Sulato Business | A Customer-Centric Business Operating System

BỘ CẨM NANG THEO MÔ HÌNH VẬN HÀNH · CUỐN 4/5

Cẩm nang Thương mại, mua bán

Shop online, cửa hàng bán lẻ, bán sỉ, nhà phân phối, đại lý

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 bạn bán hàng: shop online, cửa hàng, nhà phân phối hay bán qua cộng tác viên. Cuốn đưa bạn từ workspace trống đến lúc đơn hàng, giao hàng, thu tiền và công nợ chạy đều trên một chỗ.

Cuốn được sắp theo thứ tự "bắt đầu tối thiểu, mở rộng dần". Phần tối thiểu (Bước 1 đến Bước 7) thường xong trong một buổi. Các tính năng ở Bước 8 bạn bật dần theo nhu cầu.

Cuốn này dành cho ai

Mô hình Thương mại, mua bán (mô tả trên màn hình): đơn hàng, giao hàng, thu tiền và mua lại; theo dõi công nợ khách sỉ và nhà cung cấp.

Trên màn **Bạn làm nghề gì?**, các nghề thuộc nhóm **Bán hàng online, cửa hàng, sỉ lẻ** đều dẫn về mô hình này. Mỗi nghề đổi thêm một chút tên gọi:

- Shop online, Cửa hàng bán lẻ: giữ tên gọi mặc định.
- Nhà phân phối, đại lý: **Khách hàng** hiện là **Đại lý**.
- Bán qua cộng tác viên, affiliate: **Đối tác** hiện là **Cộng tác viên (CTV)**.
- Dropship: giữ tên gọi mặc định; không bật Tồn kho.

Dấu hiệu bạn hợp mô hình này

- Bạn bán hàng đếm được (cái, hộp, kg) và mỗi lần bán là một đơn hàng.
- Bạn cần giao hàng, thu hộ, hoặc cho khách sỉ nợ.
- Bạn muốn khách mua lại và muốn biết đơn nào chưa giao.

Dấu hiệu nên chọn mô hình khác

- Bạn bán lịch hẹn, buổi chăm sóc: xem Cuốn 1 (Dịch vụ theo lịch hẹn).
- Bạn làm theo dự án, có mốc và nghiệm thu: xem Cuốn 2 (Dịch vụ theo dự án).
- Bạn bán khóa học, ghi danh học viên: xem Cuốn 3 (Chương trình, khóa học).
- Bạn tự làm hàng từ nguyên liệu, cần lệnh sản xuất và giá thành: xem Cuốn 5 (Sản xuất nhẹ).

Vòng vận hành của bạn: Khách hàng (nhận tin hỏi, lưu khách, báo giá) → Công việc (chốt đơn, giao hàng) → Tiền (thu, đối soát, công nợ, chi phí) → Học & Tăng trưởng (xem hàng bán chạy, nhắc khách mua lại).

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

Khi bạn bấm **Áp dụng mô hình này**, hệ thống chuẩn bị sẵn các thứ sau. Mọi thứ đều đổi được sau.

- **Bật sẵn:** Công việc · Danh mục sản phẩm/dịch vụ · Đơn hàng & Doanh thu · Thanh toán · Chi phí · Công nợ & Dòng tiền · Quy trình mẫu · Nhập / xuất dữ liệu.
- **Nên cân nhắc bật:** Khách tiềm năng & Bán hàng (khi có khách sỉ cần báo giá) · Nhân sự · Tự động hóa.
- **Bật sau khi cần:** Tài liệu & Phê duyệt · Tồn kho · Mua hàng.

Các phần Bán tại quầy, Bảng giá, Khuyến mại & điểm, Trả hàng, Vận đơn đi theo các tính năng nền, nên dùng được ngay.

- **Giai đoạn bán hàng** (khi bật **Khách tiềm năng & Bán hàng**): **Mới hỏi hàng** → **Đã báo giá** → **Chờ chốt**.
- **Quy trình mẫu** (cài sẵn, không tự chạy): **Giao hàng đơn** gồm Xác nhận đơn → Chuẩn bị hàng → Giao hàng → Xác nhận khách đã nhận. **Đơn sỉ** gồm Xác nhận công nợ → Xuất hàng → Đối chiếu. Mô hình không có dự án mẫu.
- **Nguồn khách mẫu**: hai sàn thương mại điện tử và Đại lý. Bạn đổi hoặc thêm ở **Cài đặt** › **Danh mục**.
- **Tổng quan**: Số đơn đã xác nhận · Số đơn chờ giao · Doanh thu · Đã thu · Phải thu còn lại · Khách hàng quay lại · Mặt hàng dưới mức tối thiểu (khi bật Tồn kho).
- **Gói báo cáo** (kỳ mặc định: tháng) gồm doanh số, đơn, giao hàng, tiền thu, phải thu, phải trả, tồn kho. Ba báo cáo ghim sẵn: **Doanh số theo sản phẩm / dịch vụ**, **Đơn hàng theo trạng thái**, **Giao hàng / đơn chờ giao**.
- **Vai trò gợi ý**: Chủ doanh nghiệp, Bán hàng, Kho / giao nhận, Kế toán, Chăm sóc khách hàng, Mua hàng, Người duyệt, Giám đốc bán hàng. Bạn một mình thì chỉ cần vai Chủ doanh nghiệp.

Quy tắc tự động mẫu (cài sẵn ở trạng thái TẮT; cần bật tính năng Tự động hóa)

- **Giao hàng khi đơn được xác nhận**: đơn được xác nhận thì tự áp quy trình **Giao hàng đơn**.
- **Báo đơn đã xác nhận 2 ngày chưa giao**: nhắc người phụ trách đơn.
- **Nhắc khách mua lại sau 30 ngày**: tạo việc nhắc cho người phụ trách.

2. Chuẩn bị trước khi thiết lập

Gom sẵn các thứ sau để nhập một lần cho nhanh.

- [ ] Tên cửa hàng hoặc công ty, tài khoản ngân hàng nhận tiền (ngân hàng, số tài khoản, tên chủ tài khoản).
- [ ] Danh sách sản phẩm: tên, mã, đơn vị, giá bán lẻ, giá vốn (nếu biết), nhóm hàng.
- [ ] Hàng nhiều size, màu: các biến thể và giá riêng từng biến thể.
- [ ] Giá sỉ hoặc giá đại lý, kèm bậc số lượng (ví dụ mua từ 10 cái).
- [ ] Danh sách khách quen, khách sỉ, kèm hạn mức nợ và số ngày cho nợ.
- [ ] Nợ khách còn lại từ trước và các khoản còn nợ nhà cung cấp.
- [ ] Danh sách nhân viên bán hàng, thu ngân, kho, kế toán và email của họ.
- [ ] Bán tại quầy: số quầy, tiền đầu ca trong két, các cách khách trả.
- [ ] Tồn kho hiện tại từng mặt hàng (nếu dùng Tồn kho).

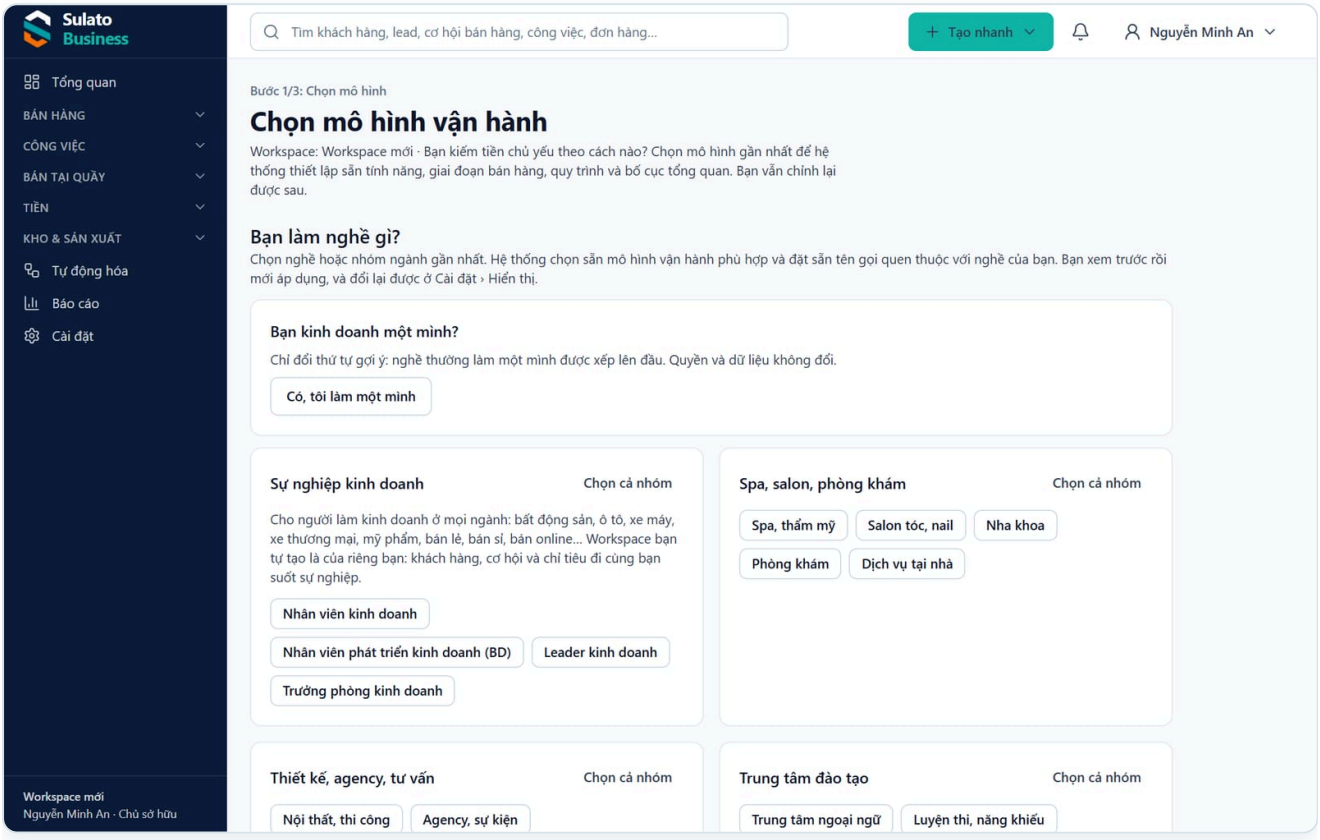
Mẫu tệp Excel gợi ý (dòng đầu là tên cột): tệp Khách hàng gồm Họ tên, Điện thoại, Email, Địa chỉ, Ghi chú; tệp Sản phẩm gồm Tên, Mã / SKU, Giá, Giá vốn mặc định, Đơn vị, Mã vạch, Nhóm hàng; tệp Chi phí gồm Ngày, Số tiền, Danh mục, Ghi chú. Dùng .csv (UTF-8) hoặc .xlsx, tối đa 1.000 dòng mỗi lần.

3. Thiết lập từng bước

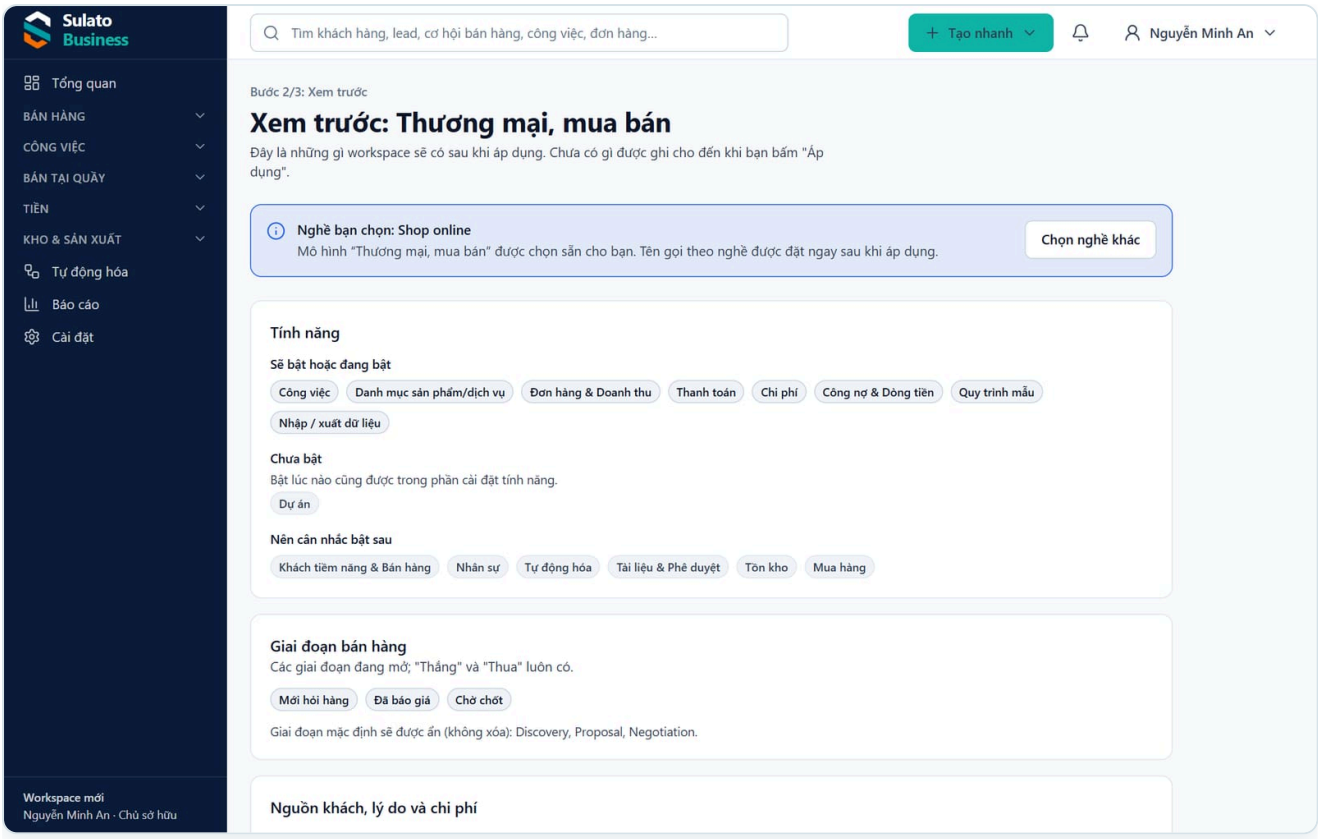
Bước 1. Tạo workspace và chọn mô hình

Tạo workspace và chọn mô hình theo Phần nhập môn chung, mục 4.2 và mục 5. Ở màn **Bạn làm nghề gì?**, chọn nhóm **Bán hàng online, cửa hàng, sỉ lẻ** rồi chọn đúng nghề. Bấm **Xem trước mô hình này**, rồi **Áp dụng mô hình này** (Phần nhập môn chung, mục 5.2).

Vừa bán lẻ vừa bán sỉ thì chọn nghề chiếm phần lớn doanh thu; đổi sau được.



Hình 1. Chọn nhóm nghề Bán hàng online, cửa hàng, sỉ lẻ

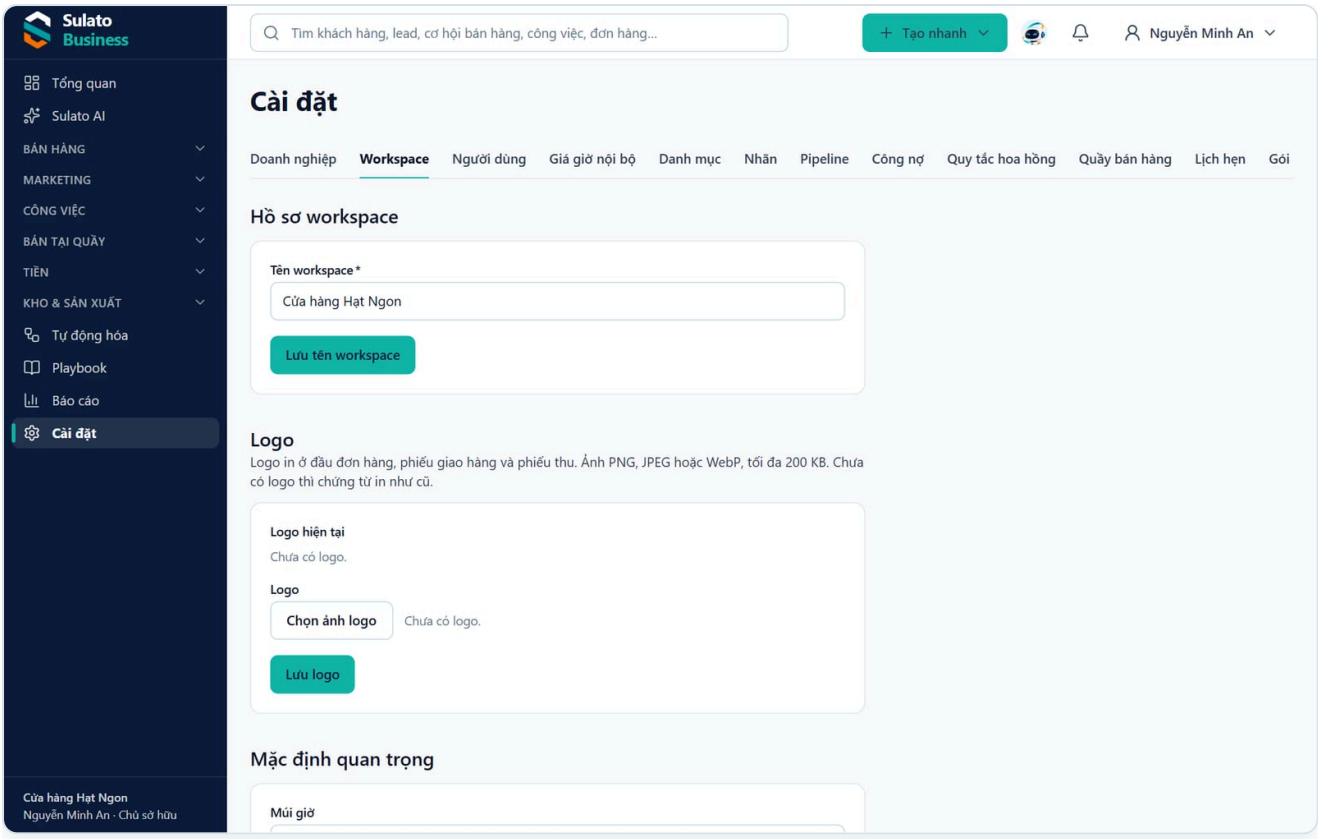


Hình 2. Xem trước mô hình Thương mại, mua bán

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

1. Vào **Cài đặt**, chọn tab **Workspace** và điền thông tin cửa hàng hoặc công ty.
2. Ở mục **Tài khoản nhận tiền**, chọn ngân hàng, nhập số tài khoản và tên chủ tài khoản.
3. Bấm **Lưu tài khoản nhận tiền**.

Sau bước này, hệ thống tạo mã VietQR trên các khoản cần thu, đúng số tiền còn lại và có nội dung chuyển khoản; xem mã ở **Quản lý tiền** › **Phải thu**, mở chi tiết khoản. Bán tại quầy cũng dùng tài khoản này để hiện mã QR.



Hình 3. Khai báo tài khoản nhận tiền để có mã VietQR

Bước 3. Người dùng và vai trò

Mở **Cài đặt** › **Người dùng** để mời người. Cách mời, ba vai trò và quyền chức năng: Phần nhập môn chung, mục 8.1 đến 8.3. Gợi ý cho mô hình này:

- Bạn (chủ): Chủ sở hữu, mặc định đủ quyền.
- Quản lý cửa hàng, phụ trách đơn: Quản trị, gói Quản lý.
- Nhân viên bán hàng: Thành viên, gói Bán hàng. Thu ngân tại quầy cũng gói Bán hàng (đủ để mở ca, bán, thu, kết ca).
- Nhân viên kho, giao nhận: Thành viên, gói Vận hành. Kế toán: Thành viên, gói Tài chính.

Số liệu tiền chỉ hiện với Chủ sở hữu, Quản trị hoặc người có gói Tài chính hoặc Quản lý. Thu ngân chỉ thấy ca của mình.

Bước 4. Danh mục: sản phẩm, hạng mục chi phí, nhãn, nguồn khách

Thêm sản phẩm

1. Trong menu, nhóm **Kho & sản xuất**, chọn **Sản phẩm** (trang **Sản phẩm & Dịch vụ**).
2. Bấm **Tạo sản phẩm**. Nhập **Tên** và chọn **Loại** là **Sản phẩm** (hàng để bán), hoặc **Dịch vụ** cho thứ không có tồn kho như phí lắp đặt.
3. Điền **Mã / SKU**, **Giá** (giá bán mặc định), **Giá vốn mặc định**, **Đơn vị**, **Mã vạch**, **Nhóm hàng**.
4. Bấm **Tạo sản phẩm**.

Mẹo: Để trống **Giá vốn mặc định** khi chưa biết. Để trống khác với nhập 0. Giá vốn chỉ Quản trị và Chủ sở hữu xem được.

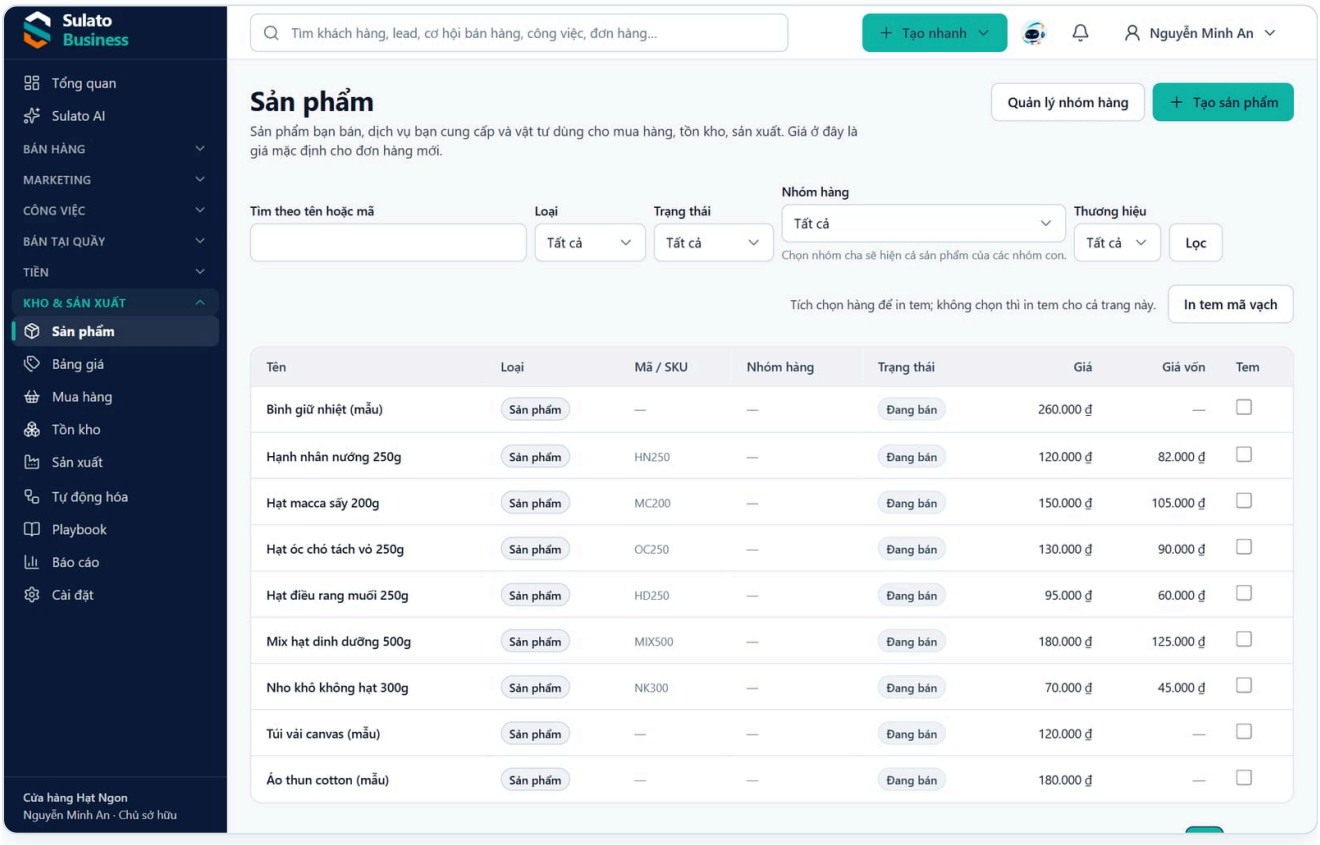
Lưu ý: Giá được chốt vào dòng đơn lúc thêm. Sửa giá ở danh mục chỉ áp dụng cho đơn mới; đơn cũ giữ nguyên.

Nhóm hàng và đơn vị quy đổi

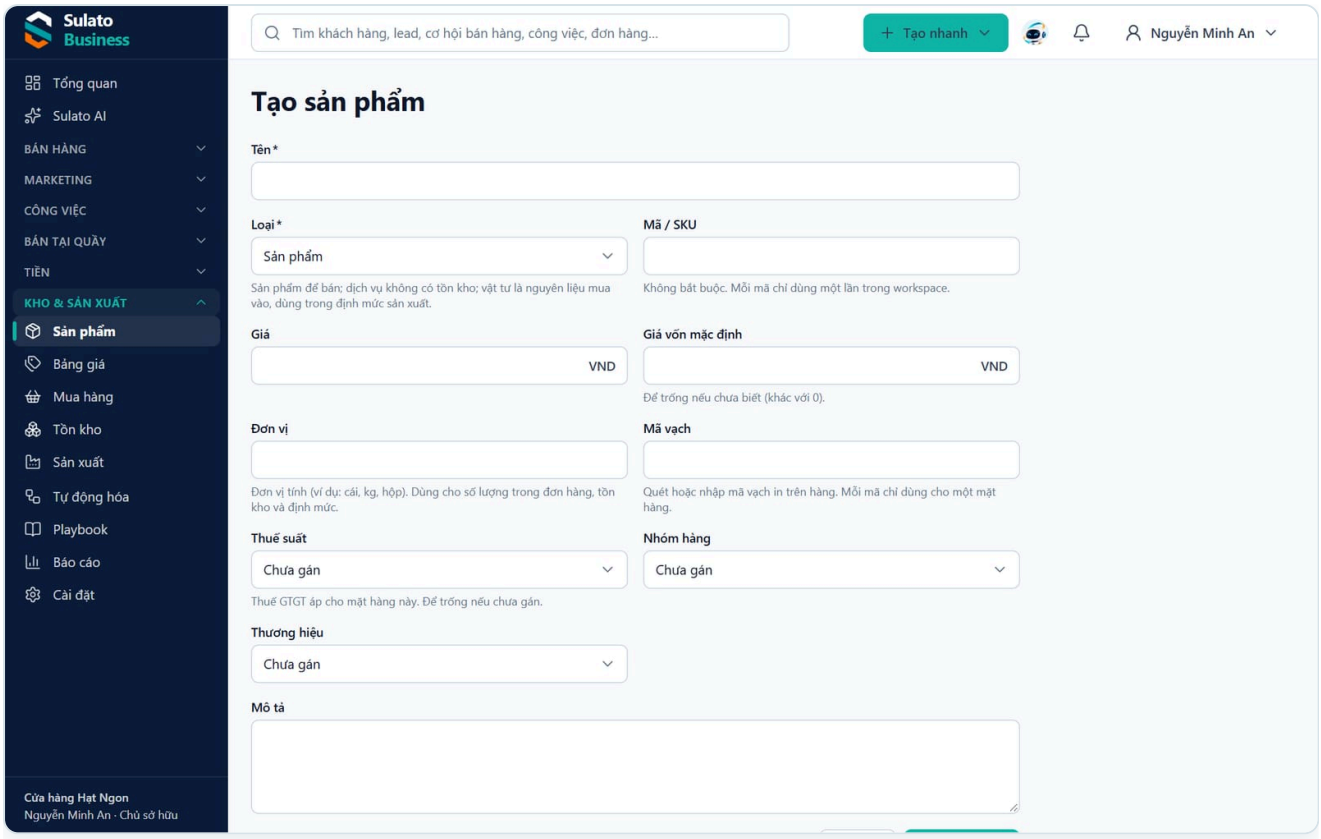
- Bấm **Quản lý nhóm hàng**, rồi **Thêm nhóm gốc** và **Thêm nhóm con** (tối đa 3 cấp).
- Hàng bán theo thùng, hộp: đặt **Đơn vị** trước, rồi thêm **Đơn vị quy đổi**. Bấm **In tem mã vạch** để in tem.

Biến thể (size, màu): mỗi biến thể là một mặt hàng riêng, có mã, mã vạch, giá và tồn kho riêng. Mở mặt hàng cha, tìm phần **Biến thể** và bấm **Thêm một biến thể**. Nhập 1 đến 3 thuộc tính (ví dụ Size = M, Màu = Đen). Để trống mã hoặc giá thì lấy theo hàng cha. Khi hàng cha đã có biến thể đang bán, bạn chọn biến thể, không chọn hàng cha.

Ngừng bán: mở mặt hàng, bấm **Ngừng bán** để không chọn được cho đơn mới (đơn cũ giữ nguyên). Bấm **Bán lại** để mở bán trở lại.



Hình 4. Danh mục sản phẩm



Hình 5. Tạo một sản phẩm

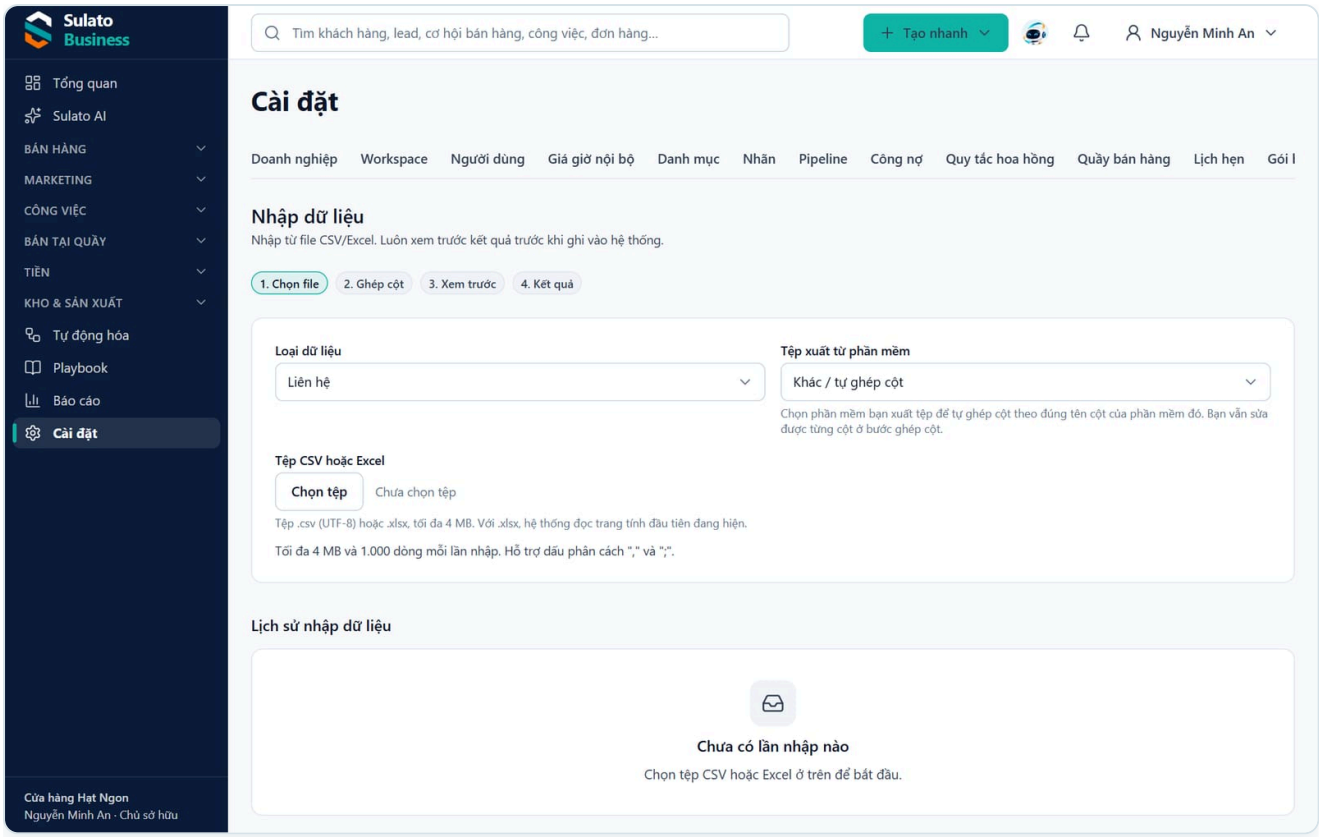
Hạng mục chi phí, nhãn, nguồn khách

- **Cài đặt** › **Danh mục**: thêm hạng mục chi phí (tiền hàng, vận chuyển, mặt bằng, quảng cáo, lương) và nguồn khách (ví dụ Facebook, Zalo, khách quen).
- **Cài đặt** › **Nhãn**: tạo nhãn gắn cho khách, ví dụ "Khách sỉ", "Khách VIP".

Bước 5. Khách hàng

- **Tạo tay**: bấm **Tạo nhanh** ở thanh trên cùng rồi chọn **Liên hệ**, hoặc vào **Khách hàng** và tạo mới. Với nhà phân phối, mục này là **Đại lý**.
- **Nhập từ Excel**: **Cài đặt** › **Nhập dữ liệu**, chọn **Loại dữ liệu** là **Liên hệ**, chọn tệp, ghép cột, bấm **Xem trước** rồi **Nhập dữ liệu**. Dòng lỗi không được nhập; dòng trùng thì chọn **Bỏ qua dòng trùng** hoặc **Vẫn tạo mới**.
- **Khách sỉ**: mở hồ sơ khách, bấm sửa, điền **Hạn mức nợ** và **Hạn thanh toán (ngày)** (xem 7.4).
- **Nhập sai cả lô**: **Hoàn tác lô** ở **Lịch sử nhập dữ liệu** (ghi lý do).

Khách mua lẻ không cần hồ sơ: bán tại quầy có **Khách lẻ**, không tích điểm và không ghi nợ.



Hình 6. Nhập danh sách khách từ Excel

Bước 6. Quy trình công việc

Giai đoạn bán hàng (khi bật **Khách tiềm năng & Bán hàng**): đổi tên hoặc thêm bớt ở **Cài đặt** › **Pipeline**. Shop bán lẻ trực tiếp có thể bỏ qua.

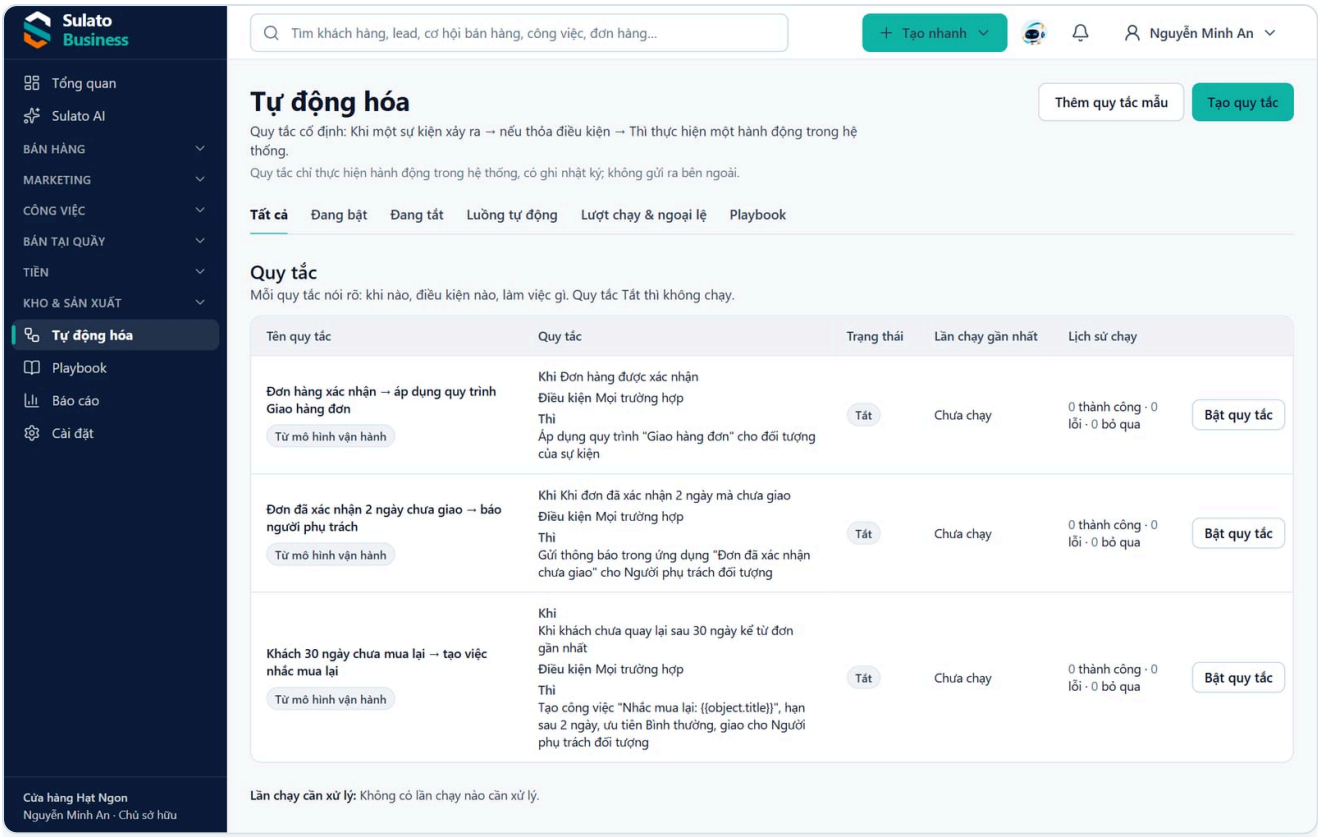
Quy trình mẫu: mở **Cài đặt** › **Quy trình mẫu** để xem **Giao hàng đơn** và **Đơn sỉ**. Đây là danh sách việc cần làm cho một đơn. Quy trình loại **Đơn hàng** chạy qua quy tắc tự động có hành động **Áp dụng quy trình**. **Giao hàng đơn** có quy tắc mẫu. **Đơn sỉ** chưa có: bạn tự tạo một quy tắc ở **Tự động hóa** (ví dụ khi đơn được xác nhận thì **Áp dụng quy trình** **Đơn sỉ**), hoặc giao việc tay trong **Công việc**.

Quy tắc tự động mẫu

1. Bật tính năng **Tự động hóa** (Phần nhập môn chung, mục 9.1).
2. Mở **Tự động hóa** trong menu, bấm **Thêm quy tắc mẫu**; các quy tắc vào danh sách ở trạng thái **Tắt**.
3. Với mỗi quy tắc, bấm **Bật quy tắc**, đọc mô tả rồi xác nhận.

Nên bật theo thứ tự: **Giao hàng khi đơn được xác nhận**, rồi **Báo đơn đã xác nhận 2 ngày chưa giao**, cuối cùng **Nhắc khách mua lại sau 30 ngày**.

> **Lưu ý:** Quy tắc chỉ áp dụng cho sự kiện xảy ra sau khi bạn bật. Quy tắc tạo việc và thông báo trong ứng dụng.



Hình 7. Quy tắc tự động mẫu (đang tắt, bạn tự bật)

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

Đây là lõi của mô hình, gồm bảy mục nhỏ.

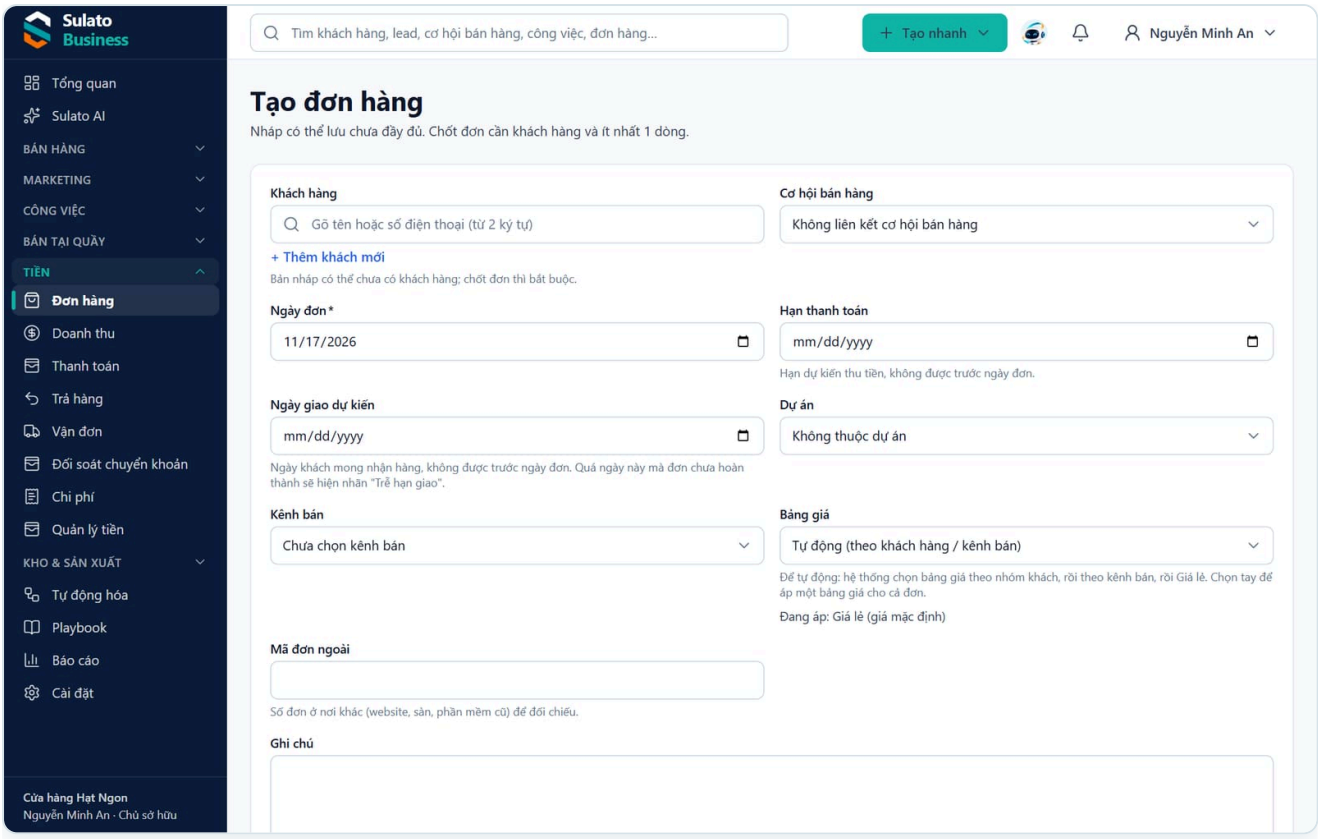
7.1. Tạo và chốt đơn hàng

1. Trong nhóm **Tiền**, chọn **Đơn hàng**, bấm **Tạo đơn hàng**.
2. Chọn **Khách hàng**. Có thể chọn thêm **Hạn thanh toán**, **Ngày giao dự kiến**, **Kênh bán**, **Ghi chú**.
3. Ở **Dòng hàng**, chọn **Sản phẩm / dịch vụ**, nhập **Số lượng**, kiểm tra **Đơn giá**. Bấm **Thêm dòng** cho món tiếp theo.
4. Bấm **Lưu nháp** để làm tiếp sau, hoặc **Chốt đơn** rồi xác nhận **Chốt đơn hàng này?**.

Đơn đi qua **Nháp** → **Đã chốt** → **Hoàn tất** (hoặc **Đã hủy**). Chốt đơn cần có khách và ít nhất một dòng hàng; đơn chốt được tính vào doanh thu. Khi cơ hội bán hàng đã thắng, bạn cũng tạo đơn ngay từ cơ hội (**Tạo đơn hàng**).

> **Lưu ý:** **Hoàn tất** chỉ nói đơn đã giao xong. Việc thu tiền theo dõi riêng: **Chưa thu**, **Thu một phần**, **Đã thu**, do hệ thống tính từ các khoản **Ghi nhận thu**.

Sửa đơn đã chốt: **Thêm thao tác** › **Sửa đơn đã chốt**. Hủy đơn: **Thêm thao tác** › **Hủy đơn** và chọn **Lý do hủy**. Đơn **Hoàn tất** không hủy được.



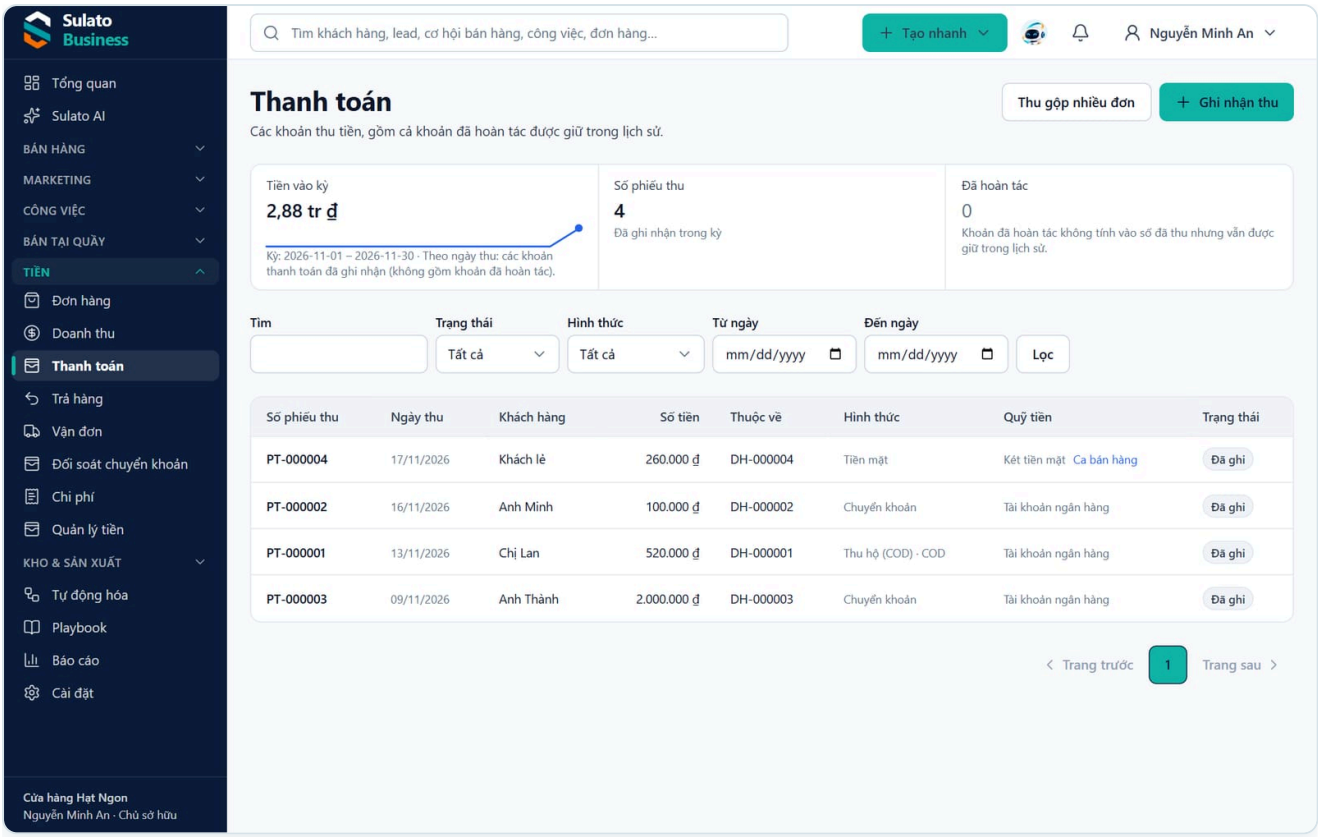
Hình 8. Tạo đơn hàng gồm ba món

7.2. Ghi nhận thu tiền

1. Mở đơn đã chốt, bấm **Ghi nhận thu**.
2. Kiểm tra **Tổng tiền**, **Đã thu**, **Còn lại**. Ô **Số tiền** đã điền sẵn số còn lại; sửa nếu khách chỉ trả một phần.
3. Chọn **Ngày thu** và **Hình thức**: **Tiền mặt**, **Chuyển khoản**, **Thẻ**, **Ví điện tử**, **Khác** hoặc **Thu hộ (COD)**.
4. Nhập **Mã tham chiếu** nếu cần, rồi bấm **Ghi nhận thu**.

Một khách trả nhiều đơn cùng lúc: vào **Thanh toán**, bấm **Thu gộp nhiều đơn**, chọn **Khách hàng**, nhập **Số tiền khách trả**, bấm **Xem khoản đang nợ**, **Phân bổ tự động (cũ trước)** rồi **Ghi nhận phiếu thu**.

Nhập nhầm thì bấm **Hoàn tác thanh toán (Reverse)** và chọn lý do. Khoản thu không xóa được; khoản đã hoàn tác vẫn nằm trong lịch sử.

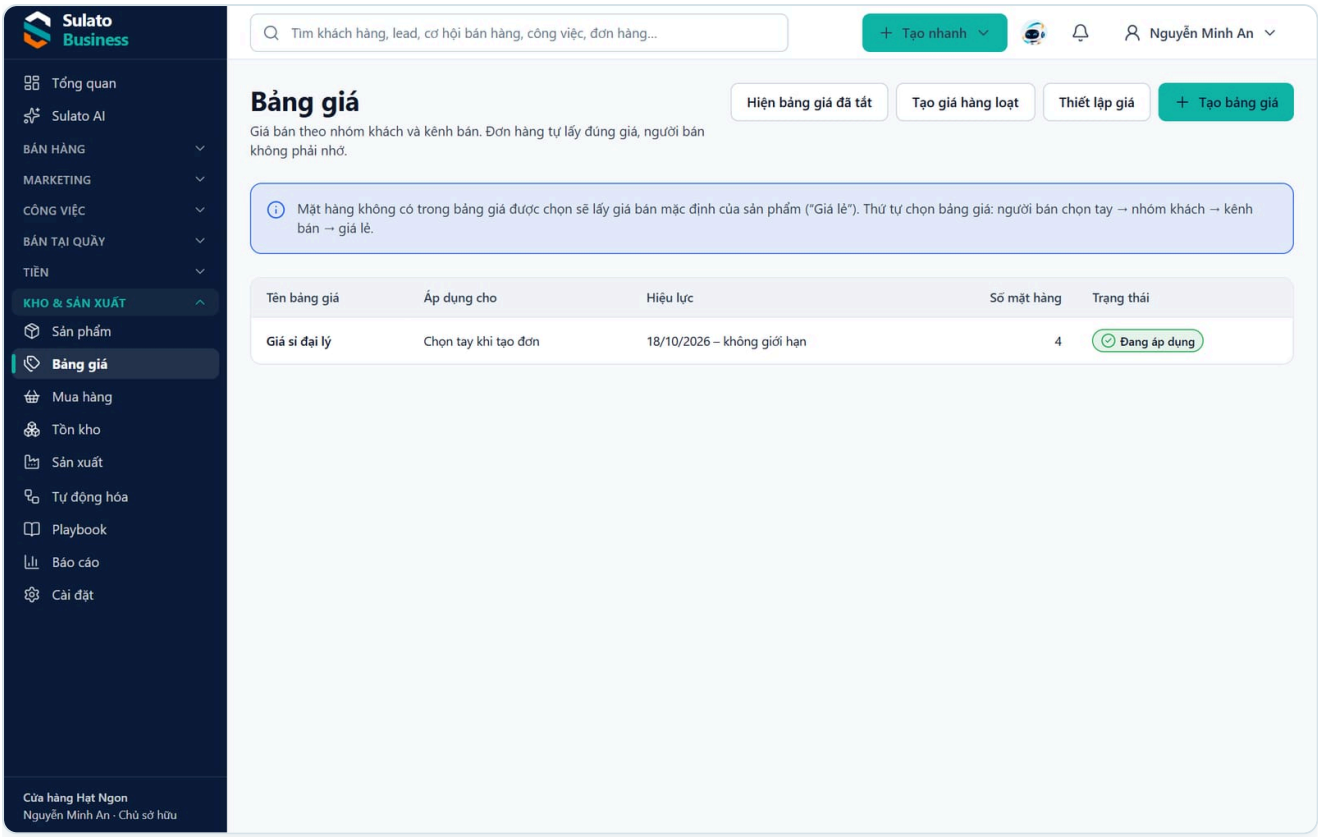


Hình 9. Ghi nhận khoản thu cho đơn hàng

7.3. Bảng giá và giới hạn chiết khấu (khi có giá sỉ, giá đại lý)

1. Mở **Bảng giá** (nhóm **Kho & sản xuất**), bấm **Tạo bảng giá**.
2. Nhập **Tên bảng giá**, thời gian hiệu lực, và phạm vi **Áp dụng cho nhóm khách** hoặc **Áp dụng cho kênh bán**. Không chọn thì bảng giá chỉ dùng khi người bán chọn tay lúc tạo đơn.
3. Bấm **Thêm giá cho một mặt hàng**, chọn **Mặt hàng**, nhập **Giá bán**. Bán sỉ theo số lượng thì điền **Giá theo số lượng (tối đa 5 bậc)**.
4. Nhiều mặt hàng cùng lúc: bấm **Tạo giá hàng loạt**, chọn **Nhóm hàng**, **Tính từ**, **Phép tính**, bấm **Xem trước** rồi **Áp dụng vào bảng giá**.
5. Giới hạn chiết khấu: bấm **Thiết lập giá**, đặt **Trần chiết khấu của thành viên (%)**, chọn **Thành viên được tự sửa giá bán trên đơn**, và chọn **Khi giá bán thấp hơn giá vốn** là **Cảnh báo nhưng vẫn cho bán** hoặc **Chặn (chỉ quản trị viên được bán)**. Bấm **Lưu thiết lập**.

Mỗi đơn dùng đúng một bảng giá, theo thứ tự: người bán chọn tay → nhóm của khách → kênh bán → giá lẻ. Chủ sở hữu và Quản trị không bị giới hạn chiết khấu.

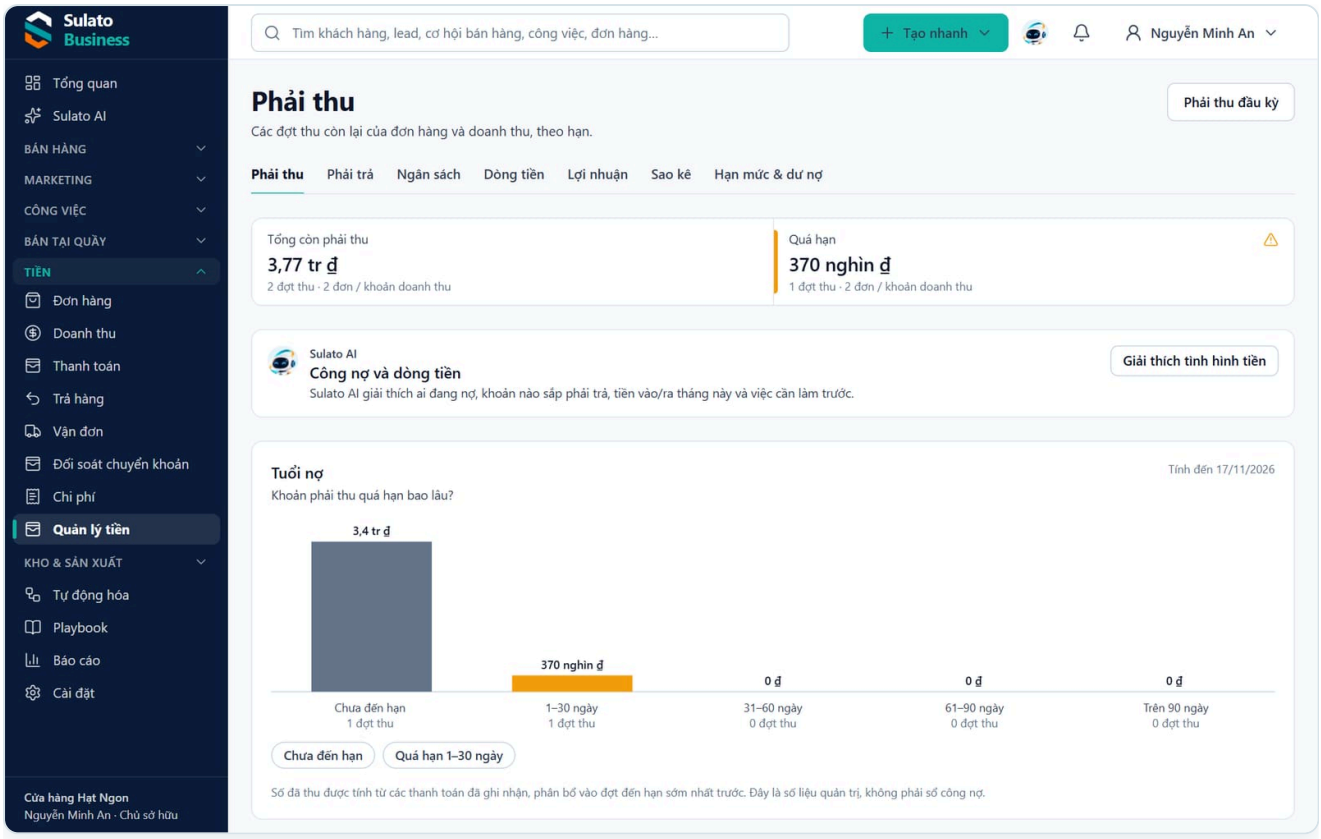


Hình 10. Bảng giá sỉ và các nút thiết lập giá

7.4. Công nợ khách sỉ

1. Bật hạn mức: ở hồ sơ khách, điền **Hạn mức nợ** và **Hạn thanh toán (ngày)**. Để trống nghĩa là chưa giới hạn.
2. Chọn cách xử lý khi đơn vượt hạn mức: **Cài đặt** › **Công nợ**, mục **Khi đơn vượt hạn mức nợ**, chọn **Cảnh báo, vẫn cho chốt đơn** hoặc **Bắt buộc duyệt trước khi chốt đơn**, rồi **Lưu cài đặt**.
3. Theo dõi: **Quản lý tiền**, thẻ **Phải thu**. Phần **Tuổi nợ** chia theo **Chưa đến hạn**, **Quá hạn 1–30 ngày**, **Quá hạn 31–60 ngày**, **Quá hạn 61–90 ngày**, **Quá hạn trên 90 ngày**.
4. Chia một khoản thành nhiều đợt: bấm **Kế hoạch thu** ở dòng cần chia, rồi **Đặt kế hoạch thu** và **Thêm đợt thu**.
5. Nợ có từ trước: bấm **Phải thu đầu kỳ**, chọn khách, nhập số nợ, ngày phát sinh, hạn thanh toán. Nợ đầu kỳ không tính vào doanh thu.
6. Gửi sao kê: thẻ **Sao kê**, chọn **Khách hàng**, **Từ ngày**, **Đến ngày**, bấm **Xem sao kê**, rồi **Xuất CSV** hoặc **In / Lưu PDF**. Sau khi đối chiếu số dư với khách, bấm **Xác nhận đã đối chiếu**.

Giảm nợ do chiết khấu hay xóa nợ: **Điều chỉnh giảm** (ghi lý do). Đây là số liệu quản trị, không phải sổ kế toán.



Hình 11. Công nợ phải thu và tuổi nợ

7.5. Chi phí: mở **Chi phí** trong nhóm **Tiền**, tạo khoản chi theo hạng mục (tiền hàng, vận chuyển, mặt bằng...). Cần có sẵn hạng mục chi phí (Bước 4).

7.6. Phải trả nhà cung cấp: mở **Quản lý tiền**, thẻ **Phải trả**, bấm **Tạo khoản phải trả**, điền **Bên nhận**, **Số tiền**, **Ngày phát sinh**, **Đến hạn**. Khi trả, mở khoản đó, nhập **Số tiền thanh toán** và bấm **Thanh toán khoản phải trả**. Trả nhiều lần được; mỗi lần trả tạo một khoản chi liên kết nên tiền chi chỉ tính một lần. Thẻ **Dòng tiền** cho xem thực thu, thực chi; thẻ **Ngân sách** đặt ngân sách chi.

7.7. Xem lại bằng báo cáo: mở **Báo cáo**, chọn **Doanh số theo sản phẩm / dịch vụ**, **Đơn hàng theo trạng thái**, **Phải thu & tuổi nợ** để đối chiếu.

> **Mẹo:** Tuần đầu chỉ cần 7.1, 7.2, 7.5.

Bước 8. Bật thêm tính năng đặc thù (mở rộng dần)

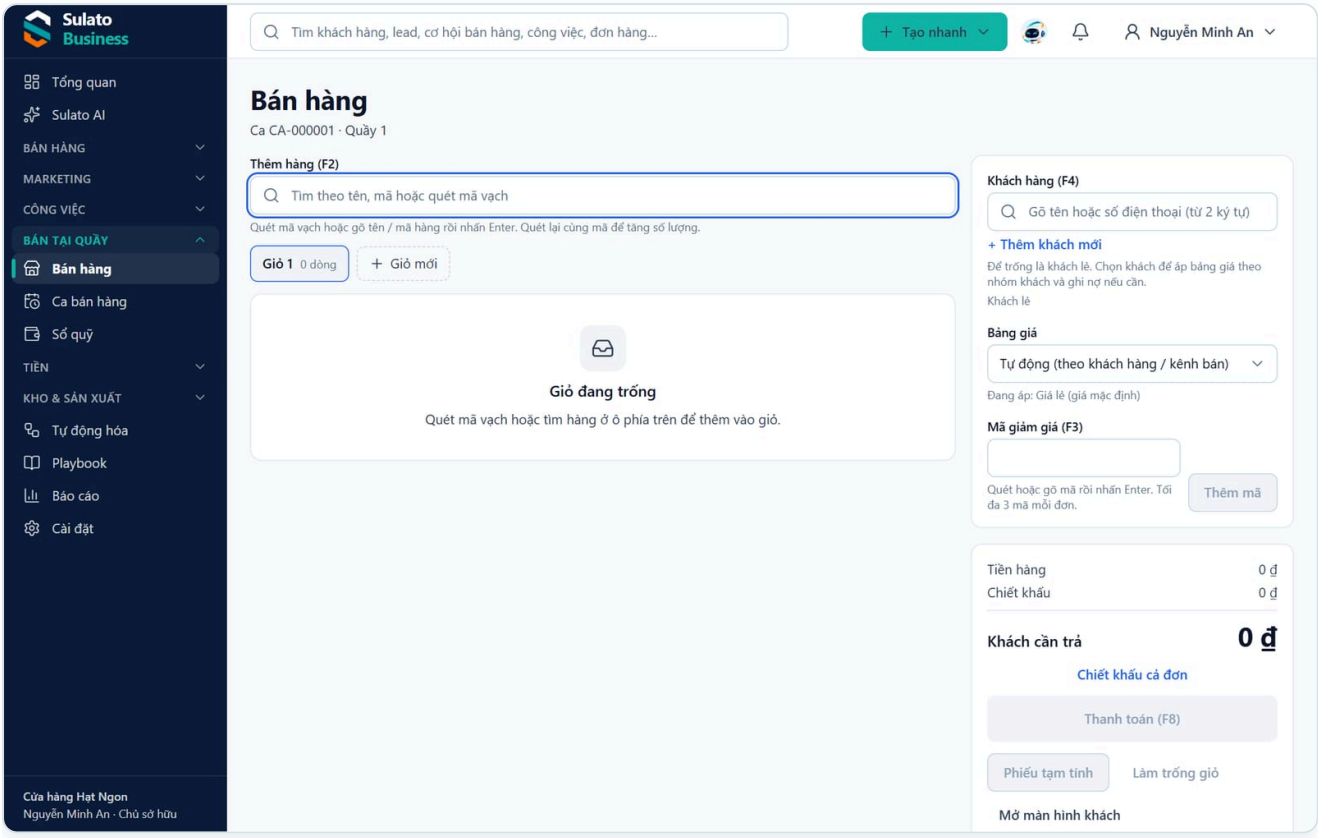
Cách bật tính năng: Phần nhập môn chung, mục 9.1. Tính năng nào cần bật trước tính năng nào: Phần nhập môn chung, mục 9.2.

8.1. Bán tại quầy (khi bạn có cửa hàng, quầy thu ngân)

- Cần: tính năng **Thanh toán** (đã bật sẵn).
- Thiết lập một lần (Chủ hoặc Quản trị): **Cài đặt** › **Quầy bán hàng** (các thẻ xếp theo thứ tự Quầy, Phương thức thanh toán, Quỹ tiền; hãy tạo quỹ tiền trước). Tab **Quỹ tiền**: bấm **Thêm quỹ tiền** tạo một **Két tiền mặt** và nhập **Số dư đầu kỳ**. Tab **Quầy**: bấm **Thêm quầy**,

đặt **Tên quầy**, chọn két và khổ in phiếu. Tab **Phương thức thanh toán**: bấm **Thêm phương thức** cho từng cách thu.

- Bán mỗi ngày: xem mục 5, biến thể cửa hàng.

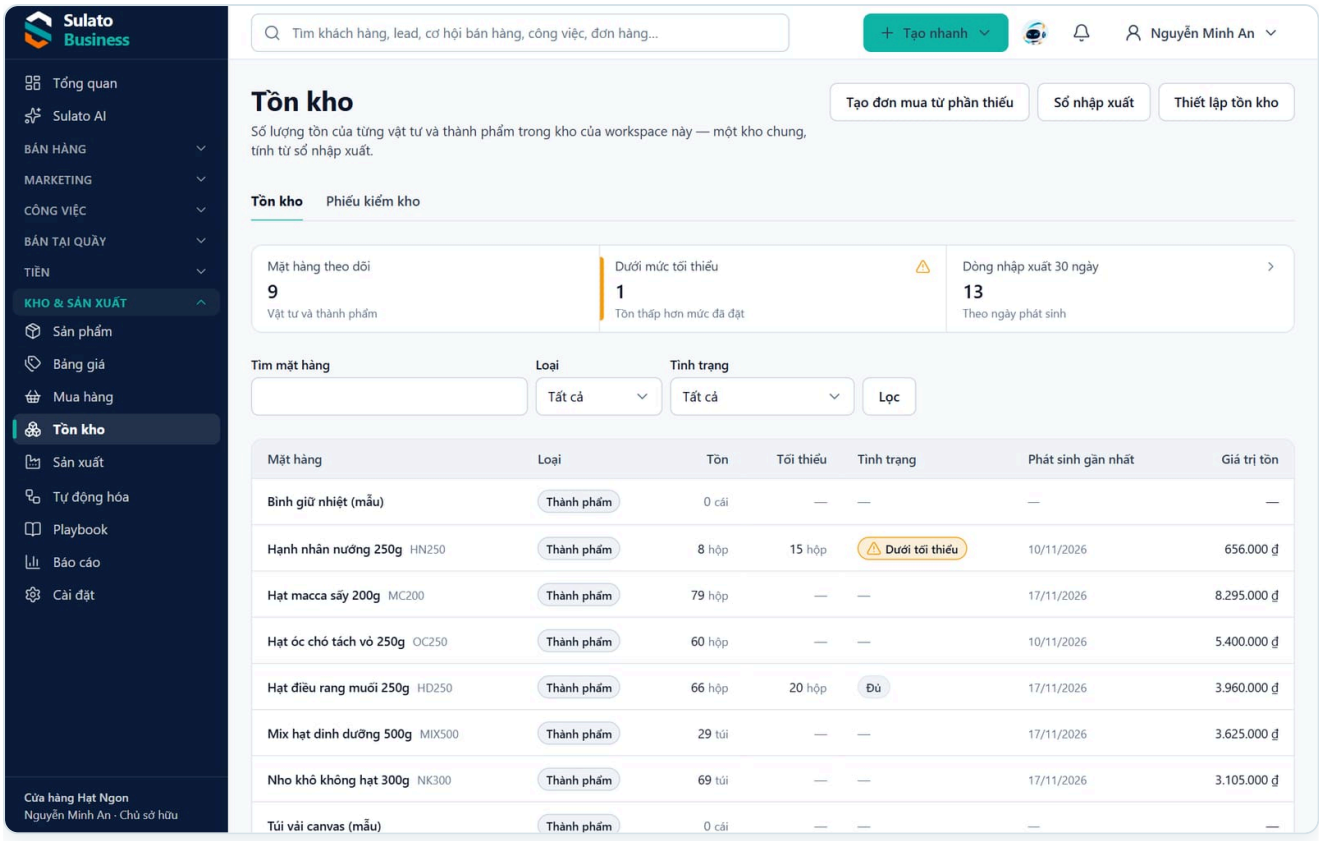


Hình 12. Màn hình bán hàng tại quầy

8.2. Tồn kho và mua hàng (khi muốn biết hàng còn bao nhiêu và đặt hàng nhà cung cấp)

- Thứ tự bật: **Mua hàng** trước (cần **Công nợ & Dòng tiền** và Danh mục, đã có sẵn), rồi **Tồn kho**.
- Thiết lập tối thiểu: tạo nhà cung cấp như một liên hệ; đặt **Mức tồn tối thiểu** cho từng mặt hàng; nhập tồn hiện có bằng mua hàng, hoặc ghi dòng điều chỉnh kèm lý do.
- Dropship: không bật **Tồn kho**, vì nhà cung cấp giao thẳng cho khách.

> **Lưu ý:** Mặc định hệ thống chặn bán quá tồn. Chủ hoặc Quản trị đổi ở **Thiết lập tồn kho** › **Quy tắc tồn âm** nếu cho phép bán quá tồn.



Hình 13. Tồn kho và hàng dưới mức tối thiểu

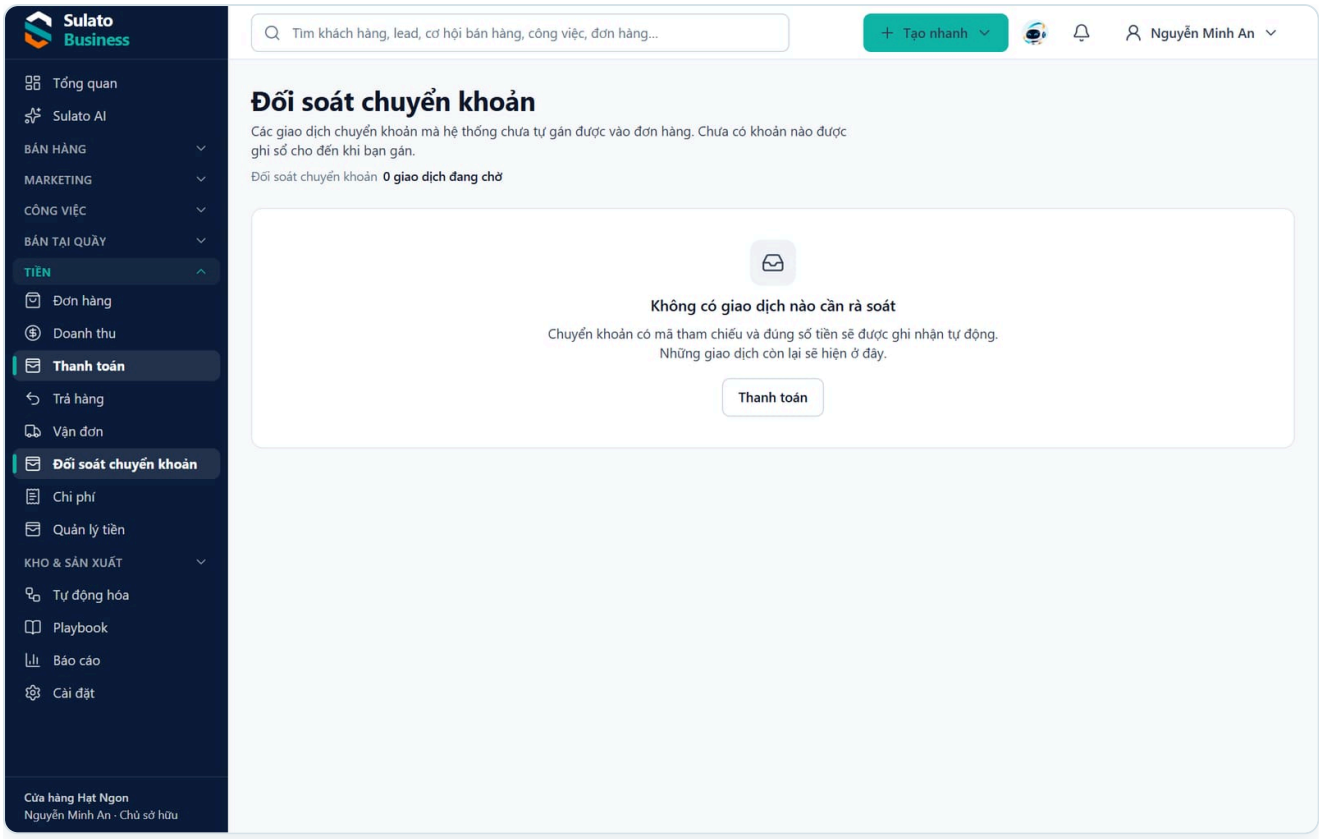
8.3. **Vận đơn** (khi giao qua hãng vận chuyển)

- Cần: nhóm **Nhập / xuất dữ liệu** (đã bật sẵn) và tài khoản hãng vận chuyển của chính bạn.
- Thiết lập tối thiểu (Chủ hoặc Quản trị): **Cài đặt** › **Kết nối**. Ở **Thêm kết nối**, chọn **Loại kết nối** là **Vận chuyển**, chọn **Nhà cung cấp**, đặt **Tên gợi nhớ**, dán **Thông tin xác thực**, bấm **Tạo kết nối**, **Thử kết nối** rồi **Bật**.
- Dùng: mở đơn đã chốt, tới mục **Vận đơn**, điền người nhận, địa chỉ, **Cân nặng (gram)**, và **Tiền thu hộ (COD)** nếu có. Bấm **Lưu và so sánh phí**, rồi **Chọn hãng này**.

> **Lưu ý:** Thử một đơn nhỏ trước khi dùng thật.

8.4. **Tự khớp chuyển khoản** (khi khách chuyển khoản nhiều)

- Cần: đã khai báo tài khoản nhận tiền (Bước 2) và có kết nối tài khoản ngân hàng.
- Thiết lập tối thiểu (Chủ hoặc Quản trị): **Cài đặt** › **Kết nối**, chọn **Loại kết nối** là **Thanh toán**, chọn nhà cung cấp, tạo kết nối. Sao chép **Địa chỉ nhận dữ liệu** và **Khóa nhận dữ liệu** (chỉ hiện một lần) dán vào phía ngân hàng, bấm **Thử kết nối** rồi **Bật**.
- Hệ thống chỉ tự ghi thanh toán khi đủ bốn điều: nội dung có đúng một mã tham chiếu của đơn; đơn đã xác nhận hoặc hoàn tất; số tiền bằng đúng số còn phải thu; giao dịch chưa được ghi. Thiếu một điều thì giao dịch vào hàng chờ.
- Hàng chờ nằm ở **Đối soát chuyển khoản** (nhóm **Tiền**). Chọn **Gán vào đơn**, **Đóng – đã xử lý tay** hoặc **Bỏ qua giao dịch này** (cần ghi lý do).



Hình 14. Đối soát chuyển khoản

8.5. **Đơn từ website của bạn** (khi có website bán hàng riêng)

- Thiết lập tối thiểu: **Cài đặt** › **Kết nối**, chọn **Loại kết nối** là **Sàn TMĐT**, chọn nhà cung cấp **Đơn hàng từ website của bạn**, đặt **Tên gợi nhớ**, bấm **Tạo kết nối**. Chuyển **Địa chỉ nhận dữ liệu** và **Khóa nhận dữ liệu** (chỉ hiện một lần) cho người làm website, rồi bấm **Bật**.
- Mã sản phẩm trên website phải trùng mã hoặc mã vạch trong danh mục. Đơn từ website vào **Đơn hàng** ở dạng **Nháp** để bạn kiểm rồi chốt; gửi lại cùng mã đơn không tạo đơn thứ hai.

> **Ghi chú:** Đơn từ sàn thương mại điện tử bạn nhập tay hoặc nhập từ Excel, và ghi nguồn khách là tên sàn.

8.6. Trả hàng và hoàn tiền

- Không cần bật gì thêm. Mở đơn đã chốt, bấm **Trả / đổi hàng**. Nhập **SL trả** ở **Hàng khách trả**. Giữ **Nhập lại kho** nếu hàng trở lại kho; bỏ chọn khi hàng hỏng và ghi lý do.
- Muốn hoàn tiền ngay, nhập **Số tiền hoàn** và **Hình thức hoàn**. Bấm **Hoàn tất phiếu trả hàng**. Bật **Khách đổi sang hàng khác** để đổi hàng.

8.7. Khuyến mại và voucher

- Mở **Khuyến mại & điểm** trong nhóm **Bán hàng**, thẻ **Chương trình** → **Tạo chương trình**. Loại có sẵn: **Giảm theo tổng đơn (tối đa 5 bậc)**, **Giảm theo mặt hàng / nhóm hàng**, **Mua X tặng Y**, **Combo giá**.

- Chương trình mới ở dạng **Nháp**; bấm **Kích hoạt** để chạy. Voucher: thẻ **Voucher** → **Phát hành voucher**. Khi lập đơn, nhập **Mã giảm giá** (tối đa 3 mã).

8.8. Tích điểm và hạng thành viên: thẻ **Điểm & hạng** trong **Khuyến mại & điểm**, mặc định tắt. Đặt **Chương trình điểm** thành **Bật**, điền **Số tiền thuần để được 1 điểm**, quy tắc đổi điểm, rồi **Lưu cài đặt**. Chỉ đơn chốt sau lúc bật mới tích điểm.

8.9. Đối tác giới thiệu, hoa hồng, cộng tác viên

- Ở **Khuyến mại & điểm**, thẻ **Đối tác giới thiệu**. Chương trình mặc định tắt. Bấm **Sửa cài đặt**, đặt **Trạng thái** là **Đang bật**, điền **Tỷ lệ mặc định (%)**, chọn **Ghi hoa hồng khi** là **Đơn đã thu đủ tiền** hoặc **Đơn được chốt**. Hoa hồng tối đa 3 tầng.
- Bấm **Thêm đối tác**, rồi **Cấp mã** để đối tác chia sẻ mã giới thiệu.
- Sulato Business chỉ ghi nhận, không chuyển tiền và không tạo phiếu chi. Sau khi bạn trả tiền cho đối tác bên ngoài, bấm **Đã chi (ghi nhận)**.

8.10. Báo giá và Hợp đồng (cho khách sỉ)

- Bật **Khách tiềm năng & Bán hàng**. Mở **Lead & Cơ hội** trong nhóm **Bán hàng**; các thẻ **Lead**, **Cơ hội bán hàng**, **Báo giá**, **Hợp đồng** nằm cạnh nhau.
- Báo giá: thẻ **Báo giá** › **Tạo báo giá**, chọn **Khách hàng**, **Hiệu lực đến**, bấm **Thêm hạng mục**, rồi **Lưu nháp**. Bạn in PDF và gửi khách; khi khách chấp nhận, tạo đơn nháp từ báo giá.
- Hợp đồng: thẻ **Hợp đồng** › **Tạo hợp đồng**, điền **Tên hợp đồng**, **Khách hàng**, **Giá trị gốc**, **Hiệu lực từ**, **Hiệu lực đến**. Đây là hồ sơ hợp đồng, được nhắc trước khi hết hạn; hệ thống không ký điện tử.

8.11. Chỉ tiêu và Nhóm bán hàng (khi có nhiều nhân viên)

- Bật **Chỉ tiêu và KPI cá nhân**. Mở **Chỉ tiêu** trong nhóm **Bán hàng**, bấm **Đặt chỉ tiêu**, chọn **Người hoặc nhóm**, **Tháng**, **Chỉ số** và **Mục tiêu**. Tiến độ hiện **Đúng nhịp**, **Chậm nhịp**, **Đã đạt** hoặc **Chưa đạt**. Đây là số liệu quản lý, không phải lương thưởng.
- **Nhóm & công việc** (nhóm **Công việc**) để lập nhóm bán hàng và xem khối lượng việc.

8.12. Tài liệu và Phê duyệt (khi đơn lớn, khoản chi lớn cần người duyệt)

- Bật **Tài liệu & Phê duyệt**; mục **Phê duyệt** hiện khi workspace có từ hai thành viên.
- Mở **Phê duyệt** › **Gửi duyệt**, chọn **Loại** và **Người duyệt**. Người duyệt xử lý ở tab **Chờ tôi duyệt**. Chủ hoặc Quản trị đặt ngưỡng ở **Ngưỡng duyệt**.

8.13. Hộp thư, Gửi tin cho khách (khi khách nhắn qua nhiều kênh)

- Bật **Hộp thư & trao đổi đa kênh**. Hộp thư gom các trao đổi bạn ghi lại từ điện thoại, SMS, email, Zalo, Facebook, website. Với mỗi trao đổi: **Đã xử lý**, **Tạo việc**, **Ghi trả lời**. Ghi trao đổi từ hồ sơ khách không gửi gì cho khách.
- Gửi email có kiểm soát: **Cài đặt** › **Gửi tin cho khách** (với Zalo, hệ thống tạo việc gửi tay). Đặt **Giờ yên lặng**, **Hạn mức marketing cho mỗi khách**, xác nhận **Cam kết của doanh nghiệp**.
- Kênh nhận khách: **Marketing** › **Chăm sóc đa kênh**, thẻ **Kênh kết nối** và **Website / Form**.

8.14. Chăm sóc khách hàng và đánh giá sau đơn

- Bật **Chăm sóc khách hàng** (cần **Công việc**). **Khách hàng** › thẻ **Yêu cầu hỗ trợ** › **Tạo yêu cầu hỗ trợ**: chọn **Phân loại**, giao **Người phụ trách**, rồi **Bắt đầu xử lý** và **Giải quyết**. Hợp để theo dõi hàng lỗi, bảo hành, khiếu nại.
- Với đơn **Hoàn tất**, ở khung **Đánh giá của khách** chọn **Mức hài lòng** từ 1 đến 5 rồi **Ghi nhận đánh giá**, hoặc bấm **Tạo liên kết khảo sát** để khách tự trả lời (hết hạn sau 14 ngày; bạn tự gửi).

8.15. Marketing, Luồng tự động, Playbook

- Bật **Marketing & phân khúc** (cần **Tự động hóa**). **Marketing** › **Khách hàng mục tiêu** › **Tạo phân khúc**, ví dụ "khách lâu chưa mua lại" với **Đơn gần nhất cách đây ít nhất (ngày)** là 45. **Chiến dịch** cho biết mỗi chiến dịch mang về bao nhiêu khách tiềm năng.
- Bật **Luồng tự động** (cần **Tự động hóa**): **Tự động hóa** › thẻ **Luồng tự động** › **Tạo luồng**. Ví dụ: đơn được xác nhận → giao việc cho kho → chờ 3 ngày → tạo việc nhắc thu tiền.
- **Chuỗi chăm sóc bán hàng** ở **Bán hàng hôm nay** (cần **Khách tiềm năng & Bán hàng**); **Playbook** trong menu gom kịch bản mẫu để bật nhanh.

8.16. Hồ sơ khách toàn doanh nghiệp: khi doanh nghiệp có từ hai workspace, mở **Khách hàng** › thẻ **Customer 360** để xem hồ sơ một khách ở từng workspace, chỉ đọc. Công nợ không gộp giữa các workspace.

Lịch hẹn, Gói buổi, Sản xuất, Chấm công, Dự án: xem Cuốn 1, 2, 5.

Bước 9. Sulato AI và Trí tuệ kinh doanh cho mô hình này

Cách bật và nguyên tắc chung: Phần nhập môn chung, mục 10.1 và 10.2. Sulato AI gợi ý, bạn quyết định; hành động chỉ chạy khi bạn bấm xác nhận.

Sulato AI (mục **Sulato AI** trong menu)

- **Hỏi đáp** trên dữ liệu: chọn **Dữ liệu của tôi**, gõ câu hỏi ở **Câu hỏi của bạn**, bấm **Gửi**. Câu trả lời tách **Dữ kiện** khỏi **Nhận định của Sulato AI**.
- **Hướng dẫn & kiến thức**: hỏi cách dùng Sulato Business.
- Soạn nháp: nhờ soạn tin nhắc thu nợ, tin cảm ơn, tin báo giá. Bạn **Sao chép** và gửi qua 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 rồi xác nhận hoặc bỏ qua. **Tự động vận hành** chỉ làm việc nội bộ rủi ro thấp theo chính sách bạn bật.

Câu hỏi mẫu hợp với người bán hàng:

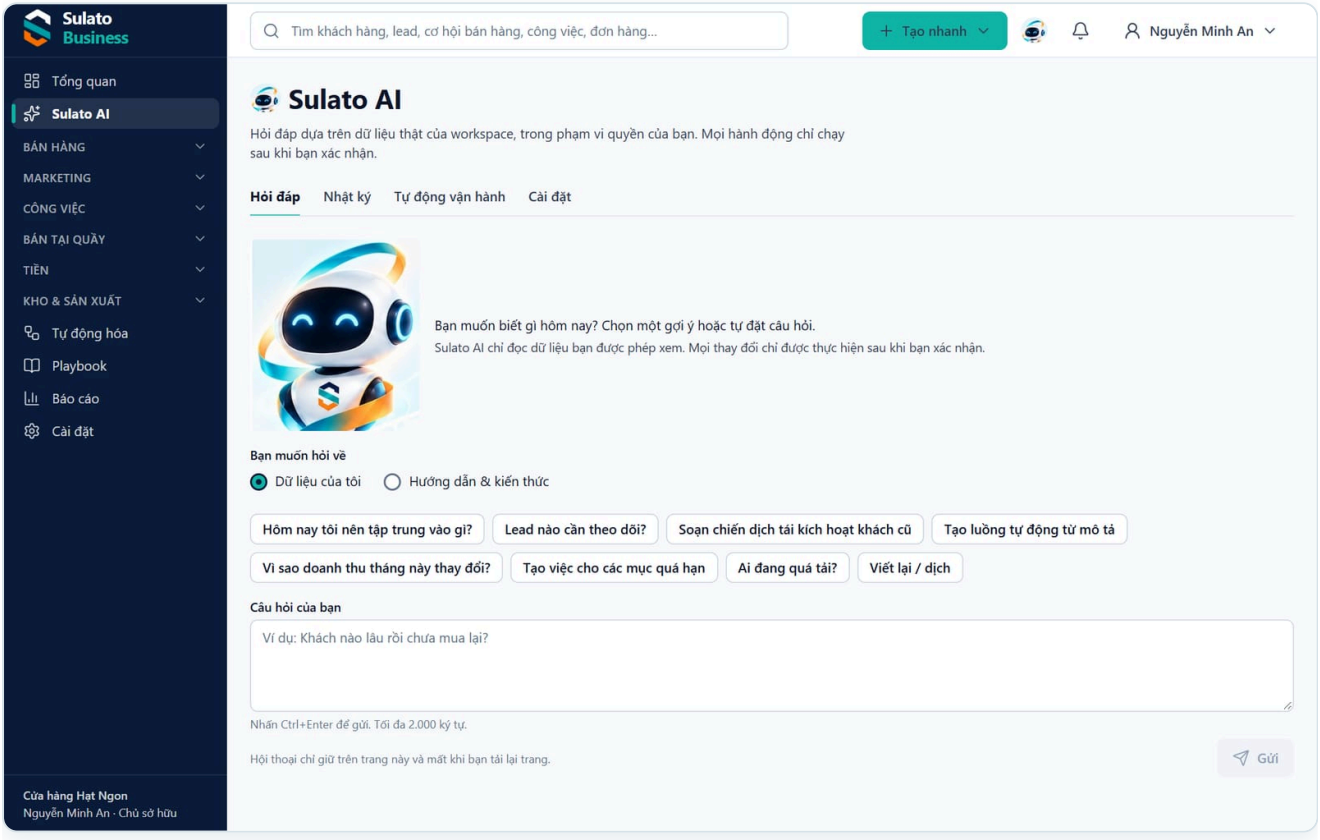
1. "Hôm nay tôi nên tập trung vào gì?"
2. "Tuần này đơn nào đã chốt mà chưa giao?"
3. "Khách sỉ nào còn nợ quá hạn trên 30 ngày?"
4. "Sản phẩm nào bán chạy nhất tháng này?"
5. "Khách nào lâu chưa mua lại? Soạn giúp tôi tin nhắc."

6. "Mặt hàng nào sắp hết hàng?" (khi đã bật Tồn kho)
7. "Soạn tin nhắc thu nợ lịch sự cho khách sỉ quá hạn 15 ngày."
8. "Cách ghi nhận tiền thu hộ từ hãng vận chuyển?" (chế độ Hướng dẫn & kiến thức)

Hãy đối chiếu câu trả lời với danh sách và báo cáo thật trước khi hành động.

Trí tuệ kinh doanh (`Cài đặt` › `Trí tuệ kinh doanh`)

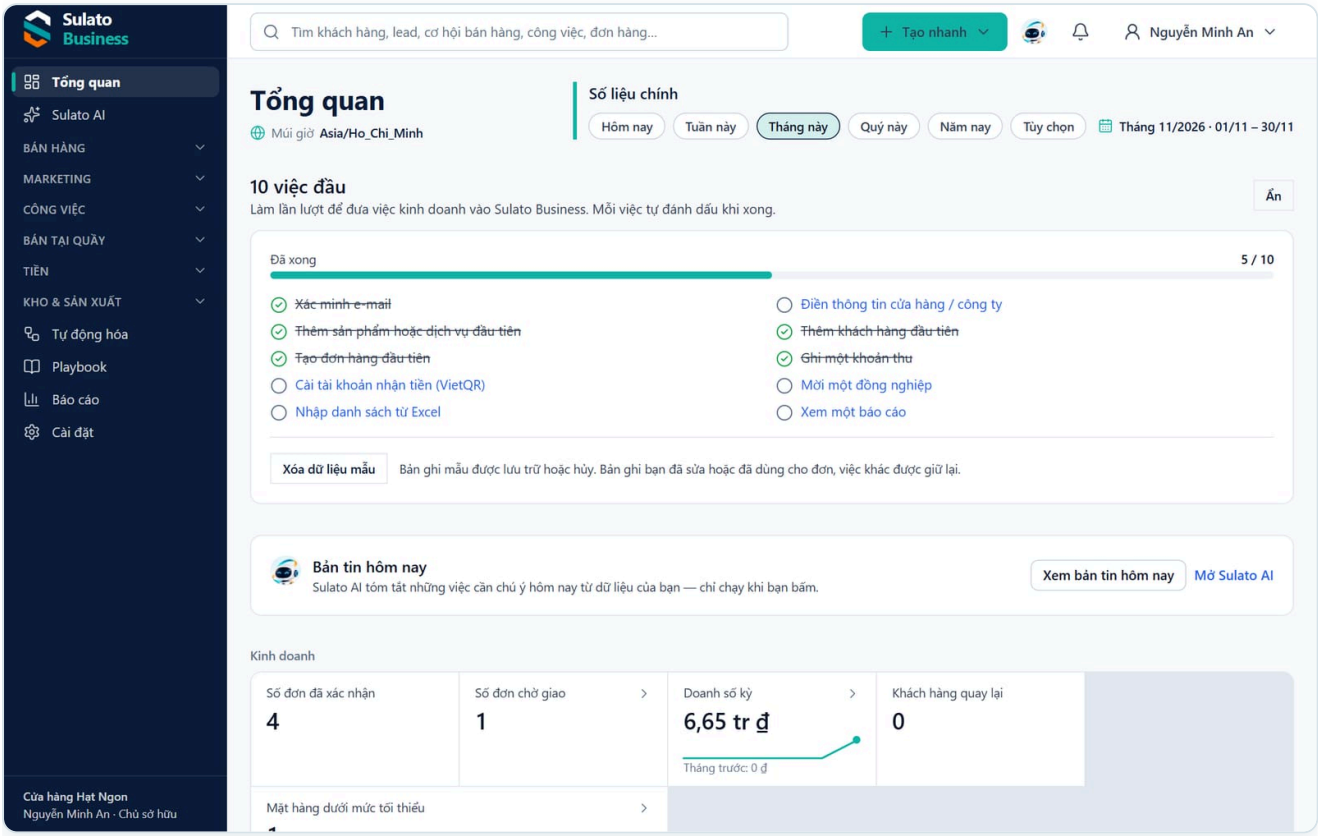
- Bật riêng từng nhóm: `Trí tuệ tăng trưởng khách hàng`, `Dự báo & đề xuất`, `Rủi ro & bất thường`.
- Danh sách Lead có cột `Ưu tiên`; thẻ phân tích kèm `Yếu tố chính` và `Cách tính`. Điểm là thứ bậc 0 đến 100 để so sánh trong workspace, không phải xác suất. Dự báo ở `Báo cáo` › `Dự báo & bất thường` có khoảng dao động, không phải cam kết.
- Hiện `Chưa đủ dữ liệu` nghĩa là cần thêm đơn, thêm khách; hệ thống không hiện số 0 thay thế.



Hình 15. Hỏi Sulato AI về đơn hàng và công nợ

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

Bắt đầu mỗi ngày ở **Tổng quan**: mở thẻ việc cần chú ý và số đơn chờ giao.



Hình 16. Tổng quan theo mô hình Thương mại, mua bán

Hằng ngày

- Chủ, Quản trị xem việc cần chú ý và đơn chờ giao ở **Tổng quan**.
- Bán hàng trả lời khách, tạo đơn nháp, chốt đơn ở **Đơn hàng**.
- Kho / giao nhận chuẩn bị hàng, giao hàng, tạo vận đơn ở **Đơn hàng**, **Vận đơn**, **Công việc**.
- Thu ngân mở ca, bán, thu tiền, in phiếu, rồi kết ca và đếm két ở **Ca bán hàng**, **Bán hàng**.
- Kế toán ghi nhận thu tiền mặt, thu hộ ở **Thanh toán** và xử lý chuyển khoản chưa khớp ở **Đối soát chuyển khoản**.
- Bán hàng, Quản trị xử lý trả hàng ở **Trả hàng**.

Hằng tuần

- Quản trị xem đơn đã chốt quá 2 ngày chưa giao ở **Tổng quan** và báo cáo **Giao hàng / đơn chờ giao**.
- Kế toán xem khách sỉ quá hạn ở **Quản lý tiền** › **Phải thu**, và trả nhà cung cấp theo hạn ở thẻ **Phải trả**.
- Mua hàng đặt hàng cho mặt hàng dưới mức tối thiểu ở **Tồn kho**, **Mua hàng**.
- Chăm sóc khách hàng xem việc nhắc mua lại ở **Công việc**. Chủ xem khuyến mại đang chạy ở **Khuyến mại & điểm**.

Hằng tháng

- Kho và Quản trị kiểm kho ở **Tồn kho** › **Phiếu kiểm kho**.
- Kế toán gửi sao kê và đối chiếu công nợ ở **Quản lý tiền** › **Sao kê**; xem **Dòng tiền**, **Ngân sách**.
- Chủ xem doanh số theo sản phẩm, theo khách ở **Báo cáo**; rà giá vốn, bảng giá, giới hạn chiết khấu.
- Quản trị chốt hoa hồng đối tác và ghi **Đã chi (ghi nhận)** ở **Khuyến mại & điểm** › **Đối tác giới thiệu**.
- Chủ xuất dữ liệu ở **Cài đặt** › **Xuất dữ liệu**.

5. Một hành trình mẫu từ đầu đến cuối

Hành trình chính: shop online hai người

Shop "Nhà Hạt Xanh" bán hạt dinh dưỡng, có hai người: chị chủ và một bạn đóng gói. Họ nhận tin nhắn từ khách, giao qua hãng vận chuyển và thu hộ khi giao.

1. Chiều thứ Hai, một khách nhắn qua Zalo muốn mua ba món. Chị chủ tạo khách "Chị Lan" ở **Khách hàng**.
2. Chị vào nhóm **Tiền**, chọn **Đơn hàng**, bấm **Tạo đơn hàng** và chọn "Chị Lan" ở **Khách hàng**.
3. Ở **Dòng hàng**, chị thêm ba món: "Hạt điều rang 250g" số lượng 2 (95.000 đồng), "Mix hạt 500g" số lượng 1 (180.000 đồng), "Hạt macca 200g" số lượng 1 (150.000 đồng). **Tổng tiền** hiện 520.000 đồng.
4. Chị chọn **Ngày giao dự kiến** là thứ Tư, bấm **Chốt đơn** (đơn chốt ngay, không hỏi lại) **Chốt đơn hàng này?**. Đơn chuyển sang **Đã chốt**.
5. Chị đã bật quy tắc **Giao hàng khi đơn được xác nhận**, nên hệ thống tự áp quy trình **Giao hàng đơn**. Bạn đóng gói thấy bốn việc trong **Công việc**, từ **Xác nhận đơn** đến **Xác nhận khách đã nhận**.
6. Sáng thứ Ba, bạn đóng gói đóng hàng rồi mở đơn, kéo xuống mục **Vận đơn**. Bạn điền người nhận, địa chỉ, **Cân nặng (gram)** và **Tiền thu hộ (COD)** là 520.000. Bạn bấm **Lưu và so sánh phí**, xem phí và thời gian từng hãng, rồi bấm **Chọn hãng này**.
7. Bạn bấm **In nhãn** rồi **Mở nhãn** để dán lên kiện hàng.
8. Hãng giao thành công, vận đơn chuyển sang **Đã giao**. Bạn bấm **Đánh dấu hoàn thành** trên đơn: đơn thành **Hoàn tất**.
9. Vài ngày sau hãng chuyển tiền thu hộ. Chị chủ mở vận đơn, kiểm **Số tiền hãng đã chuyển** và **Ngày nhận tiền**, rồi bấm **Ghi nhận thu hộ**. Đơn chuyển sang trạng thái thu **Đã thu**. Nếu hãng báo phí, chị chọn **Danh mục chi phí** và bấm **Ghi chi phí vận chuyển**.
10. Cuối tuần, chị mở **Tổng quan** xem **Doanh số kỳ**, **Đã thu** và **Số đơn chờ giao**, rồi mở **Báo cáo** xem **Doanh số theo sản phẩm / dịch vụ** để biết món nào bán chạy.
11. Ba mươi ngày sau, chị Lan chưa mua lại. Nhờ quy tắc **Nhắc khách mua lại sau 30 ngày**, hệ thống tạo một việc nhắc cho chị chủ. Chị mở **Công việc**, thấy việc nhắc và nhắn cho chị Lan.

Ví dụ: Nếu khách trả hàng, chị mở đơn, bấm **Trả / đổi hàng**, nhập **SL trả**, giữ **Nhập lại kho** nếu hàng còn bán được (khi đã bật Tồn kho), rồi bấm **Hoàn tất phiếu trả hàng**.

Biến thể: cửa hàng bán tại quầy

Cửa hàng "Tạp hóa Bình An" có một quầy thu ngân. Chủ cửa hàng đã cài quầy ở mục 8.1.

1. Đầu ngày, thu ngân vào nhóm **Bán tại quầy**, mở **Ca bán hàng**, chọn **Quầy**, nhập **Tiền đầu ca** là 2.000.000 đồng (tiền mặt có sẵn trong két) và bấm **Mở ca**.

2. Khách đến mua. Thu ngân mở **Bán hàng**, quét mã vạch ở ô **Thêm hàng (F2)**. Quét lại cùng mã để tăng số lượng.
3. Khách quen có thẻ: chọn khách ở **Khách hàng (F4)**. Khách vãng lai thì để trống (hệ thống ghi **Khách lẻ**). Có mã giảm giá thì nhập ở **Mã giảm giá (F3)**.
4. Bấm **Thanh toán**. Khách đưa 500.000 đồng tiền mặt: nhập **Khách đưa**, màn hình hiện **Tiền thối**.
5. Bấm **Xác nhận thanh toán**. Ở màn **Đã bán xong**, bấm **In lại phiếu** nếu cần in thêm, **Xem đơn** để mở đơn, hoặc **Bán đơn mới**.
6. Khách khác chuyển khoản: màn hình hiện mã QR và nội dung chuyển khoản. Khi ngân hàng đã báo có mà hệ thống chưa tự khớp, thu ngân bấm **Đã nhận chuyển khoản**. Chỉ bấm khi tiền đã vào tài khoản.
7. Khách trả hàng: ở ô **Trả hàng**, nhập số đơn đã bán, bấm **Tìm đơn**, rồi xử lý phiếu trả. Hoàn tiền mặt khi có ca mở sẽ ghi vào ca.
8. Cuối ngày, thu ngân bấm **Kết ca**, đếm két và nhập **Tiền thực đếm**. Chủ cửa hàng (người có quyền xem sổ quỹ) thấy **Dự kiến trong két** và chênh lệch; có chênh lệch thì ghi **Lý do chênh lệch**. Bấm **Kiểm tra lại** rồi **Kết ca và khóa tiền**.
9. Chủ cửa hàng mở **Sổ quỹ**, chọn quỹ và khoảng ngày để xem sổ. Tiền mặt nộp về ngân hàng cuối ngày thì ghi **Ghi bút toán quỹ**, loại **Chuyển giữa hai quỹ**, kèm lý do.

Lưu ý: Kết ca là khóa tiền. Chỉ Chủ sở hữu và Quản trị mở lại được ca bằng **Mở lại ca** kèm lý do.

Biến thể: nhà phân phối bán sỉ có công nợ

"Phân phối Minh Phát" bán sỉ cho các đại lý. Họ chọn nghề **Nhà phân phối, đại lý** nên **Khách hàng** hiện là **Đại lý**. Họ bật thêm **Khách tiềm năng & Bán hàng**, **Mua hàng** và **Tồn kho**.

1. Đại lý hỏi giá. Nhân viên bán hàng tạo một cơ hội ở giai đoạn **Mới hỏi hàng**, gửi giá, rồi chuyển sang **Đã báo giá** và **Chờ chốt**.
2. Đại lý đồng ý. Khi cơ hội thắng, nhân viên tạo đơn từ chính cơ hội đó. Đơn tự lấy giá từ bảng giá đại lý (gắn với nhóm của đại lý, có **Giá theo số lượng**).
3. Hồ sơ đại lý có **Hạn mức nợ** 50.000.000 đồng và **Hạn thanh toán (ngày)** 30. Đơn mới làm nợ vượt hạn mức; vì đã chọn **Bắt buộc duyệt trước khi chốt đơn**, quản lý xem công nợ rồi duyệt thì đơn mới chốt được.
4. Đơn được chốt. Quy tắc mà chủ đã tạo ở **Tự động hóa** (hành động **Áp dụng quy trình** **Đơn sỉ**) sinh các việc **Xác nhận công nợ**, **Xuất hàng**, **Đối chiếu** trong **Công việc**. Nếu chưa tạo quy tắc, quản lý giao ba việc này bằng tay.
5. Kho xuất hàng: mở đơn, bấm **Thêm thao tác** và chọn **Xuất kho giao hàng**. Ở cột **Giao lần này**, nhập số lượng giao rồi bấm **Ghi xuất giao**. Tồn kho bị trừ.
6. Kế toán mở **Quản lý tiền**, thẻ **Phải thu**. Khoản của đại lý hiện trong **Tuổi nợ**. Kế toán bấm **Kế hoạch thu** chia khoản thành ba đợt theo ba tháng.

7. Đại lý chuyển tiền đợt đầu. Kế toán ghi **Ghi nhận thu** cho đơn, hoặc dùng **Thu gộp nhiều đơn** khi có nhiều đơn.
8. Cuối tháng, kế toán mở thẻ **Sao kê**, chọn đại lý và kỳ, bấm **Xem sao kê**, rồi **In / Lưu PDF** gửi đại lý. Sau khi hai bên khớp số dư, bấm **Xác nhận đã đối chiếu**.
9. Hàng sắp hết: trong **Tồn kho**, bấm **Tạo đơn mua từ phần thiếu** để mở sẵn một đơn mua nháp. Chọn **Nhà cung cấp**, bấm **Lưu và đặt mua**. Khi hàng về, mở đơn mua và bấm **Xác nhận nhận hàng**. Hệ thống cộng tồn kho và tạo khoản phải trả. Đến hạn, kế toán trả ở thẻ **Phải trả**.

6. Checklist "Đã sẵn sàng"

- [ ] Đã chọn nghề trong nhóm **Bán hàng online, cửa hàng, sỉ lẻ** và áp dụng mô hình Thương mại, mua bán.
- [ ] Đã khai báo **Tài khoản nhận tiền** và thấy mã VietQR trên một khoản cần thu.
- [ ] Đã mời nhân viên và cấp gói quyền phù hợp (Bán hàng, Vận hành, Tài chính).
- [ ] Đã tạo các sản phẩm chính, có giá bán, đơn vị, nhóm hàng; hàng nhiều size, màu đã có biến thể.
- [ ] Đã có hạng mục chi phí, nguồn khách và đã thêm hoặc nhập khách quen.
- [ ] Đã tạo thử một đơn, chốt, ghi nhận thu, thấy **Đã thu** và thử hoàn tác một khoản thu.
- [ ] Đã xem hai quy trình mẫu và bật các quy tắc tự động cần dùng (giao hàng, đơn chưa giao, nhắc mua lại).
- [ ] Khách sỉ có **Hạn mức nợ** và **Hạn thanh toán (ngày)**; đã chọn cách xử lý khi vượt hạn mức.
- [ ] Đã tạo bảng giá sỉ và đặt giới hạn chiết khấu (nếu bán sỉ).
- [ ] Bán tại quầy: đã có quầy, két tiền, phương thức thanh toán và đã mở thử một ca.
- [ ] Đã thử một vận đơn nhỏ với hãng vận chuyển (nếu giao qua hãng).
- [ ] Tồn kho: đã đặt mức tối thiểu và thử một phiếu kiểm kho (nếu dùng Tồn kho).
- [ ] Đã xem **Tổng quan** và mở một báo cáo.
- [ ] Mọi người biết: nhập nhầm thì hoàn tác, không xóa.

7. Câu hỏi thường gặp

1. Mô hình này không có sẵn Lead & Cơ hội. Tôi có cần bật không? Không bắt buộc. Bật **Khách tiềm năng & Bán hàng** khi bạn bán sỉ, cần báo giá và theo dõi từng khách hỏi giá.

2. Đơn Hoàn tất có phải là đã thu tiền không? Không. **Hoàn tất** là đã giao xong. Thu tiền tính riêng (**Chưa thu**, **Thu một phần**, **Đã thu**) từ các khoản **Ghi nhận thu**.

3. Tôi bán dropship, có cần Tồn kho không? Không. Bạn vẫn dùng đơn hàng, thu tiền, vận đơn và công nợ bình thường. Chỉ bật Tồn kho khi bạn bắt đầu giữ hàng.

4. Khách chuyển khoản mà hệ thống không tự khớp thì sao? Giao dịch nằm chờ ở **Đối soát chuyển khoản**. Bạn chọn **Gán vào đơn**, **Đóng – đã xử lý tay** hoặc **Bỏ qua giao dịch này**. Hệ thống không tự đoán khi số tiền hoặc nội dung chưa khớp.

5. Tôi nhập nhầm số tiền thu thì sửa thế nào? Hoàn tác khoản đó rồi ghi nhận lại đúng. Khoản đã hoàn tác vẫn nằm trong lịch sử.

6. Đơn từ sàn thương mại điện tử đưa vào bằng cách nào? Bạn nhập đơn tay hoặc nhập từ Excel và ghi nguồn khách là tên sàn. Đơn từ website riêng của bạn vào tự động qua kết nối (mục 8.5).

7. Hoa hồng cộng tác viên có tự chuyển tiền cho họ không? Không. Sulato Business chỉ ghi nhận hoa hồng. Bạn trả tiền bên ngoài rồi bấm **Đã chi (ghi nhận)**.

8. Khách trả hàng thì tồn kho và doanh thu thay đổi thế nào? Phiếu trả hàng trừ giá trị hàng trả khỏi số còn phải thu của đơn. Hàng chọn **Nhập lại kho** được cộng vào kho. Tiền đã hoàn cho khách được trừ khỏi số đã thu.

8. Lỗi hay gặp và cách xử lý

- **Không thấy nút** `Ghi nhận thu`**.** Nguyên nhân: đơn còn `Nháp`, đã hủy, hoặc bạn không có quyền. Cách xử lý: chốt đơn trước; nhờ Quản trị cấp quyền ghi nhận thanh toán.
- **Báo** `Chốt đơn cần chọn khách hàng. Bản nháp đã được lưu.`**.** Nguyên nhân: đơn chưa có khách hoặc dòng hàng. Cách xử lý: bổ sung rồi chốt lại; nội dung không bị mất.
- **Không chọn được một sản phẩm khi tạo đơn.** Nguyên nhân: sản phẩm `Ngừng bán`, hoặc là hàng cha đã có biến thể. Cách xử lý: nhờ Quản trị bấm `Bán lại`; chọn biến thể thay vì hàng cha.
- **Đơn vẫn lấy giá lẻ.** Nguyên nhân: bảng giá tắt hoặc hết hạn, khách và kênh chưa thuộc phạm vi, hoặc mặt hàng chưa có trong bảng giá. Cách xử lý: kiểm tra bảng giá; chọn tay ở ô `Bảng giá` trên đơn.
- **Không thấy mục** `Tồn kho` **hoặc** `Mua hàng`**.** Nguyên nhân: hai tính năng mặc định tắt. Cách xử lý: chủ hoặc Quản trị bật `Mua hàng` trước rồi `Tồn kho`.
- **Thấy** `Chưa có kết nối vận chuyển nào đang chạy nên chưa so sánh phí được.`**.** Nguyên nhân: chưa thêm hoặc chưa bật kết nối vận chuyển. Cách xử lý: chủ hoặc Quản trị thêm kết nối và bấm `Bật` (mục 8.3).
- **Chuyển khoản không tự khớp dù đúng đơn.** Nguyên nhân: số tiền khác số còn phải thu; đơn chưa xác nhận; nội dung có hai mã hoặc không có mã. Cách xử lý: xem lý do trên thẻ giao dịch ở `Đối soát chuyển khoản` rồi gán tay.
- **Quy tắc tự động không chạy.** Nguyên nhân: quy tắc đang `Tắt`, hoặc sự kiện xảy ra trước lúc bật. Cách xử lý: bấm `Bật quy tắc`; chỉ sự kiện sau lúc bật mới được xử lý.

9. Đọc thêm

Các bài Trung Tâm Tri Thức Sulato Business liên quan:

- Đơn hàng: tạo, chốt và theo dõi: https://sulatobiz.com/tri-thuc/don-hang-tao-va-theo-doi
- Bảng giá, giá hàng loạt và giới hạn chiết khấu: https://sulatobiz.com/tri-thuc/bang-gia-va-cap-nhat-gia-hang-loat
- Bán tại quầy: https://sulatobiz.com/tri-thuc/ban-tai-quay-mo-ca-va-thanh-toan
- Sổ quỹ và bút toán quỹ nội bộ: https://sulatobiz.com/tri-thuc/so-quy-va-but-toan-quy-noi-bo
- Thanh toán, ghi nhận thu tiền và đối soát: https://sulatobiz.com/tri-thuc/thanh-toan-ghi-nhan-thu-tien
- Vận đơn và kết nối vận chuyển: https://sulatobiz.com/tri-thuc/van-don-va-ket-noi-van-chuyen
- Trả hàng và hoàn tiền: https://sulatobiz.com/tri-thuc/tra-hang-va-hoan-tien
- Khuyến mại và voucher: https://sulatobiz.com/tri-thuc/khuyen-mai-va-voucher
- Công nợ phải thu, hạn mức và sao kê: https://sulatobiz.com/tri-thuc/cong-no-phai-thu-han-muc-va-sao-ke
- Mua hàng, nhận hàng và trả nhà cung cấp: https://sulatobiz.com/tri-thuc/mua-hang-nhan-hang-va-tra-nha-cung-cap
- Tồn kho: nhập xuất và kiểm kho: https://sulatobiz.com/tri-thuc/ton-kho-tong-quan-nhap-xuat-va-kiem-kho
- Nhập và xuất dữ liệu: https://sulatobiz.com/tri-thuc/nhap-va-xuat-du-lieu
- Quy tắc tự động hóa: https://sulatobiz.com/tri-thuc/quy-tac-tu-dong-hoa
- Báo giá: tạo và gửi: https://sulatobiz.com/tri-thuc/bao-gia-tao-va-gui
- Trí tuệ kinh doanh: https://sulatobiz.com/tri-thuc/tri-tue-kinh-doanh-diem-du-bao-canh-bao
- Sulato AI: hỏi đáp, nhật ký, cài đặt: https://sulatobiz.com/tri-thuc/sulato-ai-hoi-dap-nhat-ky-cai-dat
- Tính năng cần bật trong Cài đặt: https://sulatobiz.com/tri-thuc/tinh-nang-can-bat-trong-cai-dat

Lời kết

Bán hàng tốt không nằm ở việc bật thật nhiều tính năng mà ở việc mỗi đơn đi trọn một vòng: khách hỏi, chốt đơn, giao hàng, thu tiền, rồi nhắc khách mua lại. Hãy bắt đầu nhỏ: tạo sản phẩm, tạo một đơn, ghi nhận một khoản thu. Khi quen, thêm bảng giá, công nợ, bán tại quầy, tồn kho. Mỗi tuần, nhìn lại vòng Khách hàng → Công việc → Tiền → Học & Tăng trưởng trên **Tổng quan** và **Báo cáo**.

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