Sulato Business | A Customer-Centric Business Operating System

BỘ CẨM NANG THEO MÔ HÌNH VẬN HÀNH · CUỐN 1/5

Cẩm nang Dịch vụ theo lịch hẹn

Spa, salon, nha khoa, phòng khám, sửa chữa, dịch vụ tại nhà

Khách hàng — Công việc — Tiền — Học & Tăng trưởng

Hệ điều hành kinh doanh cho doanh nghiệp Việt. Một hệ thống. Toàn bộ việc kinh doanh. Sulato AI cùng làm.

Hướng dẫn sử dụng · Bản đầy đủ tính năng · Phiên bản 1.0 · Tháng 11/2026 · Cập nhật theo bản sb-v2026.11.6

sulatobiz.com

Sulato Business
A Customer-Centric Business Operating System

Mục lục

Lời mở đầu

Cuốn này dành cho ai

1. Mô hình này thiết lập sẵn cho bạn những gì

2. Chuẩn bị trước khi thiết lập

3. Thiết lập từng bước

4. Vận hành hằng ngày, hằng tuần, hằng tháng

5. Một hành trình mẫu từ đầu đến cuối

6. Checklist "Đã sẵn sàng"

7. Câu hỏi thường gặp

8. Lỗi hay gặp và cách xử lý

9. Đọc thêm

Lời kết

Cách dùng cuốn cẩm nang này

- Đọc lần lượt từ đầu đến cuối và làm theo từng bước ngay trên Sulato Business.
- Chữ trong khung xám như `Cài đặt` là tên nút, menu hoặc ô trên màn hình.
- Hộp **Mẹo** giúp làm nhanh hơn, hộp **Lưu ý** báo điều cần tránh, hộp **Ví dụ** minh họa bằng tình huống thật.
- Ảnh trong cẩm nang chụp từ Sulato Business với dữ liệu minh họa. Tên gọi trên màn hình của bạn có thể khác một chút theo nghề đã chọn.

Lời mở đầu

Cuốn này dành cho chủ spa, salon, nha khoa, phòng khám nhỏ, dịch vụ tại nhà, tiệm sửa chữa và huấn luyện viên cá nhân. Bạn sẽ đi từ lúc chọn mô hình đến lúc nhận khách, làm dịch vụ, thu tiền và nhắc khách quay lại.

Hãy đọc các mục 1 đến 3 để thiết lập, rồi dùng mục 4 làm lịch việc mỗi ngày. Phần cốt lõi thường xong trong nửa ngày.

Cuốn này dành cho ai

Mô hình **Dịch vụ theo lịch hẹn** giúp bạn quản lý lịch hẹn, người thực hiện, thu tiền và kéo khách quay lại. Mô hình hợp với doanh nghiệp bán dịch vụ theo từng buổi.

Ở màn **Bạn làm nghề gì?**, nhóm **Spa, salon, phòng khám** dẫn đến mô hình này. Khi chọn nghề, một số tên gọi đổi cho quen miệng (xem Phần nhập môn chung, mục 5.3):

- Spa, thẩm mỹ: **Công việc** thành **Lịch hẹn**, **Sản phẩm** thành **Liệu trình**.
- Salon tóc, nail: **Công việc** thành **Lịch hẹn**, nhân sự gọi là **Thợ**.
- Nha khoa: **Khách hàng** thành **Bệnh nhân**, **Công việc** thành **Lịch hẹn**.
- Phòng khám: **Khách hàng** thành **Bệnh nhân**, **Sản phẩm** thành **Gói khám**.
- Dịch vụ tại nhà: **Đơn hàng** thành **Phiếu dịch vụ**, **Công việc** thành **Ca sửa chữa**, nhân sự gọi là **Thợ**.

Mô hình cũng phục vụ tốt studio làm đẹp, sửa chữa và bảo trì, huấn luyện viên cá nhân, gia sư kèm 1-1. Nghề không có trong danh sách thì chọn nhóm **Spa, salon, phòng khám** hoặc chọn theo cách bạn kiếm tiền.

Dấu hiệu bạn hợp mô hình này

- Khách hẹn giờ rồi mới đến, hoặc mới có người đến nhà.
- Bạn bán từng buổi dịch vụ, thu tiền ngay hoặc gần ngay.
- Bạn muốn khách quay lại sau vài tuần.

Dấu hiệu nên chọn cuốn khác

- Mỗi khách là một dự án kéo dài nhiều tuần, có mốc bàn giao: xem cuốn 2 **Dịch vụ theo dự án**.
- Bạn mở lớp, ghi danh học viên theo kỳ: xem cuốn 3 **Chương trình, khóa học**.
- Bạn chủ yếu bán hàng có sẵn và quản lý tồn kho: xem cuốn 4 **Thương mại, mua bán**.
- Bạn nhận đơn đặt làm, có nguyên vật liệu: xem cuốn 5 **Sản xuất nhẹ**.

Vòng việc của bạn: Khách hàng → Công việc → Tiền → Học & Tăng trưởng

- **Khách hàng:** nhận tin hỏi, tạo hồ sơ, tư vấn, báo giá (**Khách hàng**, **Lead & Cơ hội**).
- **Công việc:** đặt lịch hẹn, giao người, làm dịch vụ (**Lịch hẹn**, **Tổng quan**).

- **Tiền:** chốt đơn, thu tiền, ghi chi phí, theo dõi nợ (**Đơn hàng** , **Thanh toán** , **Chi phí**).
- **Học & Tăng trưởng:** chăm sóc sau dịch vụ, nhắc hẹn lại, tích điểm (**Tự động hóa** , **Khuyến mại & điểm** , **Báo cáo**).

1. Mô hình này thiết lập sẵn cho bạn những gì

Khi bạn bấm **Áp dụng mô hình này**, hệ thống bật các tính năng cần thiết, đặt tên giai đoạn bán hàng, cài quy trình mẫu và sắp xếp màn Tổng quan. Bạn xem trước tất cả bằng nút **Xem trước mô hình này**.

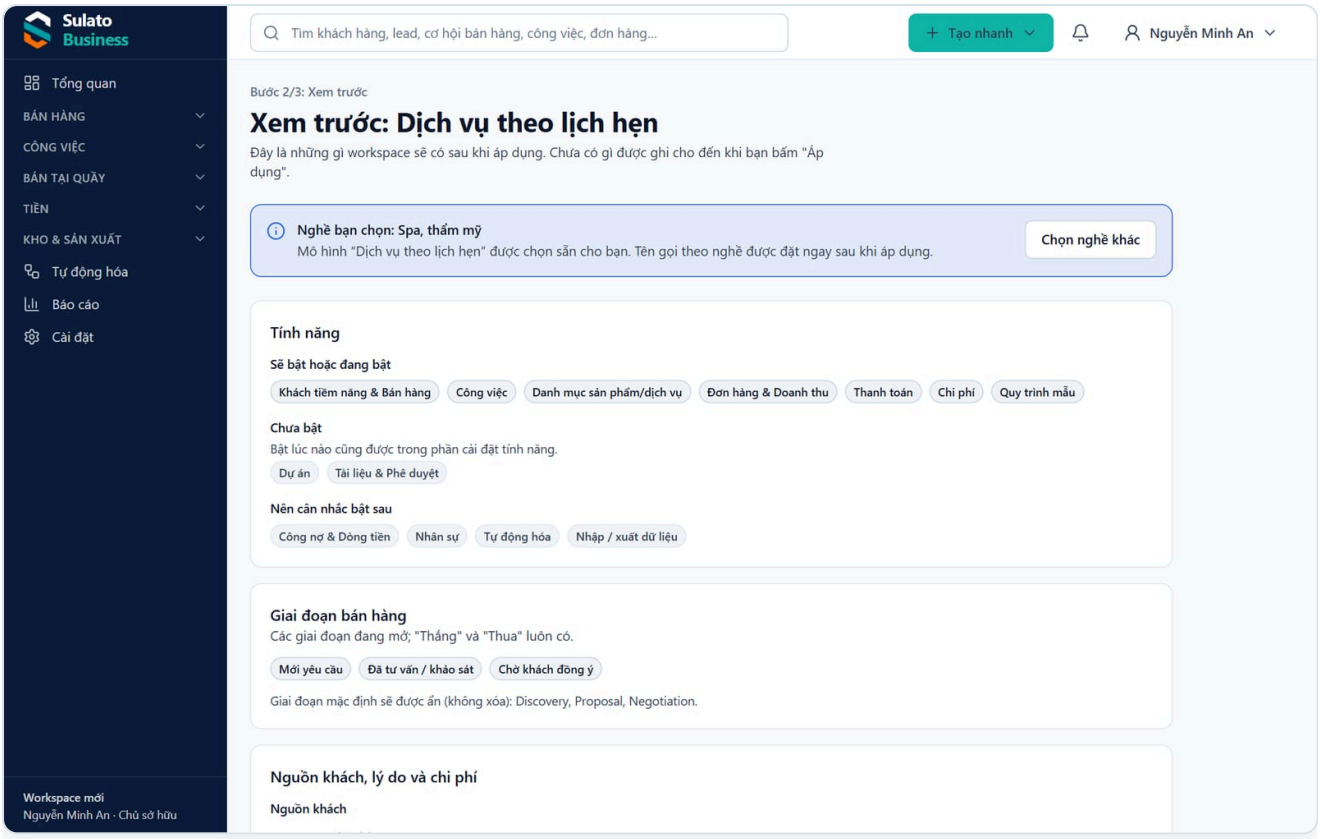
Hạng mục	Nội dung
Bật sẵn	Khách tiềm năng & Bán hàng; Công việc; Danh mục sản phẩm/dịch vụ; Đơn hàng & Doanh thu; Thanh toán; Chi phí; Quy trình mẫu
Nên bật thêm	Công nợ & Dòng tiền; Nhân sự; Tự động hóa
Bật sau	Nhập / xuất dữ liệu
Bật khi cần	Lịch hẹn; Gói buổi trả trước; Hộp thư & trao đổi đa kênh; Chăm sóc khách hàng; Marketing & phân khúc; Luồng tự động; Chỉ tiêu và KPI cá nhân; Sulato AI; Trí tuệ kinh doanh
Giai đoạn bán hàng	**Mới yêu cầu** → **Đã tư vấn / khảo sát** → **Chờ khách đồng ý** (cộng thêm Won và Lost cố định)
Quy trình mẫu	**Chăm sóc sau dịch vụ** (cho khách): **Hỏi thăm sau dịch vụ** sau 1 ngày, **Nhắc hẹn lại** sau 14 ngày, **Nhắc chăm sóc định kỳ** sau 30 ngày. **Dịch vụ tại nhà** (cho đơn hàng): **Xác nhận lịch**, **Chuẩn bị dụng cụ**, **Thực hiện dịch vụ**, **Nghiệm thu**
Tên gọi hiển thị	**Công việc** hiện là **Lịch hẹn**; **Sản phẩm** hiện là **Dịch vụ**

Ba quy tắc tự động mẫu (cài sẵn ở trạng thái **TẮT**, bạn tự bật ở mục **Tự động hóa**)

Tên quy tắc	Khi nào chạy	Làm gì
Báo khi công việc quá hạn	Một công việc quá hạn	Gửi thông báo trong ứng dụng cho người phụ trách
Chăm sóc khách sau khi giao xong đơn	Đơn được giao xong (đơn **Hoàn tất**)	Áp dụng quy trình **Chăm sóc sau dịch vụ** cho khách của đơn
Gọi lại khách 60 ngày chưa quay lại	Đơn gần nhất của khách đã qua 60 ngày mà chưa có đơn mới	Tạo việc gọi lại cho người phụ trách khách, mỗi lần vắng chỉ nhắc một lần

Lưu ý: Quy tắc **Báo khi công việc quá hạn** áp dụng cho mọi công việc quá hạn, không riêng lịch hẹn. Quy tắc tự động chỉ làm việc bên trong hệ thống, không tự gửi tin cho khách.

Mẹo: Quy trình mẫu và quy tắc mẫu được cài sẵn nhưng không tự chạy. Bạn quyết định lúc nào bật.



Hình 1. Trang xem trước mô hình Dịch vụ theo lịch hẹn

2. Chuẩn bị trước khi thiết lập

Gom những thứ này trước, việc thiết lập sẽ nhanh gấp đôi.

- [ ] **Danh sách dịch vụ và giá**: tên, giá niêm yết, thời lượng (phút).
- [ ] **Liệu trình hoặc gói buổi** bán trả trước (ví dụ gói 10 buổi), kèm số buổi và hạn dùng.
- [ ] **Nhân viên, phòng, ghế, thiết bị** cần xếp lịch riêng.
- [ ] **Email của từng nhân viên** để mời vào hệ thống.
- [ ] **Giờ làm việc** từng ngày trong tuần và các ngày đóng cửa sắp tới.
- [ ] **Danh sách khách cũ**: tên, điện thoại, email nếu có, ghi chú.
- [ ] **Thông tin nhận tiền**: ngân hàng, số tài khoản, tên chủ tài khoản (để hiện mã VietQR).
- [ ] **Quy định điểm thành viên** nếu muốn tích điểm: bao nhiêu tiền được 1 điểm, 1 điểm đổi được bao nhiêu.

Mẫu Excel gợi ý. Danh sách khách: `Tên`, `Công ty`, `Điện thoại`, `Email`, `Địa chỉ`, `Nguồn`, `Ghi chú`. Danh sách dịch vụ: `Tên dịch vụ`, `Giá`, `Thời lượng (phút)`, `Ghi chú`.

3. Thiết lập từng bước

Bước 1. Tạo workspace và chọn mô hình

Tạo workspace theo Phần nhập môn chung, mục 4. Chọn mô hình theo Phần nhập môn chung, mục 5. Riêng cuốn này:

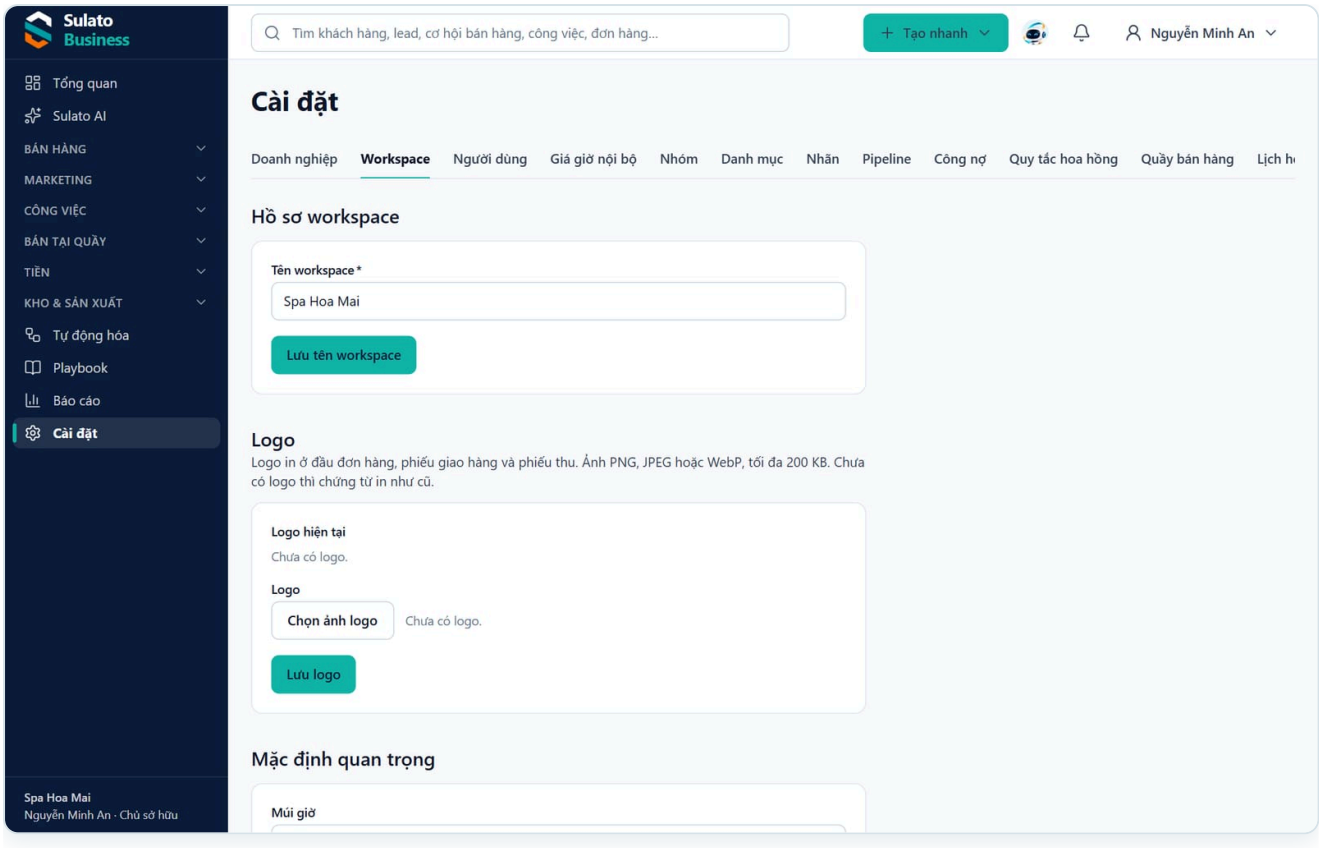
- Ở màn **Bạn làm nghề gì?**, chọn nhóm **Spa, salon, phòng khám**, rồi chọn đúng nghề để tên gọi đổi theo.
- Nếu làm một mình, bật **Bạn kinh doanh một mình?**.
- Bấm **Xem trước mô hình này**, rồi **Áp dụng mô hình này**.

> **Mẹo:** Chưa chắc nghề nào? Chọn cả nhóm. Về sau bạn đổi nghề ở mục **Chọn nghề khác**.

Bước 2. Thông tin doanh nghiệp và tài khoản nhận tiền

1. Vào **Cài đặt**, chọn tab **Workspace**.
2. Điền thông tin doanh nghiệp (tên, địa chỉ, liên hệ).
3. Ở phần **Tài khoản nhận tiền**, chọn ngân hàng, nhập số tài khoản và tên chủ tài khoản, rồi bấm **Lưu tài khoản nhận tiền**.

Sau đó hệ thống tạo mã VietQR trên các khoản cần thu, đúng số tiền còn lại và nội dung chuyển khoản; xem mã ở **Quản lý tiền** › **Phải thu**, mở chi tiết khoản. Mã QR chỉ giúp khách chuyển đúng số tiền. Khi tiền về, bạn ghi nhận thu như ở Bước 7.



Hình 2. Khai báo tài khoản nhận tiền để hiện mã VietQR

Bước 3. Người dùng và vai trò

Cách mời người và ý nghĩa ba vai trò: xem Phần nhập môn chung, mục 8.1 và 8.2. Cách cấp gói quyền: mục 8.3. Gợi ý cho tiệm dịch vụ:

- Lễ tân / chăm sóc khách hàng (nhận tin, đặt lịch, tạo đơn): Thành viên, gói **Bán hàng**.
- Kỹ thuật viên (làm dịch vụ, ghi kết quả): Thành viên, gói **Vận hành**.
- Thu ngân / kế toán (thu tiền, ghi chi phí): Thành viên, gói **Tài chính**.
- Chăm sóc khách hàng (gọi hỏi thăm, nhắc hẹn lại): Thành viên, gói **Chăm sóc khách hàng**.
- Quản lý cơ sở (xem toàn cục, duyệt): Quản trị, hoặc Thành viên với gói **Quản lý**.

> **Lưu ý:** Số liệu tiền chỉ hiện với Chủ sở hữu, Quản trị hoặc người có gói Tài chính hay Quản lý. Đừng cấp quyền này cho nhân viên không cần xem.

Bước 4. Danh mục: dịch vụ, hạng mục chi phí, nhãn, nguồn khách

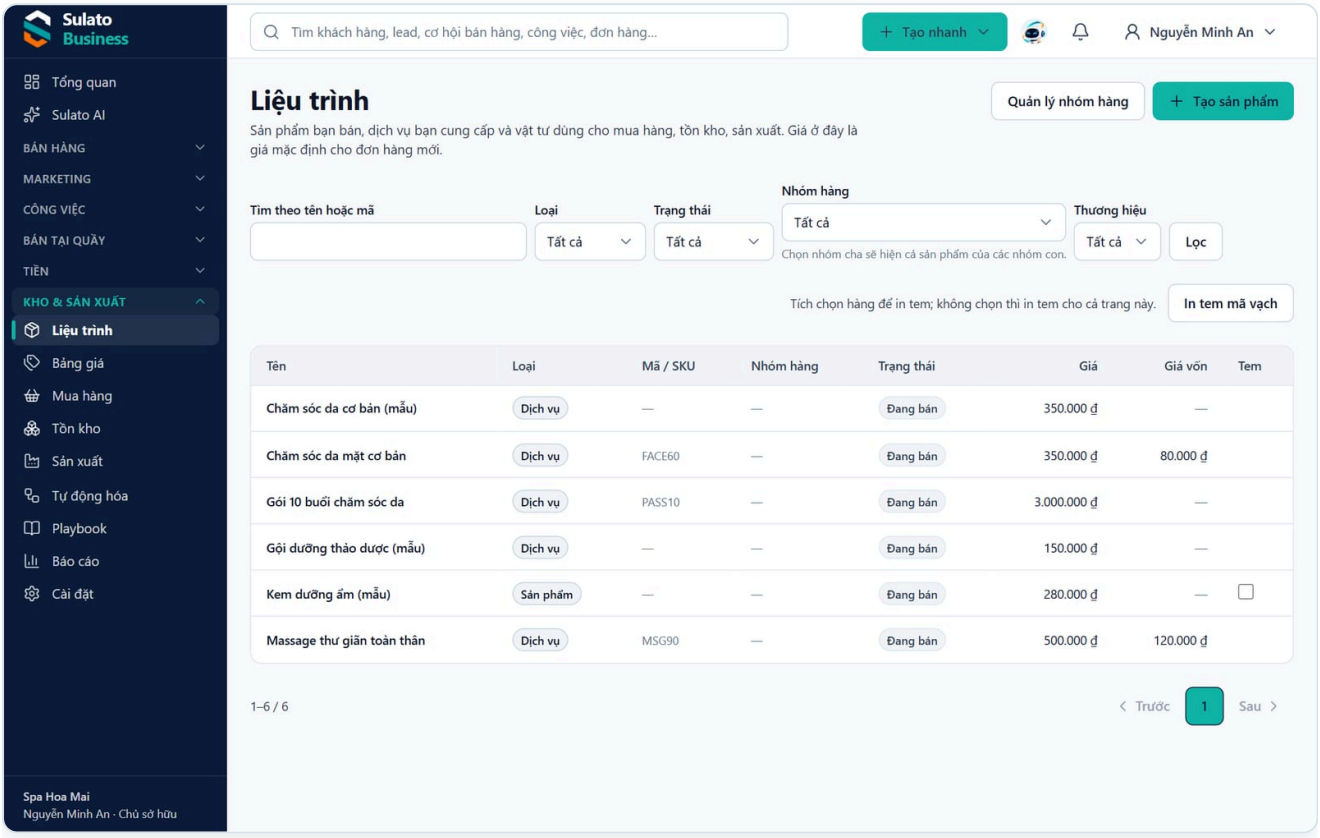
Dịch vụ. Vào mục **Dịch vụ** (tên gốc: Sản phẩm; chọn Spa thì hiện là **Liệu trình**) trong nhóm **Kho & sản xuất**. Thêm từng dịch vụ với tên và giá. Dịch vụ phải **Đang bán** mới chọn được trên đơn hàng.

> **Lưu ý:** Muốn đặt lịch hoặc bán gói buổi, mặt hàng phải thuộc loại **Dịch vụ**. Hãy chọn đúng loại khi tạo.

Hạng mục chi phí. Vào **Cài đặt**, tab **Danh mục**, mục **Danh mục chi phí**. Workspace mới có sẵn một số danh mục. Thêm hạng mục riêng của tiệm, ví dụ "Vật tư tiêu hao", "Mặt bằng".

Nhóm khách và nguồn. Cũng ở tab **Danh mục**, tạo nhóm khách như "Khách thân thiết", "Khách mới" để lọc nhanh. Nguồn khách (Zalo, Facebook, giới thiệu...) cho biết khách đến từ đâu. Báo cáo **Khách mới & nguồn** dựa vào đây.

Nhãn. Tab **Nhãn** để gắn nhãn tự do cho khách và bản ghi.



Hình 3. Danh mục dịch vụ của tiệm

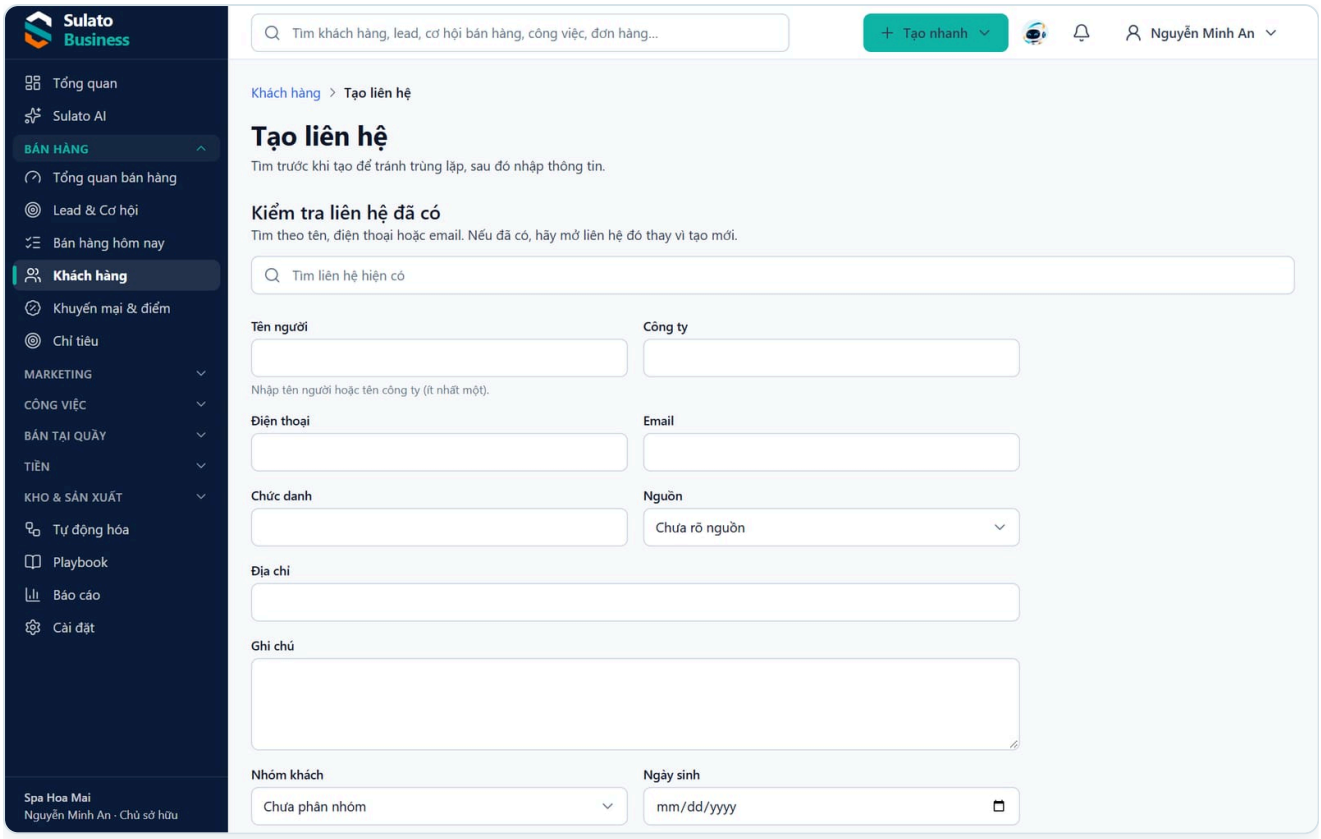
Bước 5. Khách hàng

Tạo tay.

1. Vào **Khách hàng** (hoặc **Bệnh nhân** nếu chọn nha khoa, phòng khám) và bấm **Tạo liên hệ**.
2. Ở khối **Kiểm tra liên hệ đã có**, gõ tên, điện thoại hoặc email để tránh tạo trùng.
3. Nhập **Tên người** hoặc **Công ty**, rồi điền **Điện thoại**, **Email**, **Nguồn** và **Ghi chú**.
4. Bấm **Tạo liên hệ**.

Hệ thống không tự gộp trùng. Nếu báo **Có thể đã có liên hệ này**, bạn mở hồ sơ có sẵn hoặc bấm **Vẫn tạo mới**.

Nhập từ Excel. Vào **Cài đặt**, tab **Nhập dữ liệu** (tính năng **Nhập / xuất dữ liệu**, cách bật ở Phần nhập môn chung, mục 9.1). Chọn tệp danh sách khách đã chuẩn bị ở mục 2.



Hình 4. Tạo hồ sơ khách mới

Bước 6. Quy trình công việc

Giai đoạn bán hàng. Mô hình đã đặt ba giai đoạn **Mới yêu cầu**, **Đã tư vấn / khảo sát**, **Chờ khách đồng ý**. Muốn đổi tên hay thứ tự, vào **Cài đặt**, tab **Pipeline** (Quản trị làm được, từ 1 đến 8 giai đoạn mở).

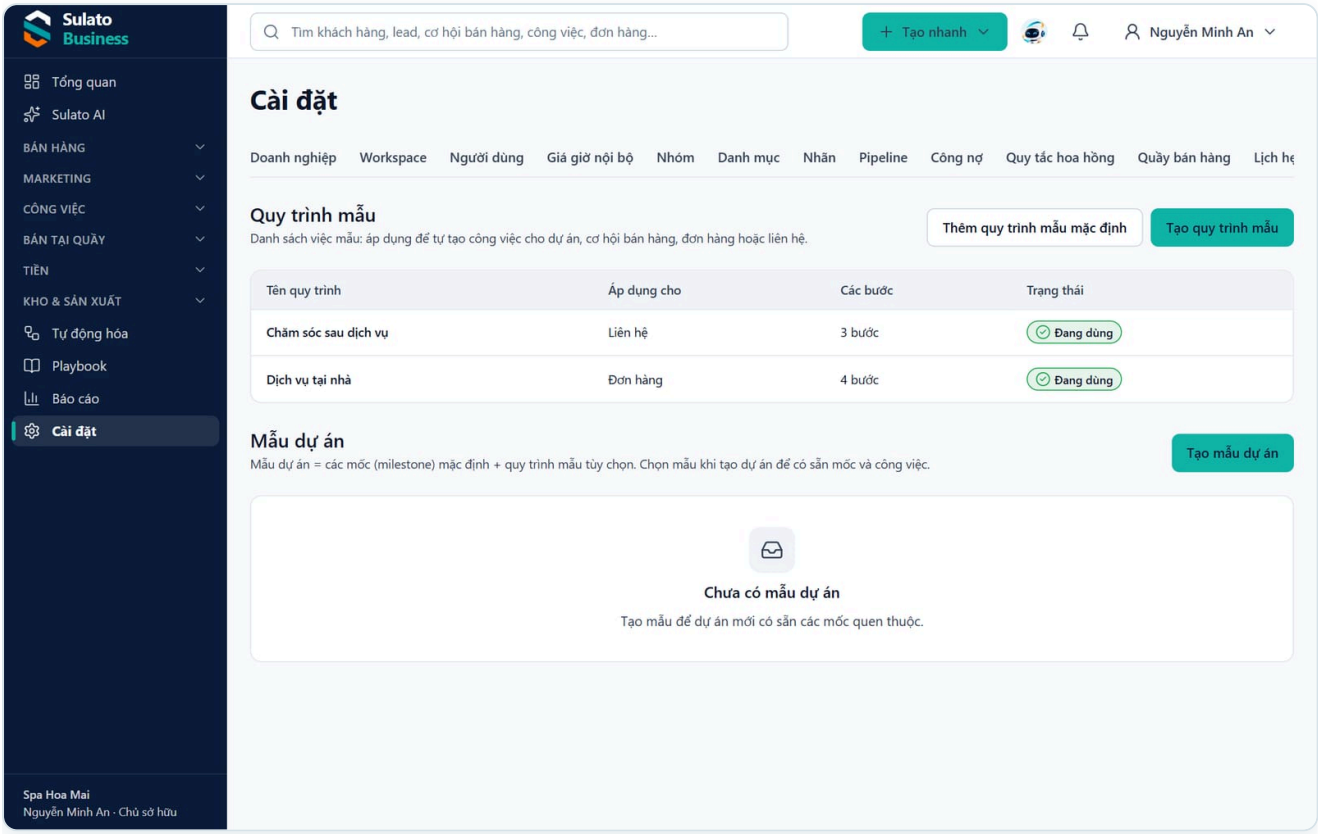
Quy trình mẫu. Vào **Cài đặt**, tab **Quy trình mẫu** để xem hai quy trình đã cài và sửa bước, số ngày, người phụ trách. Mỗi quy trình có từ 1 đến 30 bước.

> **Lưu ý:** Hai quy trình này chạy qua quy tắc tự động. Với **Dịch vụ tại nhà**, nếu muốn dùng cho đơn, hãy tạo một quy tắc ở **Tự động hóa** với hành động **Áp dụng quy trình**, hoặc giao việc tay gắn với đơn.

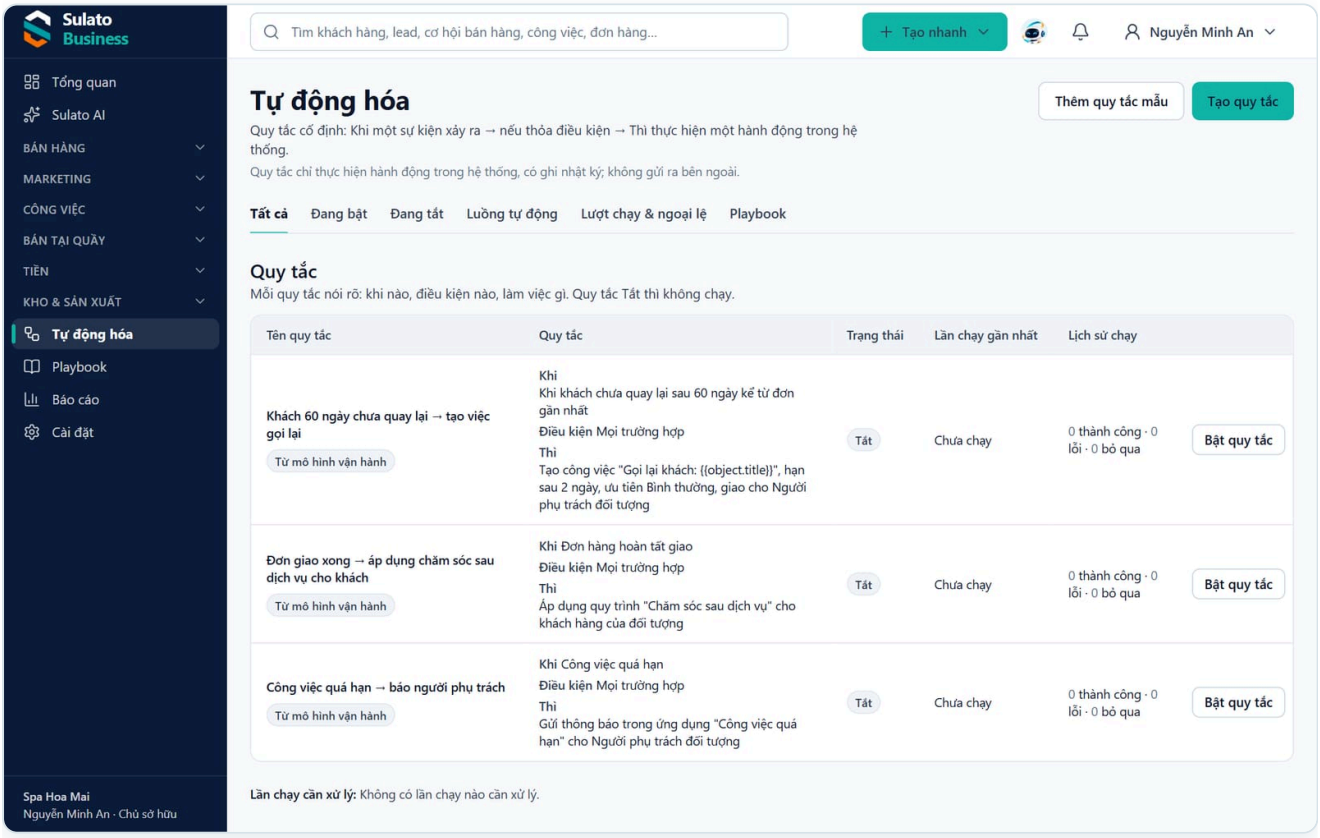
Quy tắc tự động mẫu. Bật tính năng **Tự động hóa** trước. Vào **Tự động hóa**, bấm **Thêm quy tắc mẫu** nếu chưa thấy ba quy tắc. Gợi ý:

Quy tắc	Nên bật khi
Chăm sóc khách sau khi giao xong đơn	Bạn muốn mỗi lần làm xong dịch vụ, hệ thống tự tạo ba việc chăm sóc
Gọi lại khách 60 ngày chưa quay lại	Bạn không muốn bỏ sót khách cũ
Báo khi công việc quá hạn	Có nhiều người cùng làm

Bấm **Bật quy tắc** ở dòng quy tắc, đọc lời mô tả rồi xác nhận. Quy tắc chỉ áp dụng cho sự kiện xảy ra sau khi bật.



Hình 5. Quy trình mẫu Chăm sóc sau dịch vụ



Hình 6. Ba quy tắc tự động mẫu, cài sẵn ở trạng thái Tắt

Bước 7. Tiền: đơn hàng, thu tiền, chi phí, công nợ

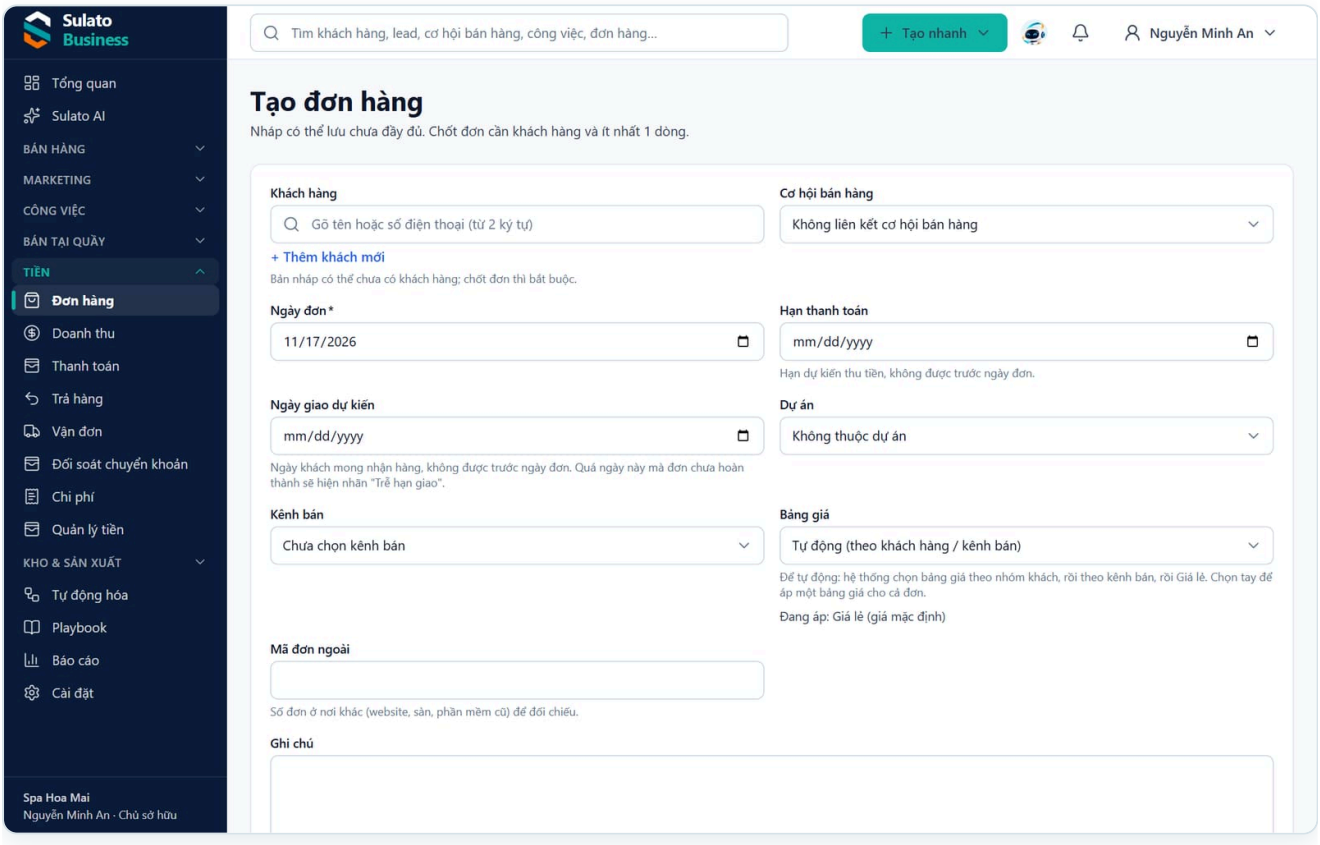
Đơn hàng. Mỗi lần bán dịch vụ là một đơn hàng. Đơn có bốn trạng thái: **Nháp**, **Đã chốt**, **Hoàn tất**, **Đã hủy**. **Đã chốt** tính vào doanh thu. **Hoàn tất** nghĩa là dịch vụ đã xong. **Hoàn tất không có nghĩa là đã thu tiền.**

1. Vào nhóm **Tiền**, chọn **Đơn hàng**, bấm **Tạo đơn hàng**.
2. Chọn **Khách hàng**. Ở phần **Dòng hàng**, chọn dịch vụ, nhập **Số lượng**, kiểm tra **Đơn giá**.
3. Bấm **Chốt đơn**. Đơn chốt ngay, không hỏi lại.

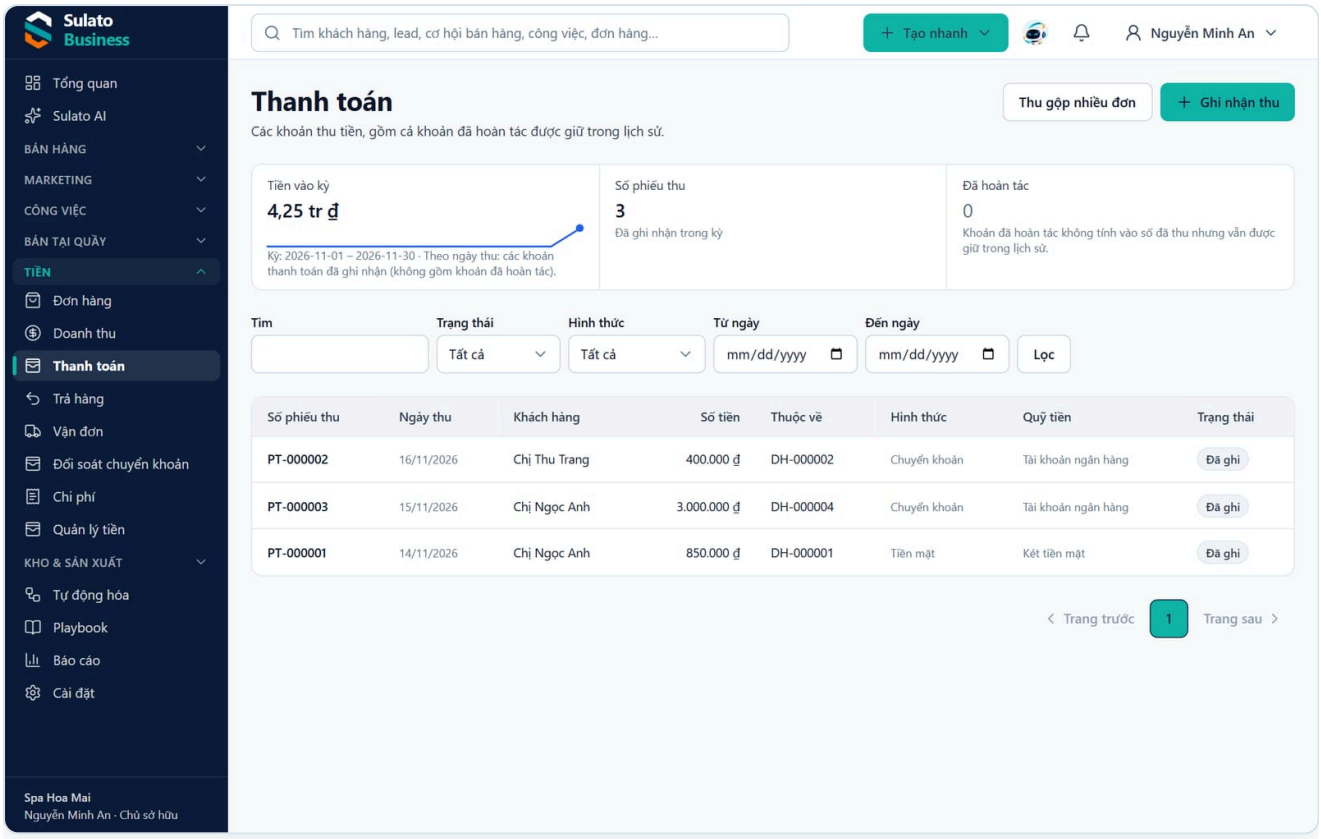
Ghi nhận thu. Mở đơn, bấm **Ghi nhận thu**. Nhập **Số tiền** (khách trả một phần thì sửa số này), chọn **Hình thức** (tiền mặt, chuyển khoản, thẻ, ví điện tử...), bấm **Ghi nhận thu**. Trạng thái thu của đơn tự đổi: **Chưa thu**, **Thu một phần**, **Đã thu**. Nhập nhầm thì mở khoản thu và bấm **Hoàn tác thanh toán (Reverse)**. Khoản thu không xóa được.

Chi phí. Vào **Chi phí**, bấm **Ghi nhận chi phí**, nhập **Số tiền**, **Ngày chi**, chọn **Danh mục**.

Công nợ. Nếu khách hay trả sau, bật **Công nợ & Dòng tiền**, rồi mở **Quản lý tiền** để xem **Tuổi nợ**. Bạn có thể đặt **Hạn mức nợ** cho từng khách ở hồ sơ khách.



Hình 7. Lập đơn hàng cho một dịch vụ



Hình 8. Ghi nhận khoản khách trả

Bước 8. Bật thêm tính năng đặc thù của mô hình

Các nhóm dưới đây giúp tiệm có nhiều nhân viên, nhiều phòng hoặc muốn giữ khách lâu dài. Cách bật chung: Phần nhập môn chung, mục 9.1. Tính năng nào cần bật trước: mục 9.2.

8.1. Hai thứ cùng tên `Lịch hẹn`

Trong mô hình này, chữ `Lịch hẹn` xuất hiện ở **hai nơi khác nhau**.

	Mục `Công việc` đổi tên thành `Lịch hẹn`	Tính năng `Lịch hẹn` riêng
Có sẵn không	Có, bật sẵn khi áp dụng mô hình	Không, bạn tự bật thêm
Là gì	Việc thường nhưng có giờ hẹn: ngày hạn, giờ hạn, người phụ trách, gắn với khách	Lịch đặt hẹn thật: có nhân viên, phòng, chỗ hoặc thiết bị, giờ làm việc, thời lượng dịch vụ
Chống trùng giờ	Không	Có: một nhân viên hoặc phòng không bị đặt hai lịch cùng giờ
Nhắc lịch	Nhắc việc thông thường	Nhắc nhân viên trước giờ hẹn và nhắc ghi kết quả sau giờ hẹn
Khách tự đặt	Không	Có, khi bật trang đặt lịch công khai
Trên menu	Nhóm `Công việc`, mục `Lịch hẹn` (tên gốc: Công việc)	Mục `Lịch hẹn` thứ hai trong nhóm `Công việc`, đường dẫn khác

Lưu ý: Khi bật tính năng **Lịch hẹn**, nhóm **Công việc** có **hai mục cùng tên** **Lịch hẹn**. Mục đầu là danh sách công việc. Mục sau là lịch đặt hẹn theo ngày và tuần. Mỗi lịch hẹn đặt bằng tính năng **Lịch hẹn** cũng là một công việc, nên người phụ trách thấy nó trong danh sách công việc.

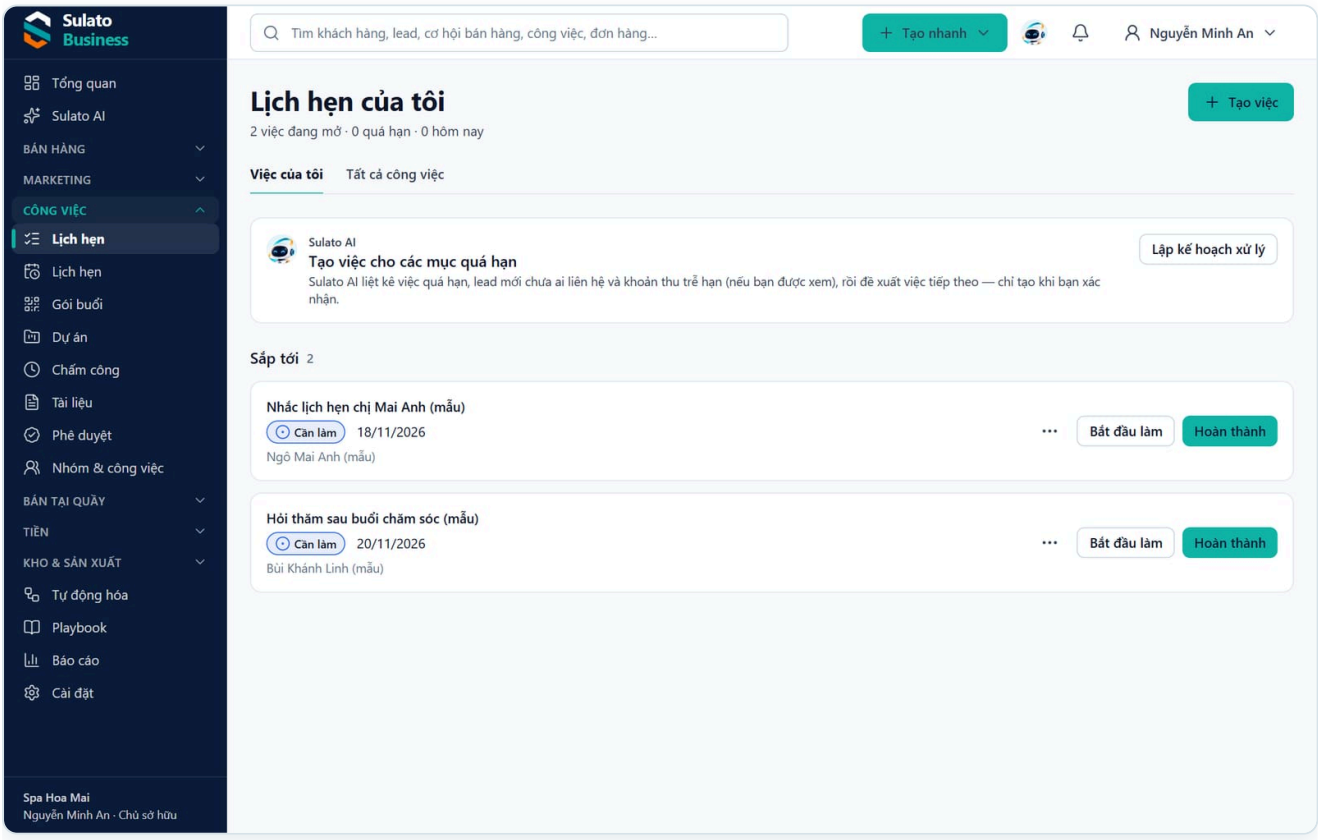
Nên chọn thế nào:

- Làm một mình, ít khách: chỉ cần mục **Lịch hẹn** (công việc có giờ), không bật thêm.
- Từ hai nhân viên, hoặc phòng, ghế, máy dùng chung: bật tính năng **Lịch hẹn** để khỏi đặt trùng.
- Muốn khách tự chọn giờ trống: bật tính năng **Lịch hẹn** và trang đặt lịch công khai.
- Dịch vụ cần khảo sát trước (sửa điều hòa): báo giá ở **Lead & Cơ hội**, rồi hẹn bằng một trong hai cách trên.

Cách dùng mục Lịch hẹn (công việc có giờ).

1. Vào **Lịch hẹn** trong nhóm **Công việc**, bấm **Tạo việc**.
2. Nhập **Tiêu đề** (ví dụ "Uốn tóc, chị Thu"), chọn **Phụ trách**.
3. Chọn **Ngày hạn** và **Giờ hạn**. Không chọn giờ thì việc hạn đến hết ngày.
4. Ở **Liên quan tới**, chọn khách rồi bấm **Tạo việc**.
5. Khi bắt đầu làm, mở việc bấm **Bắt đầu làm**. Xong thì **Hoàn thành**. Khách không đến thì **Hủy việc** và ghi lý do.

Xem việc của mình ở thẻ **Việc của tôi**, chia nhóm **Quá hạn**, **Hôm nay**, **Sắp tới**.



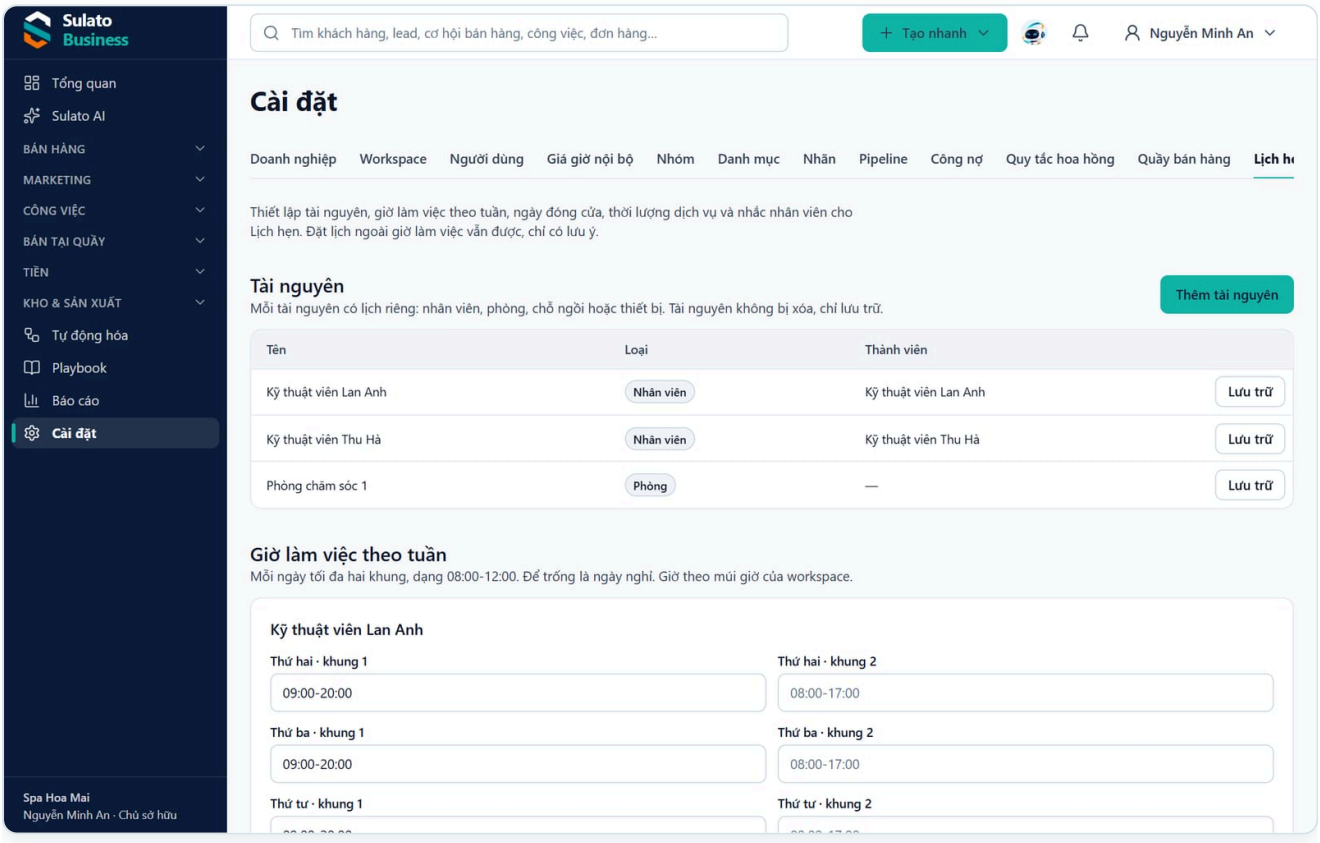
Hình 9. Mục Lịch hẹn: công việc có giờ hẹn

8.2. Bật và thiết lập tính năng Lịch hẹn

Bật tính năng **Lịch hẹn** (cần **Công việc**, đã bật sẵn). Chủ sở hữu hoặc Quản trị bật và thiết lập.

Thiết lập tối thiểu, làm một lần. Vào **Cài đặt**, tab **Lịch hẹn**:

1. Ở **Tài nguyên**, bấm **Thêm tài nguyên**. Chọn **Loại** (nhân viên, phòng, chỗ hoặc thiết bị) và nhập **Tên tài nguyên**. Với nhân viên, gắn **Thành viên (chỉ cho nhân viên)**.
2. Ở **Giờ làm việc theo tuần**, nhập khung giờ từng ngày dạng `08:00-12:00` (tối đa hai khung mỗi ngày, để trống là ngày nghỉ), rồi bấm **Lưu giờ làm việc**. Giờ theo múi giờ của workspace.
3. Ở **Ngày đóng cửa**, bấm **Thêm ngày đóng cửa** nếu cần nghỉ cả tiệm hoặc một tài nguyên.
4. Ở **Dịch vụ đặt lịch**, đặt **Thời lượng (phút)** và **Đệm sau lịch hẹn (phút)** cho từng dịch vụ, rồi bấm **Lưu dịch vụ**. Dịch vụ chưa thiết lập thì chưa chọn được khi đặt lịch.
5. Ở **Thiết lập chung**, chọn **Lưới giờ đề xuất (phút)**, **Nhắc nhân viên trước giờ hẹn (phút)** và **Nhắc ghi nhận kết quả sau giờ hẹn (phút)**, rồi bấm **Lưu thiết lập**.



Hình 10. Thiết lập tài nguyên và giờ làm việc

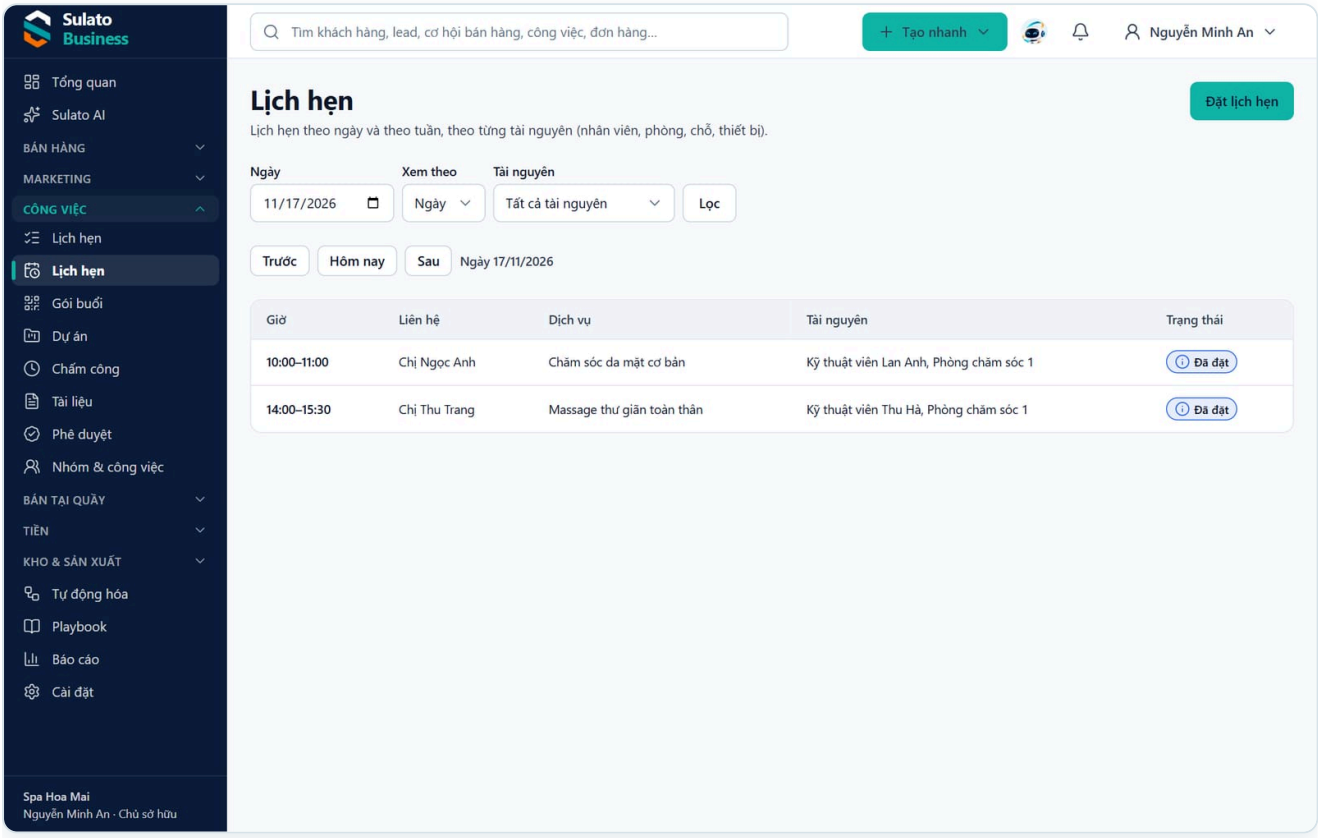
Đặt một lịch hẹn.

1. Mở mục **Lịch hẹn** có lưới lịch (mục thứ hai trong nhóm **Công việc**) và bấm **Đặt lịch hẹn**.
2. Chọn **Dịch vụ**, **Tài nguyên** và **Ngày**, rồi bấm **Xem khung giờ trống**.
3. Chọn **Liên hệ** (tìm theo tên hoặc số điện thoại) và **Khung giờ trống**. Muốn giờ khác, nhập vào **Hoặc nhập giờ khác (HH:mm)**.
4. Lưu. Mỗi lịch hẹn dùng tối đa 3 tài nguyên.

Xem lịch theo **Ngày** hoặc **Tuần**, lọc theo **Tài nguyên**. Trạng thái lịch hẹn: **Chờ xác nhận**, **Đã đặt**, **Hoàn tất**, **Vắng mặt**, **Đã hủy**.

Mở một lịch hẹn để **Đổi giờ**, **Hoàn tất**, ghi **Vắng mặt** hoặc **Hủy lịch hẹn** (nhập **Lý do hủy**). **Hoàn tất** và **Vắng mặt** chỉ ghi được từ giờ hẹn trở đi. Hủy xong, khung giờ được giải phóng ngay và không hoàn tác được.

> **Lưu ý:** Đặt ngoài giờ làm việc hoặc vào ngày đóng cửa vẫn được. Hệ thống chỉ hiện mục **Lưu ý**, không chặn.



Hình 11. Lịch hẹn theo tuần, chia theo nhân viên hoặc phòng

8.3. Trang đặt lịch công khai

Dùng khi bạn muốn khách tự chọn dịch vụ, ngày và giờ trống mà không cần tài khoản. Cần tính năng **Lịch hẹn** đã có tài nguyên, giờ làm việc và dịch vụ, cùng ít nhất một dịch vụ hiển thị công khai.

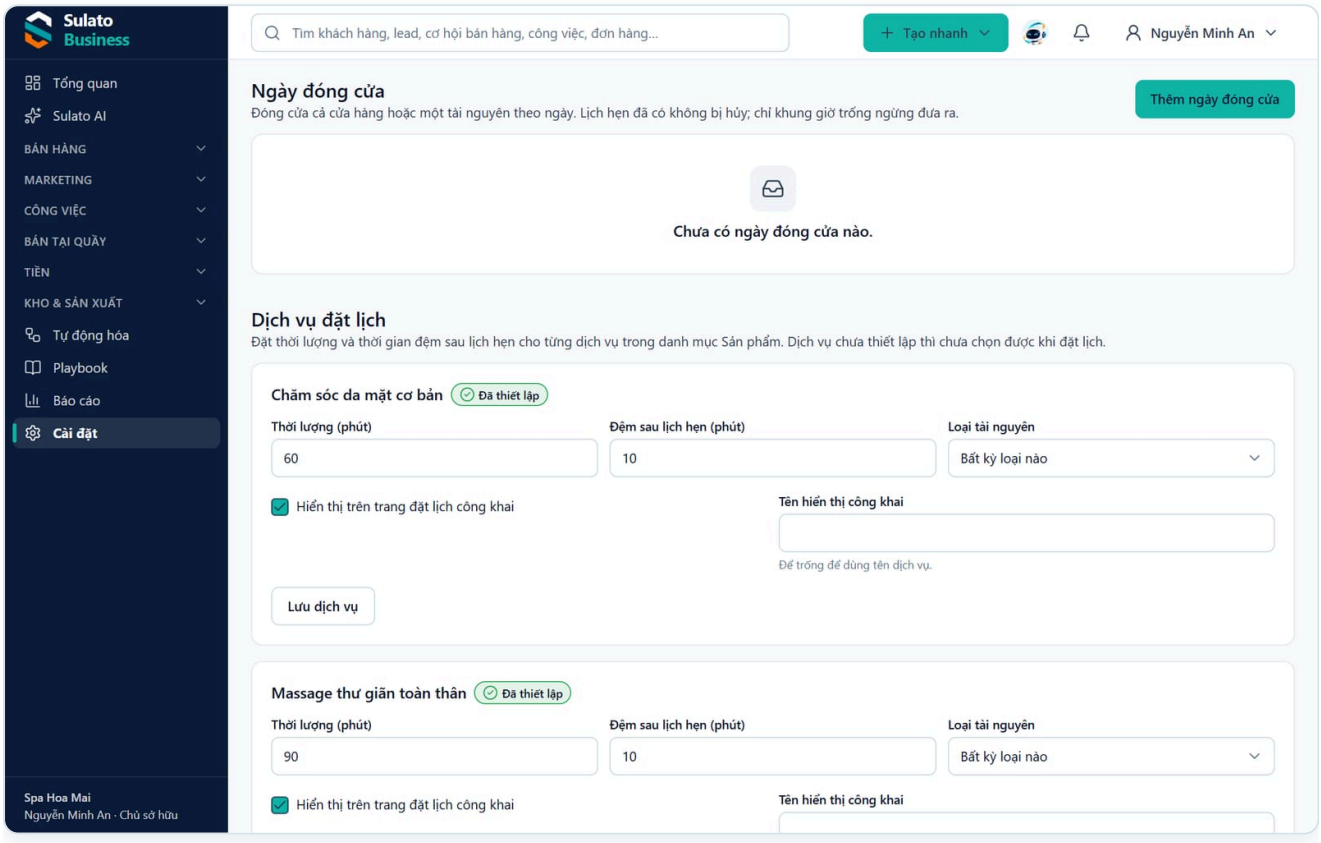
1. Vào **Cài đặt** › **Lịch hẹn** › **Dịch vụ đặt lịch**. Ở dịch vụ khách được thấy, đánh dấu **Hiển thị trên trang đặt lịch công khai**. Muốn đổi tên khách thấy, điền **Tên hiển thị công khai**. Bấm **Lưu dịch vụ**.
2. Xuống phần **Trang đặt lịch công khai** và đánh dấu **Bật trang đặt lịch công khai**.
3. Chọn có **Tự xác nhận yêu cầu đặt lịch** hay không. Khi tắt, nhân viên xác nhận hoặc từ chối từng yêu cầu.
4. Đặt **Thời gian giữ chỗ (phút)** và **Số yêu cầu chờ xác nhận tối đa**.
5. Bấm **Lưu trang đặt lịch**.

6. Ở khối **Liên kết đặt lịch**, sao chép liên kết hoặc bấm **Mở trang** để xem thử. Khi trang đang bật còn có **Mã QR trang đặt lịch** và liên kết **Tải mã QR** để in dán ở tiệm.

Khi khách gửi yêu cầu, nhân viên nhận thông báo và lịch hẹn hiện ở trạng thái **Chờ xác nhận**. Mở lịch hẹn rồi bấm **Xác nhận** hoặc **Từ chối**. Quá thời gian giữ chỗ mà chưa xác nhận thì chỗ tự nhả và lịch bị hủy. Hệ thống tạo (hoặc dùng lại) hồ sơ khách theo email hoặc số điện thoại.

Lưu ý: Trang công khai không có nút đổi hoặc hủy. Khách muốn đổi hay hủy thì liên hệ tiệm.

Mẹo: Muốn thu hồi liên kết đã phát, bấm **Đổi liên kết**. Liên kết cũ và mã QR đã in ngừng dùng ngay.



Hình 12. Bật trang đặt lịch công khai và lấy mã QR

8.4. Gói buổi trả trước và check-in bằng mã QR

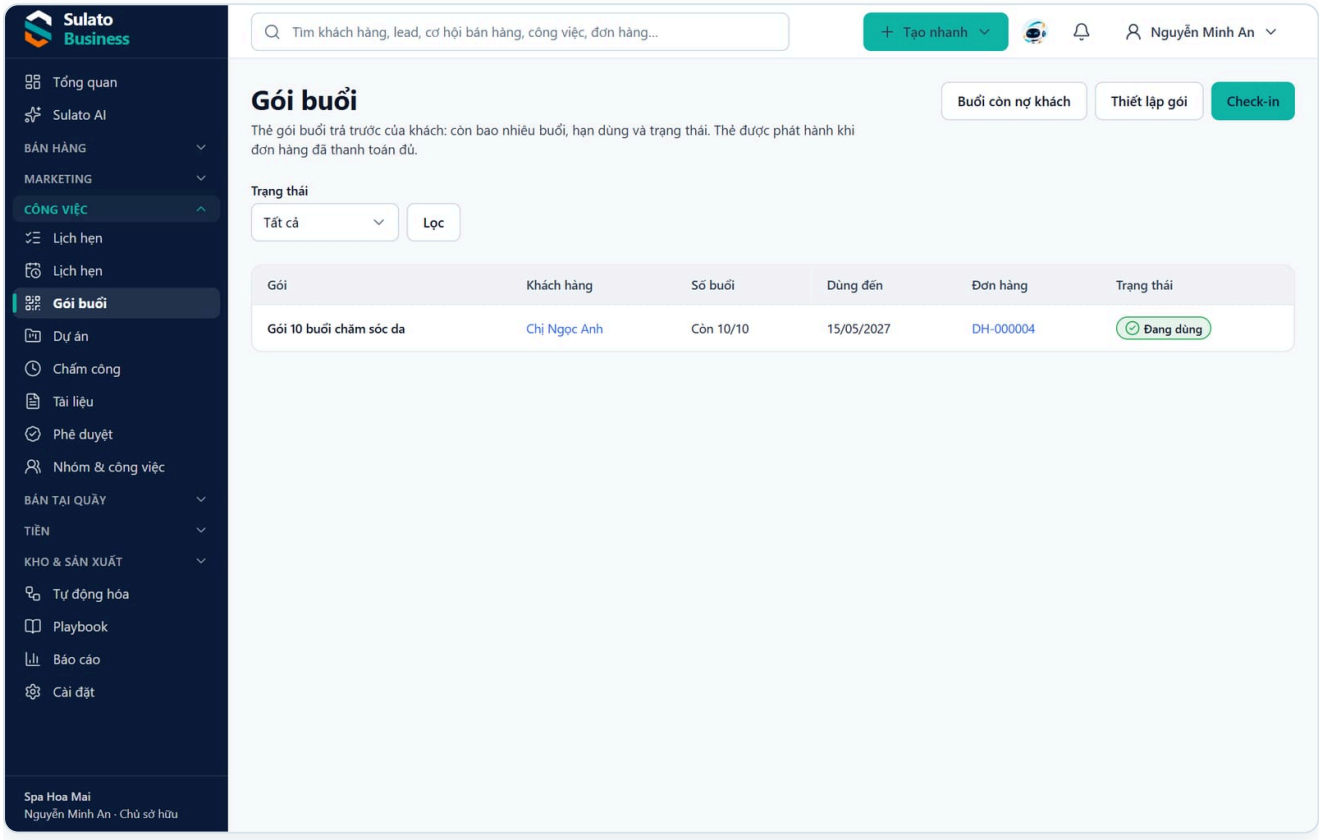
Dùng khi bạn bán gói mười buổi, thẻ ba tháng hoặc liệu trình trả trước. Cần bật **Gói buổi trả trước** (cần **Đơn hàng & Doanh thu** và **Thanh toán**, đã bật sẵn) và có mặt hàng loại **Dịch vụ** để gắn gói.

1. Vào **Cài đặt**, tab **Gói buổi**. Ở **Thêm / sửa gói**, chọn **Mặt hàng dịch vụ** và **Loại gói**: **Theo buổi** hoặc **Theo hạn**.
2. Nhập **Số buổi** (gói theo buổi) và **Hạn dùng (ngày)**. Nếu cần, nhập **Giới hạn check-in mỗi ngày** và **Dịch vụ áp dụng** (không chọn là dùng cho mọi dịch vụ). Bấm **Lưu gói**.
3. Bán gói: lập đơn hàng cho mặt hàng đã gắn gói, rồi ghi nhận thanh toán đủ.

4. Khi đơn thanh toán đủ, hệ thống tự phát hành thẻ gói buổi. Xem danh sách ở **Gói buổi** trong nhóm **Công việc**.
5. Khách đến: mở **Gói buổi**, bấm **Check-in**. Dán hoặc quét mã QR của khách (có **Quét bằng camera**), hoặc tìm theo **Khách hàng**. Kết quả hiện **Check-in thành công** kèm số buổi còn lại.
6. Muốn khách tự xem thẻ: ở khối **Link cho khách** bấm **Tạo link cho khách**, sao chép và gửi ngay. Link chỉ hiện một lần.

Khi sai sót, Chủ sở hữu hoặc Quản trị dùng **Điều chỉnh**, **Đình chỉ**, **Khôi phục** hoặc **Hoàn tác** kèm lý do. **Buổi còn nợ khách** cho biết số buổi bạn còn nợ khách.

> **Lưu ý:** Doanh thu vẫn ghi theo đơn hàng. Thẻ gói buổi chỉ theo dõi số buổi còn lại. Mã QR dùng một lần và hết hạn nhanh. Mã đã quét sẽ bị từ chối, hãy nhờ khách tải lại.



Hình 13. Danh sách thẻ gói buổi và nút Check-in

8.5. Bán tại quầy

Dùng khi khách trả ngay tại quầy và bạn muốn đối chiếu két cuối ngày. Chỉ lập đơn rồi ghi nhận thu thì bỏ qua phần này. Nhóm **Bán tại quầy** chỉ hiện cho người có quyền.

1. Vào **Cài đặt**, tab **Quầy bán hàng** (các thẻ xếp theo thứ tự Quầy, Phương thức thanh toán, Quỹ tiền; hãy tạo quỹ tiền trước). Ở **Quỹ tiền**, bấm **Thêm quỹ tiền** tạo **Két tiền mặt** với **Số dư đầu kỳ**. Ở **Quầy**, bấm **Thêm quầy**. Ở **Phương thức thanh toán**, thêm các cách thu.
2. Đầu ngày: **Ca bán hàng** › chọn **Quầy**, nhập **Tiền đầu ca**, bấm **Mở ca**.

3. Bán: mở **Bán hàng**, thêm dịch vụ vào giỏ, chọn khách ở **Khách hàng (F4)** (để trống là **Khách lẻ**), bấm **Thanh toán**, chọn phương thức rồi **Xác nhận thanh toán**.
4. Cuối ngày: bấm **Kết ca**, nhập **Tiền thực đếm**, bấm **Kiểm tra lại** rồi **Kết ca và khóa tiền**.

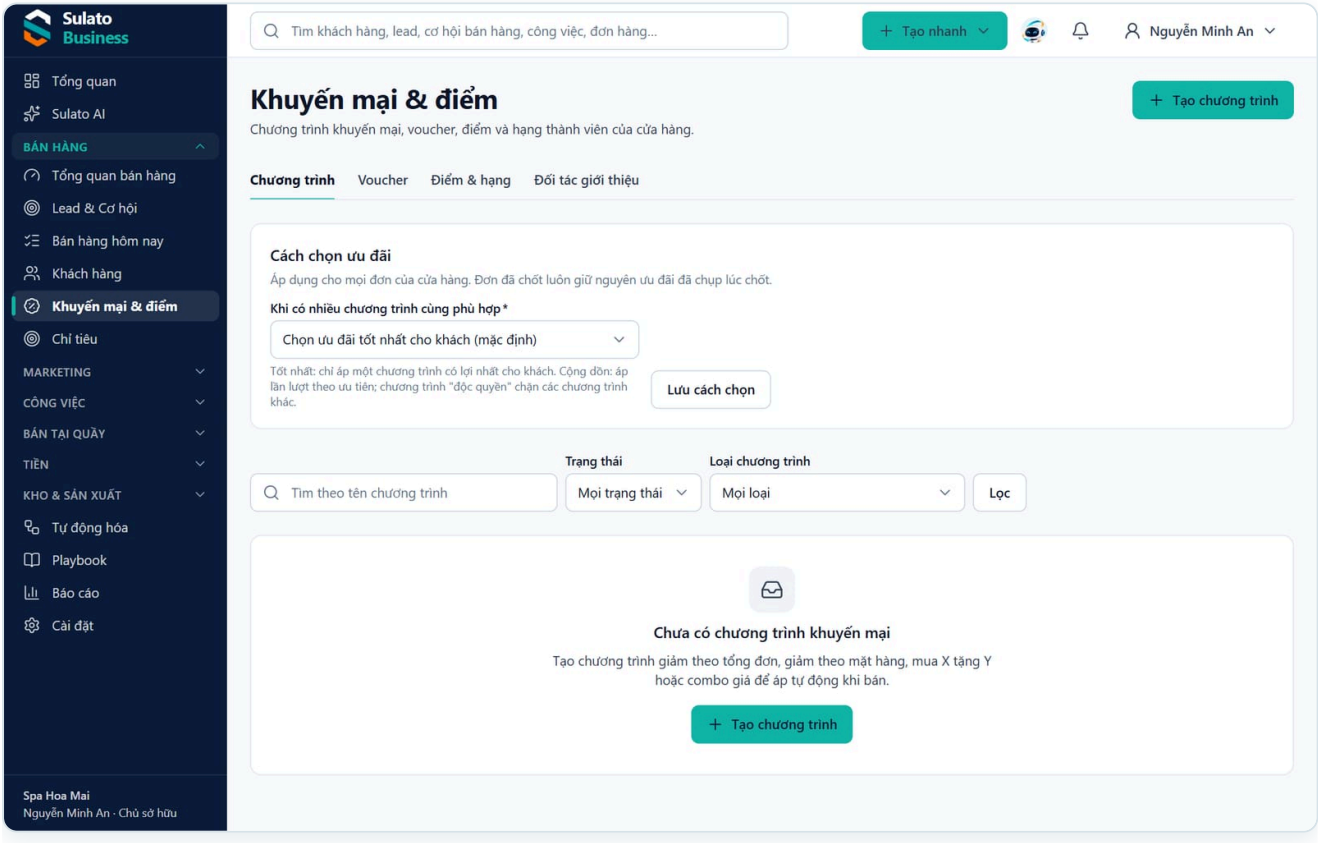
> **Mẹo:** Khách chuyển khoản thì màn hình hiện mã QR. Khi ngân hàng đã báo có mà hệ thống chưa tự khớp, bấm **Đã nhận chuyển khoản**. Chỉ bấm khi tiền đã vào tài khoản.

8.6. Tích điểm và hạng thành viên

Dùng khi bạn muốn thưởng khách quen bằng điểm và hạng. Chương trình điểm mặc định tắt, bạn bật riêng.

1. Mở **Khuyến mại & điểm** trong nhóm **Bán hàng**, chọn thẻ **Điểm & hạng**.
2. Ở **Cài đặt chương trình điểm**, đặt **Chương trình điểm** thành **Bật**. Điền **Số tiền thuần để được 1 điểm** và **Hạn điểm (tháng)**. Điền quy tắc đổi: **Giá trị của 1 điểm khi đổi**, **Số điểm tối thiểu để đổi**, **Đổi tối đa bao nhiêu % giá trị đơn**. Bấm **Lưu cài đặt**.
3. Ở **Hạng thành viên**, bấm **Thêm hạng** và nhập **Tên hạng**, ngưỡng, **Hệ số tích điểm**. Tối đa 5 hạng đang dùng.
4. Khi lập đơn, chọn khách rồi nhập **Số điểm muốn đổi** ở khối **Mã giảm giá & điểm**.

Điểm được cộng khi đơn thanh toán đủ, chỉ cho đơn chốt từ lúc bật. Khách lẻ không tích điểm. Nhập nhầm điểm thì dùng **Điều chỉnh điểm** kèm lý do.



Hình 14. Cài chương trình điểm và hạng thành viên

8.7. Chăm sóc sau dịch vụ

Ba việc giữ khách quay lại: **Hỏi thăm sau dịch vụ** (sau 1 ngày), **Nhắc hẹn lại** (sau 14 ngày), **Nhắc chăm sóc định kỳ** (sau 30 ngày). Bật quy tắc **Chăm sóc khách sau khi giao xong đơn**. Mỗi lần bạn bấm **Đánh dấu hoàn thành** một đơn, hệ thống tạo ba việc cho khách. Bật thêm **Gọi lại khách 60 ngày chưa quay lại** để nhận việc gọi lại khách vắng lâu.

Hệ thống chỉ tạo việc trong ứng dụng. Gọi, nhắn tin hay gửi ưu đãi là việc của nhân viên.

8.8. Hộp thư và Gửi tin cho khách

Dùng khi khách liên hệ qua nhiều kênh (điện thoại, Zalo, Facebook) và cả nhóm cần thấy ai đã xử lý trao đổi nào. Cần bật **Hộp thư & trao đổi đa kênh**.

1. Mở **Hộp thư** trong nhóm **Bán hàng**. Có thẻ **Chưa xử lý** và **Đã xử lý**, lọc theo **Kênh**.
2. Ghi một trao đổi: mở hồ sơ khách, mục **Trao đổi**, biểu mẫu **Ghi trao đổi**. Chọn **Kênh**, **Chiều**, nhập **Tóm tắt**, bấm **Lưu trao đổi**. Việc này chỉ ghi lại, không gửi gì cho khách.
3. Với từng trao đổi, bấm **Đã xử lý**, **Tạo việc** hoặc **Ghi trả lời**.
4. Tin Zalo do bạn tự gửi bằng Zalo của mình; Sulato ghi lại trao đổi và tạo việc nhắc, không tự trả lời hộ.

Muốn gửi email có kiểm soát, vào **Cài đặt**, tab **Gửi tin cho khách** và dùng mẫu **Đang dùng** từ hồ sơ khách. Hệ thống kiểm tra khách đã đồng ý nhận tin trước mỗi tin. Với Zalo, hệ thống chỉ tạo một việc gửi tay cho người phụ trách.

8.9. Kênh nhận khách và Đối soát chuyển khoản

Kênh nhận khách. Cần **Hộp thư & trao đổi đa kênh**. Quản trị vào **Chăm sóc đa kênh** (nhóm **Marketing**) để kết nối **Website / Form**, **Facebook** và các kênh quảng cáo. Khách điền biểu mẫu sẽ về thành khách tiềm năng, kèm nguồn và người nhận.

Đối soát chuyển khoản. Nếu bạn đã kết nối ở tab **Kết nối**, hệ thống có thể tự khớp chuyển khoản với đơn; hãy thử với một khoản chuyển nhỏ trước khi dùng thật. Giao dịch không khớp hẳn nằm chờ ở **Đối soát chuyển khoản** trong nhóm **Tiền**.

8.10. Hỗ trợ, đánh giá, báo giá và hợp đồng

- **Yêu cầu hỗ trợ** (cần **Chăm sóc khách hàng**): ghi hỏi đáp, khiếu nại, bảo hành, giao người phụ trách và theo dõi đến khi xong. Từ Hộp thư có nút **Tạo yêu cầu hỗ trợ**.
- **Đánh giá của khách:** mở đơn **Hoàn tất**, ở khung **Đánh giá của khách** chọn **Mức hài lòng** từ 1 đến 5, nhập **Nhận xét**, bấm **Ghi nhận đánh giá**. Hoặc bấm **Tạo liên kết khảo sát** rồi gửi cho khách; liên kết dùng một lần, hết hạn sau 14 ngày. Báo cáo **Hài lòng sau đơn** cho điểm trung bình.
- **Báo giá** (dịch vụ cần khảo sát như sửa chữa, bảo trì): thẻ **Báo giá** trong **Lead & Cơ hội**. Lập theo hạng mục, in PDF gửi khách, khách chấp nhận thì tạo đơn nháp. Hệ thống không tự gửi báo giá.
- **Hợp đồng:** thẻ **Hợp đồng** lưu hợp đồng bảo trì định kỳ cùng thời hạn, giá trị và nhắc hết hạn.

8.11. Marketing và Luồng tự động

Cần bật **Marketing & phân khúc** và **Luồng tự động** (cần **Tự động hóa**).

- **Phân khúc:** lưu bộ lọc khách, ví dụ khách lâu chưa quay lại, để tạo nhắc việc cho cả nhóm. Phân khúc không gửi tin.
- **Luồng tự động:** quy trình nhiều bước có chờ, rẽ nhánh, giao việc, xin duyệt. Thiết kế, chạy thử rồi xuất bản. Luồng chỉ làm việc trong hệ thống.

8.12. Tiền nâng cao và đội nhóm

- **Trả hàng và hoàn tiền:** lập phiếu từ đơn gốc, ở **Trả hàng** trong nhóm **Tiền**.
- **Bảng giá, khuyến mại, voucher:** giá theo nhóm khách, giảm theo đơn hoặc combo, phát mã. Ở **Bảng giá** và **Khuyến mại & điểm**.
- **Công nợ, phải trả, ngân sách:** ở **Quản lý tiền**. **Sổ quỹ:** xem tiền ở két, ngân hàng, ví điện tử.
- **Mua hàng và Tồn kho:** bật khi bạn bán kèm sản phẩm và cần biết còn bao nhiêu.
- **Chỉ tiêu, Nhân sự, Chấm công:** giao chỉ tiêu tháng ở **Chỉ tiêu**, xem khối lượng việc ở **Nhóm & công việc**. Chấm công chỉ ghi giờ, không tính lương.
- **Phê duyệt:** gửi yêu cầu cho người có thẩm quyền duyệt, ví dụ khoản chi lớn. Mục này chỉ hiện khi workspace có từ hai thành viên.
- **Customer 360:** chuỗi nhiều cơ sở thấy thẻ **Customer 360** trong khu Khách hàng, mở trang **Hồ sơ khách hàng toàn doanh nghiệp**. Dữ liệu từng cơ sở không bị gộp.
- **Tự động vận hành:** cho Sulato AI tự làm vài việc nội bộ rủi ro thấp. Mỗi **Play** có chế độ **Quan sát (chưa làm gì)**, **Chuẩn bị, chờ duyệt** hoặc **Tự làm việc rủi ro thấp**, cùng nút **Tạm dừng tất cả**. Nên bắt đầu với chế độ quan sát.

Bước 9. Sulato AI và Trí tuệ kinh doanh cho tiệm dịch vụ

Cách bật và cách dùng chung: xem Phần nhập môn chung, mục 10.1 (Sulato AI) và mục 10.2 (Trí tuệ kinh doanh). Sulato AI gợi ý, bạn quyết định, và mọi hành động đều cần bạn xác nhận.

Sulato AI (mục **Sulato AI** trong menu) hợp với tiệm dịch vụ ở các việc sau:

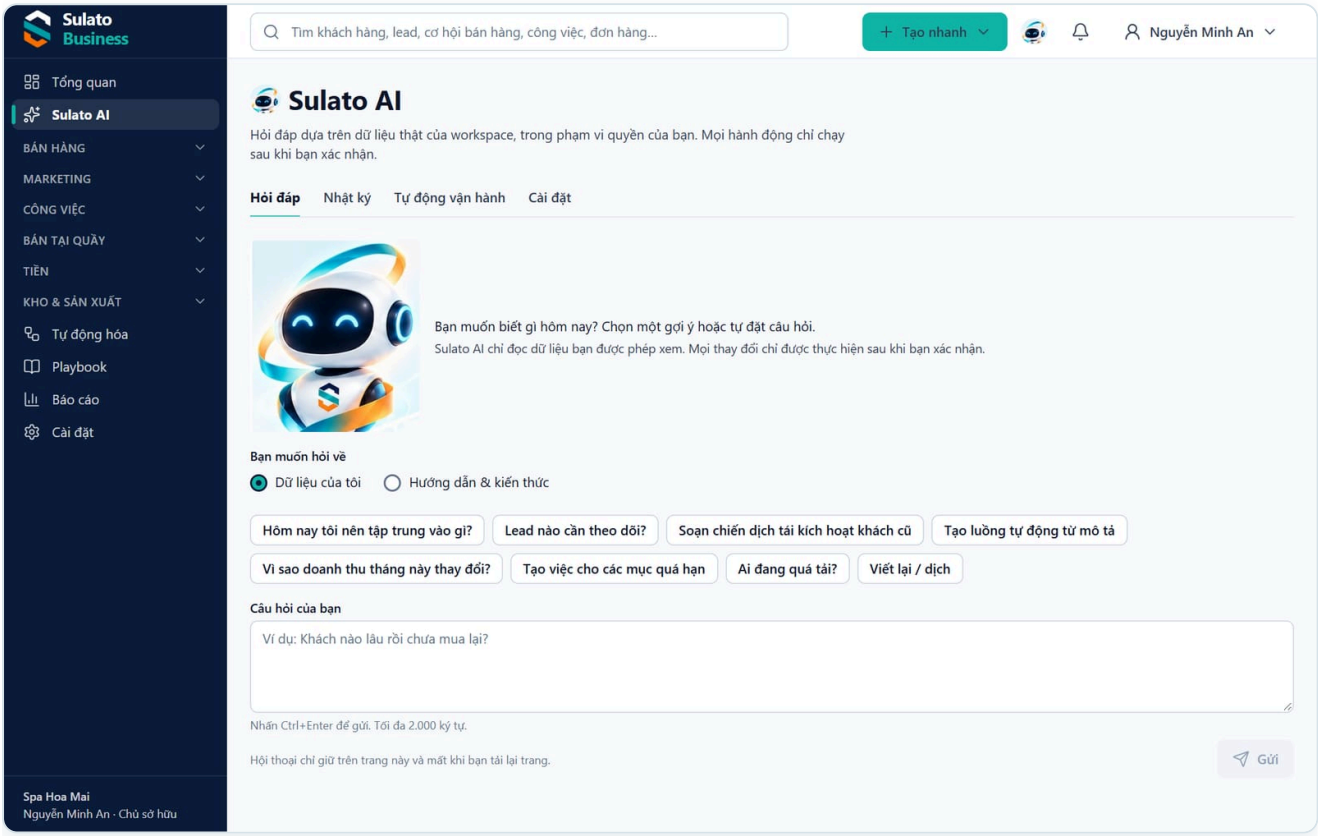
- Thẻ **Hỏi đáp**, chế độ **Dữ liệu của tôi**: hỏi về số liệu của tiệm. Câu trả lời tách **Dữ kiện** khỏi **Nhận định của Sulato AI**.
- Chế độ **Hướng dẫn & kiến thức**: hỏi cách dùng Sulato Business.
- Soạn bản nháp tin nhắn (email, Zalo, kịch bản gọi). Bạn **Sao chép** và gửi bằng kênh của mình. Sulato AI không tự gửi tin.
- **Hành động đề xuất** (tạo công việc, giao lead, tạo phân khúc, tạo luồng nháp) hiện ở trạng thái **Chờ bạn xác nhận**. Bạn đọc hậu quả rồi xác nhận hoặc **Bỏ qua**.

Câu hỏi mẫu:

- "Hôm nay tôi nên tập trung vào gì?"
- "Khách nào lâu chưa quay lại và nên nhắc trước?"
- "Dịch vụ nào mang lại nhiều doanh thu nhất tháng này?"

- "Hôm nay có lịch hẹn nào cần chú ý không?"
- "Còn khoản nào khách chưa trả?"
- "Soạn tin nhắn Zalo nhắc chị Thu đặt lịch dưỡng tóc sau lần uốn trước."
- "Tuần này có bao nhiêu lịch bị hủy?"
- "Cách theo dõi công nợ khách hàng trong Sulato Business?" (chế độ **Hướng dẫn & kiến thức**)

Lưu ý: Hãy đối chiếu câu trả lời với dữ liệu thật trên màn hình trước khi hành động. Câu trả lời có nhãn cho biết cách trả lời, ví dụ **Phân tích bằng AI** hoặc **Chế độ quy tắc**.



Hình 15. Hỏi Sulato AI trên dữ liệu của tiệm

Trí tuệ kinh doanh tính từ dữ liệu workspace, khoảng mỗi ngày một lần. Chủ sở hữu hoặc Quản trị bật ở **Cài đặt** › **Trí tuệ kinh doanh**, bấm **Quản lý tính năng**.

- **Điểm ưu tiên:** cột **Ưu tiên** trong danh sách Lead, kèm **Yếu tố chính** và **Cách tính**. Đây là thứ bậc 0–100 để so sánh trong tiệm, không phải xác suất.
- **Dự báo và bất thường:** thẻ **Dự báo & bất thường** trong **Báo cáo**. Quản trị có thể **Bỏ qua** cảnh báo và ghi lý do.
- **Đề xuất việc:** ở **Bán hàng hôm nay** và **Ưu tiên hôm nay**, ghi **Đề xuất – bạn quyết định**. Bấm **Duyệt** để tạo công việc, hoặc **Hoãn**, **Bỏ qua**.

Trạng thái **Chưa đủ dữ liệu** nghĩa là chưa đủ dữ liệu để tính, hệ thống không hiện số 0 thay thế.

4. Vận hành hằng ngày, hằng tuần, hằng tháng

Hằng ngày

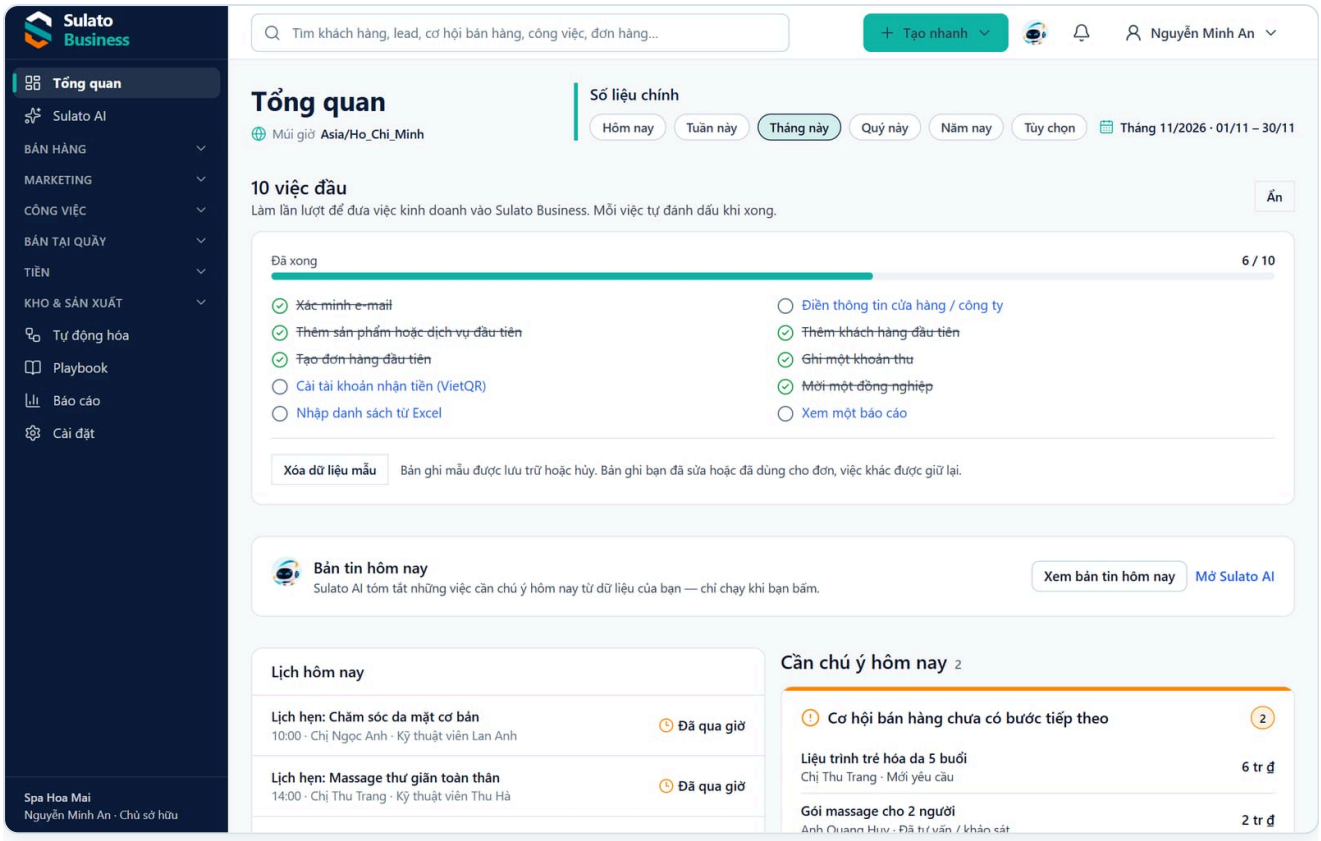
- Xem lịch hôm nay và việc cần chú ý ở **Tổng quan** (khối **Lịch hôm nay**, **Cần chú ý hôm nay**). Chủ và lễ tân làm.
- Trả lời tin hỏi, tạo hoặc tìm hồ sơ khách ở **Khách hàng** và **Hộp thư**. Lễ tân làm.
- Xác nhận hoặc từ chối yêu cầu đặt lịch công khai ở **Lịch hẹn** (lịch đặt hẹn). Lễ tân làm.
- Làm dịch vụ, ghi hoàn tất hoặc vắng mặt ở **Lịch hẹn**. Kỹ thuật viên làm.
- Chốt đơn, ghi nhận thu ở **Đơn hàng** và **Thanh toán**. Thu ngân, lễ tân làm.
- Check-in gói buổi ở **Gói buổi**. Gọi hỏi thăm khách hôm qua ở thẻ **Việc của tôi**. Kết ca ở **Ca bán hàng** nếu có bán tại quầy.

Hằng tuần

- Xem **Khối lượng công việc** và **Doanh số theo sản phẩm / dịch vụ** ở **Báo cáo**. Chủ và quản lý làm.
- Rà việc quá hạn và lịch bị hủy ở **Lịch hẹn** thẻ **Tất cả công việc** và **Tổng quan**.
- Gọi lại khách đến hạn **Nhắc hẹn lại**. Xem khách còn nợ ở **Quản lý tiền**, thẻ **Phải thu**.
- Cập nhật giờ làm việc và ngày đóng cửa tuần sau ở **Cài đặt** › **Lịch hẹn**.

Hằng tháng

- Ghi đủ chi phí tháng ở **Chi phí**.
- Xem **Doanh thu**, **Tiền đã thu**, **Phải thu & tuổi nợ**, **Khách quay lại / mua lại / hẹn lại** và **Khách mới & nguồn** ở **Báo cáo**.
- Xem **Buổi còn nợ khách** ở **Gói buổi**, sổ điểm và hạng ở **Khuyến mại & điểm**.
- Rà quy tắc tự động ở **Tự động hóa** và quy trình ở **Cài đặt** › **Quy trình mẫu**.



Hình 16. Tổng quan theo mô hình Dịch vụ theo lịch hẹn

5. Một hành trình mẫu từ đầu đến cuối

Câu chuyện: salon tóc Nắng Mai có hai thợ và một lễ tân. Chị Thu nhắn Zalo hỏi uốn tóc. Dưới đây là hành trình từ tin nhắn đến lúc nhắc chị quay lại. Giả sử salon đã bật tính năng **Lịch hẹn** và quy tắc chăm sóc sau dịch vụ.

1. **Nhận tin hỏi.** Chị Thu nhắn Zalo hỏi giá uốn tóc. Lễ tân vào **Khách hàng**, bấm **Tạo liên hệ**. Gõ "Chị Thu" ở khối **Kiểm tra liên hệ đã có** để chắc chị chưa có hồ sơ. Nhập số điện thoại, chọn **Nguồn** là Zalo, bấm **Tạo liên hệ**.
2. **Báo giá nhanh.** Dịch vụ giá cố định, không cần khảo sát. Lễ tân báo 800.000 đ qua Zalo và bỏ qua **Lead & Cơ hội**.
3. **Đặt lịch.** Chị Thu chọn 15:00 thứ Bảy. Lễ tân mở **Lịch hẹn** (lịch đặt hẹn), bấm **Đặt lịch hẹn**. Chọn dịch vụ "Uốn tóc", chọn thợ Lan ở **Tài nguyên**, chọn ngày, bấm **Xem khung giờ trống**, chọn 15:00, chọn **Liên hệ** là chị Thu rồi lưu. Lịch hẹn ở trạng thái **Đã đặt**.
4. **Làm dịch vụ.** Trước giờ hẹn, thợ Lan nhận nhắc theo số phút đã đặt. 15:00 chị Thu đến. Thợ Lan làm xong, mở lịch hẹn và bấm **Hoàn tất**.
5. **Chốt đơn.** Lễ tân vào **Đơn hàng**, bấm **Tạo đơn hàng**, chọn khách chị Thu, chọn dịch vụ đơn giá 800.000 đ, bấm **Chốt đơn** (đơn chốt ngay, không hỏi lại).
6. **Thu tiền.** Chị Thu trả tiền mặt. Lễ tân mở đơn, bấm **Ghi nhận thu**, giữ số tiền 800.000 đ, chọn **Hình thức** là tiền mặt, bấm **Ghi nhận thu**. Trạng thái thu thành **Đã thu**.
7. **Hoàn tất đơn.** Lễ tân bấm **Đánh dấu hoàn thành** trên đơn. Quy tắc **Chăm sóc khách sau khi giao xong đơn** chạy và tạo ba việc cho chị Thu.
8. **Hỏi thăm.** Hôm sau, nhân viên chăm sóc mở thẻ **Việc của tôi**, thấy **Hỏi thăm sau dịch vụ**, nhắn hỏi chị về kiểu tóc mới và bấm **Hoàn thành**.
9. **Nhắc hẹn lại.** Ngày thứ 14, việc **Nhắc hẹn lại** đến hạn. Nhân viên nhắn mời chị đặt lịch dưỡng tóc. Chị đồng ý, quay lại bước 3, vòng mới bắt đầu.
10. **Nếu chị vắng lâu.** Qua 60 ngày chị chưa có đơn mới, quy tắc **Gọi lại khách 60 ngày chưa quay lại** tạo việc gọi lại cho người phụ trách.
11. **Xem kết quả.** Cuối tuần chủ salon mở **Báo cáo**, xem **Doanh số theo sản phẩm / dịch vụ** và **Khách quay lại / mua lại / hẹn lại**.

> **Mẹo:** Salon làm một mình không cần bật tính năng **Lịch hẹn**. Ở bước 3 chỉ cần mở **Lịch hẹn** (công việc), bấm **Tạo việc**, đặt tiêu đề, **Ngày hạn**, **Giờ hạn** 15:00 và chọn chị Thu ở **Liên quan tới**.

Biến thể: dịch vụ cần khảo sát và báo giá (sửa điều hòa)

Tiệm điện lạnh Gió Mát nhận yêu cầu sửa điều hòa, chưa biết hỏng gì nên chưa báo giá cố định được.

1. **Ghi nhu cầu.** Vào **Lead & Cơ hội**, thẻ **Lead**, bấm **Tạo Lead**. Chọn hoặc tạo liên hệ, nhập **Tên Lead**, **Nhu cầu / ngữ cảnh** (ví dụ "điều hòa không lạnh") và nguồn.
2. **Qualify.** Khi chắc khách có nhu cầu thật, mở Lead rồi bấm **Qualify Lead**.

3. **Chuyển thành cơ hội.** Bấm **Chuyển thành cơ hội bán hàng** và xác nhận. Cơ hội nằm ở giai đoạn **Mới yêu cầu**.
4. **Hẹn khảo sát.** Tạo một việc có giờ để thợ đến xem máy. Sau khảo sát, chuyển cơ hội sang **Đã tư vấn / khảo sát**.
5. **Báo giá.** Nhập **Giá trị cơ hội bán hàng**, chuyển sang **Chờ khách đồng ý** và đặt **Việc tiếp theo** (gọi khách ngày mai) để cơ hội không bị bỏ quên.
6. **Chốt.** Khách đồng ý thì đánh dấu Won (cần có giá trị). Hệ thống không tự tạo đơn. Bạn bấm **Tạo đơn hàng** từ cơ hội, và **Tạo công việc** cho buổi sửa.
7. **Làm và thu tiền.** Tiếp tục như bước 5 đến 7 của hành trình salon. Khách từ chối thì đánh dấu Lost và chọn lý do.

Mẹo: Với dịch vụ tại nhà, quy trình mẫu **Dịch vụ tại nhà** là danh sách việc có sẵn: xác nhận lịch, chuẩn bị dụng cụ, thực hiện dịch vụ, nghiệm thu. Sửa theo cách làm của tiệm ở tab **Quy trình mẫu**, rồi tạo quy tắc **Áp dụng quy trình** ở **Tự động hóa** nếu muốn nó chạy cho đơn.

6. Checklist "Đã sẵn sàng"

- [ ] Đã chọn mô hình **Dịch vụ theo lịch hẹn** và đúng nghề.
- [ ] Đã điền thông tin doanh nghiệp ở tab **Workspace**.
- [ ] Đã lưu **Tài khoản nhận tiền** và thấy mã VietQR.
- [ ] Đã mời nhân viên và gán gói quyền chức năng phù hợp.
- [ ] Đã thêm mọi dịch vụ, trạng thái **Đang bán**, đúng loại **Dịch vụ**.
- [ ] Đã kiểm tra danh mục chi phí và thêm hạng mục riêng của tiệm.
- [ ] Đã nhập hoặc tạo khách cũ.
- [ ] Đã hiểu hai thứ **Lịch hẹn** và chọn cách dùng phù hợp.
- [ ] Nếu có từ hai nhân viên hoặc phòng: đã bật tính năng **Lịch hẹn**, thiết lập tài nguyên và giờ làm việc.
- [ ] Đã đặt **Thời lượng (phút)** cho từng dịch vụ đặt lịch.
- [ ] Nếu dùng đặt lịch công khai: đã bật trang, thử mở và tải mã QR.
- [ ] Nếu bán gói trả trước: đã định nghĩa gói và thử check-in một thẻ.
- [ ] Nếu thu tiền tại quầy: đã tạo quầy, két, phương thức thanh toán và thử mở rồi kết một ca.
- [ ] Đã bật quy tắc **Chăm sóc khách sau khi giao xong đơn** và **Gọi lại khách 60 ngày chưa quay lại**.
- [ ] Đã thử một vòng: tạo khách, đặt lịch, chốt đơn, ghi nhận thu, hoàn thành đơn.
- [ ] Đã xem Tổng quan và một báo cáo.
- [ ] Đã xóa dữ liệu mẫu (nếu có thêm) trước khi dùng thật.

7. Câu hỏi thường gặp

1. Tôi làm một mình, có cần bật tính năng `Lịch hẹn` **không?** Không bắt buộc. Mục `Lịch hẹn` (công việc có giờ) đủ để ghi giờ hẹn. Hãy bật tính năng `Lịch hẹn` khi có nhiều nhân viên hoặc phòng và muốn hệ thống chống trùng giờ.

2. Sao menu có hai mục `Lịch hẹn`**?** Một mục là `Công việc` được đổi tên cho hợp nghề. Mục kia là tính năng `Lịch hẹn` bạn bật thêm. Xem mục 3, Bước 8.1.

3. Gói buổi và đơn hàng khác nhau thế nào? Gói được bán như một mặt hàng trên đơn hàng, doanh thu ghi theo đơn. Thẻ gói buổi chỉ theo dõi số buổi còn lại và các lần check-in.

4. Khách mua gói rồi nhưng chưa có thẻ? Thẻ chỉ phát hành khi đơn thanh toán đủ. Kiểm tra đơn đã `Đã thu` chưa, mặt hàng đã gắn gói chưa và gói còn bán không.

5. Sao hệ thống không tự nhắn tin cho khách? Quy tắc tự động chỉ tạo việc và thông báo trong ứng dụng. Nhân viên liên hệ khách qua Zalo, điện thoại hay kênh khác.

6. Tôi gọi khách là "Bệnh nhân" được không? Được. Chọn nghề `Nha khoa` hoặc `Phòng khám`, hoặc vào `Cài đặt`, tab `Hiển thị` để đổi tên gọi. Chỉ chữ hiển thị đổi, dữ liệu bên dưới không đổi.

7. Thu tiền cuối buổi bị lệch, sửa thế nào? Khoản thu nhập nhầm thì hoàn tác rồi ghi lại, không xóa được. Với bán tại quầy, ghi `Lý do chênh lệch` khi kết ca.

8. Quy tắc tự động có chạy cho đơn cũ không? Không. Quy tắc chỉ áp dụng cho sự kiện xảy ra sau khi bạn bật.

8. Lỗi hay gặp và cách xử lý

Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách xử lý
Không thấy mục **Lịch hẹn** có lưới lịch	Tính năng **Lịch hẹn** đang tắt, hoặc bạn chưa có quyền	Nhờ Chủ sở hữu hoặc Quản trị bật tính năng
Thấy **Chưa có tài nguyên để đặt lịch**	Chưa thêm nhân viên, phòng hay thiết bị	Chủ sở hữu hoặc Quản trị thêm ở **Cài đặt** › **Lịch hẹn** › **Tài nguyên**
Báo **Khung giờ này đã có lịch hẹn của tài nguyên đã chọn...**	Giờ đó đã có người đặt	Chọn khung giờ hoặc tài nguyên khác
Khách thấy **Trang đặt lịch này hiện không dùng được.**	Trang tắt, liên kết đã đổi, chưa có dịch vụ hiển thị công khai, hoặc tính năng **Lịch hẹn** tắt	Kiểm tra từng mục ở Bước 8.3
Đơn đã thu đủ nhưng chưa có thẻ gói buổi	Gói đã ngừng bán, số lượng vượt giới hạn, hoặc mặt hàng chưa gắn gói	Kiểm tra gói ở tab **Gói buổi**
Quy tắc chăm sóc không tạo việc	Quy tắc đang **Tắt**, hoặc đơn hoàn tất trước lúc bật	Bật quy tắc; chỉ đơn hoàn tất sau lúc bật mới được xử lý
Không thấy số liệu tiền ở Tổng quan	Bạn không có quyền xem số liệu tiền	Nhờ Quản trị cấp gói Tài chính hoặc Quản lý

9. Đọc thêm

Các bài Trung Tâm Tri Thức Sulato Business liên quan:

- Lịch hẹn: thiết lập tài nguyên, đặt lịch và theo dõi: https://sulatobiz.com/tri-thuc/lich-hen-dat-lich-va-thiet-lap
- Trang đặt lịch công khai cho khách: https://sulatobiz.com/tri-thuc/trang-dat-lich-cong-khai
- Gói buổi trả trước và check-in bằng mã QR: https://sulatobiz.com/tri-thuc/goi-buoi-tra-truoc-va-check-in
- Bán tại quầy: mở ca, bán hàng, thu tiền và kết ca: https://sulatobiz.com/tri-thuc/ban-tai-quay-mo-ca-va-thanh-toan
- Tích điểm và hạng thành viên: https://sulatobiz.com/tri-thuc/tich-diem-va-hang-thanh-vien
- Khách hàng và liên hệ: https://sulatobiz.com/tri-thuc/khach-hang-lien-he
- Lead là gì và khác cơ hội bán hàng thế nào: https://sulatobiz.com/tri-thuc/lead-la-gi-khac-deal
- Cơ hội bán hàng và Pipeline: https://sulatobiz.com/tri-thuc/deal-va-pipeline
- Việc, giao việc và theo dõi: https://sulatobiz.com/tri-thuc/viec-giao-viec-theo-doi
- Quy trình mẫu và mẫu dự án: https://sulatobiz.com/tri-thuc/quy-trinh-mau-va-mau-du-an
- Quy tắc tự động hóa: https://sulatobiz.com/tri-thuc/quy-tac-tu-dong-hoa
- Đơn hàng: tạo, chốt và theo dõi: https://sulatobiz.com/tri-thuc/don-hang-tao-va-theo-doi
- Thanh toán: ghi nhận thu tiền: https://sulatobiz.com/tri-thuc/thanh-toan-ghi-nhan-thu-tien
- Chi phí: https://sulatobiz.com/tri-thuc/chi-phi
- Công nợ phải thu, hạn mức và sao kê: https://sulatobiz.com/tri-thuc/cong-no-phai-thu-han-muc-va-sao-ke
- Đánh giá của khách sau đơn hàng: https://sulatobiz.com/tri-thuc/danh-gia-cua-khach-sau-don-hang
- Bảng điều khiển hôm nay: https://sulatobiz.com/tri-thuc/bang-dieu-khien-hom-nay
- Doanh thu và báo cáo cơ bản: https://sulatobiz.com/tri-thuc/doanh-thu-va-bao-cao-co-ban
- Tính năng cần bật trong Cài đặt: https://sulatobiz.com/tri-thuc/tinh-nang-can-bat-trong-cai-dat

Lời kết

Bạn đã đi hết hành trình của một tiệm dịch vụ: nhận khách, hẹn giờ, làm dịch vụ, thu tiền rồi nhắc khách quay lại. Đừng cố bật mọi thứ ngay. Hãy bắt đầu với khách, lịch hẹn, đơn hàng và khoản thu. Vài tuần sau, bật thêm đặt lịch công khai, gói buổi hoặc tích điểm khi bạn thấy cần. Mỗi ngày chỉ cần giữ vòng quen thuộc: Khách hàng → Công việc → Tiền → Học & Tăng trưởng. Khi vướng mắc, quay lại mục 7 và mục 8 của cuốn này, hoặc mở các bài ở mục 9.

Sulato Business | A Customer-Centric Business Operating System

Liên hệ Sulato Business

Cần hỗ trợ thiết lập hay có câu hỏi khi dùng? Hãy liên hệ chúng tôi.

WEBSITE	sulatobiz.com
ỨNG DỤNG	app.sulatobiz.com
TRUNG TÂM TRI THỨC SB	sulatobiz.com/tri-thuc
ĐIỆN THOẠI	0902 518 236

Khi nhờ hỗ trợ, hãy gửi tên workspace, thao tác vừa làm và nguyên văn thông báo trên màn hình. Không gửi mật khẩu hay link mời.

Hệ điều hành kinh doanh cho doanh nghiệp Việt. Một hệ thống. Toàn bộ việc kinh doanh. Sulato AI cùng làm.

Phiên bản 1.0 · Tháng 11/2026 · Cập nhật theo bản sb-v2026.11.6