 5 = 120 minutes. Divide by 10 tickets to get an average of 12 minutes.
2. Giải quyết ngay lần đầu = số phiếu xong ngay lần đầu chia tổng số phiếu = 7 / 10 = 70%.
   First-contact resolution = tickets solved in the first contact divided by all tickets = 7 / 10 = 70%.
3. Cộng điểm hài lòng: 5 + 4 + 5 + 3 + 4 + 5 + 2 + 4 = 32. Chia cho 8 khách ra trung bình 4,0.
   Add the satisfaction scores: 5 + 4 + 5 + 3 + 4 + 5 + 2 + 4 = 32. Divide by 8 customers to get an average of 4.0.
4. So với mục tiêu: 12 phút không quá 15 phút nên đạt; 4,0 bằng mức 4,0 nên đạt; 70% thấp hơn 75% nên chưa đạt.
   Compare with the targets: 12 minutes is within 15 so it passes; 4.0 equals the 4.0 target so it passes; 70% is below 75% so it misses.
5. Tính số phiếu cần có: 75% của 10 phiếu là 7,5, mà phiếu là số nguyên nên cần ít nhất 8 phiếu xong ngay lần đầu, tức thêm 1 phiếu so với hôm nay.
   Work out the tickets needed: 75% of 10 tickets is 7.5, and tickets are whole numbers, so at least 8 had to be solved in the first contact, which is 1 more than today.
6. Kết quả: phản hồi 12 phút (đạt), giải quyết ngay lần đầu 70% (chưa đạt, cần thêm 1 phiếu), hài lòng 4,0 (đạt).
   Result: response time 12 minutes (met), first-contact resolution 70% (missed, 1 more ticket needed), satisfaction 4.0 (met).

Bài 2. Phân loại bốn yêu cầu buổi sáng: tự làm, chuyển cấp trên hay nhờ bộ phận khác – ***Exercise 2. Sort four morning requests: handle yourself, escalate, or ask another department***

Quy định mẫu của công ty: đổi hoặc hoàn đến 500.000 đồng, trong 7 ngày kể từ ngày mua, thì nhân viên tự xử lý. Vượt mức đó thì chuyển trưởng nhóm. Khách doạ kiện hoặc đăng báo thì chuyển trưởng nhóm ngay, không xét số tiền. Hoá đơn sai thì nhờ kế toán. Bốn yêu cầu: (a) đổi áo sai cỡ giá 320.000 đồng, mua 3 ngày trước; (b) đòi hoàn 1.800.000 đồng cho máy hỏng sau 5 ngày; (c) đòi hoàn 450.000 đồng và nói sẽ kiện nếu hôm nay chưa xong; (d) hoá đơn xuất sai tên công ty. Hãy xếp từng yêu cầu vào nhóm đúng, nói rõ vì sao, và cho biết yêu cầu (b) vượt mức tự xử lý bao nhiêu tiền.

Sample company rules: exchanges or refunds up to 500,000 dong, within 7 days of purchase, are yours to handle. Anything above goes to the team leader. A customer threatening legal action or press exposure goes to the team leader at once, whatever the amount. Wrong invoices go to accounting. Four requests: (a) exchange a wrong-size shirt worth 320,000 dong, bought 3 days ago; (b) refund of 1,800,000 dong for a machine that broke after 5 days; (c) refund of 450,000 dong with a threat to sue if it is not settled today; (d) invoice issued under the wrong company

name. Sort each request into the right group, explain why, and state by how much request (b) exceeds your own limit.

1. Yêu cầu (a): 320.000 đồng không quá 500.000 đồng và mới 3 ngày, trong hạn 7 ngày, nên bạn tự xử lý: lập phiếu đổi hàng và báo kho chuẩn bị áo đúng cỡ.
   Request (a): 320,000 dong is under 500,000 dong and only 3 days old, within the 7-day window, so you handle it: open an exchange ticket and tell the warehouse to prepare the right size.
2. Yêu cầu (b): 1.800.000 đồng vượt mức. Tính phần vượt: 1.800.000 − 500.000 = 1.300.000 đồng. Bạn ghi đủ phiếu, nhờ kỹ thuật xác nhận lỗi, rồi chuyển trưởng nhóm.
   Request (b): 1,800,000 dong is over the limit. The excess is 1,800,000 − 500,000 = 1,300,000 dong. You complete the ticket, ask technical staff to confirm the fault, then pass it to the team leader.
3. Yêu cầu (c): số tiền 450.000 đồng nằm trong mức của bạn, nhưng khách doạ kiện nên phải chuyển trưởng nhóm ngay, kèm toàn bộ lời khách đã nói.
   Request (c): 450,000 dong is within your limit, but the customer threatens legal action, so it goes to the team leader at once, with everything the customer said.
4. Yêu cầu (d): lỗi hoá đơn thuộc kế toán. Bạn ghi lại tên công ty đúng và mã số thuế khách cung cấp, gửi kế toán và báo khách khi nào nhận hoá đơn mới.
   Request (d): invoice errors belong to accounting. You record the correct company name and tax code from the customer, send them to accounting and tell the customer when to expect the new invoice.
5. Kết quả: tự làm (a); chuyển trưởng nhóm (b) và (c); nhờ kế toán (d); (b) vượt mức 1.300.000 đồng.
   Result: handle yourself (a); escalate to the team leader (b) and (c); ask accounting (d); request (b) exceeds the limit by 1,300,000 dong.

Bài 3. Lập phiếu và tính hạn xử lý cho một khiếu nại giao thiếu hàng – ***Exercise 3. Open a ticket and calculate the deadline for a short-delivery complaint***

Thứ Hai lúc 9:10, khách Trần Minh Anh gọi báo đơn DH2048 đặt 3 hộp nhưng chỉ nhận 2 hộp. Công ty quy định: phản hồi đầu tiên trong 15 phút, xử lý xong trong 24 giờ làm việc. Ngày làm việc từ 8:00 đến 17:00, nghỉ trưa 12:00 đến 13:00, làm từ thứ Hai đến thứ Sáu. Hãy lập phiếu gồm các thông tin cần ghi, xếp trạng thái theo vòng đời vụ việc, rồi tính giờ phản hồi muộn nhất và hạn xử lý.

On Monday at 9:10, customer Tran Minh Anh calls to say order DH2048 was for 3 boxes but only 2 arrived. Company rules: first response within 15 minutes, resolution within 24 working hours. The working day runs 8:00 to 17:00 with a lunch break from 12:00 to 13:00, Monday to Friday. Open the ticket with the details to record, put the statuses in lifecycle order, then calculate the latest first-response time and the resolution deadline.

1. Ghi vào phiếu: tên khách, số điện thoại, mã đơn DH2048, kênh liên hệ (điện thoại), giờ nhận 9:10 thứ Hai, mô tả (đặt 3 hộp, nhận 2 hộp), mong muốn của khách và người phụ trách là bạn.
   Record on the ticket: customer name, phone number, order code DH2048, contact channel

(phone), time received 9:10 Monday, description (ordered 3 boxes, received 2), what the customer wants, and you as the owner.

2. Xếp trạng thái theo thứ tự: Mới, Đang xử lý (bạn kiểm tra đơn), Chờ kho (kho xác nhận còn hàng và gửi bù), Đã giải quyết (khách nhận đủ), Đóng (khách xác nhận hoặc hết thời gian chờ).
   Order the statuses: New, In progress (you check the order), Waiting for warehouse (warehouse confirms stock and ships the missing box), Resolved (customer received everything), Closed (customer confirms or the waiting period ends).
3. Giờ phản hồi muộn nhất: 9:10 + 15 phút = 9:25 thứ Hai.
   Latest first response: 9:10 + 15 minutes = 9:25 Monday.
4. Tính giờ làm còn lại ngày thứ Hai: từ 9:10 đến 12:00 là 2 giờ 50 phút, từ 13:00 đến 17:00 là 4 giờ, cộng lại 6 giờ 50 phút. Mỗi ngày đủ có 8 giờ làm việc.
   Count the working time left on Monday: 9:10 to 12:00 is 2 hours 50 minutes, 13:00 to 17:00 is 4 hours, giving 6 hours 50 minutes. A full day has 8 working hours.
5. Cộng dồn: thứ Hai 6 giờ 50 phút, thêm thứ Ba 8 giờ thành 14 giờ 50 phút, thêm thứ Tư 8 giờ thành 22 giờ 50 phút. Còn thiếu 24 giờ − 22 giờ 50 phút = 1 giờ 10 phút, tính từ 8:00 thứ Năm ra 9:10.
   Add up: Monday 6 hours 50 minutes, plus Tuesday 8 hours makes 14 hours 50 minutes, plus Wednesday 8 hours makes 22 hours 50 minutes. The shortfall is 24 hours − 22 hours 50 minutes = 1 hour 10 minutes, counted from 8:00 Thursday, which gives 9:10.
6. Kết quả: phản hồi muộn nhất 9:25 thứ Hai; hạn xử lý 9:10 thứ Năm.
   Result: latest first response 9:25 Monday; resolution deadline 9:10 Thursday.

1.10. Câu hỏi tự luận và dàn ý trả lời – *1.10. Essay questions and answer outlines*

Câu 1. Mô tả hành trình của một khách từ lúc hỏi giá đến sau khi mua, và nêu ở mỗi giai đoạn bạn làm gì để khách không bỏ đi hoặc quay lại mua tiếp.
Question 1. *Describe a customer's journey from asking the price to after the purchase, and say what you do at each stage so the customer does not walk away or comes back to buy again.*

- Nêu các giai đoạn theo thứ tự: hỏi giá và tìm hiểu, quyết định mua, nhận hàng, sau khi mua.
  List the stages in order: asking the price and researching, deciding to buy, receiving the goods, and after the purchase.
- Giai đoạn hỏi giá: trả lời nhanh, rõ, đủ thông tin, hỏi khách còn băn khoăn gì thay vì ép mua.
  Price-asking stage: answer quickly, clearly and completely, and ask what still worries the customer instead of pushing a sale.
- Giai đoạn nhận hàng và sau mua: kiểm tra khách đã nhận đủ chưa, nhắc kênh hỗ trợ, xử lý sớm lỗi hoặc khiếu nại.
  Delivery and after-sale stage: check the customer received everything, remind them of the support channel, and deal early with faults or complaints.

- Ghi mọi lần liên hệ vào phiếu để người khác tiếp nối mà không hỏi lại khách từ đầu.
  Log every contact on the ticket so a colleague can continue without asking the customer to start over.

Câu 2. Bạn mới vào làm, chưa ai kèm. Hãy trình bày cách bạn tự học công ty trong tuần đầu và những thứ bạn phải nắm trước khi nhận yêu cầu thật.
Question 2. *You have just started and nobody is coaching you. Explain how you teach yourself the company in the first week and what you must know before taking real requests.*

- Lập danh sách sản phẩm, giá, chính sách đổi trả và thời hạn quy định, ghi lại ở một chỗ dễ tra.
  Make a list of products, prices, the return policy and set deadlines, and keep it in one place that is easy to check.
- Xác định người cần hỏi ở kho, kế toán, kỹ thuật, bán hàng và cách liên hệ từng người.
  Find out who to ask in the warehouse, accounting, technical and sales teams, and how to reach each one.
- Xem các phiếu cũ đã đóng để thấy cách viết, cách xử lý và các lỗi khách hay gặp.
  Read closed tickets to see how they are written, how they were handled and which problems customers raise most often.
- Biết rõ mức bạn được tự quyết và trường hợp phải chuyển cấp trên, nghe trước vài cuộc gọi hoặc đọc vài thư mẫu.
  Know exactly what you may decide alone and when to escalate, and listen to a few calls or read a few sample replies first.

1.11. Câu hỏi trắc nghiệm – *1.11. Multiple-choice questions*

1. Một khách gửi thư khiếu nại viết về việc nhận hàng sai. Người chủ yếu thu thập hồ sơ rồi soạn thư trả lời là ai?
A customer sends a written complaint about receiving the wrong goods. Who mainly gathers the records and drafts the reply?

A. Nhân viên kho, người đóng gói hàng / *The warehouse worker who packs the goods*
B. Lễ tân, người đón khách và chỉ đường trong công ty / *The receptionist, who greets visitors and directs them around the company*
C. Nhân viên bán hàng đã chốt đơn / *The salesperson who closed the order*
D. Nhân viên thư tín khiếu nại / *The complaint correspondence clerk*

2. Trong 40 phiếu của một tuần, có 30 phiếu xong ngay trong lần liên hệ đầu. Tỉ lệ giải quyết ngay lần đầu là bao nhiêu?
Out of 40 tickets in a week, 30 were solved in the first contact. What is the first-contact resolution rate?

A. 90%
B. 25%
C. 75%
D. 30%

3. Bạn đã trả lời khách nhưng đang chờ kho xác nhận tồn hàng. Nên xử lý phiếu thế nào?
You have replied to the customer but are waiting for the warehouse to confirm stock. What should you do with the ticket?

A. Giữ phiếu mở, ghi chú đang chờ kho và hẹn giờ kiểm tra lại / *Keep the ticket open, note that it is waiting for the warehouse and set a time to check again*

B. Đóng phiếu ngay để số phiếu tồn trông ít đi / *Close it right away so the open-ticket count looks smaller*

C. Xoá phiếu và tạo phiếu mới khi kho trả lời / *Delete it and create a new one when the warehouse answers*

D. Để khách tự gọi lại khi cần / *Leave it to the customer to call back when needed*

4. Khách đòi hoàn số tiền vượt mức bạn được tự quyết. Việc đúng là gì?
A customer demands a refund above the amount you may approve alone. What is the right action?

A. Từ chối thẳng vì không đủ quyền / *Refuse flatly because you lack authority*

B. Ghi đủ phiếu, chuyển trưởng nhóm và báo khách thời hạn sẽ có trả lời / *Complete the ticket, pass it to the team leader and tell the customer when to expect an answer*

C. Tự duyệt để khách hài lòng nhanh / *Approve it yourself so the customer is happy quickly*

D. Hứa với khách là chắc chắn được hoàn rồi mới chuyển / *Promise the customer a sure refund and pass it on afterwards*

5. Khách hỏi giá một sản phẩm rồi im lặng hai ngày. Cách làm hợp với hành trình của khách là gì?
A customer asked the price of a product and has been silent for two days. Which approach fits the customer journey?

A. Nhắn một lần, hỏi khách còn cần thông tin gì và nêu sẵn điểm khách có thể băn khoăn / *Send one message asking what else the customer needs and naming the points they may be unsure about*

B. Gọi liên tục mỗi giờ cho tới khi khách trả lời / *Call every hour until the customer answers*

C. Gửi ngay mã giảm giá lớn mà không hỏi gì / *Send a big discount code at once without asking anything*

D. Chờ khách tự quay lại, không làm gì thêm / *Wait for the customer to return and do nothing more*

6. Khách báo hoá đơn xuất sai tên công ty. Bạn nên chuyển việc cho bộ phận nào và kèm gì?
A customer reports an invoice issued under the wrong company name. Which department gets the task, and what do you send with it?

A. Kỹ thuật, kèm mô tả lỗi sản phẩm / *Technical staff, with a description of the product fault*

B. Kế toán, kèm tên công ty đúng, mã số thuế và số hoá đơn / *Accounting, with the correct company name, tax code and invoice number*

C. Bán hàng, kèm bảng giá mới / *Sales, with the new price list*

D. Kho, kèm địa chỉ giao hàng / *The warehouse, with the delivery address*

Chương 2. Giao tiếp với khách: lời nói, giọng và cách nghe – *Chapter 2. Talking with Customers: Words, Voice and Listening*

Mục tiêu chương – *Chapter objectives*

- Nhắc lại lời khách bằng lời của mình và hỏi xác nhận trước khi xử lý
  Restate what a customer said in your own words and check you got it right before you act.
- Từ chối yêu cầu của khách theo ba phần: công nhận cảm xúc, nêu lý do ngắn, đưa ra việc bạn làm được
  Decline a request in three parts: acknowledge the feeling, give a short reason, offer what you can do.
- Viết tin nhắn ngắn và chỉnh cách nói cho khách cao tuổi, khách khiếm thính, khách nước ngoài
  Write short messages and adjust how you speak for older customers, deaf or hard-of-hearing customers, and customers from abroad.

2.1. Lắng nghe chủ động và nhắc lại để chắc hiểu đúng – *2.1. Active listening and confirming what you heard*

Lắng nghe chủ động là nghe để hiểu, chứ không nghe để chờ tới lượt mình nói. Giống như bạn nhờ bạn thân chép giúp địa chỉ nhà hàng: người đáng tin sẽ đọc lại địa chỉ cho bạn nghe trước khi cất bút. Với khách, bước đọc lại ấy gọi là nhắc lại bằng lời mình. Nó giúp bạn tránh xử lý nhầm vấn đề và giúp khách thấy mình được tiếp nhận.

Active listening means listening to understand, not waiting for your turn to talk. Think of a friend who copies down a restaurant address for you and reads it back before putting the pen away. With customers, that read-back is called paraphrasing: you repeat what you heard in your own words. It stops you from solving the wrong problem and shows the customer they were taken in.

Khách đang bực thường kể lộn xộn: nhớ gì nói nấy, chuyện nhỏ đi trước, chuyện chính nằm cuối. Việc của bạn là gom đống ấy thành vài ý rõ ràng rồi đưa lại cho khách kiểm tra.

Upset customers tend to tell a story out of order: whatever comes to mind first, small details up front, the real problem at the end. Your job is to gather it into a few clear points and hand them back for the customer to check.

Chuẩn bị rất ít: một cây bút và tờ giấy, hoặc ô ghi chú trong phần mềm quản lý khách hàng; tai nghe đeo vừa tai; và thói quen không mở thêm cửa sổ khác khi đang nghe.

You need very little: a pen and paper, or the notes field in your customer management software; a headset that fits well; and the habit of not opening other windows while you listen.

Các bước nghe và nhắc lại – *Steps for listening and confirming*

1. Để khách nói hết ý. Không chen vào, kể cả khi bạn đã đoán được phần còn lại. Chỉ đáp những tiếng nhỏ như "vâng", "dạ" để khách biết bạn còn nghe.
   Let the customer finish. Do not cut in, even if you think you know the rest. Use only small sounds like "I see" or "mm-hm" so they know you are still there.

2. Vừa nghe vừa ghi từ khóa, không chép nguyên câu. Từ khóa là những mảnh quyết định việc xử lý: ngày tháng, số tiền, tên món hàng, tình trạng lỗi, điều khách muốn. Mỗi ý chỉ vài chữ.
   Write keywords as you listen, not full sentences. Keywords are the pieces that decide how you handle the case: dates, amounts, product names, the fault, and what the customer wants. A few words per point.
3. Chờ khách dừng hẳn. Nếu khách im vài giây, đếm nhẩm đến ba rồi hãy nói, vì có thể khách đang nhớ thêm.
   Wait until the customer has really stopped. If there is a pause, count to three in your head before speaking, since they may be remembering something else.
4. Nhắc lại bằng lời của bạn, gói trong ba đến bốn ý. Đi theo thứ tự: chuyện gì xảy ra, khách muốn gì, hạn chót nếu có. Giữ nguyên số, ngày và tên như khách nói.
   Repeat it in your own words, packed into three or four points. Follow this order: what happened, what the customer wants, and the deadline if there is one. Keep numbers, dates and names exactly as the customer gave them.
5. Hỏi xác nhận bằng một câu ngắn, ví dụ "Em hiểu vậy có đúng không ạ?". Rồi im lặng để khách trả lời.
   Ask for confirmation with one short question, such as "Have I got that right?" Then stay quiet and let the customer answer.
6. Nếu khách sửa, ghi lại chỗ sửa và nhắc lại đúng chỗ đó một lần nữa. Khi khách nói "đúng rồi", mới chuyển sang giải quyết.
   If the customer corrects you, note the change and repeat just that part again. Once they say "yes, that's it", move on to solving the problem.

Nhắc lại chưa phải là cam kết. Câu "Em hiểu là chị cần đổi máy mới" chỉ nói bạn đã nghe thế nào. Lời hứa như "em đổi ngay cho chị" nên chờ đến khi bạn kiểm tra xong đơn hàng, kẻo hứa xong lại không làm được.

Repeating back is not a promise. "I understand you need a replacement" only says what you heard. A promise such as "I'll swap it right away" should wait until you have checked the order, so you do not promise something you cannot deliver.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Chị Hạnh gọi đến, kể: "Cái anh shipper hôm qua nói chuyện khó nghe lắm, mà thôi. Tôi mua cái máy xay để tặng mẹ, sinh nhật mẹ ngày 12. Đặt ngày 3, hẹn giao ngày 5, đến ngày 8 mới có hàng. Mở ra thì nắp cối bị nứt. Hôm qua tôi gọi hai lần mà chẳng ai trả lời. Tôi không cần hoàn tiền, tôi cần cái mới." Bạn ghi từ khóa: đặt 3, hẹn 5, nhận 8, nắp cối nứt, đổi máy mới, cần trước 12. Rồi nói: "Em nhắc lại để chắc em hiểu đúng nhé chị. Chị đặt máy xay ngày 3, hẹn giao ngày 5 nhưng ngày 8 mới nhận, và nắp cối bị nứt. Chị muốn đổi sang máy mới, không hoàn tiền, và cần nhận trước ngày 12 để tặng mẹ. Em hiểu vậy có đúng không ạ?" Chị đáp: "Đúng rồi, mà cái hộp cũng bị móp nữa." Bạn ghi thêm "hộp móp", nhắc lại: "Dạ, hộp móp và nắp cối nứt. Em xin lỗi chị vì lần giao này." Chỉ sau đó bạn mới hỏi chị số đơn hàng để kiểm tra. Một phút nhắc lại đã gom bảy chi tiết rối thành một yêu cầu rõ, và còn bắt được chi tiết chị quên nói lúc đầu.

Ms. Hanh calls and says: "That delivery guy yesterday was rude, but never mind. I bought a blender as a gift for my mother, whose birthday is on the 12th. I ordered on the 3rd, delivery was promised for the 5th, and it only arrived on the 8th. I opened it and the jar lid is cracked. I called twice yesterday and nobody picked up. I don't want a refund, I want a new one." You write keywords: ordered 3rd,

promised 5th, received 8th, lid cracked, new blender, needed by 12th. Then you say: "Let me repeat that so I'm sure I understood. You ordered the blender on the 3rd, it was promised for the 5th but arrived on the 8th, and the jar lid is cracked. You want a replacement, not a refund, and you need it before the 12th for your mother's birthday. Is that right?" She answers: "Yes, and the box was dented too." You add "box dented" and repeat: "The box was dented and the lid is cracked. I'm sorry about this delivery." Only then do you ask for the order number to check. One minute of repeating turned seven tangled details into one clear request, and caught a detail she had forgotten to mention.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Anh Long gọi, nói nhanh: "Tháng này tôi bị trừ tiền hai lần. Ngày 5 trừ 199.000 đồng, ngày 6 lại trừ 199.000 đồng nữa. Gói của tôi chỉ có một lần thôi. Tôi muốn lấy lại khoản trừ thừa." Bạn ghi: trừ 2 lần, ngày 5: 199.000, ngày 6: 199.000, đòi lại khoản thừa. Bạn nhắc: "Anh bị trừ hai lần, mỗi lần 199.000 đồng, vào ngày 5 và ngày 6. Anh muốn nhận lại khoản trừ thừa. Em hiểu đúng chưa ạ?" Anh đáp: "Gần đúng. Lần ngày 6 là 99.000 chứ không phải 199.000." Bạn sửa ghi chú thành ngày 6: 99.000 và đọc lại riêng chỗ đó: "Dạ, ngày 6 là 99.000 đồng." Anh nói "đúng rồi". Nếu bạn bỏ qua bước này, bạn sẽ đi tra nhầm một khoản 199.000 đồng không có thật.
Mr. Long calls and talks fast: "This month I was charged twice. On the 5th it took 199,000 dong, and on the 6th it took 199,000 dong again. My plan only bills once. I want the extra charge back." You write: charged twice, 5th: 199,000, 6th: 199,000, wants extra refunded. You repeat: "You were charged twice, 199,000 dong each time, on the 5th and the 6th. You want the extra charge returned. Have I got that right?" He answers: "Nearly. The one on the 6th was 99,000, not 199,000." You change your note to 6th: 99,000 and read back just that part: "The 6th was 99,000 dong." He says "that's it". Had you skipped this step, you would have gone looking for a 199,000 charge that does not exist.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Ngắt lời khi khách đang kể, vì nghĩ mình biết rồi. Khách sẽ bực hơn và bạn dễ bỏ sót chi tiết nằm ở cuối.
Interrupting because you think you already know. The customer gets more irritated, and you miss the detail that comes at the end.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Nhắc lại như con vẹt, lặp từng câu của khách. Cách này dài, nghe giả và không chứng minh bạn hiểu. Hãy gom thành ý.
Parroting every sentence back. It is long, sounds fake, and does not prove you understood. Group the content into points.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Thêm ý của mình vào phần tóm, ví dụ "chắc do bên kho làm ẩu". Bạn chỉ được nhắc điều khách đã nói.
Slipping your own guesses into the summary, such as "the warehouse must have been careless". Repeat only what the customer said.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Hỏi xác nhận xong lại nói tiếp luôn, không chờ khách trả lời. Khách chưa kịp sửa thì bạn đã đi sai hướng.
Asking for confirmation and then talking on without waiting for the answer. The customer cannot correct you, and you head off in the wrong direction.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Nhắc lại quá dài, năm sáu ý một hơi. Khách nghe không kịp nên gật đại. Nếu có nhiều việc, chia hai lượt: nhắc và xác nhận việc thứ nhất, rồi mới sang việc thứ hai.
Reading back too much, five or six points in one breath. The customer cannot follow and just nods. If there are many issues, split them: repeat and confirm the first, then move to the second.

MẸO / TIP – Con số, ngày và tên là chỗ sai đắt nhất. Khi nhắc lại, đọc đúng từng số khách đã nói, rồi ghi ngay vào hồ sơ.
Numbers, dates and names are where mistakes cost the most. When you repeat them, say each one exactly as given, then write it into the record straight away.

MẸO / TIP – Khi nghe qua điện thoại, khách không thấy bạn đang ghi chép nên khoảng im lặng dễ gây hiểu lầm. Hãy nói một câu ngắn như "Em đang ghi lại, chị cứ nói tiếp ạ".
On the phone the customer cannot see you taking notes, so silence can feel like you have stopped listening. Say one short line such as "I'm noting this down, please go on."

PHẢI THUỘC / MEMORISE – Nghe hết, ghi từ khóa, nhắc lại bằng lời mình, hỏi "đúng chưa", rồi mới xử lý.
Hear it all, note keywords, repeat in your own words, ask "is that right", and only then start solving.

2.2. Câu hỏi mở và câu hỏi đóng để tìm đúng vấn đề – *2.2. Open and closed questions to find the real problem*

Câu hỏi mở là câu khách phải trả lời bằng cả một đoạn, như "Chuyện xảy ra thế nào ạ?". Câu hỏi đóng chỉ cần một chữ "có", "không" hoặc một con số, như "Bạn mua hôm nào?". Hãy nghĩ tới lúc đi khám. Bác sĩ hỏi "Bạn thấy đau thế nào?" để nghe kể, rồi hỏi "Đau từ hôm qua đúng không?" để chốt. Bạn làm chăm sóc khách hàng cũng vậy.
An open question is one the customer answers with a few sentences, like "What happened?" A closed question needs only "yes", "no" or one fact, like "What day did you buy it?" Think of a doctor's visit. The doctor asks "How does it hurt?" to hear the story, then "Has it hurt since yesterday?" to pin it down. Your job works the same way.

Khi nào hỏi mở, khi nào hỏi đóng – *When to ask open, when to ask closed*

Hỏi mở khi bạn chưa biết vấn đề nằm ở đâu. Khách thường nói một câu mơ hồ như "máy hỏng rồi". Câu đó chưa cho bạn biết gì để xử lý. Một câu hỏi mở sẽ để khách tự kể, và trong lời kể hay có chi tiết bạn không nghĩ tới.
Ask open questions when you don't yet know where the problem is. Customers often say something vague like "it's broken". That tells you nothing you can act on. An open question lets them tell the story, and the story often contains details you would never have thought to ask about.

Hỏi đóng khi bạn cần một dữ kiện chính xác để tra cứu hoặc xác nhận: mã đơn, ngày mua, số điện thoại đặt hàng, màu sắc, đèn sáng hay tắt. Câu đóng nhanh và khó trả lời lạc đề. Nhưng nó chỉ đào được đúng chỗ bạn đã nghĩ tới.
Ask closed questions when you need an exact fact to look something up or confirm it: order number, purchase date, the phone number used for the order, a colour, whether a light is on or off. Closed questions are quick and hard to answer off-topic. But they only dig where you already thought to dig.

Câu hỏi mở không có nghĩa là câu dài. Nó thường bắt đầu bằng "thế nào", "chuyện gì", "bạn đã thử gì". Câu đóng hay bắt đầu bằng "có… không", "bao nhiêu", "hôm nào". Nếu

bạn hỏi đóng mà khách chỉ đáp cụt lủn, "ừ", "không biết", đó là lúc nên mở lại bằng một câu hỏi mở nhỏ.

An open question isn't a long question. It usually starts with "how", "what happened" or "what have you tried". Closed questions often start with "is", "did", "how many" or "which day". If you ask a closed question and get a flat "yeah" or "don't know", that is your cue to reopen with a small open question.

Cách đi từ mở sang đóng – ***Moving from open to closed***

1. Mở đầu bằng một câu hỏi mở, gọn, về việc vừa xảy ra: "Bạn kể giúp mình lúc đó máy như thế nào ạ?" Rồi để khách nói hết, đừng ngắt.
   Start with one short open question about what just happened: "Could you tell me what the device did?" Then let the customer finish without cutting in.
2. Nhắc lại ý chính bằng lời của bạn để chắc mình hiểu đúng: "Vậy là bạn bấm nguồn mà máy không có phản ứng gì, đúng không ạ?"
   Repeat the main point in your own words to check you understood: "So you press the power button and nothing reacts, is that right?"
3. Chuyển sang câu hỏi đóng để thu hẹp, mỗi lần chỉ hỏi một câu và chờ trả lời xong mới hỏi tiếp.
   Switch to closed questions to narrow things down. Ask one at a time and wait for the answer before the next.
4. Khi câu đóng cho ra chi tiết lạ hoặc ngõ cụt, quay lại một câu hỏi mở nhỏ: "Trước khi bị vậy có chuyện gì khác thường không ạ?"
   When a closed question brings up something odd, or hits a dead end, go back to a small open question: "Did anything unusual happen before this started?"
5. Cuối cùng, chốt giấy tờ bằng câu đóng: mã đơn, ngày mua, nơi mua. Ghi từng dữ kiện vào phiếu ngay khi khách nói.
   Finally, confirm the paperwork with closed questions: order number, purchase date, place of purchase. Write each fact into the ticket as the customer says it.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Khách gọi: "Cái máy tính để bàn nhà mình bật không lên." Bạn hỏi mở: "Bạn kể giúp mình khi bấm nút nguồn thì thấy gì ạ?" Khách: "Chẳng có đèn nào sáng, quạt cũng im." Bạn nhắc lại, rồi hỏi đóng từng câu. "Đèn trên ổ cắm điện có sáng không?" Khách: "Có." "Dây nguồn cắm chặt cả hai đầu chưa ạ?" Khách: "Đầu phía máy hơi lỏng." Bạn hướng dẫn cắm lại, khách thử mà máy vẫn tắt. Bạn hỏi tiếp: "Công tắc ở phía sau thùng máy đang ở vị trí I hay O ạ?" Khách: "O." Bạn bảo gạt sang I, máy lên nguồn. Nếu máy vẫn không lên, bạn hỏi mở lại: "Trước đó nhà bạn có mất điện hay di chuyển máy không ạ?" Sau cùng bạn chốt: "Bạn cho mình mã đơn nhé. Bạn mua hôm nào ạ?" Kết quả: nguyên nhân là dây lỏng cộng công tắc đang tắt, xử lý được ngay qua điện thoại, không phải đổi hay sửa máy.
The customer calls: "My desktop computer won't turn on." You ask openly: "Could you tell me what you see when you press the power button?" Customer: "No lights, and the fan is silent." You repeat it back, then ask closed questions one by one. "Is the light on the wall socket on?" Customer: "Yes." "Is the power cable firmly plugged in at both ends?" Customer: "The end at the computer is a bit loose." You guide them to reseat it, but the machine stays off. You ask: "Is the switch on the back of the case at I or O?" Customer: "O." You tell them to flip it to I, and the machine starts. If it had still failed, you would go back to an open question: "Was there a power cut, or did you move the machine

beforehand?" At the end you confirm: "Could I have the order number? What day did you buy it?" Result: a loose cable plus a switch left off, fixed over the phone with no exchange or repair needed.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Một ví dụ khác, qua tin nhắn. Khách viết: "Đơn của mình giao sai rồi." Bạn hỏi mở: "Bạn cho mình biết đơn giao sai như thế nào ạ?" Khách: "Mình đặt áo xanh mà nhận áo đen." Bạn nhắc lại: "Vậy là bạn đặt áo xanh nhưng nhận áo đen, đúng không ạ?" Khách: "Đúng." Rồi bạn hỏi đóng từng câu. "Áo còn nguyên tem không ạ?" "Còn." "Bạn nhận hàng hôm nào ạ?" "Hôm qua." "Bạn chụp giúp mình tem áo và vỏ hộp được không ạ?" Khách gửi ảnh. Bạn ghi vào phiếu: màu đặt xanh, màu nhận đen, còn nguyên tem, nhận hôm qua, đã có ảnh. Kết quả: phiếu đủ dữ kiện để chuyển bộ phận đổi hàng, khách không phải kể lại lần hai.
Another example, over chat. The customer writes: "My order was delivered wrong." You ask openly: "Could you tell me what was wrong with it?" Customer: "I ordered a blue shirt and got a black one." You repeat it: "So you ordered a blue shirt but received a black one, is that right?" Customer: "Yes." Then you ask closed questions one at a time. "Is the tag still attached?" "Yes." "What day did you receive it?" "Yesterday." "Could you photograph the tag and the box?" The customer sends the photos. You note on the ticket: colour ordered blue, colour received black, tag attached, received yesterday, photos attached. Result: the ticket has enough facts to pass to the exchange team, and the customer never has to tell the story twice.

MẸO / TIP – Hỏi đóng theo thứ tự từ dễ kiểm tra nhất đến khó nhất: ổ cắm, dây, công tắc rồi mới đến linh kiện bên trong. Khách làm được ngay và bạn tiết kiệm được cuộc sửa chữa.
Order your closed questions from easiest to hardest to check: socket, cable, switch, and only then inner parts. The customer can do each at once, and you may save a repair.

MẸO / TIP – Khi khách lúng túng hoặc nói "không biết", đừng hỏi dồn. Đưa sẵn vài lựa chọn để họ chỉ việc chọn: "Đèn đang sáng, nhấp nháy hay tắt ạ?" Khách không rành kỹ thuật thường trả lời được kiểu này.
When the customer hesitates or says "I don't know", don't press. Offer a few choices so they only have to pick: "Is the light on, blinking or off?" Customers who aren't technical can usually answer this way.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Hỏi dồn ba bốn câu một hơi. Khách chỉ nhớ câu cuối và trả lời lệch. Hãy hỏi một câu rồi chờ.
Firing off three or four questions in one breath. The customer remembers only the last and answers off target. Ask one, then wait.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Đặt câu đóng có sẵn đáp án, như "Chắc bạn quên cắm điện đúng không?". Khách thấy bị trách, hoặc gật bừa cho xong. Hãy hỏi trung tính: "Dây nguồn đang cắm thế nào ạ?"
Using a closed question with the answer built in, like "You probably forgot to plug it in, right?" The customer feels blamed or just nods to end it. Ask neutrally: "How is the power cable connected?"

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Hỏi "Tại sao bạn làm vậy?". Câu này nghe như chất vấn. Đổi thành "Lúc đó bạn đã thử gì rồi ạ?".
Asking "Why did you do that?" It sounds like an interrogation. Change it to "What had you already tried at that point?"

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Đòi mã đơn ngay câu đầu khi khách còn đang bực. Hãy nghe khách kể trước, xin giấy tờ sau.
Demanding the order number in your first sentence while the customer is still upset. Let them tell the story first, then ask for the paperwork.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Chỉ hỏi đóng từ đầu đến cuối. Bạn chỉ nghe được những gì mình đã đoán trước, nên dễ bỏ sót nguyên nhân thật mà khách chưa kịp kể.
Using only closed questions from start to finish. You hear only what you already guessed, so you can miss the real cause the customer never got a chance to mention.

2.3. Lời chào, cách xưng hô và câu kết thúc – *2.3. Greetings, forms of address and closing lines*

Lời chào mở đầu một cuộc tiếp xúc, câu kết đóng nó lại. Khách nhớ hai chỗ này rõ nhất, giống như lúc bước vào và bước ra khỏi một quán ăn. Chào ấm và rõ thì khách yên tâm nói tiếp. Kết rõ thì khách biết việc của mình sẽ đi tới đâu.
A greeting opens a contact and a closing line ends it. Customers remember these two moments best, like walking into and out of a restaurant. A warm, clear greeting puts them at ease. A clear closing tells them where their issue goes next.

Chọn cách xưng hô – *Choosing how to address the customer*

Tiếng Việt không có một cặp "tôi – bạn" dùng được cho mọi người. Bạn phải chọn cặp xưng hô theo tuổi và hoàn cảnh. Chọn sai thì khách thấy xa cách, hoặc thấy mình bị coi nhẹ. Cặp an toàn nhất khi chưa rõ: gọi khách là anh hoặc chị, xưng em.
Vietnamese has no single "I – you" pair that fits everyone. You choose a pair of words based on age and setting. A wrong choice makes the customer feel distant or disrespected. The safest pair when you are unsure: call the customer anh or chị and refer to yourself as em.

1. Đoán tuổi qua giọng nói, dáng vẻ hoặc năm sinh trong hồ sơ. Khách lớn hơn bạn rõ rệt thì gọi anh hoặc chị. Khách tầm tuổi cha mẹ bạn thì gọi cô, chú hoặc bác.
   Estimate age from the voice, appearance or the birth year in the file. If the customer is clearly older than you, use anh or chị. If they are around your parents' age, use cô, chú or bác.
2. Khách trẻ hơn rõ rệt, như học sinh, sinh viên: gọi "bạn" và xưng "mình", nếu công ty chấp nhận phong cách thân thiện này. Chưa chắc thì hỏi trưởng ca.
   If the customer is clearly younger, such as a student, say "bạn" and refer to yourself as "mình", provided your company accepts this friendly style. If unsure, ask your shift lead.
3. Việc trang trọng, như khách là đại diện doanh nghiệp hoặc khiếu nại bằng văn bản: xưng "tôi", gọi "anh" hoặc "chị" kèm tên. Trong thư, dùng "quý khách".
   For formal matters, such as a business representative or a written complaint, use "tôi" for yourself and "anh" or "chị" with the name. In letters, use "quý khách".
4. Không đoán được tuổi thì gọi anh/chị và hỏi tên: "Em xin phép được gọi anh/chị là gì ạ?" Từ đó gọi theo tên, như anh Nam, chị Lan.
   If you cannot guess the age, say anh/chị and ask for the name: "May I know what to call you?" From then on use the name, such as anh Nam or chị Lan.
5. Khách tự xưng thì theo khách. Khách nói "cô là Hạnh" thì bạn gọi "cô Hạnh". Giữ nguyên cặp xưng hô đến hết cuộc, không đổi giữa chừng.
   If the customer names themselves, follow their lead. If they say "cô là Hạnh", call them "cô Hạnh". Keep the same pair until the end and do not switch midway.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Bạn 25 tuổi. Khách gọi đến, hồ sơ ghi sinh năm 1964. Lấy 2026 trừ 1964 ra 62 tuổi: hơn bạn 37 tuổi và tầm tuổi cha mẹ bạn. Bạn chọn gọi "bác" và xưng "cháu", cách người trẻ tự gọi mình khi nói với người lớn tuổi. Câu nói: "Cháu chào bác, cháu là Mai ở Công ty Điện máy Tân Phát. Cháu giúp được gì cho bác ạ?"
You are 25. A customer calls, and the file shows a birth year of 1964. 2026 minus 1964 is 62: 37 years older than you, around your parents' age. You choose "bác" for the customer and "cháu" for yourself, the word a younger person uses for themselves when speaking to an older one. You say: "Good morning, I'm Mai from Tan Phat Electronics. How can I help you?"

Câu chào có tên công ty và tên bạn – *A greeting with the company name and your name*

Câu chào đủ gồm bốn phần: lời chào, tên công ty, tên bạn, lời mời khách nói. Khách cần biết mình gọi đúng nơi và đang nói với ai. Có tên bạn thì khách dễ gọi lại, và bạn cũng thấy mình có trách nhiệm hơn.
A complete greeting has four parts: a salutation, the company name, your name and an invitation to speak. The customer needs to know they reached the right place and who they are talking to. Giving your name makes it easy for them to ask for you again, and makes you feel more accountable.

1. Nói lời chào, tên công ty và tên bạn liền một hơi, giọng chậm và tươi. Khi nghe điện thoại, hãy mỉm cười, vì khách nghe ra được nụ cười trong giọng nói.
   Say the salutation, company name and your name in one breath, slowly and warmly. On the phone, smile: customers can hear it in your voice.
2. Dừng một nhịp rồi mời khách nói. Khách đã mở lời thì đừng nói chen vào.
   Pause for a beat, then invite the customer to speak. Once they start talking, do not talk over them.
3. Nghe hết ý đầu tiên của khách, không ngắt lời, rồi mới hỏi thêm.
   Listen to the customer's first point to the end without interrupting, then ask follow-up questions.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Quầy: "Em chào anh chị, em là Mai ở Công ty Điện máy Tân Phát. Em giúp được gì cho mình ạ?" Khách đã thấy bảng hiệu nên bạn nói tên mình trước cũng được. Điện thoại: "Công ty Điện máy Tân Phát xin nghe, em là Mai. Em có thể giúp gì cho anh/chị ạ?" Khách không thấy bảng hiệu nên nói tên công ty trước. Chat: "Chào anh/chị, em là Mai bên Điện máy Tân Phát. Anh/chị cần em hỗ trợ việc gì ạ?" Câu ngắn để khách đọc kịp.
At the counter: "Good morning, I'm Mai from Tan Phat Electronics. How can I help you?" The customer can see the sign, so giving your name first works. By phone: "Tan Phat Electronics, Mai speaking. How can I help you?" The caller cannot see a sign, so the company name comes first. In chat: "Hello, I'm Mai from Tan Phat Electronics. What can I help you with?" Keep it short so the customer can read it at a glance.

Câu kết hẹn bước tiếp theo – *A closing line that sets the next step*

Kết bằng "cảm ơn, chào anh" là chưa đủ. Khách cần biết ai làm gì, vào lúc nào. Thiếu điều đó, họ sẽ gọi lại hỏi, và bạn mất thêm một cuộc.
Ending with a plain "thank you, goodbye" is not enough. The customer needs to know who does what, and when. Without that, they will call back to ask, and you lose another contact.

1. Nhắc lại việc đã làm hoặc sẽ làm, trong một câu.
   Restate in one sentence what has been done or will be done.
2. Nêu bước tiếp theo: ai làm, việc gì, trước mốc nào. Chỉ hứa điều bạn chắc làm được.
   State the next step: who does what, and by when. Promise only what you can deliver.
3. Hỏi khách còn cần gì nữa không, rồi chờ khách trả lời.
   Ask whether they need anything else, then wait for the answer.
4. Cảm ơn và chào, gọi lại tên khách. Khi gọi điện, để khách cúp máy trước.
   Thank them and say goodbye, using their name. On a call, let the customer hang up first.

VÍ DỤ / EXAMPLE – "Vậy em sẽ gửi phiếu bảo hành qua email cho chị trong chiều nay, trước 17 giờ. Bên kỹ thuật sẽ gọi chị sáng mai để hẹn giờ qua nhà. Chị còn cần em hỗ trợ gì nữa không ạ? Em cảm ơn chị Lan, chúc chị một ngày tốt lành." Câu này có việc, người làm, mốc giờ và lời đóng.
"So I will email your warranty slip this afternoon, before 5 p.m. The technical team will call you tomorrow morning to book a visit. Is there anything else I can help you with? Thank you, Ms. Lan, have a good day." This line has the task, the person responsible, a time limit and a closing.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Hứa "sớm nhất có thể" mà không nêu mốc giờ, khách sẽ tự hiểu là hôm nay.
Promising "as soon as possible" without a time limit, so the customer assumes it means today.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Nói tên công ty quá nhanh, khách nghe không kịp. Đổi xưng hô giữa chừng, như đang "em – chị" lại sang "tôi – bà". Gọi khách trẻ là "cô" hoặc "bác" làm họ phật lòng.
Rushing the company name so the customer cannot catch it. Switching address terms midway, from "em – chị" to "tôi – bà". Calling a young customer "cô" or "bác", which offends them.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Vừa chào vừa nhìn màn hình hoặc nói chuyện với đồng nghiệp, khách thấy mình bị bỏ qua.
Greeting while staring at the screen or chatting with a colleague, which makes the customer feel ignored.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE – Hứa mốc giờ rồi quên. Ghi mốc đó vào sổ hoặc đặt nhắc việc trên điện thoại ngay sau cuộc nói.
Giving a deadline and then forgetting it. Write it in your notebook or set a phone reminder right after the contact.

MẸO / TIP – Ghi âm câu chào của bạn rồi nghe lại. Nếu nghe chưa rõ tên công ty và tên bạn trong 5 giây đầu, hãy đọc chậm lại.
Record your greeting and play it back. If the company name and your name are not clear in the first five seconds, slow down.

2.4. Nói lời từ chối mà khách vẫn chấp nhận – *2.4. Saying no while keeping the customer*

Từ chối là lúc khách dễ bực nhất. Họ đến để có thứ họ muốn, còn bạn phải nói "không". Nghĩ đến người bán vé xem phim: nếu suất 7 giờ hết chỗ, chị chỉ nói "hết rồi" thì bạn bỏ

về. Chị nói thêm "suất 8 giờ còn ghế giữa, bạn lấy không?" thì bạn mua. Lời từ chối tốt luôn có đường đi tiếp kèm theo.

Saying no is when customers get upset fastest. They came for something, and you have to refuse it. Think of a cinema ticket seller: if the 7 o'clock show is full and she only says "sold out," you walk away. If she adds "the 8 o'clock show has middle seats, want one?" you buy. A good refusal always comes with a way forward.

Công thức gồm ba phần, theo đúng thứ tự: điều không làm được, lý do ngắn, điều làm được thay thế. Phần thứ ba quan trọng nhất, vì khách nhớ câu cuối cùng bạn nói.

The formula has three parts, in this order: what you cannot do, a short reason, and what you can do instead. The third part matters most, because customers remember the last thing you say.

Chuẩn bị trước khi nói "không" – *Prepare before you say no*

Bạn chỉ từ chối được khi biết chắc chính sách. Mở sẵn chính sách đổi trả, bảo hành và bảng giá dịch vụ của công ty. Hỏi cấp trên trước: trong các việc khách hay xin, bạn được phép đề nghị những phương án thay thế nào, giảm tối đa bao nhiêu. Đừng tự hứa điều mình không có quyền quyết.

You can only refuse well when you are sure of the policy. Keep the company's exchange, warranty and service price list open. Ask your supervisor in advance which alternatives you may offer for common requests, and how big a discount you may give. Never promise what you have no authority to decide.

Các bước – *Steps*

1. Nghe khách nói hết, rồi nhắc lại yêu cầu bằng lời của bạn: "Anh muốn đổi chiếc loa này sang chiếc mới, đúng không ạ?" Khách thấy được lắng nghe sẽ dễ nghe bạn hơn.
   Let the customer finish, then repeat the request in your own words: "You'd like to exchange this speaker for a new one, is that right?" A customer who feels heard is easier to talk to.
2. Đối chiếu yêu cầu với chính sách và hồ sơ: ngày mua, hạn đổi, tình trạng bảo hành. Làm xong mới trả lời, đừng trả lời theo cảm giác.
   Check the request against the policy and the record: purchase date, exchange deadline, warranty status. Answer only after checking, never by feeling.
3. Nói điều không làm được bằng câu rõ, không vòng vo, không bắt đầu bằng "nhưng". Ví dụ: "Em chưa thể đổi mới cho mình được ạ."
   State what you cannot do in a clear sentence, with no detour and no opening "but." For example: "I'm not able to exchange it for a new one."
4. Nêu lý do bằng một câu, gắn với quy định chứ không gắn với khách: "Vì sản phẩm đã quá hạn đổi 30 ngày." Không kể dài, không đổ lỗi cho ai.
   Give the reason in one sentence, tied to the rule and not to the customer: "The item is past the 30-day exchange period." Don't explain at length, and don't blame anyone.
5. Đưa ngay điều làm được, cụ thể bằng số và thời gian. Nếu có hai phương án thì nói cả hai, để khách tự chọn.
   Offer what you can do right away, with concrete numbers and times. If there are two options, say both and let the customer choose.

6. Hỏi khách chọn gì, rồi ghi lại quyết định vào hồ sơ. Nếu khách vẫn từ chối, chuyển lên cấp trên theo quy trình thay vì tranh cãi.
Ask what the customer chooses, then record the decision in the file. If they still refuse, pass the case to your supervisor as the process says, rather than arguing.

Giọng nói khi từ chối – *Your voice when refusing*

Nói chậm hơn bình thường một chút và giữ giọng đều. Dùng "em chưa thể" thay cho "không được", vì "chưa" để ngỏ khả năng khác. Tránh câu "quy định là vậy" đứng một mình, vì nó nghe như đóng cửa. Qua điện thoại, hãy nhắc lại phương án cuối thêm một lần, vì khách không nhìn thấy mặt bạn để đoán thiện chí.

Speak a little slower than usual and keep your voice even. Say "I'm not able to" rather than "that's not allowed," because it sounds less final. Avoid "that's the rule" as a sentence on its own; it sounds like a door closing. On the phone, repeat the last option once more, since the customer can't see your face to read your goodwill.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Anh Hùng mua một chiếc loa cách đây 45 ngày. Loa bị rè tiếng. Công ty cho đổi trong 30 ngày, và loa đã hết bảo hành. Bạn kiểm tra hồ sơ xong rồi nói: "Dạ, em chưa thể đổi mới cho anh được ạ. Vì loa đã quá hạn đổi 30 ngày, nay là ngày thứ 45. Em có thể nhờ kỹ thuật sửa cho anh. Phí sửa niêm yết 400.000 đồng, khách mua trong 60 ngày được giảm 30%, tức giảm 120.000 đồng, anh chỉ trả 280.000 đồng. Anh muốn em lên phiếu sửa luôn không ạ?" Tính lại: 400.000 × 30% = 120.000; 400.000 − 120.000 = 280.000. Kết quả: khách nghe đủ ba phần và có việc để quyết định ngay.
Mr. Hung bought a speaker 45 days ago. It crackles. The company allows exchanges within 30 days, and the warranty has expired. You check the record and say: "I'm sorry, I can't exchange it for a new one. The speaker is past the 30-day exchange period; today is day 45. I can ask our technicians to repair it. The listed repair fee is 400,000 dong, and customers within 60 days of purchase get 30% off, which is 120,000 dong, so you'd pay 280,000 dong. Shall I open a repair ticket now?" Check: 400,000 × 30% = 120,000; 400,000 − 120,000 = 280,000. Result: the customer heard all three parts and has something to decide right away.

VÍ DỤ / EXAMPLE – Chị Lan đặt một bộ bàn ghế giá 2.000.000 đồng và xin giảm 20%. Bạn chỉ được giảm tối đa 5%. Bạn nói: "Em chưa thể giảm 20% cho chị được ạ. Vì mức giảm em được duyệt tối đa là 5% cho mỗi đơn. Em giảm cho chị 5%, tức 100.000 đồng, chị trả 1.900.000 đồng, và tặng thêm bộ đệm lót ghế. Chị đồng ý em chốt đơn nhé?" Tính lại: 2.000.000 × 5% = 100.000; 2.000.000 − 100.000 = 1.900.000. Kết quả: khách không nhận được mức mong muốn nhưng có thêm quà và lý do rõ ràng.
Ms. Lan orders a table and chairs set for 2,000,000 dong and asks for 20% off. You may give at most 5%. You say: "I'm not able to give 20% off. The most I'm approved to give is 5% per order. I can take 5% off, which is 100,000 dong, so you'd pay 1,900,000 dong, and add a set of chair cushions. Shall I confirm the order?" Check: 2,000,000 × 5% = 100,000; 2,000,000 − 100,000 = 1,900,000. Result: the customer doesn't get the discount she wanted, but she gets a gift and a clear reason.

Dùng bảng này để đối chiếu câu yếu và câu tốt sau khi đã nắm công thức:
Use this table to compare weak and strong lines once you know the formula: