Sulato Business | A Customer-Centric Business Operating System

BỘ CẨM NANG THEO MÔ HÌNH VẬN HÀNH · CUỐN MỞ ĐẦU

Phần nhập môn chung

Mọi doanh nghiệp: đăng ký, thiết lập, chọn mô hình, làm quen giao diện

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

1. Sulato Business là gì

2. Bộ cẩm nang gồm những gì và bạn nên đọc cuốn nào

3. Đăng ký và đăng nhập

4. Thiết lập workspace

5. Chọn mô hình vận hành

6. Làm quen giao diện

7. Mười việc đầu và dữ liệu mẫu

8. Người dùng, vai trò và quyền

9. Bật và tắt tính năng

10. Sulato AI và Trí tuệ kinh doanh

11. Thuật ngữ

12. An toàn tài khoản và khi cần hỗ trợ

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

Chào mừng bạn đến với Sulato Business. Cuốn nhập môn này đi cùng năm cuốn cẩm nang, mỗi cuốn dành cho một mô hình vận hành. Ở đây bạn làm những việc chung cho mọi doanh nghiệp: tạo tài khoản, thiết lập workspace, chọn mô hình, làm quen màn hình, mời người cùng làm và bật tính năng.

Đọc cuốn này trước, mất khoảng 30 phút. Sau đó mở cuốn cẩm nang đúng mô hình của bạn và làm theo từng bước. Hướng dẫn viết cho bản đầy đủ tính năng, nên bạn sẽ thấy mọi phần Sulato Business có thể làm cho doanh nghiệp của mình.

1. Sulato Business là gì

Sulato Business: Hệ điều hành kinh doanh cho doanh nghiệp Việt.

Một hệ thống. Toàn bộ việc kinh doanh. Sulato AI cùng làm. Bạn điều hành cả doanh nghiệp trên một hệ thống, từ khách hàng đầu tiên đến đồng tiền cuối cùng.

Mọi việc của doanh nghiệp chạy quanh một vòng khép kín:

Chặng	Bạn làm gì	Ở đâu trên màn hình
Khách hàng	Ghi nhận khách, nhu cầu mới, cơ hội bán hàng	Nhóm menu **Bán hàng**, **Marketing**
Công việc	Giao việc, hẹn lịch, chạy dự án, theo dõi hạn	Nhóm menu **Công việc**
Tiền	Đơn hàng, thu tiền, chi phí, công nợ	Nhóm menu **Tiền**, **Bán tại quầy**, **Kho & sản xuất**
Học & Tăng trưởng	Xem số liệu, báo cáo, gợi ý của Sulato AI, cải tiến cách làm	**Tổng quan**, **Báo cáo**, **Sulato AI**

Mỗi chặng nối thẳng vào chặng sau. Một khách hỏi hàng trở thành cơ hội, cơ hội thành đơn, đơn sinh việc cần làm và khoản cần thu. Khi tiền về, khách được chăm sóc để quay lại. Số liệu của cả vòng hiện trên trang Tổng quan mỗi sáng.

> **Ví dụ:** Một tiệm spa nhận tin nhắn đặt lịch. Lễ tân ghi khách, đặt lịch hẹn, kỹ thuật viên làm dịch vụ, thu ngân thu tiền. Ngày hôm sau hệ thống nhắc việc hỏi thăm khách. Cuối tháng, chủ tiệm xem khách nào quay lại, dịch vụ nào bán chạy.

2. Bộ cẩm nang gồm những gì và bạn nên đọc cuốn nào

Bộ cẩm nang gồm cuốn nhập môn này và năm cuốn theo mô hình vận hành. Mô hình vận hành là cách doanh nghiệp kiếm tiền. Bạn chọn mô hình gần nhất, hệ thống thiết lập sẵn tính năng, giai đoạn bán hàng, quy trình mẫu và bố cục Tổng quan phù hợp.

Cuốn	Mô hình	Hợp với	Khách trả tiền theo
1	Dịch vụ theo lịch hẹn	Spa, salon, nha khoa, phòng khám, sửa chữa, dịch vụ tại nhà, huấn luyện viên cá nhân	Buổi hoặc lịch hẹn
2	Dịch vụ theo dự án	Tư vấn, kế toán, luật, thiết kế, nội thất, agency, sự kiện, dịch vụ phần mềm, người làm nội dung, nhân viên kinh doanh	Dự án hoặc hạng mục
3	Chương trình, khóa học	Trung tâm ngoại ngữ, luyện thi, năng khiếu, khóa học và coaching online, câu lạc bộ, phòng tập theo kỳ	Khóa hoặc kỳ
4	Thương mại, mua bán	Shop online, cửa hàng bán lẻ, bán sỉ, nhà phân phối, đại lý, bán qua cộng tác viên, dropship	Đơn hàng mua bán
5	Sản xuất nhẹ	Xưởng may, xưởng mộc, in ấn, cơ khí nhỏ, thực phẩm chế biến, làm bánh, mỹ phẩm thủ công	Đơn đặt làm, tự sản xuất rồi giao

Chưa chắc chọn cuốn nào? Trả lời ba câu hỏi dưới đây. Mô hình có nhiều câu trả lời trùng nhất là mô hình của bạn. Màn hình chọn mô hình cũng hỏi đúng ba câu này.

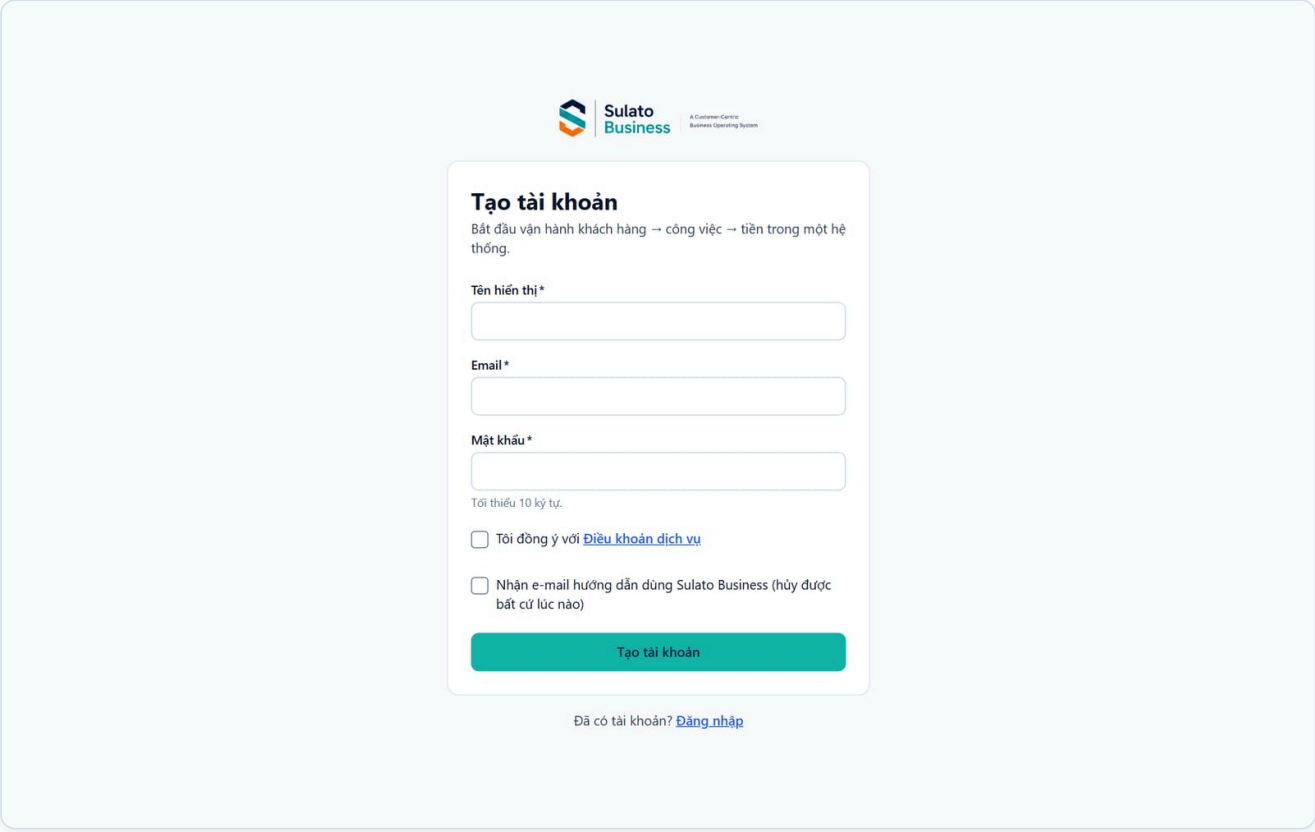
Câu hỏi	Lịch hẹn	Dự án	Khóa học	Thương mại	Sản xuất
Khách trả tiền cho bạn chủ yếu theo cách nào?	Theo buổi hoặc lịch hẹn	Theo dự án hoặc hạng mục công việc	Theo khóa hoặc kỳ	Theo đơn hàng (mua – bán)	Theo đơn đặt làm
Ngày làm việc của bạn xoay quanh điều gì?	Lịch hẹn và khách đến theo giờ	Làm theo từng mốc cho đến khi bàn giao	Lớp, nhóm hoặc học viên theo kỳ	Chuẩn bị hàng, giao hàng và thu tiền	Lệnh sản xuất, vật tư và nhập thành phẩm
Mỗi sáng bạn cần xem điều gì nhất?	Lịch hôm nay và khách cần hẹn lại	Tiến độ dự án và khoản chờ thu	Số học viên, kỳ sắp kết thúc và gia hạn	Đơn chờ giao và công nợ	Lệnh đang chạy, vật tư sắp hết, đơn chờ giao

Mẹo: Doanh nghiệp có hai mảng khác nhau (ví dụ vừa bán hàng vừa mở lớp dạy) có thể tạo hai workspace, mỗi workspace một mô hình. Xem mục 4.3.

3. Đăng ký và đăng nhập

3.1 Tạo tài khoản

1. Mở trang **app.sulatobiz.com/register**, hoặc bấm nút dùng thử trên **sulatobiz.com**.
2. Nhập **Tên hiển thị**, **Email** và **Mật khẩu**. Mật khẩu tối thiểu 10 ký tự.
3. Đánh dấu ô **Tôi đồng ý với Điều khoản dịch vụ**. Ô này bắt buộc. Liên kết **Điều khoản dịch vụ** mở trang điều khoản ở tab mới để bạn đọc.
4. Nếu muốn nhận thư hướng dẫn, đánh dấu ô **Nhận e-mail hướng dẫn dùng Sulato Business (hủy được bất cứ lúc nào)**. Ô này không bắt buộc.
5. Bấm **Tạo tài khoản**.



Hình 1. Màn hình Tạo tài khoản

3.2 Xác nhận email

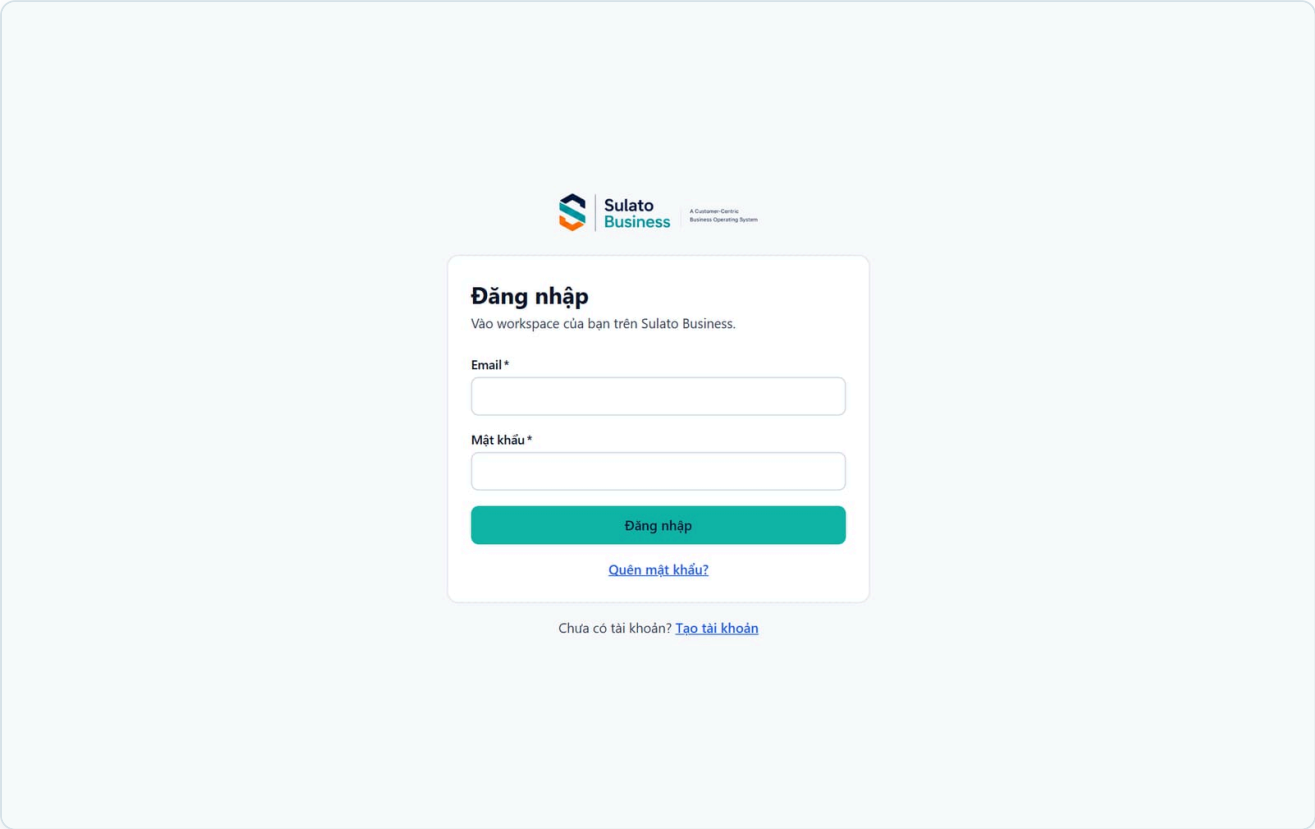
Bạn dùng được hệ thống ngay sau khi tạo tài khoản. Đầu mỗi trang có dòng **Email chưa được xác nhận.** kèm liên kết **Xác nhận ngay** cho tới khi bạn xác nhận.

1. Mở hộp thư, tìm thư xác nhận của Sulato Business và bấm liên kết trong thư.
2. Hoặc vào menu tài khoản, chọn **Tài khoản & bảo mật** và xác nhận ở đó.

> **Mẹo:** Xác nhận email sớm giúp bạn lấy lại tài khoản dễ dàng khi quên mật khẩu.

3.3 Đăng nhập và quên mật khẩu

1. Mở **app.sulatobiz.com**, nhập **Email** và **Mật khẩu**, bấm **Đăng nhập**.
2. Quên mật khẩu: bấm **Quên mật khẩu?**, nhập email, bấm **Gửi hướng dẫn**. Mở thư, bấm liên kết, nhập mật khẩu mới và bấm **Đặt lại mật khẩu**.
3. Liên kết đặt lại mật khẩu có hạn dùng ngắn. Nếu màn hình báo **Liên kết không hợp lệ hoặc đã hết hạn**, bấm **Yêu cầu liên kết mới**.



Hình 2. Màn hình Đăng nhập

Lưu ý: Nhập sai mật khẩu nhiều lần liên tiếp, tài khoản bị tạm khóa để chống dò mật khẩu. Chờ một lúc rồi thử lại.

4. Thiết lập workspace

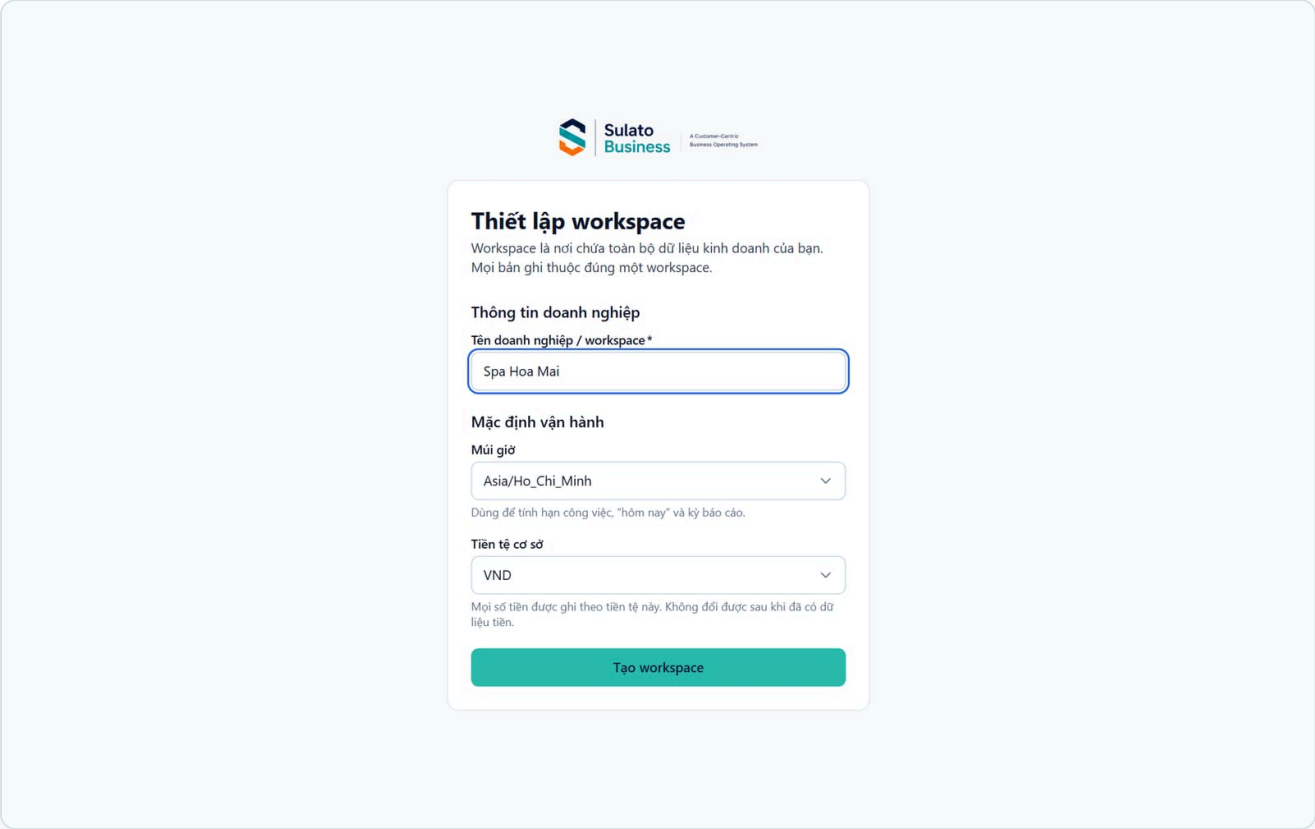
4.1 Workspace là gì

Workspace là nơi chứa toàn bộ dữ liệu kinh doanh của bạn: khách hàng, công việc, đơn hàng, tiền. Mỗi bản ghi thuộc đúng một workspace. Các workspace tách biệt dữ liệu với nhau.

4.2 Tạo workspace đầu tiên

Sau khi tạo tài khoản, hệ thống mở màn **Thiết lập workspace**.

1. Ở phần **Thông tin doanh nghiệp**, nhập **Tên doanh nghiệp / workspace**, ví dụ "Spa Hoa Mai".
2. Ở phần **Mặc định vận hành**, chọn **Múi giờ**. Múi giờ dùng để tính hạn công việc, "hôm nay" và kỳ báo cáo. Doanh nghiệp ở Việt Nam chọn giờ Việt Nam.
3. Chọn **Tiền tệ cơ sở**, thường là đồng Việt Nam.
4. Bấm **Tạo workspace**.



Hình 3. Màn hình Thiết lập workspace

Lưu ý: Tiền tệ cơ sở không đổi được sau khi workspace đã có dữ liệu tiền. Hãy chọn đúng ngay từ đầu.

4.3 Khi nào cần thêm workspace

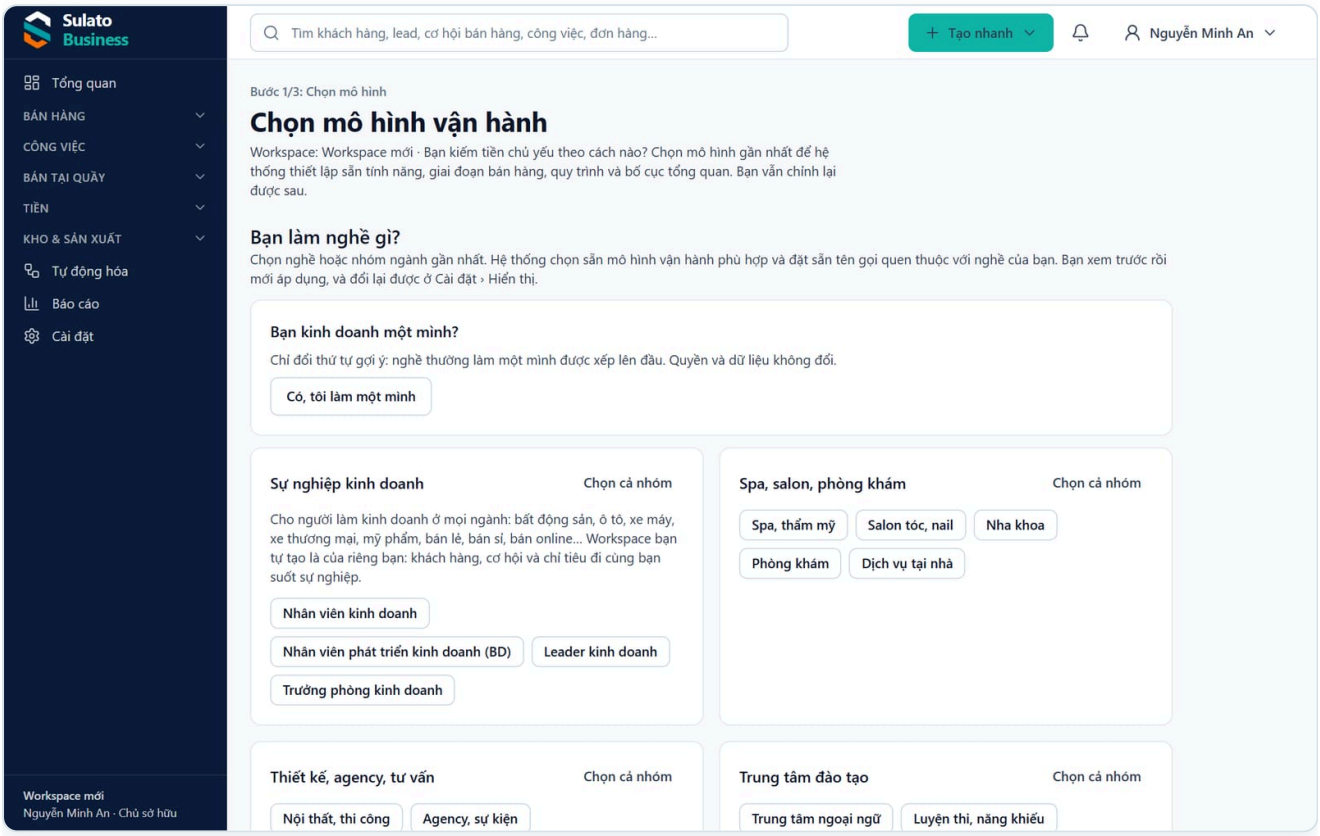
Một workspace đủ cho phần lớn doanh nghiệp nhỏ. Tạo thêm workspace khi bạn có chi nhánh, thương hiệu hoặc mảng kinh doanh muốn tách số liệu riêng.

1. Vào **Cài đặt**, tab **Workspace**, tìm phần tạo workspace mới.
2. Nhập tên và tạo. Workspace mới chọn mô hình riêng.
3. Chuyển qua lại giữa các workspace bằng **Chuyển workspace** trong menu tài khoản.

Khi doanh nghiệp có từ hai workspace, Cài đặt có thêm tab **Doanh nghiệp**. Tại đây Chủ doanh nghiệp quản lý các workspace và bật tính năng cho từng workspace. Trong **Khách hàng** có thêm thẻ **Customer 360** (trang **Hồ sơ khách hàng toàn doanh nghiệp**) để tìm một khách ở mọi workspace bạn có quyền.

5. Chọn mô hình vận hành

Ngay sau khi tạo workspace, hệ thống mở màn **Chọn mô hình vận hành**. Đây là bước quan trọng nhất của buổi thiết lập.



Hình 4. Chọn mô hình theo nghề

5.1 Ba cách chọn

1. **Chọn theo nghề.** Ở phần **Bạn làm nghề gì?**, bấm vào nghề của bạn, ví dụ **Spa, thẩm mỹ** hay **Shop online**. Hoặc bấm **Chọn cả nhóm** nếu nghề của bạn chưa có trong danh sách.
2. **Chọn theo cách kiếm tiền.** Ở phần **Hoặc chọn theo cách bạn kiếm tiền**, chọn thẻ mô hình phù hợp.
3. **Nhờ hệ thống gợi ý.** Mở **Chưa chắc? Trả lời 3 câu để được gợi ý**, trả lời ba câu rồi bấm **Gợi ý cho tôi**. Kết quả chỉ là gợi ý, bạn vẫn chọn mô hình khác được.

Sáu nhóm nghề và mô hình tương ứng:

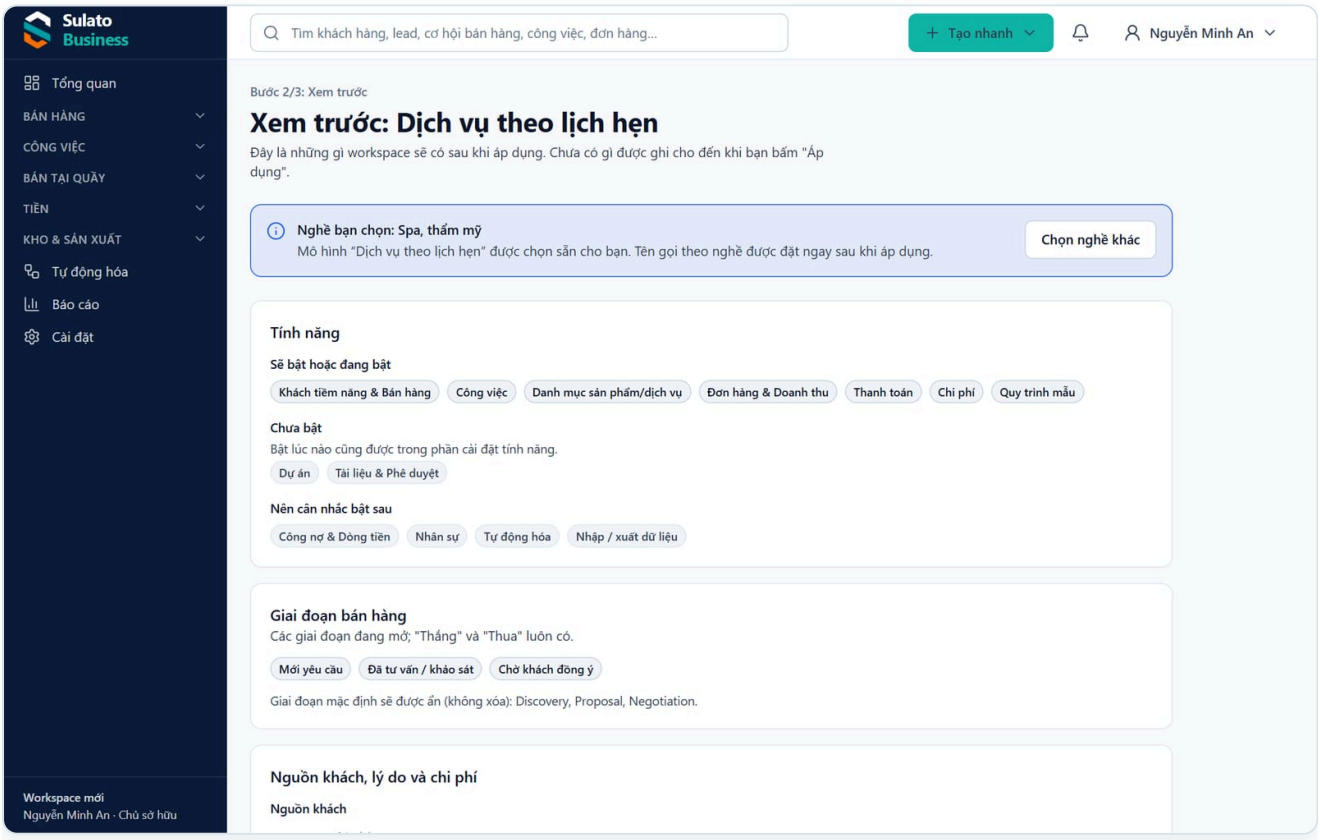
Nhóm nghề trên màn hình	Nghề trong nhóm	Mô hình
Sự nghiệp kinh doanh	Nhân viên kinh doanh, Nhân viên phát triển kinh doanh (BD), Leader kinh doanh, Trưởng phòng kinh doanh	Dịch vụ theo dự án
Spa, salon, phòng khám	Spa, thẩm mỹ; Salon tóc, nail; Nha khoa; Phòng khám; Dịch vụ tại nhà	Dịch vụ theo lịch hẹn

Nhóm nghề trên màn hình	Nghề trong nhóm	Mô hình
Thiết kế, agency, tư vấn	Nội thất, thi công; Agency, sự kiện; Kế toán, luật, tư vấn; KOL, KOC, người làm nội dung	Dịch vụ theo dự án
Trung tâm đào tạo	Trung tâm ngoại ngữ; Luyện thi, năng khiếu; Khóa học, coaching online	Chương trình, khóa học
Bán hàng online, cửa hàng, sỉ lẻ	Shop online; Cửa hàng bán lẻ; Nhà phân phối, đại lý; Bán qua cộng tác viên, affiliate; Dropship	Thương mại, mua bán
Xưởng sản xuất và gia công	Xưởng may, gia công; Xưởng mộc, in, cơ khí	Sản xuất nhẹ

Bạn kinh doanh một mình? Bấm **Có, tôi làm một mình**. Danh sách nghề sẽ xếp những nghề thường làm một mình lên trước. Không có gì bị ẩn đi.

5.2 Xem trước rồi áp dụng

1. Bấm **Xem trước mô hình này** trên nghề hoặc thẻ mô hình đã chọn.
2. Trang **Xem trước** cho biết những gì workspace sẽ có: tính năng sẽ bật, giai đoạn bán hàng, nguồn khách và hạng mục chi phí, quy trình mẫu và dự án mẫu, bố cục Tổng quan, chỉ số chính, tên gọi hiển thị, gói báo cáo. Chưa có gì được ghi cho đến khi bạn áp dụng.
3. Muốn đổi, bấm **Chọn mô hình khác**.
4. Ưng ý thì bấm **Áp dụng mô hình này**.



Hình 5. Trang Xem trước mô hình

Lưu ý: Chỉ Chủ doanh nghiệp hoặc Quản trị doanh nghiệp mới chọn được mô hình. Người tự đăng ký tài khoản là Chủ doanh nghiệp.

5.3 Tên gọi đổi theo mô hình và nghề

Mô hình và nghề bạn chọn có thể đổi chữ hiển thị cho gần với nghề của bạn. Ý nghĩa dữ liệu giữ nguyên.

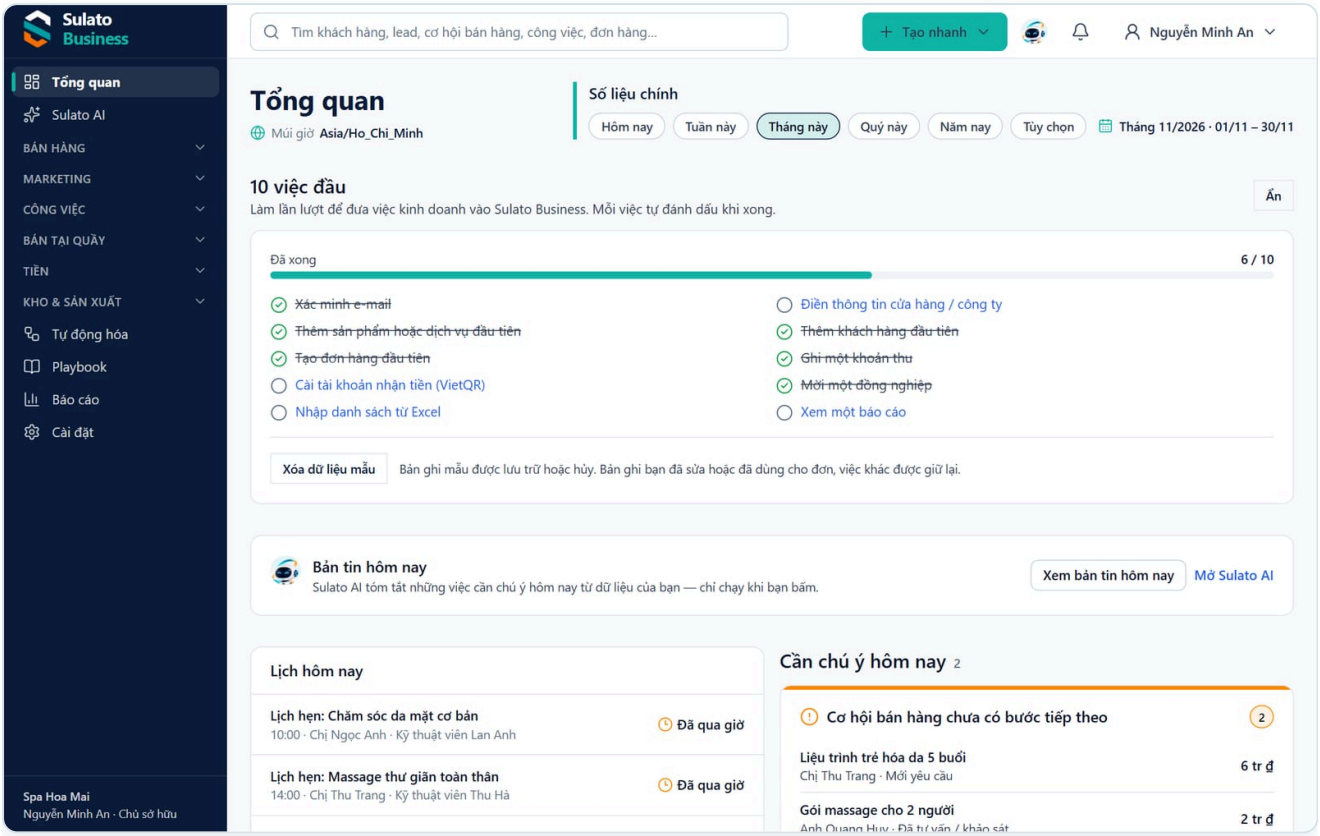
Ví dụ	Tên gốc	Tên hiển thị
Chương trình, khóa học	Khách hàng · Dự án · Đơn hàng · Sản phẩm	Học viên · Chương trình · Ghi danh · Gói
Dịch vụ theo lịch hẹn	Công việc · Sản phẩm	Lịch hẹn · Dịch vụ
Nghề Nha khoa	Khách hàng	Bệnh nhân
Nghề Spa, thẩm mỹ	Sản phẩm	Liệu trình
Nghề Nhà phân phối, đại lý	Khách hàng	Đại lý

Tên hiển thị đổi cả chữ trên menu. Bạn chỉnh lại bất cứ lúc nào ở **Cài đặt** › **Hiển thị**.

5.4 Đổi hoặc nâng mô hình sau này

Vào **Cài đặt** › **Mô hình vận hành**. Tại đây bạn xem mô hình đang dùng, xem khác biệt với mô hình khác và áp dụng. Đổi mô hình chỉ cộng thêm phần an toàn: không xóa dữ liệu kinh doanh, không tắt tính năng đang bật, giữ nguyên phần bạn đã tùy chỉnh. Khi mô hình có phiên bản mới, đầu trang hiện thông báo kèm nút xem khác biệt; hệ thống không tự nâng.

6. Làm quen giao diện



Hình 6. Trang Tổng quan và menu chính

6.1 Menu bên trái

Menu chia theo nhóm. Mỗi mục chỉ hiện khi tính năng của nó đang bật và bạn có quyền dùng.

Nhóm	Các mục chính
(đầu menu)	Tổng quan · Sulato AI · Tự động vận hành
Bán hàng	Tổng quan bán hàng · Lead & Cơ hội · Bán hàng hôm nay · Hộp thư · Khách hàng · Khuyến mại & điểm · Chỉ tiêu
Marketing	Tổng quan Marketing · Chiến dịch · Khách hàng mục tiêu · Chăm sóc đa kênh
Công việc	Công việc · Lịch hẹn · Gói buổi · Dự án · Chấm công · Tài liệu · Phê duyệt · Nhóm & công việc
Bán tại quầy	Bán hàng · Ca bán hàng · Sổ quỹ
Tiền	Đơn hàng · Doanh thu · Thanh toán · Trả hàng · Vận đơn · Đối soát chuyển khoản · Chi phí · Quản lý tiền
Kho & sản xuất	Sản phẩm · Bảng giá · Mua hàng · Tồn kho · Sản xuất
(cuối menu)	Tự động hóa · Playbook · Báo cáo · Cài đặt

6.2 Thanh trên cùng

- **Ô** `Tìm kiếm`: gõ tên, số điện thoại, email hoặc số chứng từ (ít nhất 2 ký tự) rồi bấm `Tìm`. Kết quả gom theo loại: liên hệ, Lead, cơ hội bán hàng, công việc, sản phẩm, đơn hàng, dự án, tài liệu...
- **Nút** `Tạo nhanh`: tạo ngay `Liên hệ`, `Lead`, `Cơ hội bán hàng`, `Công việc`, `Đơn hàng` hoặc `Chi phí` mà không phải mở từng menu.
- **Menu tài khoản**: `Tài khoản & bảo mật`, `Chuyển workspace`, ngôn ngữ, đăng xuất.

6.3 Trang Tổng quan

Trang Tổng quan là nơi bạn bắt đầu mỗi ngày.

- **Cần chú ý hôm nay**: công việc của bạn quá hạn, đến hạn hôm nay, cơ hội chưa có bước tiếp theo.
- **Số liệu chính**: chọn kỳ `Hôm nay`, `Tuần này`, `Tháng này`, `Quý này`, `Năm nay` hoặc `Tùy chọn`. Bấm vào một con số để xem danh sách gốc tạo nên con số đó.
- **Khối theo mô hình**: Lịch hôm nay, Dự án đang chạy, Đơn chờ giao, Khách cần chăm sóc, Hàng sắp hết, Lệnh sản xuất đang chạy... tùy mô hình bạn chọn.

> **Lưu ý:** Số liệu tiền chỉ hiện với Chủ sở hữu, Quản trị hoặc người được cấp quyền Tài chính hay Quản lý. Thành viên khác thấy dòng nhắc thay cho con số. Hệ thống không bao giờ hiện số 0 giả.

6.4 Cài đặt

Vào `Cài đặt` ở cuối menu. Các tab hay dùng:

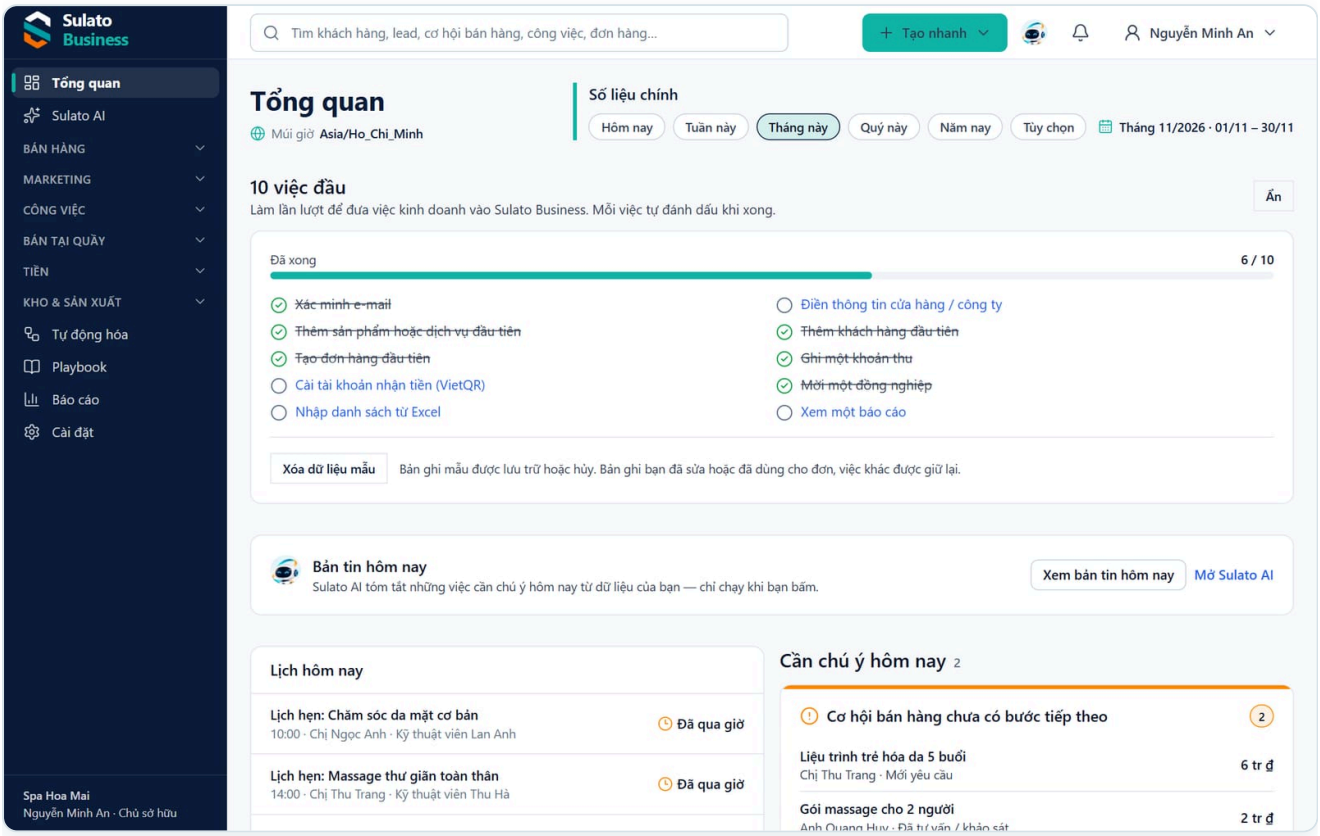
Tab	Dùng để
Workspace	Thông tin workspace, tài khoản nhận tiền VietQR, xem trạng thái tính năng, tạo workspace mới
Người dùng	Mời người, đổi vai trò, cấp quyền chức năng, ngừng người dùng
Danh mục	Nguồn khách, hạng mục chi phí, lý do thua/hủy
Nhãn	Tạo nhãn để gắn vào khách, Lead, cơ hội, công việc, sản phẩm
Pipeline	Đổi tên, sắp xếp, thêm giai đoạn bán hàng
Hiển thị	Đổi tên gọi, bố cục Tổng quan, chỉ số chính, gói báo cáo
Mô hình vận hành	Xem, so sánh, áp dụng mô hình
Quy trình mẫu	Soạn danh sách việc mẫu, mẫu dự án
Nhập dữ liệu / Xuất dữ liệu	Đưa danh sách từ Excel vào, tải dữ liệu ra

Tab	Dùng để
Nhật ký	Xem ai đã làm gì, lúc nào
Gói dịch vụ	Xem gói đang dùng, gia hạn
Doanh nghiệp	Quản lý nhiều workspace, bật tính năng (hiện khi có từ hai workspace)

Ngoài ra còn các tab riêng hiện khi bật tính năng tương ứng: Giá giờ nội bộ, Nhóm, Công nợ, Quy tắc hoa hồng, Quầy bán hàng, Lịch hẹn, Gói buổi, Gửi tin cho khách, Tích hợp, Kết nối, Thông tin người bán, Trí tuệ kinh doanh.

7. Mười việc đầu và dữ liệu mẫu

Trên trang Tổng quan, khối **10 việc đầu** dẫn bạn qua những việc giúp workspace chạy được ngay. Mỗi việc có nút mở thẳng màn hình cần làm. Thanh tiến độ cho biết bạn đã xong mấy việc.



Hình 7. Khối 10 việc đầu

#	Việc	Làm ở đâu
1	Xác minh e-mail	Tài khoản & bảo mật
2	Điền thông tin cửa hàng / công ty	Thông tin người bán
3	Thêm sản phẩm hoặc dịch vụ đầu tiên	Sản phẩm › tạo mới
4	Thêm khách hàng đầu tiên	Khách hàng › tạo mới
5	Tạo đơn hàng đầu tiên	Đơn hàng › tạo mới
6	Ghi một khoản thu	Thanh toán › ghi nhận thu
7	Cài tài khoản nhận tiền (VietQR)	Cài đặt › Workspace
8	Mời một đồng nghiệp	Cài đặt › Người dùng
9	Nhập danh sách từ Excel	Cài đặt › Nhập dữ liệu
10	Xem một báo cáo	Báo cáo

Dữ liệu mẫu. Bấm **Thêm dữ liệu mẫu** để có sẵn vài khách, sản phẩm và công việc mẫu theo mô hình của bạn. Mỗi bản ghi mẫu có chữ "(mẫu)" trong tên. Khi đã quen, bấm **Xóa dữ liệu mẫu**. Bản ghi mẫu bạn đã sửa hoặc đã dùng được giữ lại.

> **Mẹo:** Thêm dữ liệu mẫu ngay hôm đầu để bấm thử mọi nút mà không sợ sai. Xóa trước khi nhập dữ liệu thật.

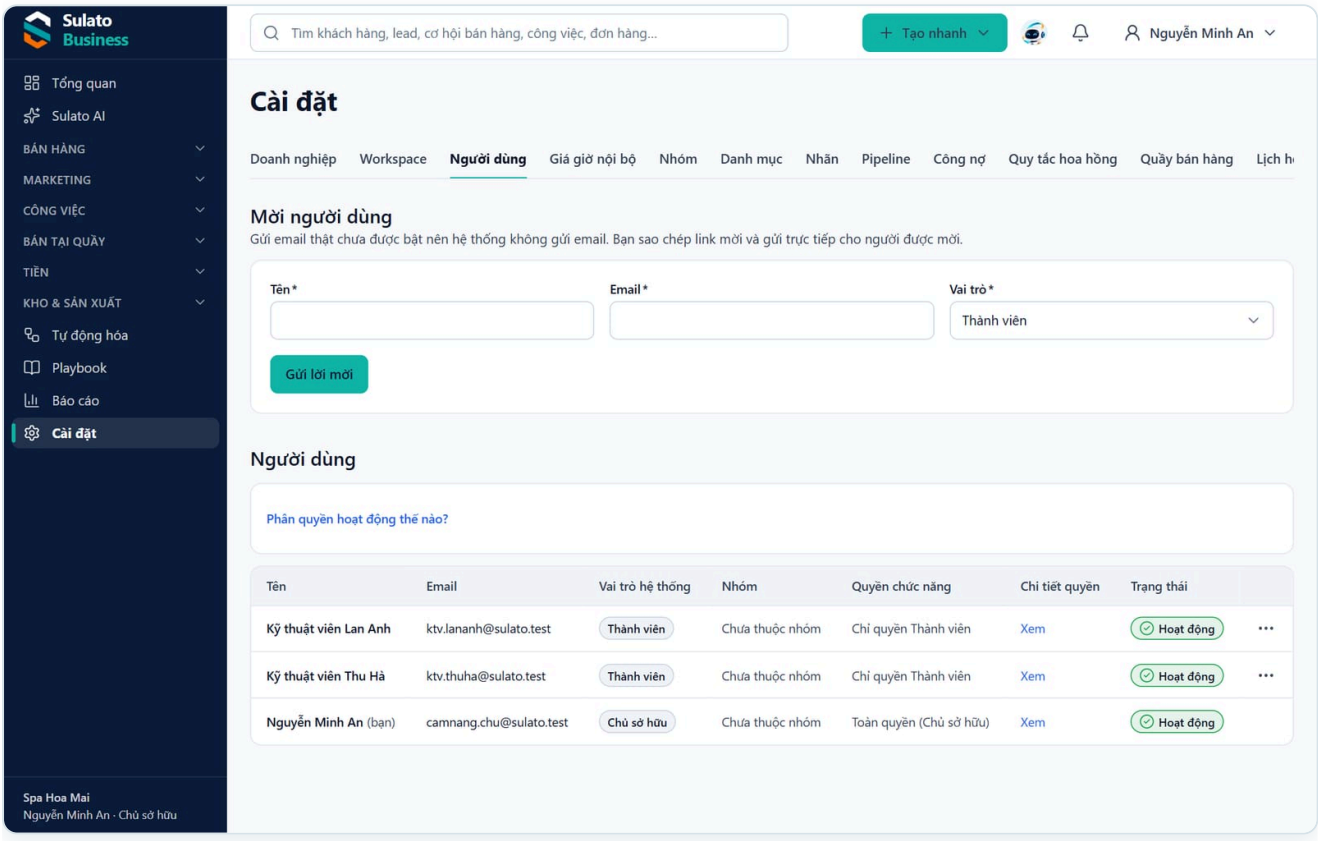
Làm xong cả mười việc hoặc bấm **Ẩn**, khối này biến mất.

8. Người dùng, vai trò và quyền

8.1 Mời người cùng làm

1. Vào **Cài đặt** › **Người dùng**, bấm mời người dùng.
2. Nhập tên, email, chọn vai trò (Thành viên hoặc Quản trị) rồi gửi lời mời.
3. Hệ thống hiện link mời. Bấm sao chép và gửi link cho người được mời qua kênh an toàn, ví dụ Zalo. Hệ thống cũng gửi email mời; màn hình cho biết email đã gửi hay chưa.
4. Người được mời mở link, đặt mật khẩu và vào workspace. Trạng thái của họ đổi từ **Đã mời** sang **Hoạt động**.

Link mời hết hạn sau 7 ngày. Mất link thì bấm **Tạo lại link mời** ở dòng người đó; link cũ bị thu hồi.



Hình 8. Cài đặt › Người dùng

8.2 Ba vai trò trong workspace

Vai trò	Làm được gì
Chủ sở hữu	Toàn quyền. Mỗi workspace có đúng một Chủ sở hữu.
Quản trị	Gần như toàn quyền. Không chuyển được quyền chủ sở hữu, không tự duyệt yêu cầu của chính mình.
Thành viên	Xem dữ liệu dùng chung, sửa bản ghi mình phụ trách, mình tạo hoặc được giao. Không sửa cài đặt.

Ở cấp doanh nghiệp còn có **Chủ doanh nghiệp** và **Quản trị doanh nghiệp**: quản lý các workspace, chọn mô hình, bật tắt tính năng.

8.3 Cấp quyền chức năng cho Thành viên

Quyền chức năng là gói việc cộng thêm cho Thành viên. Nó chỉ thêm quyền, không bao giờ bớt quyền.

1. Ở dòng của Thành viên, mở menu thêm thao tác, chọn **Phân quyền chức năng**.
2. Chọn gói: Bán hàng, Marketing, Tài chính, Vận hành, Chăm sóc khách hàng, Nhân sự, Quản lý (xem toàn bộ), Quản trị cấu hình.
3. Với mỗi gói, chọn phạm vi dữ liệu: **Của mình**, **Của mình + nhóm mình làm trưởng** hoặc **Cả workspace**.
4. Bấm **Lưu quyền chức năng**. Người đó đăng nhập lại để áp dụng.

> **Ví dụ:** Thu ngân là Thành viên có gói Tài chính phạm vi Cả workspace: thấy và ghi được khoản thu của mọi đơn. Kỹ thuật viên là Thành viên không có gói nào: chỉ thấy lịch hẹn và việc được giao.

8.4 Khi nhân viên nghỉ việc

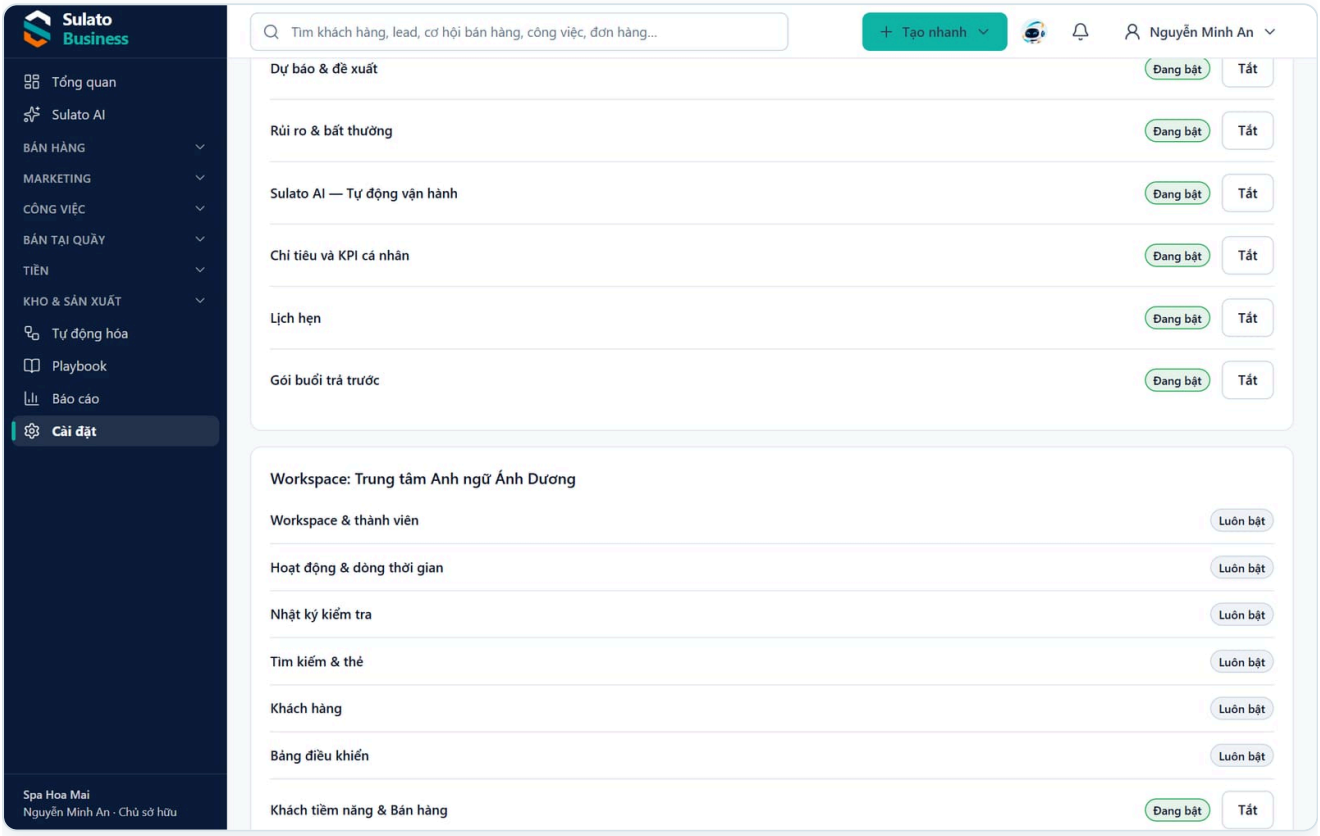
Chọn **Ngừng người dùng** ở dòng người đó. Hệ thống cho biết họ đang phụ trách những gì để bạn giao lại cho người khác. Người bị ngừng không đăng nhập được nữa. Lịch sử vẫn giữ tên người đã làm.

9. Bật và tắt tính năng

Mỗi tính năng là một nhóm chức năng có thể bật hoặc tắt theo từng workspace. Mô hình bạn chọn đã bật sẵn những tính năng chính. Các tính năng khác bạn bật khi cần.

9.1 Cách bật

1. Chủ doanh nghiệp hoặc Quản trị doanh nghiệp vào **Cài đặt** › **Doanh nghiệp**, tìm mục **Tính năng**.
2. Tìm tính năng cần dùng, bấm **Bật**.
3. Đọc câu hỏi xác nhận rồi bấm **Bật tính năng**.
4. Mục tương ứng xuất hiện trong menu cho những người có quyền.



Hình 9. Mục Tính năng

> **Mẹo:** Doanh nghiệp chỉ có một workspace chưa thấy tab **Doanh nghiệp**. Hãy mở thẳng địa chỉ **app.sulatobiz.com/settings/organization** để vào mục Tính năng. Tab **Workspace** cũng có mục **Tính năng** nhưng chỉ để xem trạng thái. Lối vào mục này ngay trong Cài đặt sẽ có ở bản sau.

9.2 Tính năng cần bật trước

Một số tính năng dựa vào tính năng khác. Nếu màn hình báo **Cần bật trước các tính năng: …**, hãy bật các tính năng đó trước.

Tính năng	Cần bật trước
Mua hàng	Công nợ & Dòng tiền; Danh mục sản phẩm/dịch vụ
Tồn kho	Danh mục sản phẩm/dịch vụ; Mua hàng
Sản xuất	Danh mục sản phẩm/dịch vụ; Tồn kho
Chăm sóc khách hàng	Công việc
Hộp thư & trao đổi đa kênh	Nhập / xuất dữ liệu
Marketing & phân khúc	Tự động hóa
Luồng tự động	Tự động hóa

9.3 Tắt một tính năng

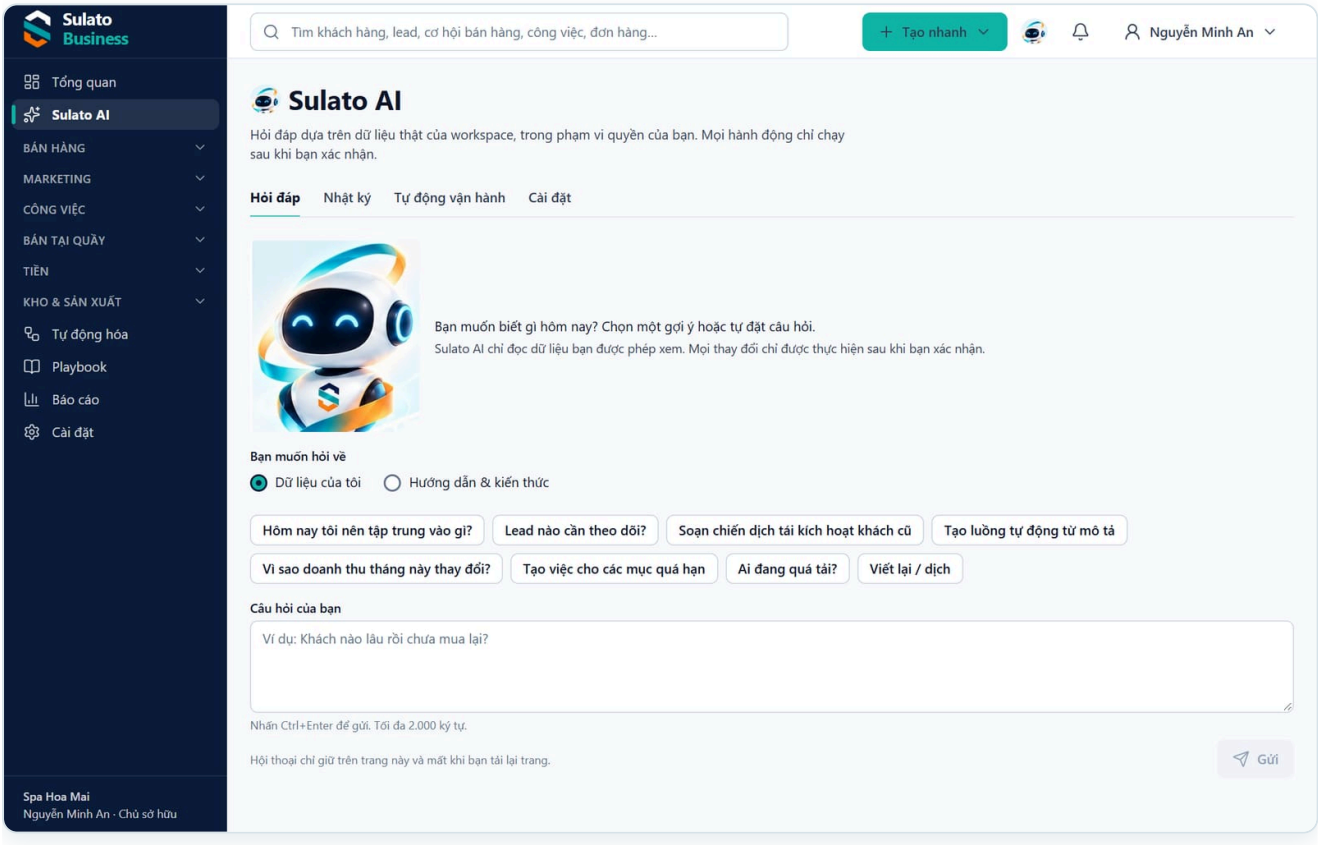
Bấm **Tắt**, đọc cảnh báo, bấm **Tắt tính năng**. Tắt không xóa dữ liệu: bản ghi cũ vẫn xem được, chỉ không tạo hoặc sửa được cho đến khi bật lại. Quy tắc tự động liên quan tạm dừng; bật lại tính năng thì bạn tự bật lại từng quy tắc.

10. Sulato AI và Trí tuệ kinh doanh

10.1 Sulato AI

Sulato AI là trợ lý trong hệ thống. Sulato AI gợi ý, bạn quyết định.

1. Bật tính năng **Sulato AI** (mục 9).
2. Lần đầu dùng, Chủ sở hữu hoặc Quản trị mở **Sulato AI**, thẻ **Cài đặt**, bấm **Xác nhận** ở phần **Bên xử lý phụ**.
3. Mở **Sulato AI**, thẻ **Hỏi đáp**. Ở mục **Bạn muốn hỏi về**, chọn:
   - **Dữ liệu của tôi**: hỏi về khách, đơn, công việc, tiền của workspace. Ví dụ "Hôm nay tôi nên tập trung vào gì?".
   - **Hướng dẫn & kiến thức**: hỏi cách dùng Sulato Business hoặc kiến thức kinh doanh chung. Ví dụ "Cách theo dõi công nợ khách hàng?".
4. Gõ câu hỏi ở **Câu hỏi của bạn** rồi bấm **Gửi**.



Hình 10. Sulato AI

Câu trả lời tách **Dữ kiện** khỏi **Nhận định của Sulato AI**. Sulato AI còn soạn bản nháp tin nhắn để bạn sao chép, và đưa **Hành động đề xuất** như tạo công việc, giao lead. Hành động chỉ chạy khi bạn bấm xác nhận.

Dữ liệu có thể được dùng để cải thiện chất lượng dịch vụ.

10.2 Trí tuệ kinh doanh

Trí tuệ kinh doanh tính toán mỗi ngày từ dữ liệu của chính workspace và chỉ hiển thị kết quả:

- **Điểm ưu tiên** trên khách, Lead, cơ hội: thứ hạng 0–100 trong cùng workspace, giúp bạn biết nên chăm ai trước.
- **Dự báo** có khoảng dao động.
- **Cảnh báo bất thường** khi số liệu lệch khỏi thường lệ.
- **Đề xuất việc**: bạn bấm duyệt thì hệ thống tạo đúng một công việc dưới tên bạn; hoặc hoãn, bỏ qua.

Bật ba tính năng `Trí tuệ tăng trưởng khách hàng`, `Dự báo & đề xuất`, `Rủi ro & bất thường` để dùng. Xem thêm ở `Cài đặt` › `Trí tuệ kinh doanh`.

> **Mẹo:** Thẻ ghi `Chưa đủ dữ liệu` là bình thường ở tuần đầu. Ghi dữ liệu thật đều đặn, kết quả sẽ rõ dần.

11. Thuật ngữ

Từ	Nghĩa
Doanh nghiệp	Đơn vị giữ tài khoản và sở hữu dữ liệu. Có thể có một hoặc nhiều workspace.
Workspace	Không gian làm việc chứa các hồ sơ kinh doanh: cả doanh nghiệp, một chi nhánh, một thương hiệu hoặc một đội.
Mô hình vận hành	Cách doanh nghiệp kiếm tiền; quyết định phần được thiết lập sẵn.
Tính năng	Nhóm chức năng bật hoặc tắt theo từng workspace. Tắt không xóa dữ liệu.
Khách hàng (liên hệ)	Người hoặc đơn vị mua hàng. Mỗi người một hồ sơ duy nhất.
Lead	Nhu cầu mới cần sàng lọc. Trạng thái: **Mới**, **Đang xử lý**, **Qualified**, **Disqualified**, **Đã chuyển thành cơ hội bán hàng**.
Cơ hội bán hàng	Khả năng bán có giá trị, đi qua các giai đoạn, kết thúc Won (thắng) hoặc Lost (thua).
Pipeline	Bảng các cơ hội theo giai đoạn.
Đơn hàng	Cam kết bán cho một khách: **Nháp**, **Đã chốt**, **Hoàn tất**, **Đã hủy**. Hoàn tất chưa có nghĩa là đã thu tiền.
Thanh toán	Khoản tiền khách trả cho một đơn. Nhập nhầm thì hoàn tác, không xóa.
Trạng thái thu tiền	**Chưa thu**, **Thu một phần**, **Đã thu**: hệ thống tự tính từ các khoản thu.
Chi phí	Khoản tiền ra, xếp theo hạng mục.
Phải thu / Phải trả	Tiền khách còn nợ bạn / bạn còn nợ nhà cung cấp.
Công việc	Việc có người phụ trách, hạn, mức ưu tiên: **Cần làm**, **Đang làm**, **Hoàn thành**, **Đã hủy**.
Quy trình mẫu	Danh sách việc soạn sẵn, áp một lần là tạo đủ công việc.
Quy tắc tự động	"Khi ... thì ...": khi có sự kiện, hệ thống tự làm một việc. Quy tắc mẫu cài sẵn ở trạng thái tắt.
Lịch sử	Dòng thời gian ghi các thao tác trên một hồ sơ.
Số liệu quản trị	Số liệu để điều hành, không thay sổ kế toán.

12. An toàn tài khoản và khi cần hỗ trợ

12.1 Giữ an toàn

- Mỗi người một tài khoản riêng. Không dùng chung mật khẩu.
- Gửi link mời qua kênh an toàn, chỉ cho đúng người.
- Nhân viên nghỉ việc: ngừng người dùng ngay (mục 8.4).
- Khi nhờ hỗ trợ, không gửi mật khẩu hay link mời. Hãy gửi giờ xảy ra, tên workspace, thao tác vừa làm và nguyên văn thông báo trên màn hình.

12.2 Lỗi chung hay gặp

Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách xử lý
Không thấy một mục trong menu	Tính năng chưa bật hoặc bạn chưa có quyền	Nhờ Chủ hoặc Quản trị doanh nghiệp bật (mục 9) hoặc cấp quyền (mục 8.3)
Báo "Bạn không có quyền"	Vai trò hoặc quyền chức năng chưa đủ	Nhờ Quản trị cấp gói quyền phù hợp; đăng nhập lại sau khi được cấp
Vùng tiền không có số	Bạn không có quyền xem tiền	Bình thường với Thành viên; nhờ cấp gói Tài chính nếu cần
Mở link người khác gửi thấy "Không tìm thấy"	Bản ghi ở workspace khác hoặc bạn không có quyền	Chuyển đúng workspace hoặc xin quyền
Không đổi được tiền tệ cơ sở	Workspace đã có dữ liệu tiền	Tạo workspace mới nếu thật sự cần tiền tệ khác
Link mời báo hết hạn	Link mời có hạn 7 ngày	Bấm **Tạo lại link mời**
Tên menu khác với cẩm nang	Workspace đã đổi tên gọi theo mô hình hoặc nghề	Đối chiếu bảng ở mục 5.3
Thẻ **Chưa đủ dữ liệu**	Dữ liệu còn mỏng	Bình thường; tiếp tục ghi dữ liệu thật

12.3 Học thêm

- **Trung Tâm Tri Thức SB**: sulatobiz.com/tri-thuc, nơi có bài hướng dẫn chi tiết từng tính năng.
- **Sulato AI**, chế độ **Hướng dẫn & kiến thức**: hỏi ngay trong ứng dụng.

Lời kết

Bạn đã có tài khoản, workspace, mô hình vận hành và biết đường đi trên màn hình. Bước tiếp theo là mở cuốn cẩm nang đúng mô hình của mình và thiết lập từng bước. Hãy bắt đầu nhỏ: vài khách, vài sản phẩm, một đơn hàng đầu tiên. Khi vòng Khách hàng → Công việc → Tiền → Học & Tăng trưởng chạy đều, Sulato Business sẽ cho bạn thấy doanh nghiệp đang lớn lên thế nào mỗi ngày.

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

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**.

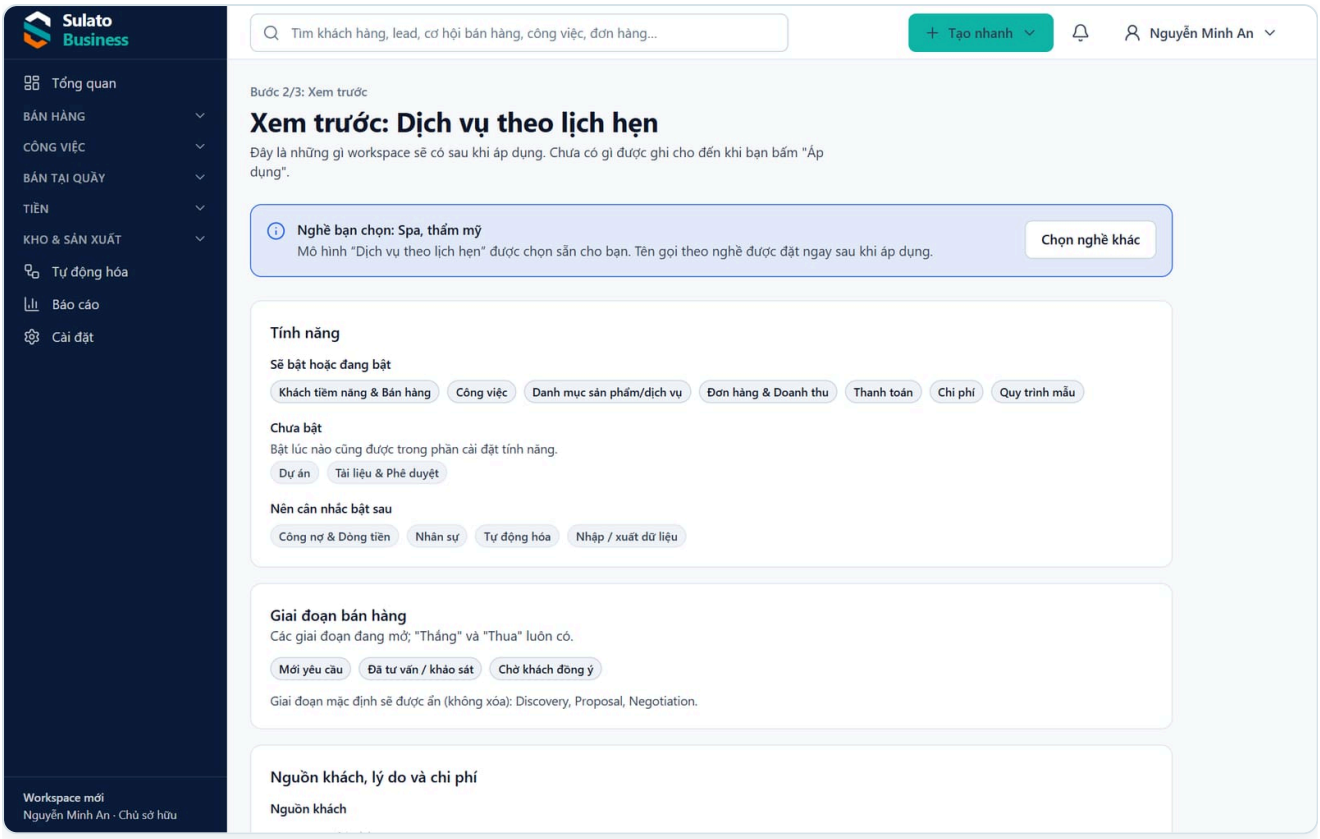
Hạng mục	Nội dung
Bật sẵn	Khách tiềm năng & Bán hàng; Công việc; Danh mục sản phẩm/dịch vụ; Đơn hàng & Doanh thu; Thanh toán; Chi phí; Quy trình mẫu
Nên bật thêm	Công nợ & Dòng tiền; Nhân sự; Tự động hóa
Bật sau	Nhập / xuất dữ liệu
Bật khi cần	Lịch hẹn; Gói buổi trả trước; Hộp thư & trao đổi đa kênh; 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:

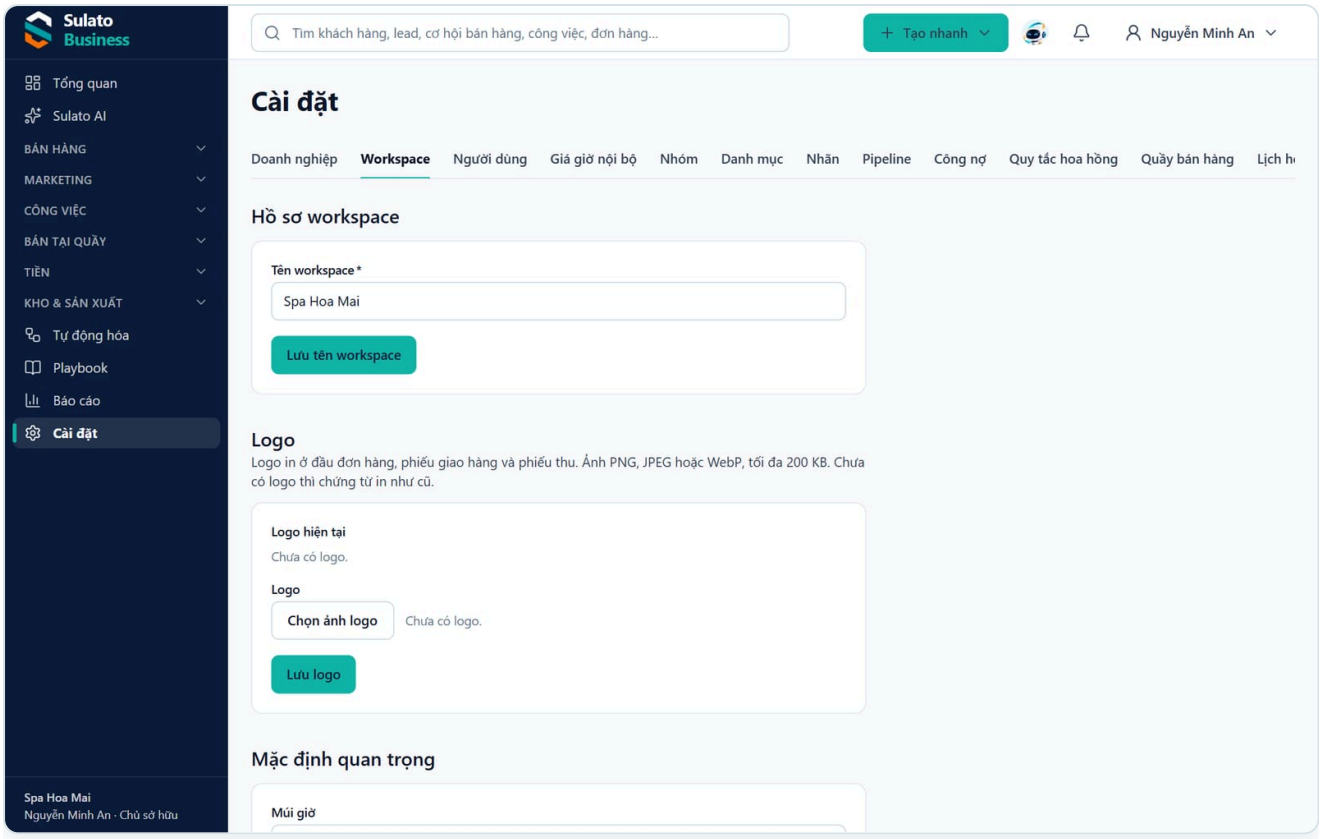
- Ở màn **Bạn làm nghề gì?**, chọn nhóm **Spa, salon, phòng khám**, rồi chọn đúng nghề để tên gọi đổi theo.
- Nếu làm một mình, bật **Bạn kinh doanh một mình?**.
- Bấm **Xem trước mô hình này**, rồi **Áp dụng mô hình này**.

> **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

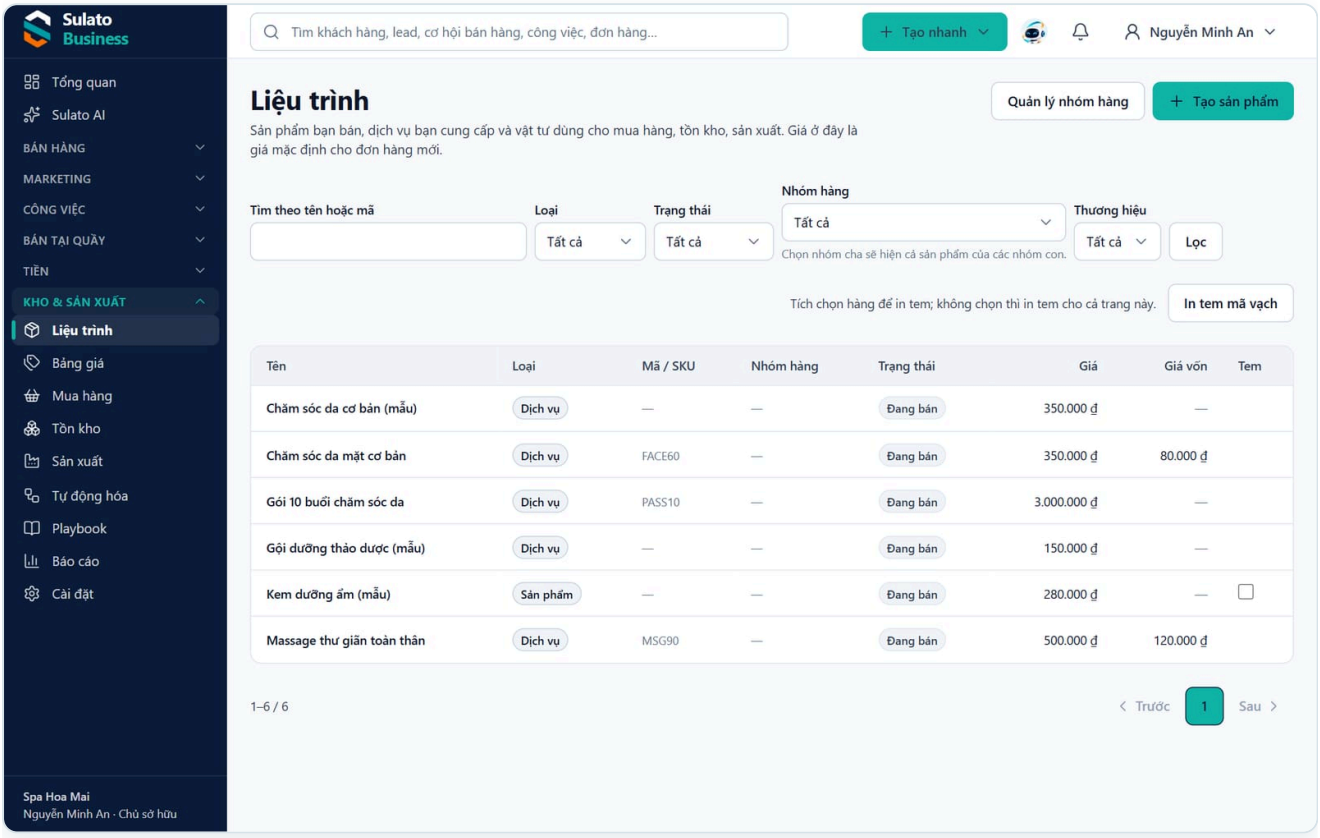
Dịch vụ. Vào mục **Dịch vụ** (tên gốc: Sản phẩm; chọn Spa thì hiện là **Liệu trình**) trong nhóm **Kho & sản xuất**. Thêm từng dịch vụ với tên và giá. Dịch vụ phải **Đang bán** mới chọn được trên đơn hàng.

> **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

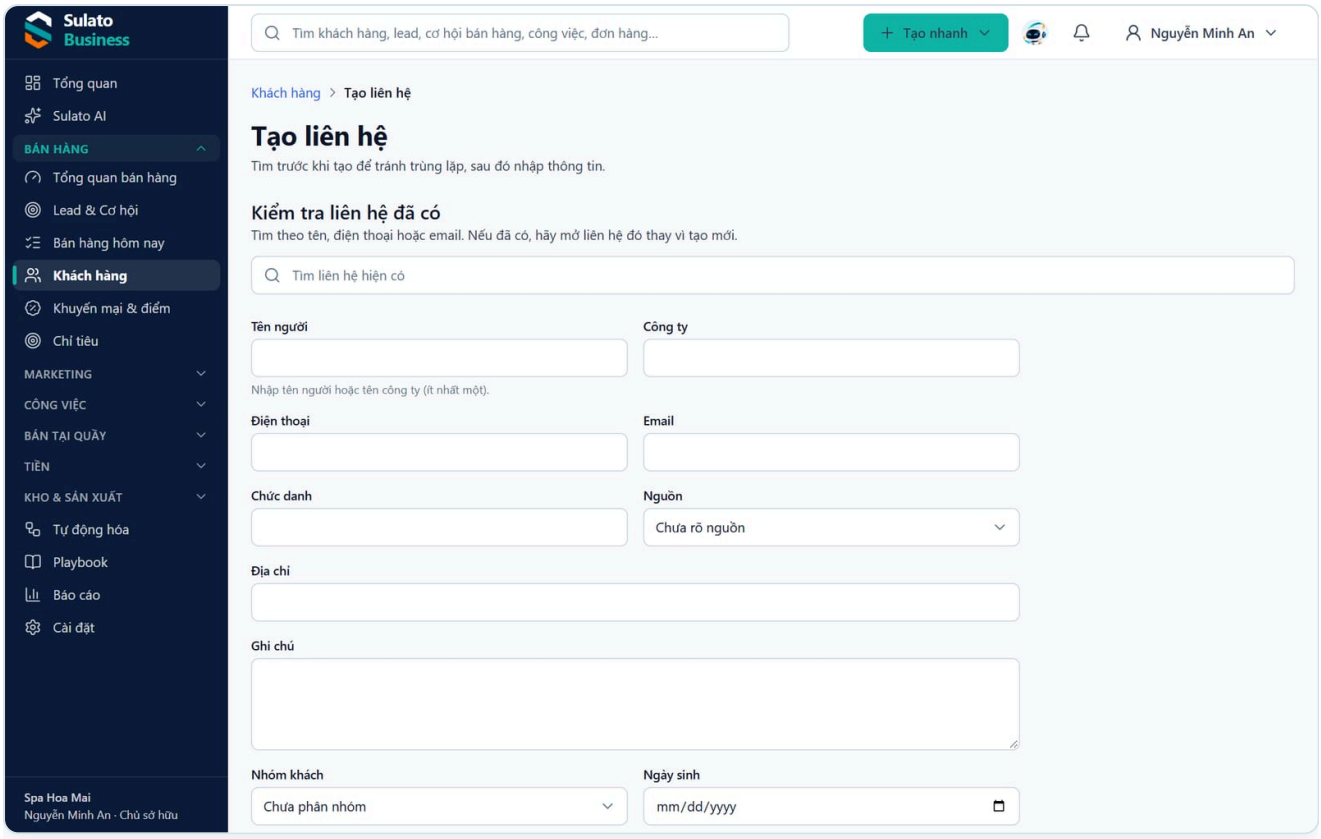
Bước 5. Khách hàng

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).

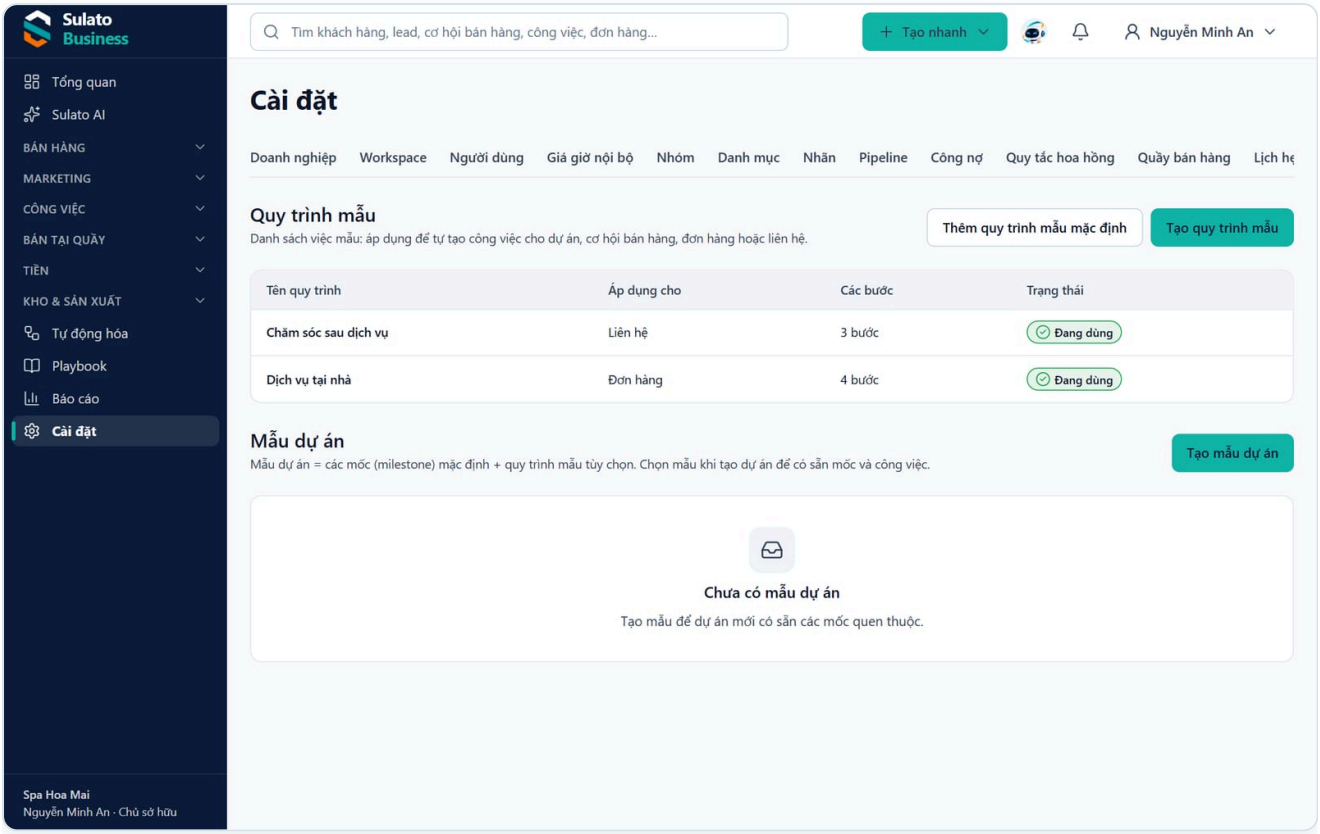
Quy trình mẫu. Vào **Cài đặt**, tab **Quy trình mẫu** để xem hai quy trình đã cài và sửa bước, số ngày, người phụ trách. Mỗi quy trình có từ 1 đến 30 bước.

> **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.

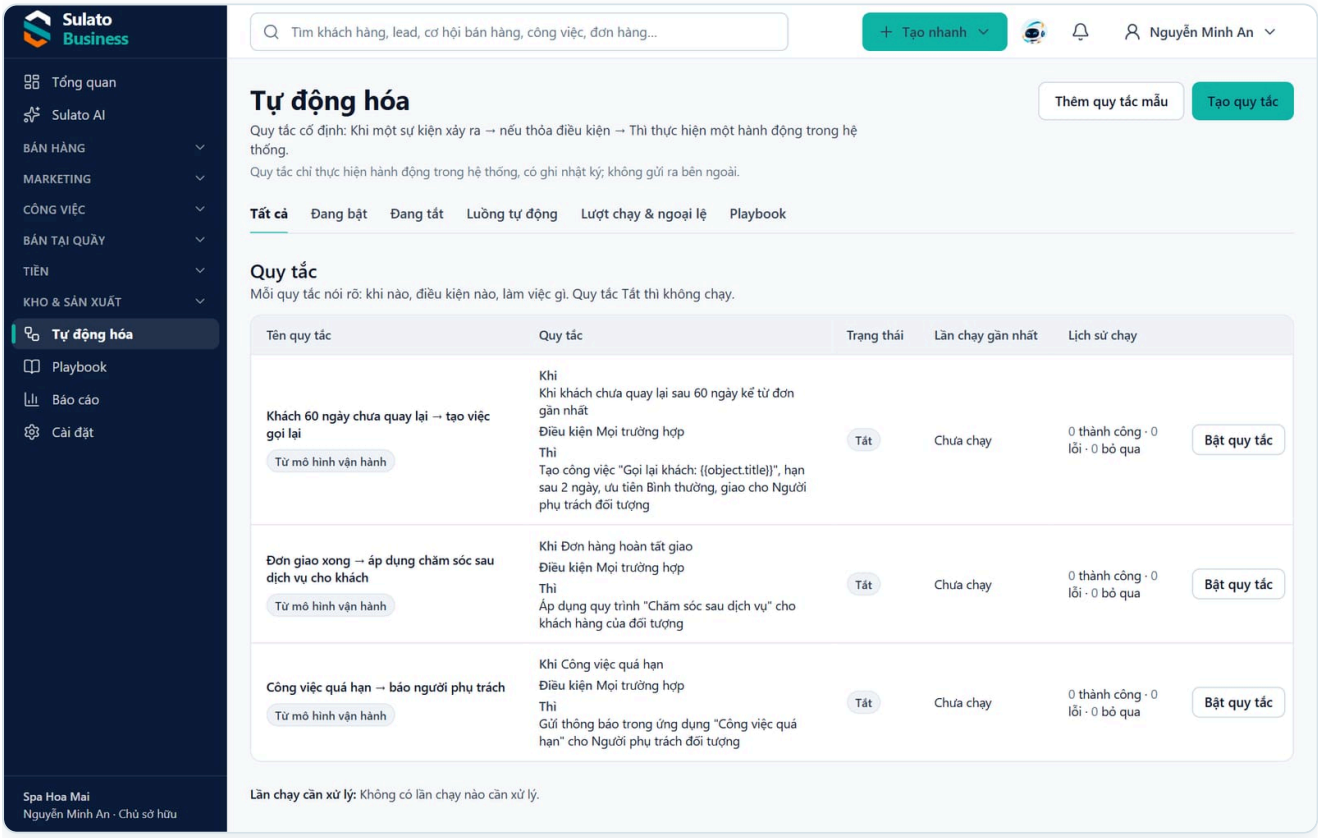
Quy tắc tự động mẫu. Bật tính năng **Tự động hóa** trước. Vào **Tự động hóa**, bấm **Thêm quy tắc mẫu** nếu chưa thấy ba quy tắc. Gợi ý:

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

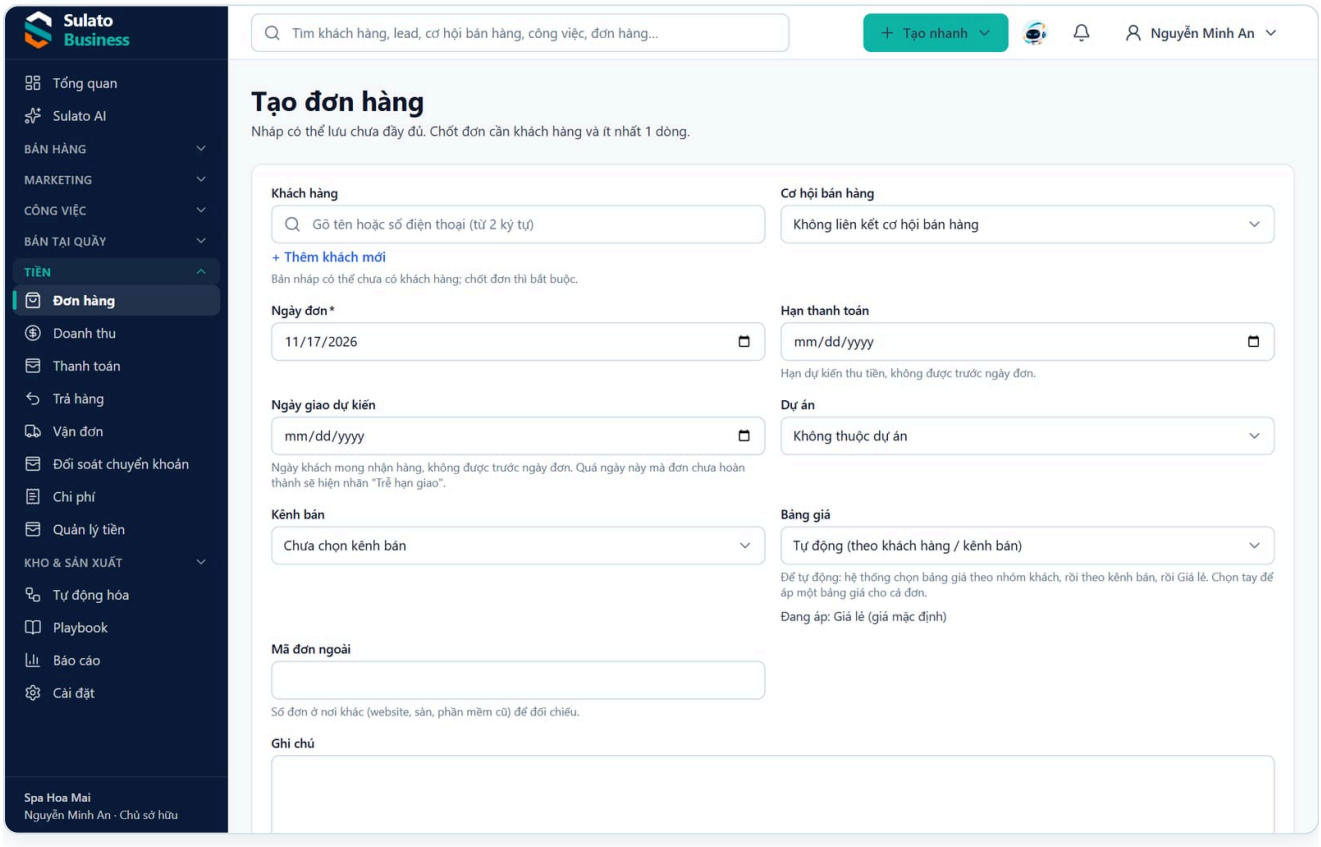
Đơn hàng. Mỗi lần bán dịch vụ là một đơn hàng. Đơn có bốn trạng thái: **Nháp**, **Đã chốt**, **Hoàn tất**, **Đã hủy**. **Đã chốt** tính vào doanh thu. **Hoàn tất** nghĩa là dịch vụ đã xong. **Hoàn tất không có nghĩa là đã thu tiền.**

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.

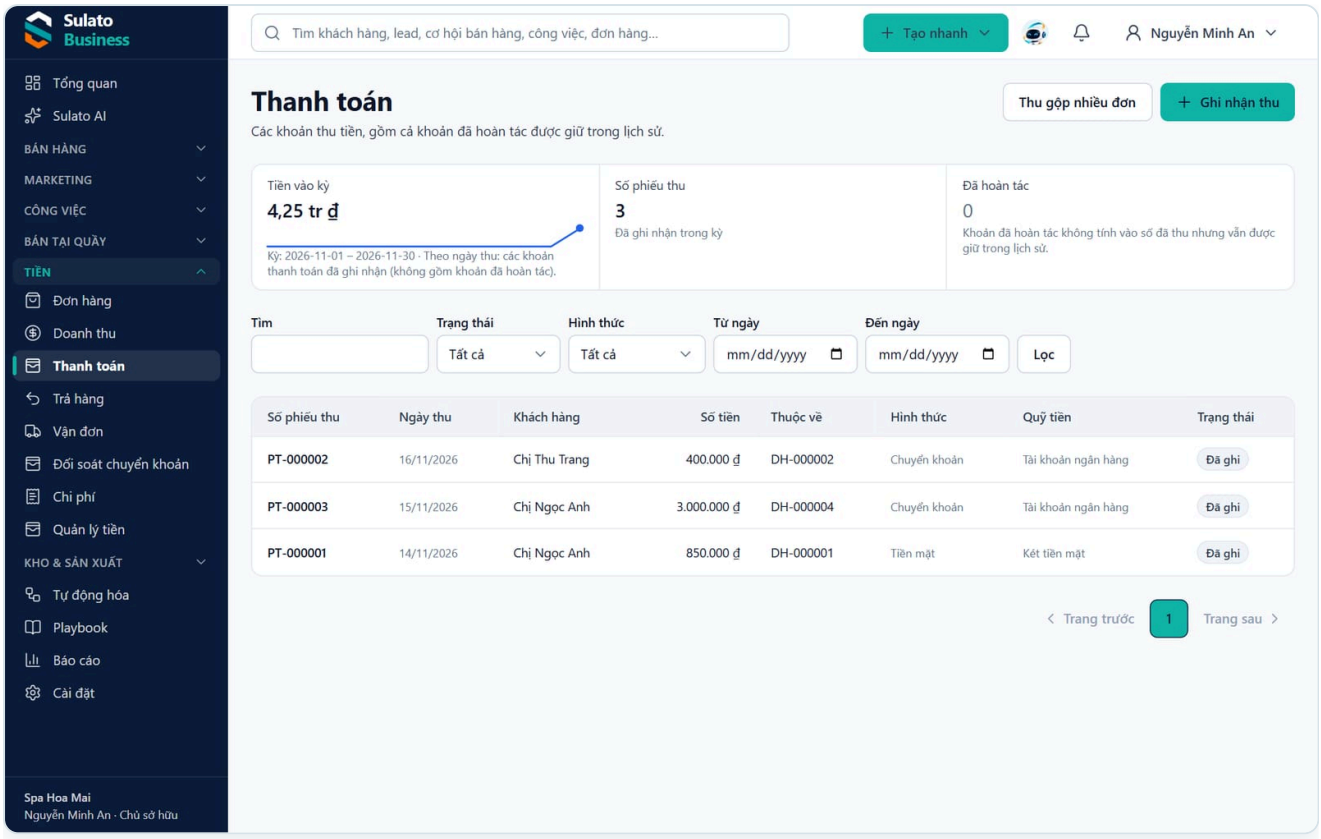
Ghi nhận thu. Mở đơn, bấm **Ghi nhận thu**. Nhập **Số tiền** (khách trả một phần thì sửa số này), chọn **Hình thức** (tiền mặt, chuyển khoản, thẻ, ví điện tử...), bấm **Ghi nhận thu**. Trạng thái thu của đơn tự đổi: **Chưa thu**, **Thu một phần**, **Đã thu**. Nhập nhầm thì mở khoản thu và bấm **Hoàn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

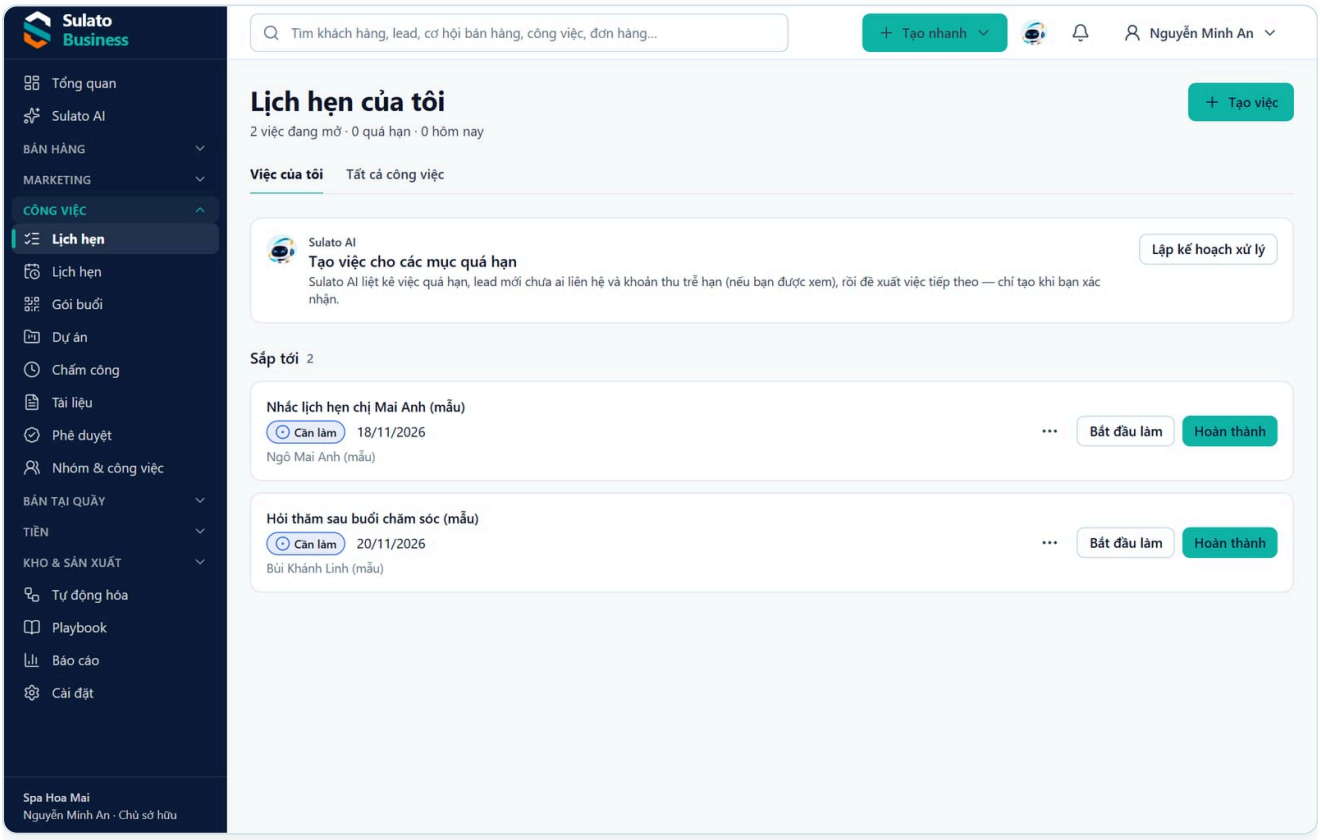
Nên chọn thế nào:

- 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**.



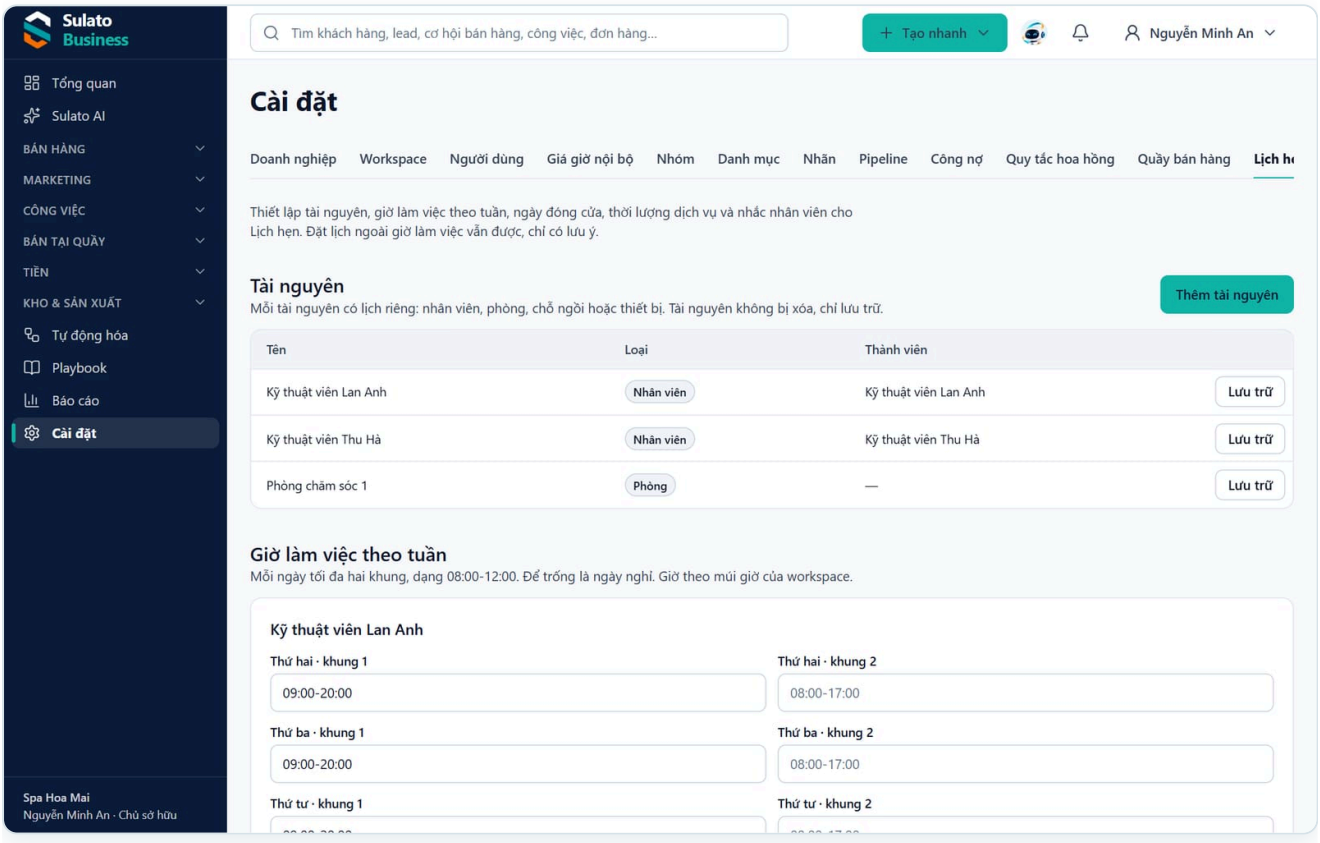
Hình 9. Mục Lịch hẹn: công việc có giờ hẹn

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

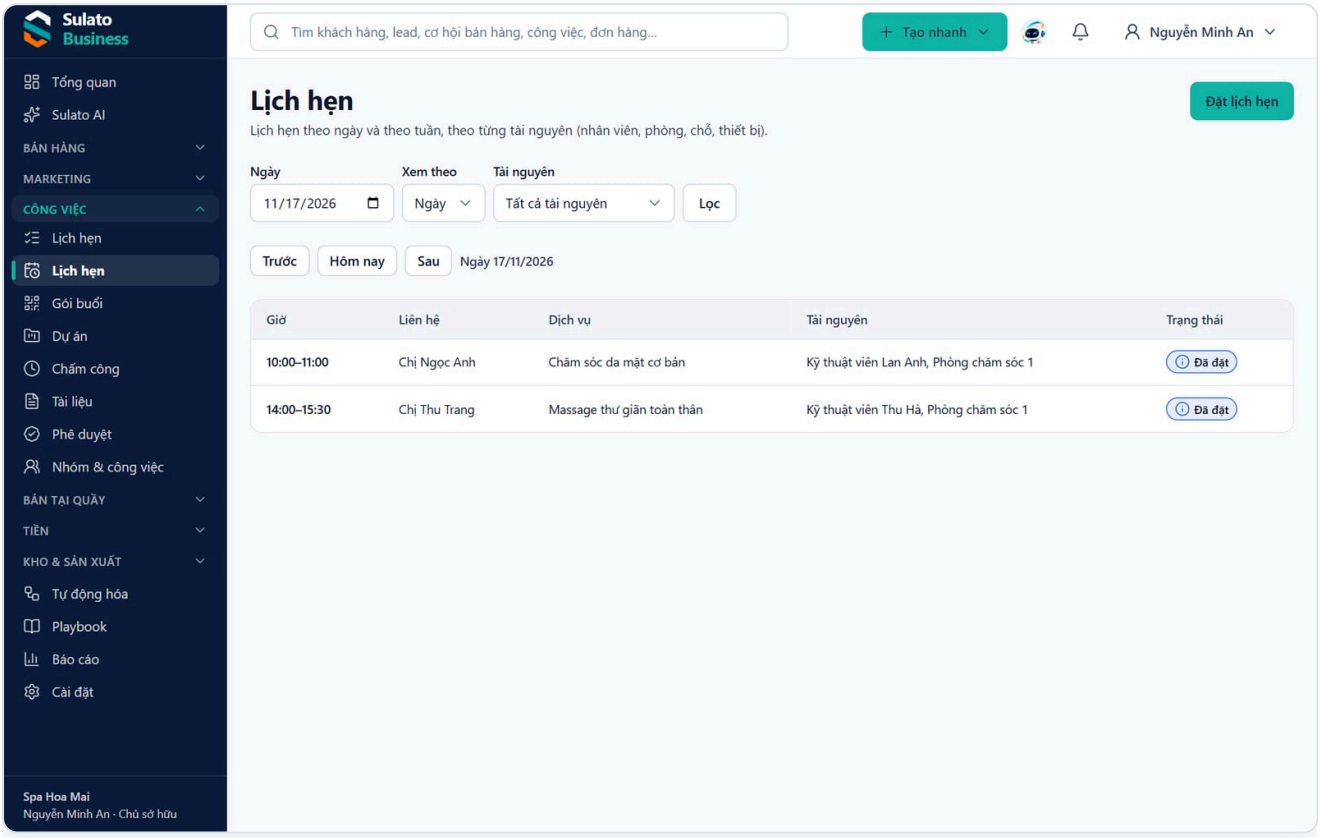
Đặt một lịch hẹn.

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.

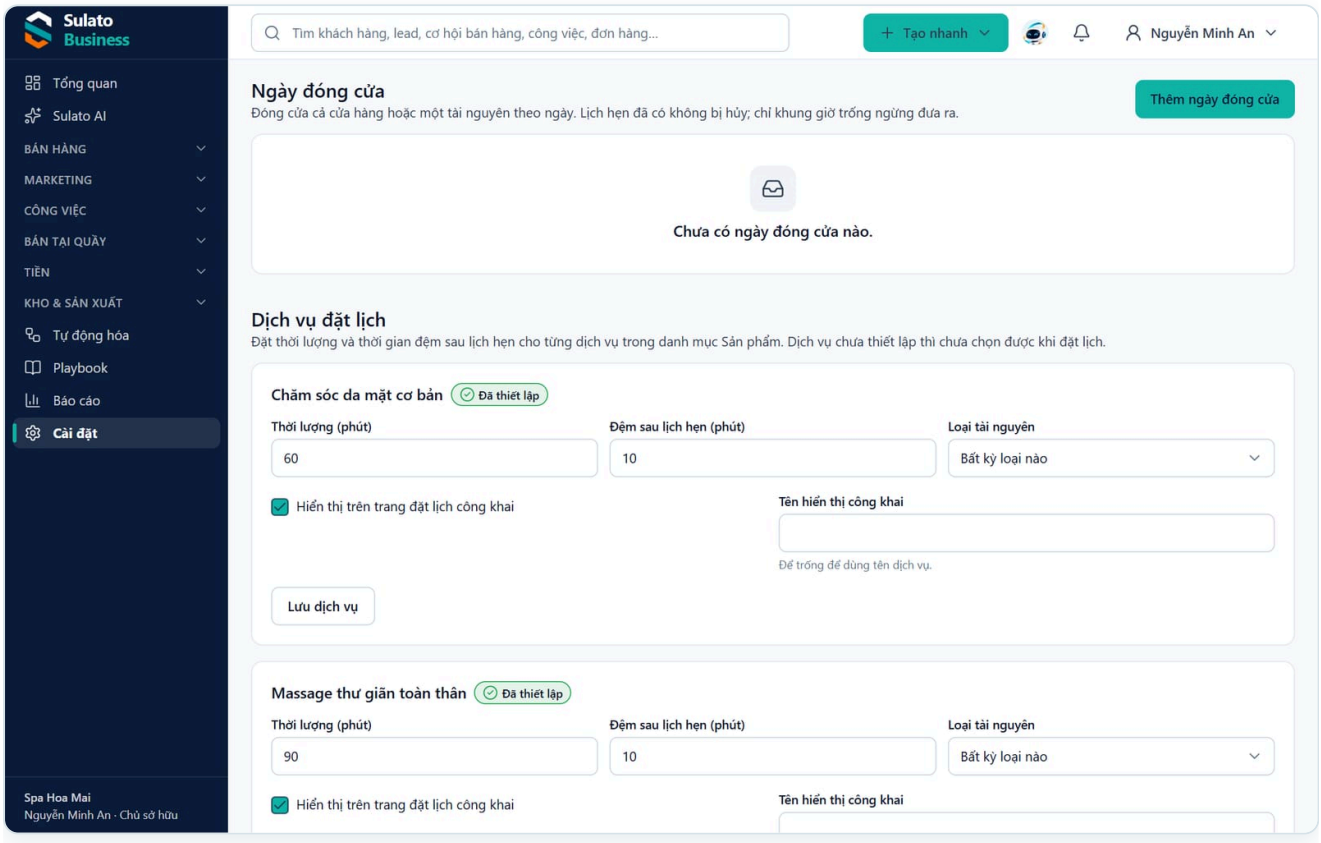
1. Vào **Cài đặt** › **Lịch hẹn** › **Dịch vụ đặt lịch**. Ở dịch vụ khách được thấy, đánh dấu **Hiển thị trên trang đặt lịch công khai**. Muốn đổi tên khách thấy, điền **Tên hiển thị công khai**. Bấm **Lưu dịch vụ**.
2. Xuống phần **Trang đặt lịch công khai** và đánh dấu **Bật trang đặt lịch công khai**.
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

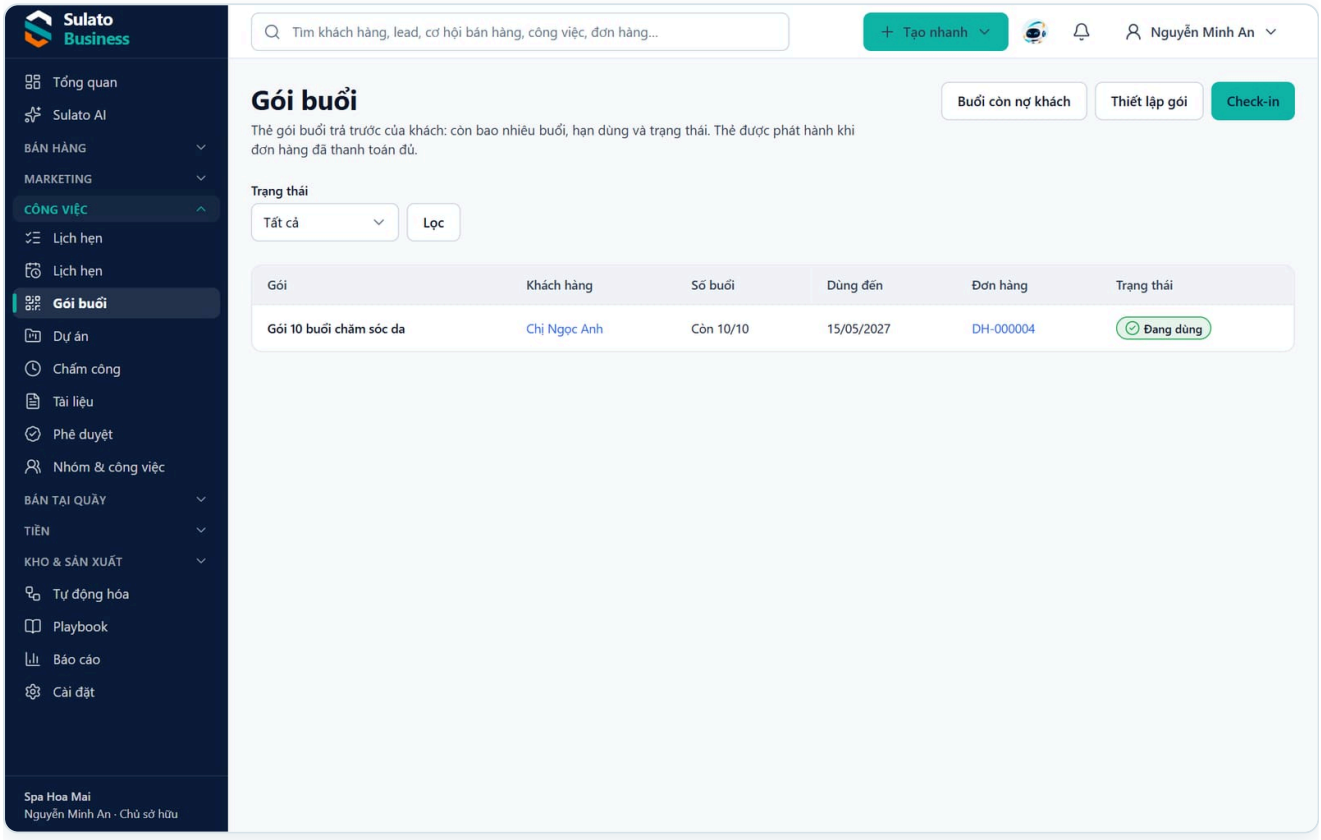
Dùng khi bạn bán gói mười buổi, thẻ ba tháng hoặc liệu trình trả trước. Cần bật **Gói buổi trả trước** (cần **Đơn hàng & Doanh thu** và **Thanh toán**, đã bật sẵn) và có mặt hàng loại **Dịch vụ** để gắn gói.

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**.

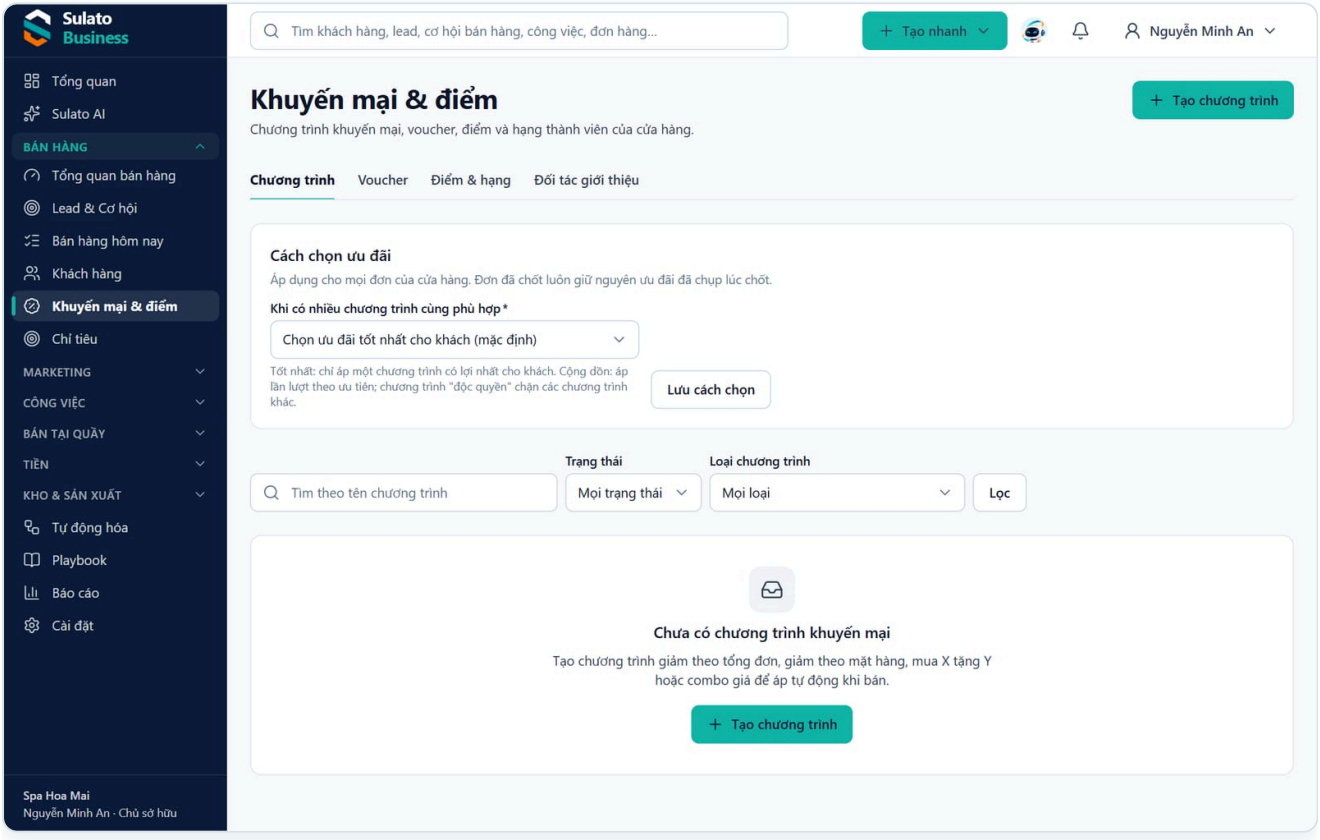
> **Mẹo:** Khách chuyển khoản thì màn hình hiện mã QR. Khi ngân hàng đã báo có mà hệ thống chưa tự khớp, bấm **Đã nhận chuyển khoản**. Chỉ bấm khi tiền đã vào tài khoản.

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:

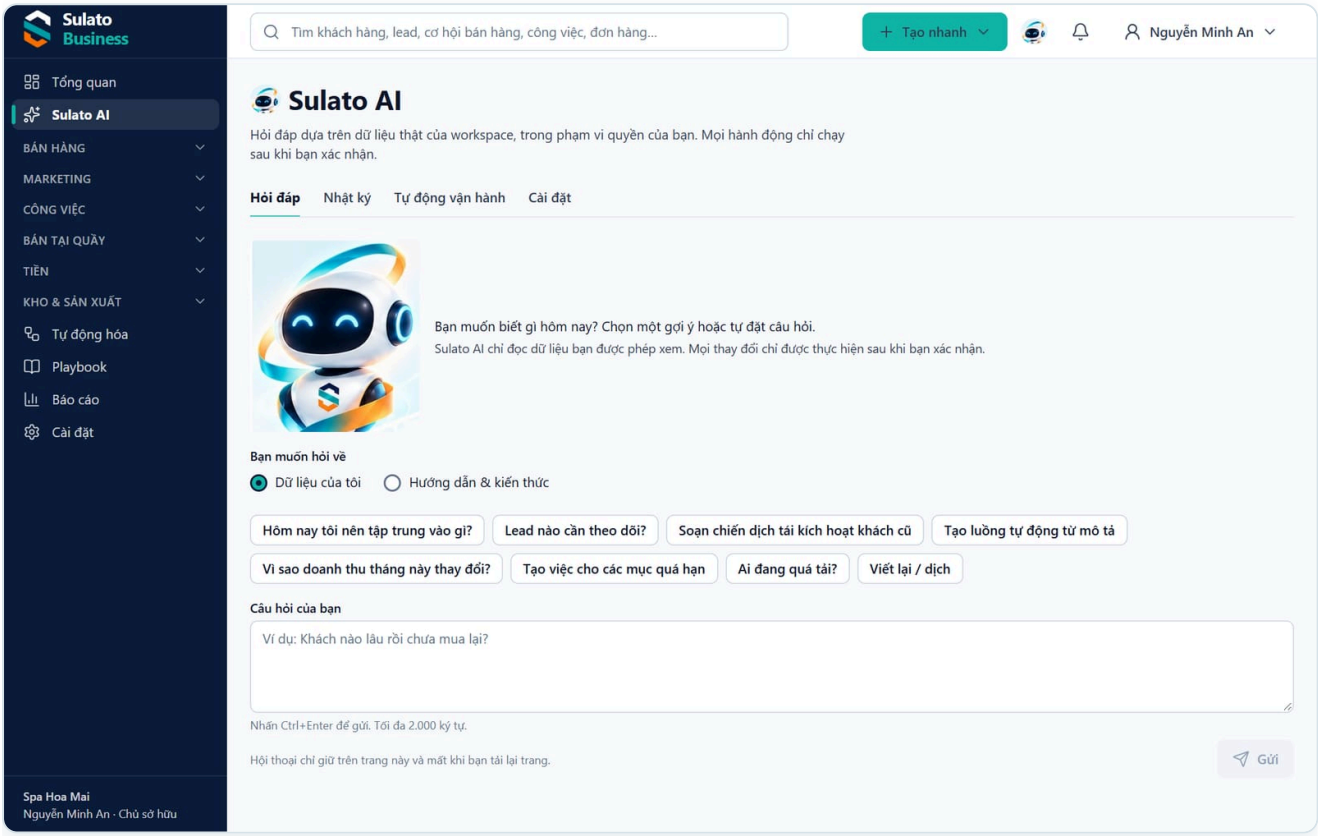
- Thẻ **Hỏi đáp**, chế độ **Dữ liệu của tôi**: hỏi về số liệu của tiệm. Câu trả lời tách **Dữ kiện** khỏi **Nhận định của Sulato AI**.
- Chế độ **Hướng dẫn & kiến thức**: hỏi cách dùng Sulato Business.
- Soạn bản nháp tin nhắn (email, Zalo, kịch bản gọi). Bạn **Sao chép** và gửi bằng kênh của mình. Sulato 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

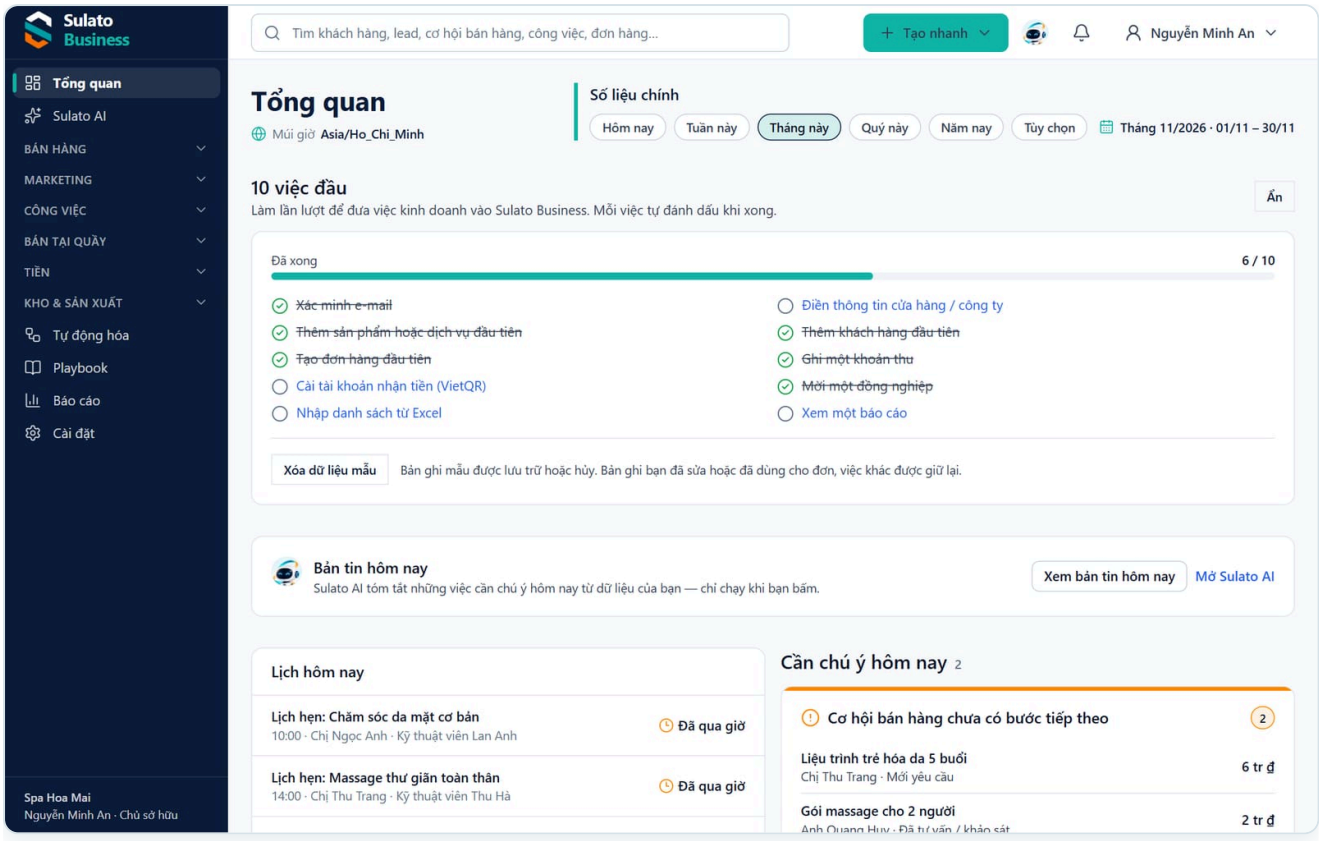
- Xem lịch hôm nay và việc cần chú ý ở **Tổng quan** (khối **Lịch hôm nay**, **Cần chú ý hôm nay**). Chủ và lễ tân làm.
- Trả lời tin hỏi, tạo hoặc tìm hồ sơ khách ở **Khách hàng** và **Hộp thư**. Lễ tân làm.
- Xác nhận hoặc từ chối yêu cầu đặt lịch công khai ở **Lịch hẹn** (lịch đặt hẹn). Lễ tân làm.
- 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

BỘ CẨM NANG THEO MÔ HÌNH VẬN HÀNH · CUỐN 2/5

Cẩm nang Dịch vụ theo dự án

Tư vấn, thiết kế, nội thất, agency, sự kiện, người làm kinh doanh

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 giúp bạn dựng Sulato Business cho một doanh nghiệp bán dịch vụ theo dự án: từ lúc có người hỏi, báo giá, ký hợp đồng, làm theo mốc, cho đến khi thu đủ tiền và mở cơ hội tiếp theo. Bạn nên đọc lần lượt mục 1 đến 3 và làm theo từng bước; phần còn lại dùng để tra khi cần. Một người làm chủ, có sẵn danh sách khách và dịch vụ, thường thiết lập xong phần cốt lõi trong khoảng một buổi sáng. Nếu bạn là người làm kinh doanh một mình, hãy xem thêm mục nhỏ dành riêng cho bạn trong mục 4. Việc đăng ký, đăng nhập và thiết lập chung nằm ở Phần nhập môn chung, cuốn này không lặp lại.

Cuốn này dành cho ai

Mô hình **Dịch vụ theo dự án** được mô tả trên màn hình như sau: đi từ cơ hội đến hợp đồng, dự án, mốc bàn giao và thu tiền theo đợt, không đứt gãy sau khi chốt thắng.

Ví dụ ngành ghi trên màn hình chọn mô hình: tư vấn, kiến trúc, thiết kế; agency, marketing, tổ chức sự kiện; freelancer, studio sáng tạo; dịch vụ IT, phần mềm, B2B chuyên môn.

Ở màn **Bạn làm nghề gì?**, các nghề sau đều dẫn tới mô hình này. Chọn nghề thì Sulato đặt sẵn tên gọi quen thuộc với nghề đó:

Nhóm trên màn hình	Nghề	Tên gọi sẽ đổi
Thiết kế, agency, tư vấn	Nội thất, thi công	**Dự án** thành **Công trình**; **Mốc dự án** thành **Hạng mục**
Thiết kế, agency, tư vấn	Agency, sự kiện	**Khách hàng** thành **Nhãn hàng**; **Dự án** thành **Chiến dịch**
Thiết kế, agency, tư vấn	Kế toán, luật, tư vấn	**Khách hàng** thành **Khách**
Thiết kế, agency, tư vấn	KOL, KOC, người làm nội dung	**Khách hàng** thành **Nhãn hàng**; **Mốc dự án** thành **Bài đăng / phiên live**
Sự nghiệp kinh doanh	Nhân viên kinh doanh, BD, leader, trưởng phòng	**Cơ hội bán hàng** thành **Cơ hội**; **Sản phẩm/dịch vụ** thành **Sản phẩm / dịch vụ**

Nếu bạn chọn cả nhóm thay vì một nghề, hệ thống giữ tên mặc định của mô hình: **Cơ hội bán hàng**, **Dự án**, **Dịch vụ**. Bạn đổi lại được ở Cài đặt > **Hiển thị**. Cách tên gọi đổi theo nghề: Phần nhập môn chung, mục 5.3.

Dấu hiệu bạn hợp mô hình này

- Mỗi khách là một thương vụ có giá trị lớn, chu kỳ dài, thường cần báo giá và hợp đồng.
- Bạn làm việc theo mốc bàn giao và thu tiền theo đợt (tạm ứng, nghiệm thu từng phần).
- Bạn cần biết mỗi dự án lãi hay lỗ: tiền thu, chi phí và giờ công của người làm.

Dấu hiệu nên chọn mô hình khác

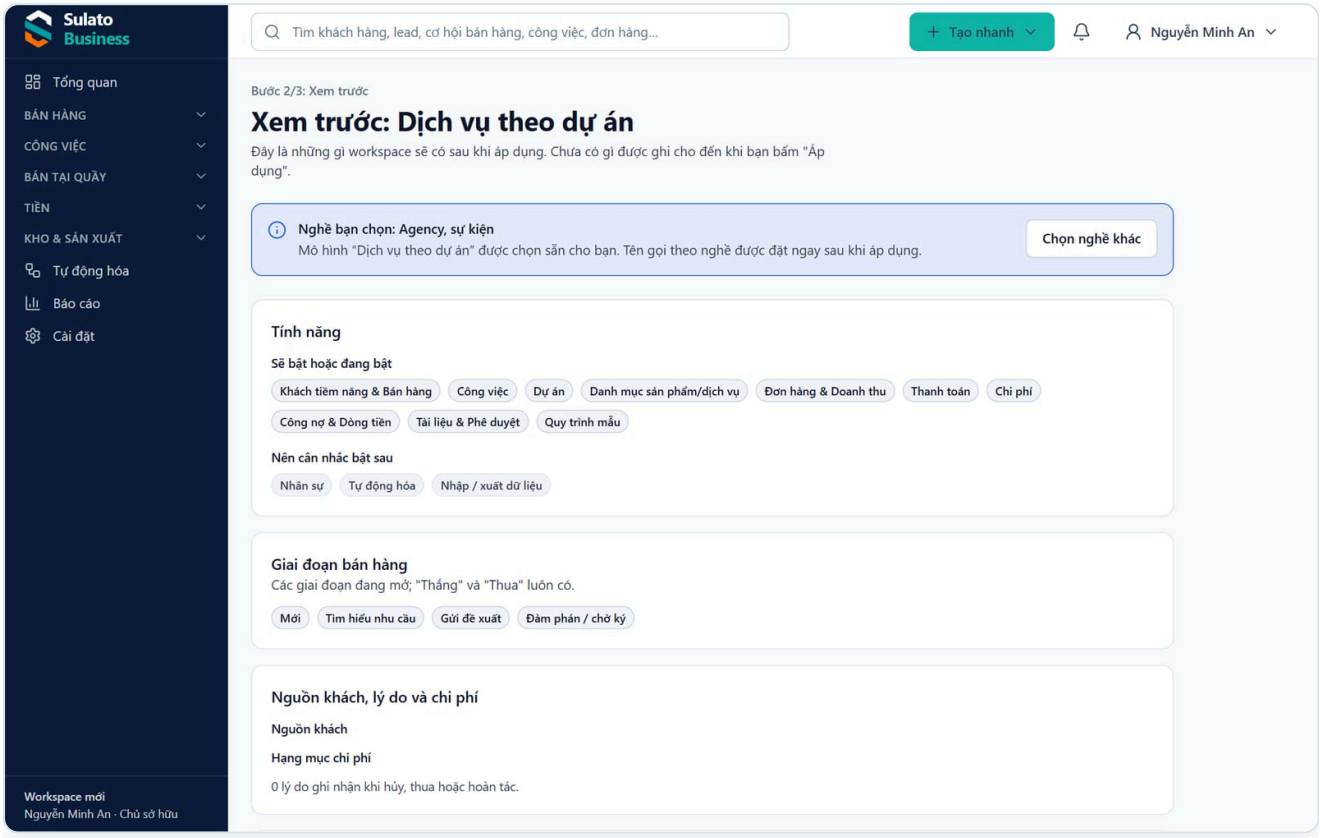
- Khách đặt lịch theo giờ, trả tiền ngay: cuốn 1, Dịch vụ theo lịch hẹn.
- Bạn bán khóa học, lớp có ghi danh học viên: cuốn 3, Chương trình, khóa học.
- Bạn bán hàng có tồn kho, giao hàng: cuốn 4, Thương mại, mua bán.
- Bạn nhận đơn rồi sản xuất theo định mức vật tư: cuốn 5, Sản xuất nhẹ.

Vòng làm việc của bạn: Khách hàng, Công việc, Tiền, Học và Tăng trưởng

Chặng	Việc cụ thể của mô hình này	Màn hình
Khách hàng	Ghi nhận nhu cầu, sàng lọc, theo dõi cơ hội, gửi báo giá, ký hợp đồng	**Lead & Cơ hội**, **Khách hàng**, **Bán hàng hôm nay**
Công việc	Mở dự án, chia mốc, giao việc, ghi giờ, nghiệm thu	**Dự án**, **Công việc**, **Chấm công**, **Tài liệu**
Tiền	Đơn hàng, thu theo đợt, theo dõi công nợ, ghi chi phí dự án	**Đơn hàng**, **Thanh toán**, **Quản lý tiền**, **Chi phí**
Học và Tăng trưởng	Xem tỷ lệ thắng, dự án lãi lỗ, mở cơ hội mới với khách cũ	**Tổng quan**, **Báo cáo**, **Sulato AI**

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

Khi bạn bấm **Áp dụng mô hình này**, Sulato bật sẵn một bộ tính năng, cài các giai đoạn bán hàng, quy trình mẫu, dự án mẫu, bố cục Tổng quan và quy tắc tự động mẫu. Bạn xem toàn bộ ở **Xem trước mô hình này** trước khi áp dụng (Phần nhập môn chung, mục 5.2).



Hình 1. Trang Xem trước mô hình Dịch vụ theo dự án

Tính năng

Nhóm	Tính năng (tên trên màn hình Tính năng)
Bật sẵn	Khách tiềm năng & Bán hàng · Công việc · Dự án · Danh mục sản phẩm/dịch vụ · Đơn hàng & Doanh thu · Thanh toán · Chi phí · Công nợ & Dòng tiền · Tài liệu & Phê duyệt · Quy trình mẫu
Nên cân nhắc bật	Nhân sự · Tự động hóa
Bật khi cần	Nhập / xuất dữ liệu (khi bạn muốn nhập khách từ Excel)
Luôn có (lõi)	Khách hàng · Tổng quan và Báo cáo · Workspace và thành viên · Lịch sử hoạt động · Nhật ký · Tìm kiếm và nhãn

Bạn có thể bật thêm khi cần: **Chỉ tiêu và KPI cá nhân**, **Hộp thư & trao đổi đa kênh**, **Luồng tự động**, **Marketing & phân khúc**, **Lịch hẹn**, **Sulato AI**, **Trí tuệ tăng trưởng khách hàng**, **Dự báo & đề xuất**, **Rủi ro & bất thường**. Cách bật: Phần nhập môn chung, mục 9.

Giai đoạn bán hàng (Pipeline)

Bốn giai đoạn mở: **Mới** → **Tìm hiểu nhu cầu** → **Gửi đề xuất** → **Đàm phán / chờ ký**. Hai kết cục **Won** và **Lost** luôn có. Bạn đổi tên, thêm hoặc ngừng dùng giai đoạn ở Cài đặt › **Pipeline** (từ 1 đến 8 giai đoạn mở).

Quy trình mẫu và dự án mẫu

Loại	Tên	Các bước hoặc mốc
Quy trình mẫu (loại Cơ hội bán hàng)	**Khởi động hợp đồng**	**Xác nhận phạm vi** → **Gửi hợp đồng** → **Đề nghị tạm ứng**
Dự án mẫu	**Triển khai dịch vụ**	**Kick-off** → **Thu thập yêu cầu** → **Bản nháp** → **Nghiệm thu**

Dự án mẫu bạn chọn khi tạo dự án, hoặc để quy tắc tự động tạo dự án thay bạn. Quy trình **Khởi động hợp đồng** là loại Cơ hội bán hàng, nên không có nút áp dụng tay. Muốn nó chạy, bạn tạo một quy tắc ở **Tự động hóa** với hành động **Áp dụng quy trình** (bước 6), hoặc dùng ba bước làm danh sách để tự giao việc.

Bố cục Tổng quan

Tổng quan hiện số liệu chính (giá trị cơ hội đang mở, tỷ lệ thắng, số dự án đang chạy, số mốc trễ, phải thu quá hạn, doanh thu, tổng chi), cơ hội theo giai đoạn, dự án đang chạy kèm mốc trễ, tuổi nợ phải thu, mục **Cần chú ý hôm nay**, rồi doanh số và tiền thu. Khối nào có tính năng tắt thì không hiện.

Quy tắc tự động mẫu (cài sẵn, đang TẮT)

Quy tắc	Làm gì
Tạo dự án khi thắng cơ hội bán hàng	Khi cơ hội thắng mà chưa có dự án, tạo dự án từ mẫu **Triển khai dịch vụ**. Không sao chép số tiền. Mỗi cơ hội chỉ có một dự án.
Báo cơ hội bán hàng thắng 3 ngày chưa có dự án	Gửi thông báo trong ứng dụng cho người phụ trách cơ hội.
Nhắc thu tiền đợt khi mốc hoàn thành	Tạo việc **Nhắc thu tiền đợt** cho người phụ trách dự án, hạn 1 ngày.
Báo khoản phải thu quá hạn	Quá hạn 1 ngày thì thông báo cho người phụ trách, một lần cho mỗi đợt.
Hỏi thăm sau khi hoàn thành dự án	Tạo việc hỏi thăm sau 7 ngày.

Các quy tắc chỉ làm việc trong hệ thống (tạo việc, gửi thông báo trong ứng dụng, tạo dự án), không gửi email hay tin nhắn ra ngoài. Bạn tự bật ở **Tự động hóa** (cần tính năng Tự động hóa).

2. Chuẩn bị trước khi thiết lập

Gom sẵn những thứ sau để thiết lập một mạch:

- [ ] Danh sách dịch vụ bạn bán và đơn giá tham khảo (ví dụ "Thiết kế website", "Quản trị fanpage theo tháng", "Tư vấn quy trình").
- [ ] Danh sách khách đang làm và khách tiềm năng: tên, số điện thoại, email, nguồn khách.
- [ ] Các khoản khách còn nợ từ trước (nếu có): khách nào, bao nhiêu, ngày phát sinh, hạn thanh toán.
- [ ] Danh sách người trong nhóm: họ tên, email, vai trò (kinh doanh, quản lý dự án, kế toán).
- [ ] Thông tin nhận tiền: ngân hàng, số tài khoản, tên chủ tài khoản (để tạo mã VietQR cho đợt thu).
- [ ] Các hạng mục chi phí thường gặp: thuê ngoài, phần mềm, in ấn, đi lại.
- [ ] Mức giá giờ nội bộ của từng người, nếu bạn muốn tính chi phí nhân công dự án.
- [ ] Quy định duyệt: báo giá hoặc khoản chi từ bao nhiêu thì cần ai duyệt.

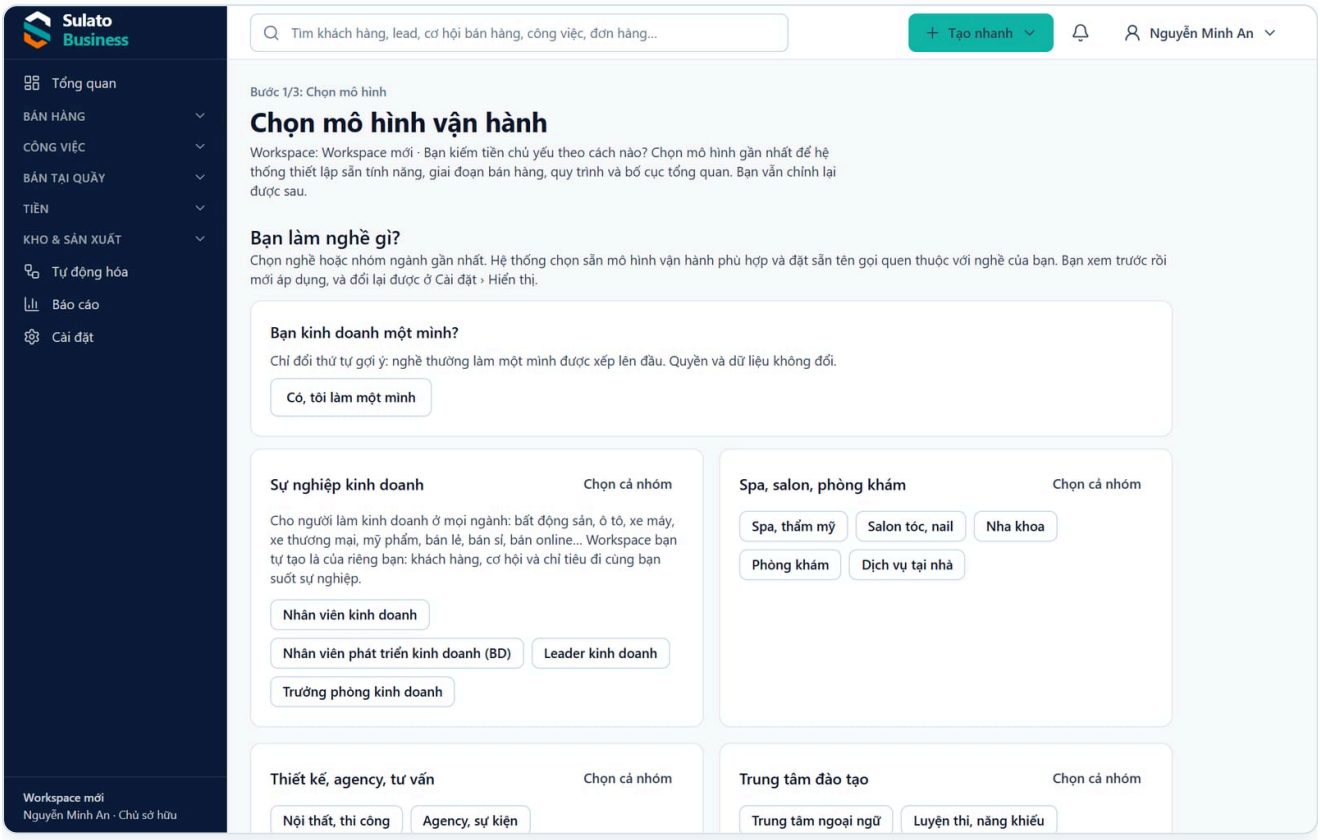
Mẫu tệp Excel gợi ý để nhập khách (tên cột có thể khác, bạn ghép cột khi nhập):

Họ tên / Tên công ty	Số điện thoại	Email	Nguồn	Ghi chú
Công ty ABC	0900 000 001	(email mẫu của khách)	Giới thiệu	Cần website bán hàng
Studio Hoa Mai	0900 000 002	(email mẫu của khách)	Facebook	Làm lại bộ nhận diện

3. Thiết lập từng bước

Bước 1. Tạo workspace và chọn mô hình

Làm theo Phần nhập môn chung, mục 4 và mục 5. Ở màn **Bạn làm nghề gì?**, chọn đúng nghề trong nhóm **Thiết kế, agency, tư vấn** hoặc **Sự nghiệp kinh doanh**. Chưa chắc thì chọn cả nhóm hoặc bấm **Chưa chắc? Trả lời 3 câu để được gợi ý**. Xem lại trang **Xem trước mô hình này**, rồi bấm **Áp dụng mô hình này**.



Hình 2. Chọn nghề để Sulato đặt sẵn mô hình và tên gọi

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

1. Vào **Cài đặt** › tab **Workspace**.
2. Điền thông tin công ty (tên, địa chỉ, mã số thuế nếu có). Cách điền chung: Phần nhập môn chung, mục 4.2.
3. Ở mục **Tài khoản nhận tiền**, chọn ngân hàng, nhập số tài khoản và tên chủ tài khoản, rồi bấm **Lưu tài khoản nhận tiền**.
4. Từ đây, các đợt thu và khoản phải thu có mã VietQR đúng số tiền còn lại và nội dung chuyển khoản; xem mã ở **Quản lý tiền** › **Phải thu**, mở chi tiết khoản.

> **Lưu ý:** Mã VietQR chỉ giúp khách chuyển đúng số tiền. Khi tiền về, bạn vẫn phải ghi nhận thu (bước 7).

Bước 3. Người dùng và vai trò

1. Vào **Cài đặt** › tab **Người dùng** và mời từng người bằng email (Phần nhập môn chung, mục 8.1).
2. Gợi ý theo vai trò của mô hình:

Vai trò gợi ý	Vai trò hệ thống	Gói quyền chức năng nên cấp
Chủ doanh nghiệp	Chủ sở hữu	Có đủ quyền
Kinh doanh	Thành viên	Bán hàng
Quản lý dự án / phụ trách bàn giao	Thành viên (hoặc Quản trị nếu cần đổi người phụ trách, nghiệm thu)	Quản lý
Kế toán	Thành viên	Tài chính
Phụ trách khách hàng	Thành viên	Bán hàng
Người duyệt	Quản trị hoặc thành viên được chọn trong ngưỡng duyệt	Quản lý
Giám đốc	Quản trị	Quản lý

3. Số liệu tiền (giá trị đơn, công nợ, lợi nhuận dự án) chỉ hiện với Chủ sở hữu, Quản trị hoặc người có gói quyền Tài chính hoặc Quản lý. Cách cấp quyền: Phần nhập môn chung, mục 8.3.
4. Mục **Phê duyệt** chỉ hiện khi workspace có từ hai thành viên.

> **Mẹo:** Nhân viên kinh doanh chỉ cần thấy khách và cơ hội của mình. Đừng cấp gói Tài chính cho người không cần xem tiền.

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

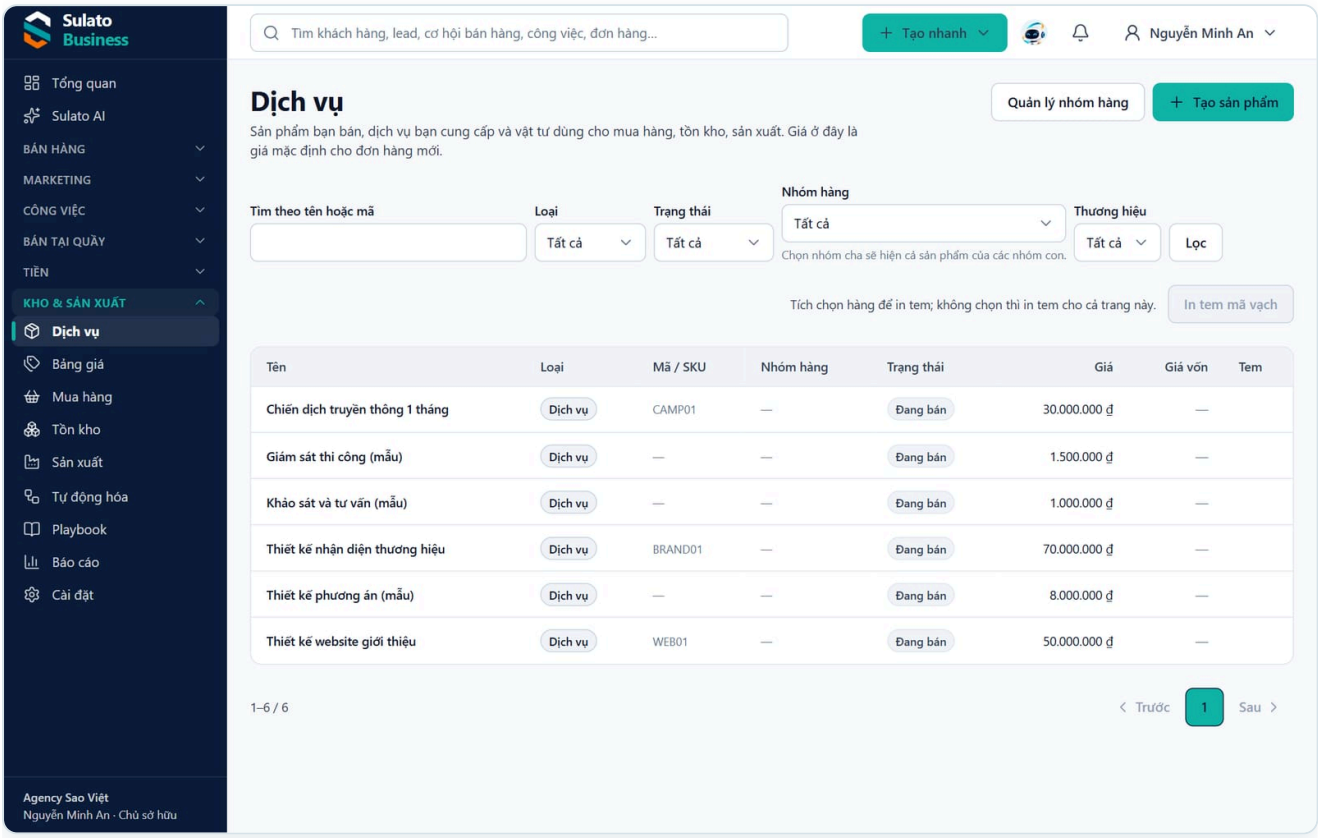
Mô hình này không đặt sẵn nguồn khách hay hạng mục chi phí riêng; bạn dùng danh mục mặc định và bổ sung theo nghề.

1. Vào **Sản phẩm** (đã đổi tên thành **Dịch vụ** theo mô hình) trong nhóm **Kho & sản xuất**. Thêm dịch vụ mới, nhập tên, đơn vị và giá mặc định. Chỉ dịch vụ ở trạng thái **Đang bán** mới chọn được khi lập đơn và báo giá.
2. Vào **Cài đặt** › **Danh mục**. Thêm nguồn khách (ví dụ "Giới thiệu", "Facebook", "Zalo") và hạng mục chi phí (ví dụ "Thuê ngoài", "Phần mềm", "Quảng cáo").
3. Vào **Cài đặt** › **Nhãn** để tạo nhãn gắn cho khách và cơ hội (ví dụ "Khách VIP", "Đối tác lâu năm").

Ví dụ danh mục dịch vụ cho agency 8 người:

Dịch vụ	Đơn vị	Giá mặc định
Thiết kế website	Gói	120.000.000 đ

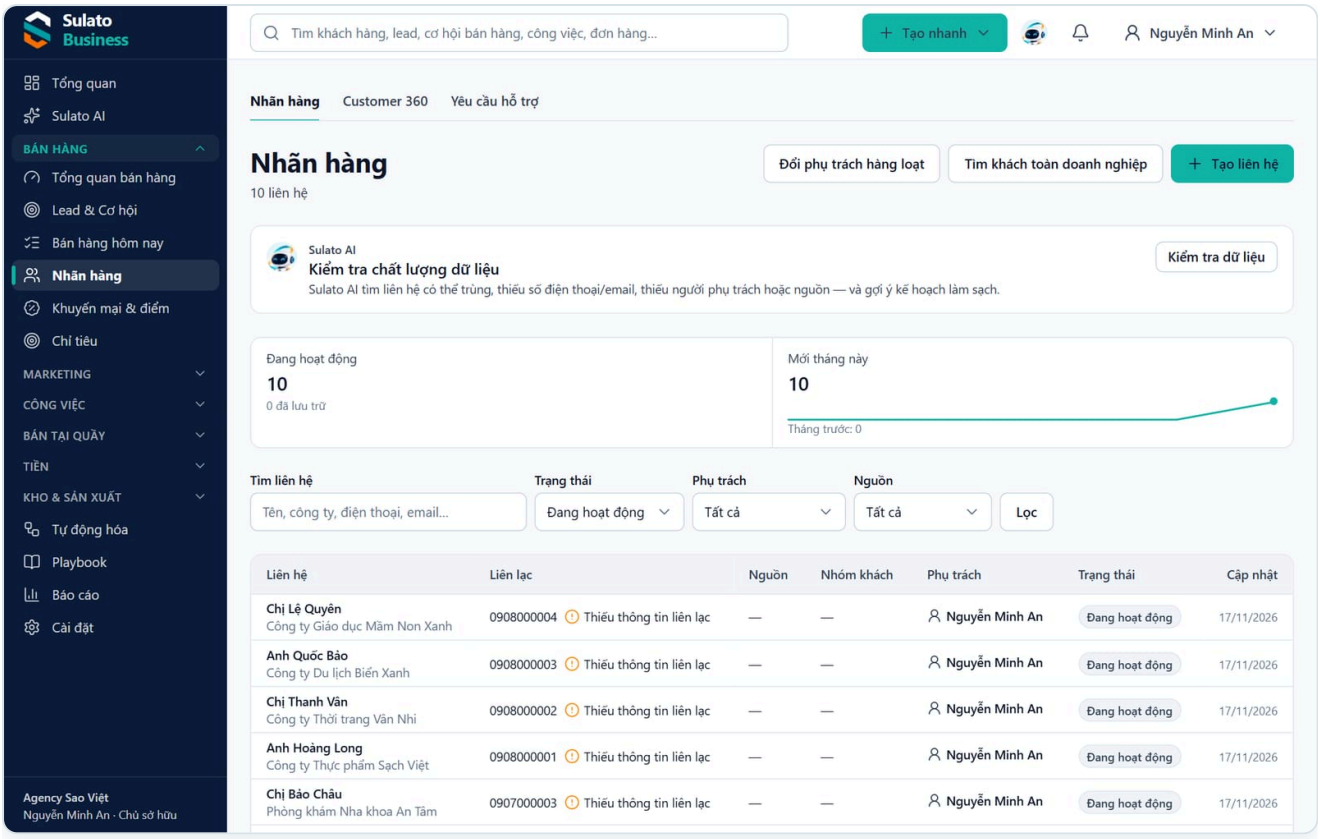
Dịch vụ	Đơn vị	Giá mặc định
Chạy quảng cáo theo tháng	Tháng	15.000.000 đ
Bảo trì website năm	Năm	24.000.000 đ



Hình 3. Danh mục dịch vụ của bạn

Bước 5. Khách hàng

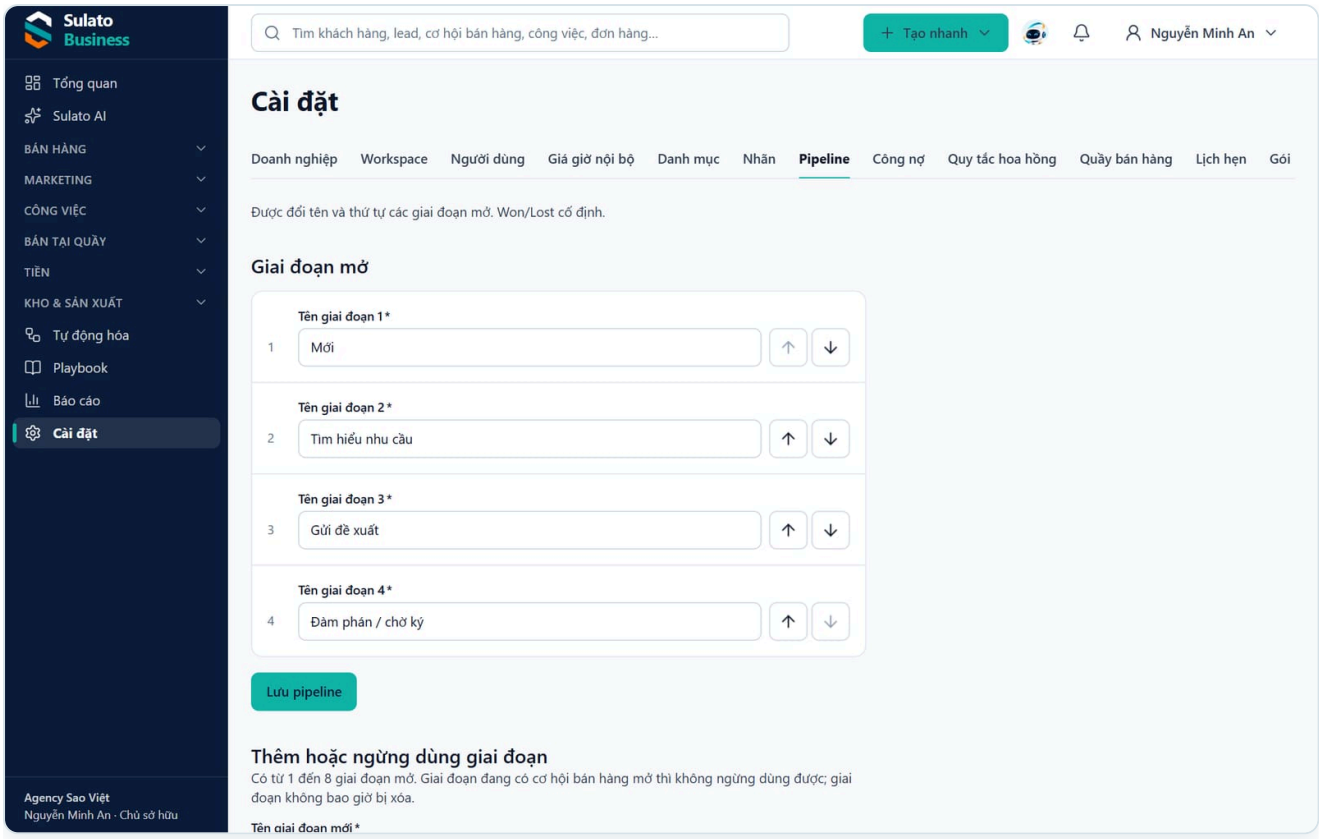
- **Tạo tay:** vào **Khách hàng** (hoặc **Nhãn hàng**, **Khách** nếu bạn chọn nghề tương ứng), bấm nút tạo mới, nhập tên, số điện thoại, email và nguồn.
- **Nhập từ Excel:** bật tính năng **Nhập / xuất dữ liệu** (Phần nhập môn chung, mục 9), rồi vào **Cài đặt** › **Nhập dữ liệu** và làm theo hướng dẫn ghép cột.
- Với khách doanh nghiệp, đặt luôn **Hạn mức nợ** và **Hạn thanh toán (ngày)** trong hồ sơ khách. Để trống nghĩa là chưa giới hạn.



Hình 4. Danh sách khách hàng và nút tạo khách mới

Bước 6. Quy trình công việc

Giai đoạn bán hàng. Vào **Cài đặt** › **Pipeline** và xem bốn giai đoạn mở. Nếu hay phải thi tuyển hoặc thuyết trình, bấm **Thêm giai đoạn** (ví dụ "Thuyết trình"). Giai đoạn đang có cơ hội mở thì không ngừng dùng được.

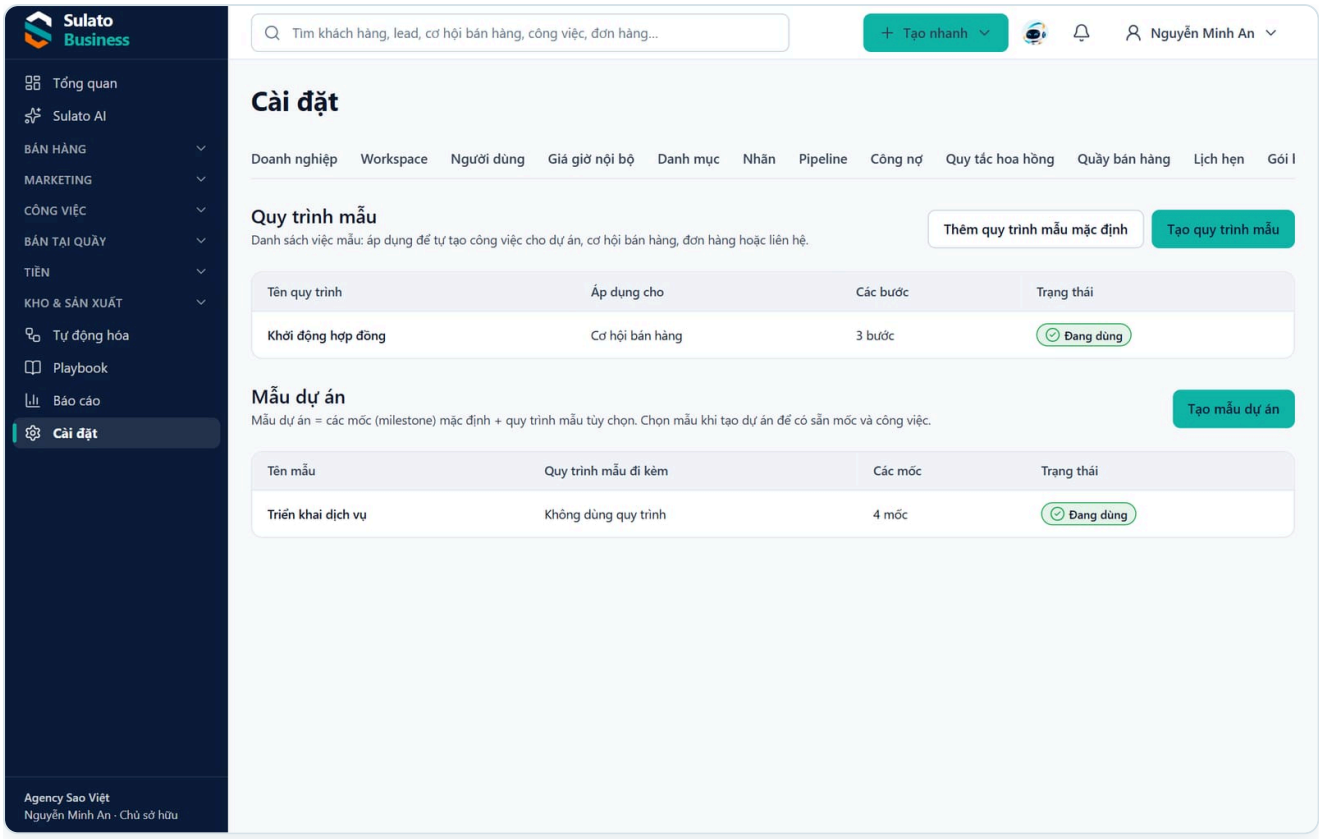


Hình 5. Các giai đoạn bán hàng của mô hình

Quy trình mẫu và mẫu dự án. Vào **Cài đặt** › **Quy trình mẫu**. Bạn thấy **Khởi động hợp đồng** và mẫu dự án **Triển khai dịch vụ**. Mở từng mẫu, sửa tên mốc và số ngày (**Sau (ngày)**) cho hợp nghề. Một quy trình có từ 1 đến 30 bước. Muốn thêm mẫu cho từng loại dịch vụ, bấm **Tạo mẫu dự án** rồi **Thêm mốc**.

Mẹo: Làm nhiều loại dự án thì mỗi loại một mẫu dự án với bộ mốc riêng.

Lưu ý: Nút **Áp dụng quy trình mẫu** chỉ có trên trang dự án (và trang lệnh sản xuất). Quy trình loại Cơ hội bán hàng, Đơn hàng hoặc Liên hệ chạy qua quy tắc tự động có hành động **Áp dụng quy trình**.

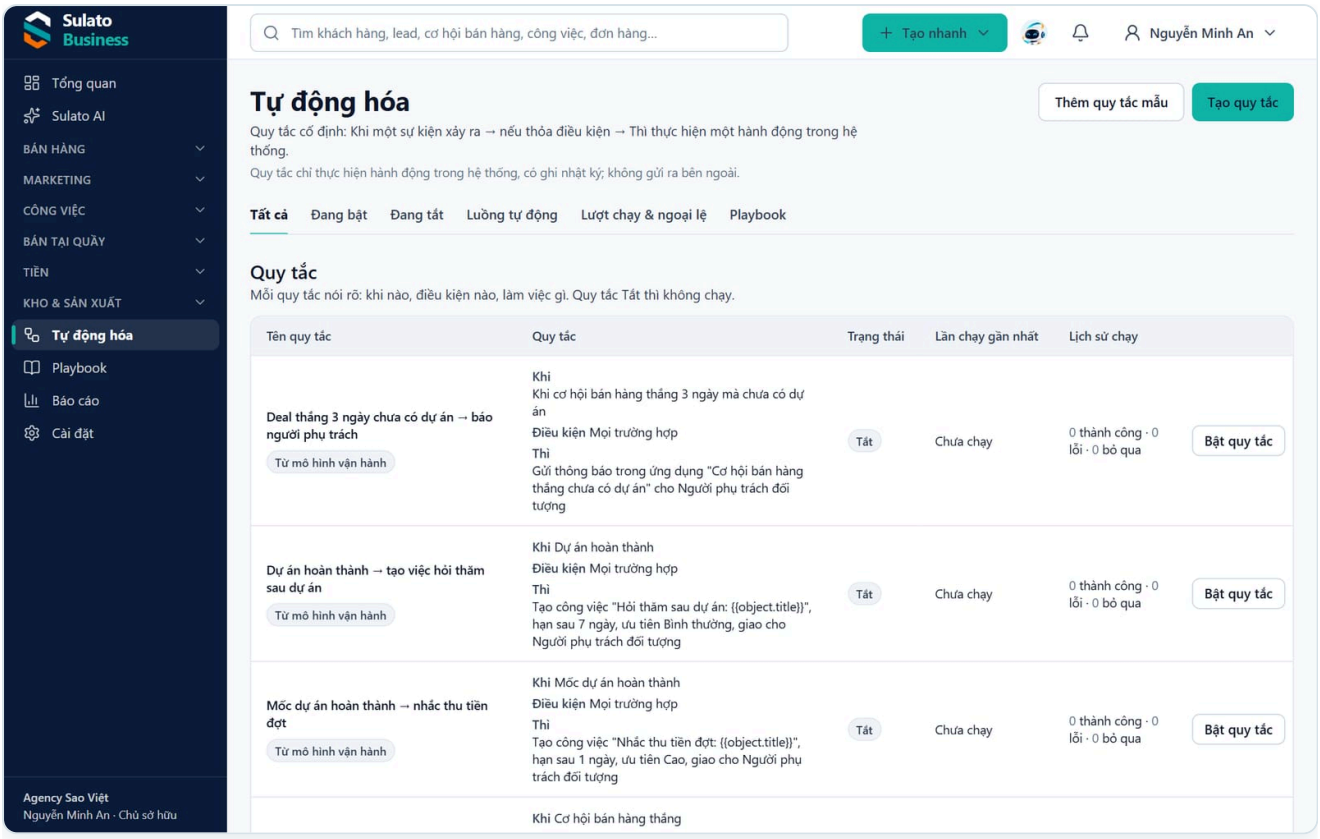


Hình 6. Quy trình mẫu và mẫu dự án đã cài sẵn

Quy trình `Khởi động hợp đồng` **chạy tự động.** Vào `Tự động hóa` (cần tính năng Tự động hóa) và tạo quy tắc mới: sự kiện "cơ hội thắng", hành động `Áp dụng quy trình`, chọn `Khởi động hợp đồng`. Nếu chỉ muốn nhắc mình, bạn có thể bỏ qua và tự tạo ba việc.

Quy trình dự án tự chạy. Vào `Tự động hóa`. Bấm `Thêm quy tắc mẫu` nếu chưa thấy. Nên bật theo thứ tự:

Nên bật trước `Nhắc thu tiền đợt khi mốc hoàn thành` và `Báo khoản phải thu quá hạn`. Bật `Tạo dự án khi thắng cơ hội bán hàng` sau khi đã chỉnh xong mẫu `Triển khai dịch vụ`; khi đó không cần quy tắc báo 3 ngày chưa có dự án. Mỗi quy tắc: bấm `Bật quy tắc`, đọc mô tả và xác nhận. Quy tắc chỉ áp dụng cho sự kiện xảy ra sau khi bật.

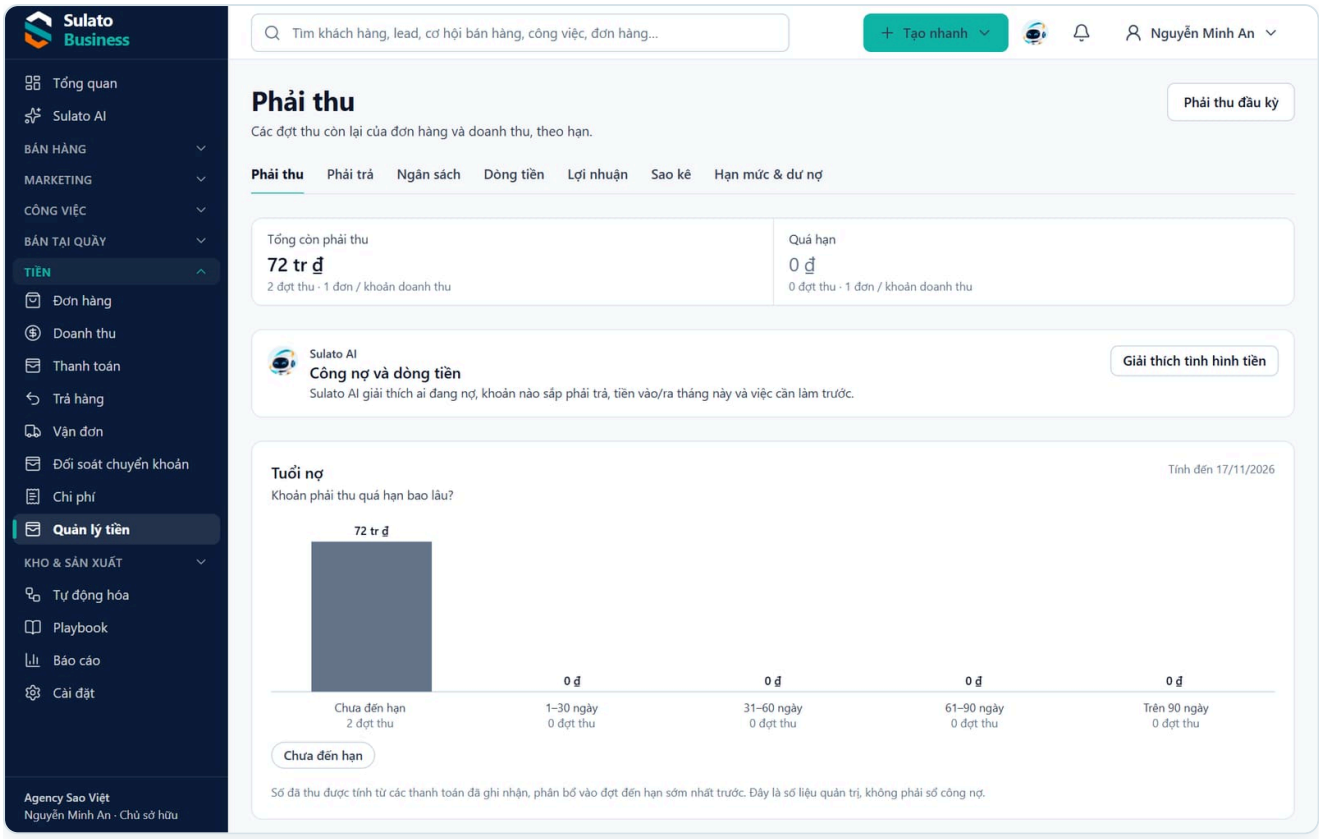


Hình 7. Bật các quy tắc tự động mẫu

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

Bạn không cần thiết lập nhiều ở đây, chủ yếu là hiểu cách các màn hình nối nhau:

- **Đơn hàng** có bốn trạng thái: **Nháp**, **Đã chốt**, **Hoàn tất**, **Đã hủy**. **Hoàn tất** không có nghĩa là đã thu tiền.
- **Thu tiền** do hệ thống tính từ các khoản **Ghi nhận thu**: **Chưa thu**, **Thu một phần**, **Đã thu**. Nhập nhầm thì hoàn tác, không xóa.
- **Đợt thu.** Với dự án thu nhiều lần, vào **Quản lý tiền** › thẻ **Phải thu**, bấm **Kế hoạch thu** ở đơn, rồi **Đặt kế hoạch thu** và **Thêm đợt thu**. Tổng các đợt phải bằng đúng tổng giá trị đơn.
- **Hạn mức nợ.** **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**.
- **Nợ cũ.** Khách còn nợ từ trước thì ở thẻ **Phải thu** bấm **Phải thu đầu kỳ** và nhập từng khoản. Nợ đầu kỳ không tính vào doanh thu.
- **Chi phí dự án.** Khi ghi chi phí, gắn **Dự án** ở phần **Liên kết (không bắt buộc)** để dự án tính được lãi lỗ.



Hình 8. Quản lý tiền: tuổi nợ và các đợt phải thu

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

Phần lớn tính năng của mô hình đã bật sẵn. Bốn tính năng sau đáng cân nhắc:

Tính năng	Khi nào cần	Cần bật trước	Thiết lập tối thiểu
Nhân sự	Có từ 3 người, muốn quản lý theo nhóm	Không	Tạo nhóm ở **Nhóm & công việc**
Tự động hóa	Muốn tự nhắc thu tiền, tự tạo dự án	Không	**Thêm quy tắc mẫu**, bật từng quy tắc
Chỉ tiêu và KPI cá nhân	Có đội kinh doanh, muốn giao chỉ tiêu tháng	Đơn hàng & Doanh thu; Khách tiềm năng & Bán hàng	**Chỉ tiêu** › **Đặt chỉ tiêu**
Luồng tự động	Muốn chuỗi chăm sóc bán hàng theo nhịp	Tự động hóa	**Bán hàng hôm nay** › **Chuỗi chăm sóc bán hàng**

Chỉ Chủ doanh nghiệp hoặc Quản trị doanh nghiệp bật được tính năng (Phần nhập môn chung, mục 9). Danh sách đầy đủ tính năng cần bật trước nằm trong bài **Tính năng cần bật trong Cài đặt**.

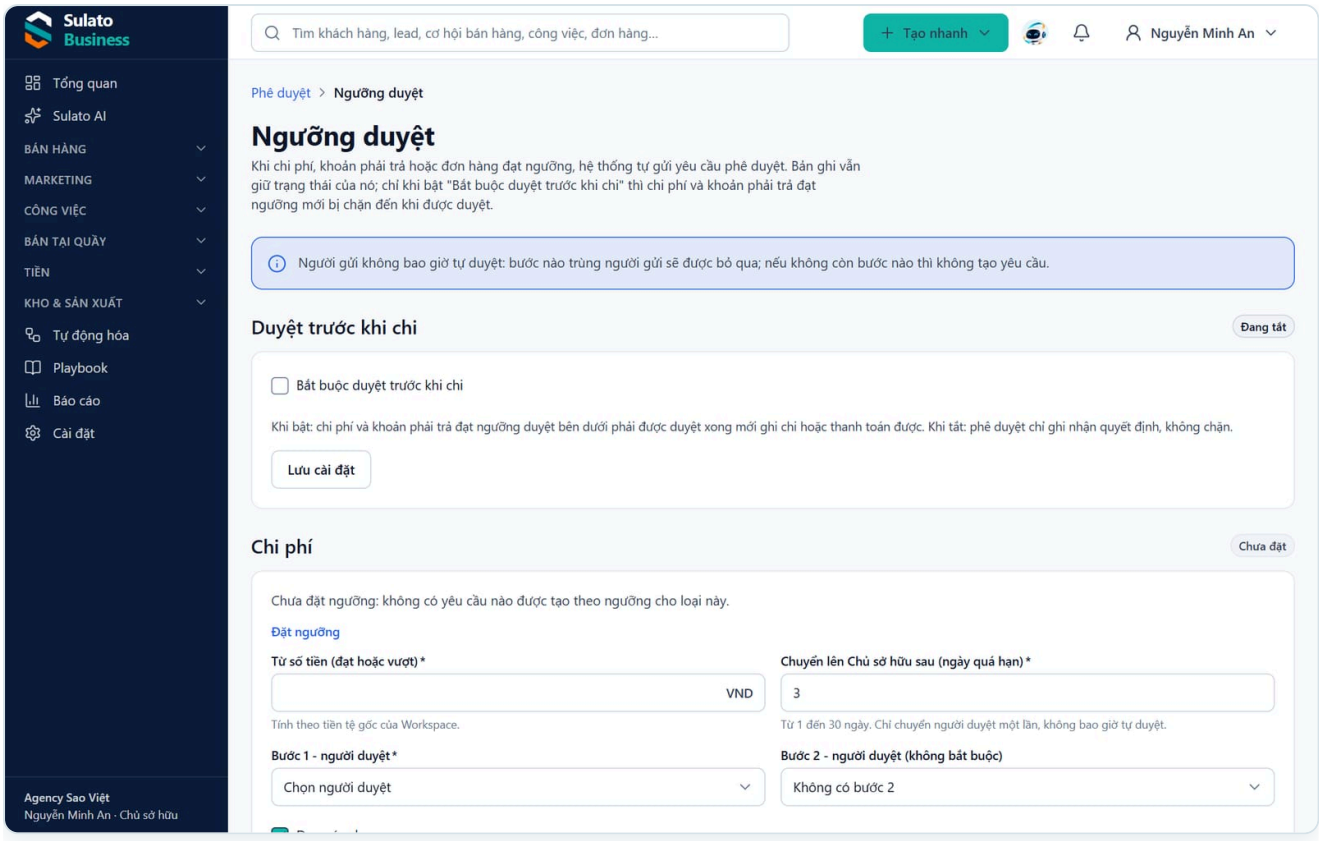
Các tính năng nâng cao hợp với dịch vụ theo dự án. Bản đầy đủ của Sulato Business cho bạn dùng mọi tính năng dưới đây. Bật cái nào bạn cần, đừng bật hết một lúc.

Tính năng	Dùng để làm gì	Cần bật trước	Thiết lập tối thiểu
Báo giá và Hợp đồng	Lập báo giá theo hạng mục, duyệt, in PDF; lưu hợp đồng, phụ lục, nhắc hết hạn	Khách tiềm năng & Bán hàng (đã bật sẵn)	Đặt ngưỡng duyệt báo giá (xem dưới)
Hộp thư & trao đổi đa kênh	Gom trao đổi với khách vào **Hộp thư** và thẻ **Trả lời mới**; soạn mẫu nội dung gửi khách	Nhập / xuất dữ liệu	Nối kênh nhận khách ở **Chăm sóc đa kênh** (website, biểu mẫu, công cụ trung gian)
Chăm sóc khách hàng	Nhận và theo dõi yêu cầu hỗ trợ sau bàn giao (lỗi, bảo hành, góp ý)	Công việc	Mở **Yêu cầu hỗ trợ**, tạo một yêu cầu thử
Marketing & phân khúc	Chia khách theo nhóm (khách cũ, khách đang nợ, khách theo ngành)	Tự động hóa	**Marketing** › **Khách hàng mục tiêu**, tạo một phân khúc
Đối tác giới thiệu & hoa hồng	Ghi người giới thiệu khách và hoa hồng ước tính (tối đa 3 tầng, do bạn quyết định)	Đơn hàng & Doanh thu	Thêm đối tác ở **Đối tác giới thiệu**, gắn vào cơ hội hoặc đơn
Đối soát chuyển khoản	Khớp tiền khách chuyển vào tài khoản với đợt thu, bớt ghi tay	Thanh toán; Nhập / xuất dữ liệu	Nối tài khoản nhận tiền ở **Cài đặt** › **Kết nối** (thử với một khoản nhỏ trước), rồi mở **Đối soát chuyển khoản**
Ngân sách và Phải trả	Theo dõi khoản bạn còn nợ người khác (thuê ngoài, nhà cung cấp) và ngân sách chi	Công nợ & Dòng tiền	**Quản lý tiền** › **Phải trả**, **Ngân sách**

Tồn kho, Mua hàng, Sản xuất, Bán tại quầy, Bảng giá, Lịch hẹn, Gói buổi dành cho mảng có kho, quầy hoặc lịch hẹn: xem cuốn 1, 4, 5.

Chấm công và giá giờ. Mục **Chấm công** có khi tính năng **Dự án** bật. Để tính chi phí nhân công dự án, Chủ sở hữu hoặc Quản trị vào **Cài đặt** › **Giá giờ nội bộ**, bấm **Đặt giá giờ** cho từng thành viên và nhập **Chi phí mỗi giờ**. Thành viên chưa có giá giờ hiện **Chưa có giá giờ** và dự án báo chi phí nhân công chưa đủ, không tính là 0.

Ngưỡng duyệt. Vào **Phê duyệt** › **Ngưỡng duyệt**. Với loại **Báo giá** hoặc **Chi phí**, bấm **Đặt ngưỡng**, nhập **Từ số tiền (đạt hoặc vượt)**, chọn người duyệt ở **Bước 1 - người duyệt**, chọn **Đang áp dụng** rồi **Lưu ngưỡng**. Ví dụ: báo giá từ 100.000.000 đ phải do giám đốc duyệt. Chưa đặt ngưỡng thì báo giá không cần duyệt.



Hình 9. Đặt ngưỡng duyệt cho báo giá lớn

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

Cách bật và dùng chung: Phần nhập môn chung, mục 10. Chủ doanh nghiệp hoặc Quản trị doanh nghiệp bật tính năng **Sulato AI** (không cần tính năng nào khác bật trước). Khi đã bật, mục **Sulato AI** hiện ở đầu menu cho người có quyền dùng.

Sulato AI làm được gì cho doanh nghiệp dự án

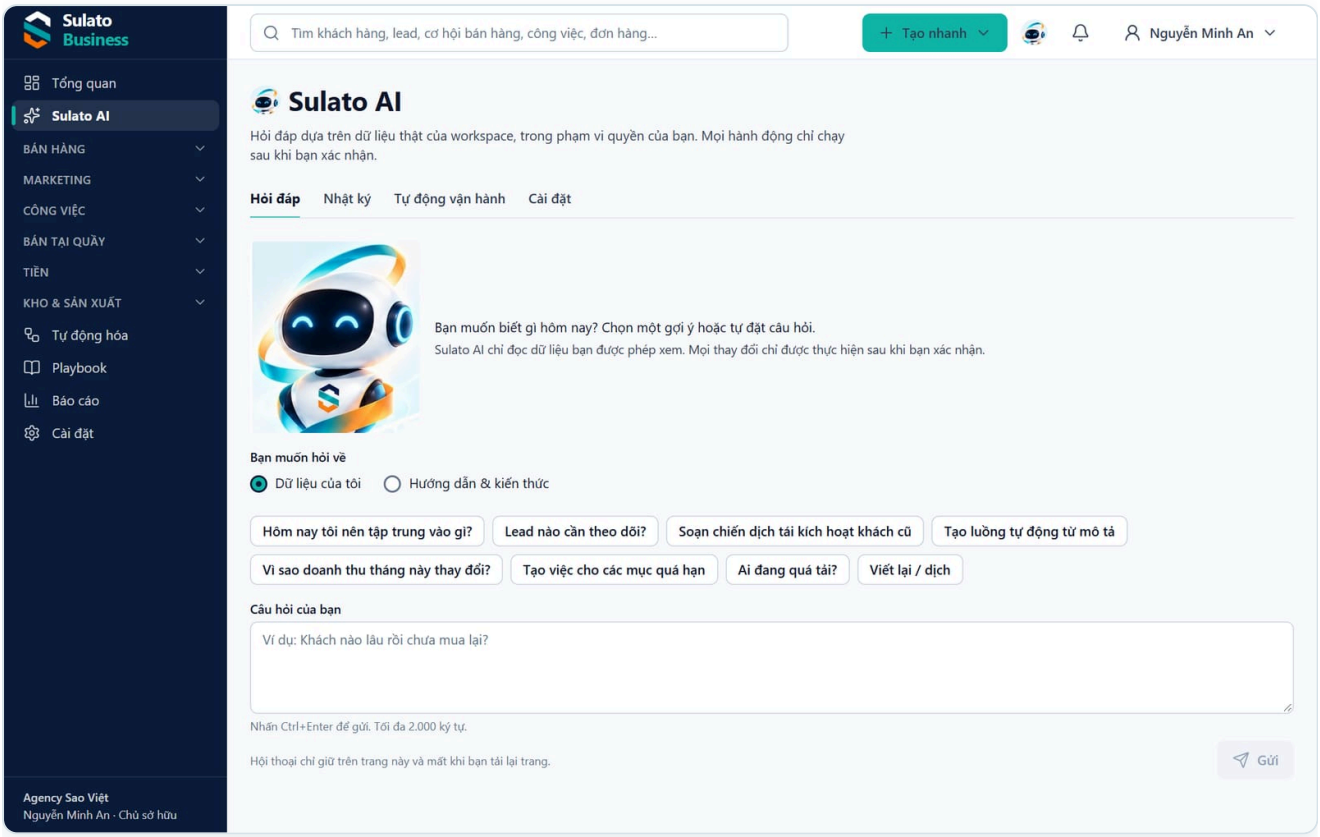
- **Hỏi đáp trên dữ liệu của bạn:** hỏi về cơ hội, dự án, công nợ, doanh thu bằng câu thường.
- **Soạn nháp:** email gửi khách, nội dung đề xuất, mô tả hạng mục báo giá, tin nhắn nhắc thu tiền lịch sự.
- **Hành động đề xuất:** AI đề xuất tạo việc, gửi nhắc hoặc cập nhật bản ghi. Bạn xem, sửa và bấm xác nhận thì hệ thống mới thực hiện.

Sulato AI gợi ý, bạn quyết định. Sulato AI không tự gửi tin cho khách.

Câu hỏi mẫu hợp nghề dịch vụ theo dự án

1. "Cơ hội nào đang chưa có việc tiếp theo?"
2. "Dự án nào có mốc trễ hạn và trễ mấy ngày?"
3. "Khách nào còn nợ quá hạn và nợ bao nhiêu?"
4. "Tháng này tôi thắng bao nhiêu cơ hội, tổng giá trị là bao nhiêu?"
5. "Soạn giúp tôi email nhắc khách thanh toán đợt 2 của dự án website, giọng lịch sự."
6. "Làm thế nào để chia đơn 120 triệu thành ba đợt thu?"
7. "Những cơ hội đã gửi đề xuất quá 14 ngày mà chưa có phản hồi là cơ hội nào?"

8. "Dự án nào đang lãi mỏng nhất quý này?"



Hình 10. Hỏi Sulato AI về cơ hội và dự án

Trí tuệ kinh doanh (gồm Trí tuệ tăng trưởng khách hàng, Dự báo & đề xuất, Rủi ro & bất thường)

- **Điểm ưu tiên:** thẻ điểm và mức ưu tiên trên khách, Lead, cơ hội để biết chăm ai trước.
- **Dự báo:** từ số liệu đã có, như giá trị cơ hội có khả năng chốt, dòng tiền sắp tới.
- **Cảnh báo:** điều bất thường, như phải thu quá hạn tăng.
- **Đề xuất việc:** gợi ý việc nên làm tiếp; bạn chọn làm hay bỏ qua.

Muốn dùng, bật ba tính năng trên (cần có dữ liệu từ Lead & cơ hội, Đơn hàng). Cấu hình ở **Cài đặt** › **Trí tuệ kinh doanh**. Cách dùng chung: Phần nhập môn chung, mục 10.2.

> **Lưu ý:** AI, điểm và dự báo dựa trên số liệu bạn đã nhập. Số liệu thiếu hoặc sai thì kết quả cũng thiếu hoặc sai, nên hãy kiểm lại trước khi dùng.

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

Hằng ngày

Việc	Màn hình	Ai làm
Xem việc quá hạn, việc đến hạn, cơ hội chưa có bước tiếp theo	**Tổng quan** › **Cần chú ý hôm nay**	Mọi người
Gọi và nhắn khách, ghi kết quả cuộc gọi	**Bán hàng hôm nay**	Kinh doanh
Ghi Lead mới, sàng lọc, chuyển thành cơ hội	**Lead & Cơ hội**	Kinh doanh
Cập nhật giai đoạn cơ hội, thêm việc tiếp theo	**Lead & Cơ hội** › **Cơ hội bán hàng**	Kinh doanh
Làm việc của dự án, ghi giờ	**Công việc**, **Chấm công**	Người làm, quản lý dự án
Ghi khoản khách vừa chuyển	**Thanh toán** › **Ghi nhận thu**	Kế toán

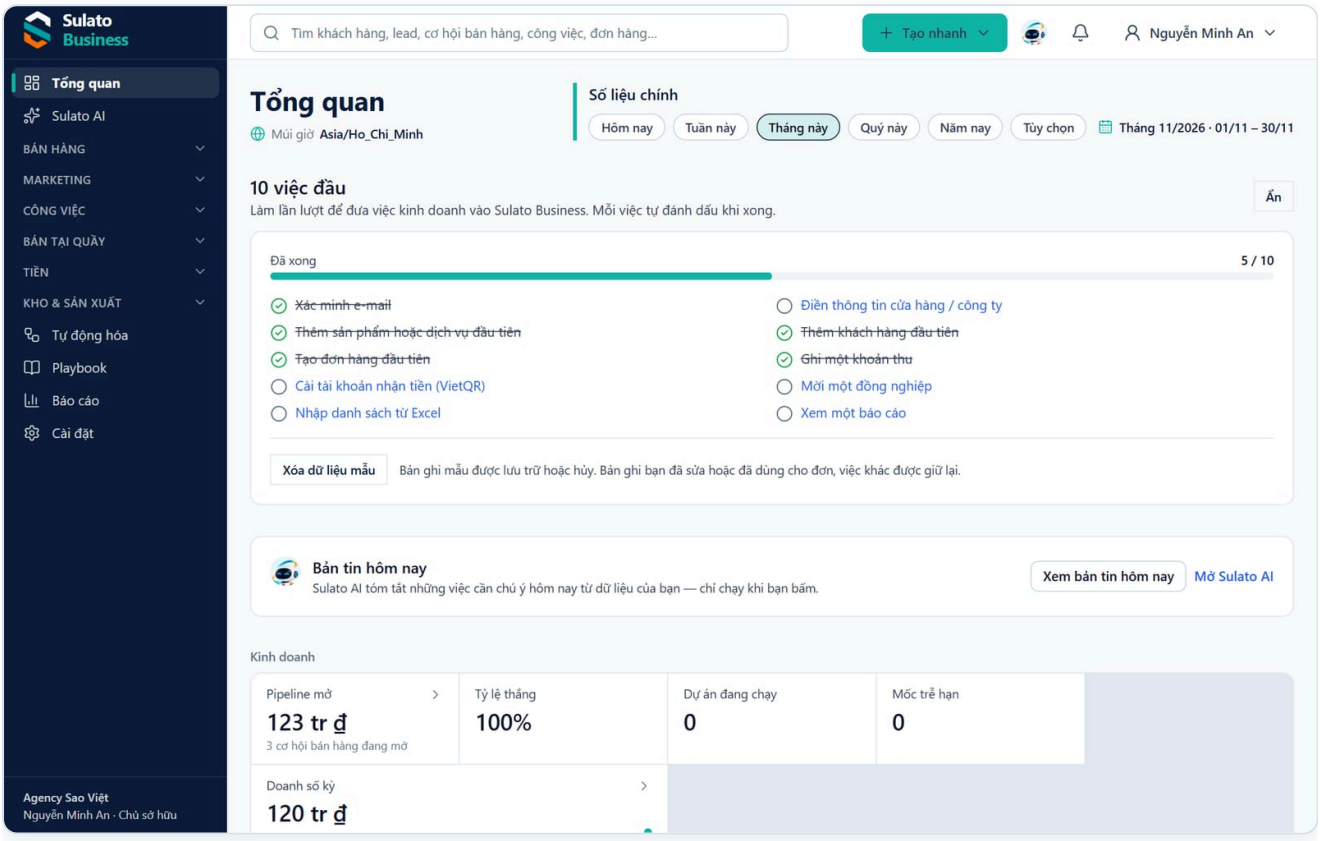
Hằng tuần

Việc	Màn hình	Ai làm
Rà pipeline: cơ hội nào nằm lâu, cơ hội nào sắp chốt	**Lead & Cơ hội** (dạng Pipeline)	Chủ, trưởng kinh doanh
Rà dự án: mốc trễ, việc quá hạn	**Dự án**	Quản lý dự án
Hoàn thành mốc, nghiệm thu mốc, nhắc khách thanh toán đợt	**Dự án**	Quản lý dự án, kế toán
Xem phải thu quá hạn	**Quản lý tiền** › **Phải thu**	Kế toán, chủ
Duyệt báo giá và khoản chi chờ duyệt	**Phê duyệt** › **Chờ tôi duyệt**	Người duyệt
Kiểm tra giờ công đã ghi đủ chưa	**Chấm công**	Quản lý dự án

Hằng tháng

Việc	Màn hình	Ai làm
Xem doanh thu, tiền đã thu, chi phí theo kỳ	**Báo cáo** (miền **Tiền**)	Chủ, kế toán
Xem tỷ lệ thắng, doanh số theo khách	**Báo cáo** (miền **Bán hàng**)	Chủ, trưởng kinh doanh
Xem lãi lỗ từng dự án	**Dự án** › khối **Tài chính dự án**	Chủ, quản lý dự án

Việc	Màn hình	Ai làm
Gửi sao kê công nợ cho khách, xác nhận đã đối chiếu	**Quản lý tiền** › **Sao kê**	Kế toán
Đặt hoặc rà chỉ tiêu tháng sau	**Chỉ tiêu**	Chủ, trưởng kinh doanh
Mở cơ hội mới với khách vừa xong dự án	**Lead & Cơ hội**	Kinh doanh
Xem dòng tiền và ngân sách chi	**Quản lý tiền** › **Dòng tiền**, **Ngân sách**	Chủ, kế toán



Hình 11. Tổng quan theo mô hình Dịch vụ theo dự án

Dành cho người làm kinh doanh một mình

Nhóm **Sự nghiệp kinh doanh** dành cho người làm kinh doanh ở mọi ngành: bất động sản, ô tô, mỹ phẩm, bán lẻ, bán sỉ, bán online. Workspace bạn tự tạo là của riêng bạn; khách hàng, cơ hội và chỉ tiêu đi cùng bạn suốt sự nghiệp. Mô hình vẫn là **Dịch vụ theo dự án**, chỉ đổi tên gọi như bảng đầu cuốn.

Ở màn chọn nghề, bạn có thể bấm **Có, tôi làm một mình** ở mục **Bạn kinh doanh một mình?**. Mục này chỉ đổi thứ tự gợi ý, quyền và dữ liệu không đổi.

Thiết lập gọn

1. Chọn nghề của bạn trong nhóm **Sự nghiệp kinh doanh** và áp dụng mô hình.
2. Thêm sản phẩm hoặc dịch vụ bạn hay báo giá ở **Sản phẩm**, không cần thêm hết.

3. Nhập danh sách khách đang theo (từ Excel hoặc tạo tay).
4. Vào **Pipeline**, chỉnh tên giai đoạn cho khớp cách bán của bạn (1 đến 8 giai đoạn).
5. Bật **Chỉ tiêu và KPI cá nhân** và tự đặt chỉ tiêu tháng cho mình.
6. Có thể bật **Luồng tự động** nếu muốn chuỗi chăm sóc theo nhịp.

Bán hàng hôm nay. Đây là trang làm việc buổi sáng: **Việc hôm nay**, **Lead chưa liên hệ**, **Follow-up đến hạn**, **Cơ hội cần chú ý**, **Trả lời mới** (cần tính năng Hộp thư). Với việc gọi điện, bấm **Gọi**, gọi bằng điện thoại của bạn rồi chọn **Kết quả cuộc gọi**: **Đã liên hệ**, **Không nghe máy**, **Sai số** hoặc **Đã hẹn gặp**. Một thao tác hoàn tất việc và lưu cuộc gọi vào lịch sử khách. Hệ thống không tự gọi.

Chuỗi chăm sóc bán hàng. Cần bật **Luồng tự động**. Vào **Bán hàng hôm nay** › **Chuỗi chăm sóc bán hàng** › **Tạo chuỗi**. Ví dụ nhịp: ngày 1 gọi điện, ngày 3 gửi email, ngày 7 kiểm tra phản hồi. Chuỗi chỉ giao việc cho bạn, không tự gọi hay tự gửi, và tự dừng khi khách trả lời hoặc khi cơ hội được tạo, thắng hoặc thua.

Chỉ tiêu. Vào **Chỉ tiêu** (nhóm **Bán hàng**), bấm **Đặt chỉ tiêu**. Chọn tháng và chỉ số: **Doanh số**, **Số đơn**, **Cơ hội thắng** hoặc **Cơ hội tạo mới**, rồi nhập **Mục tiêu**. Màn hình cho biết trạng thái **Đúng nhịp**, **Chậm nhịp**, **Đã đạt** hoặc **Chưa đạt**. Từ giữa tháng, nếu bạn chậm hơn khoảng 80% mức cần có, bạn nhận một thông báo trong ứng dụng.

> **Lưu ý:** Chỉ tiêu là số liệu quản lý, không phải lương hay thưởng.

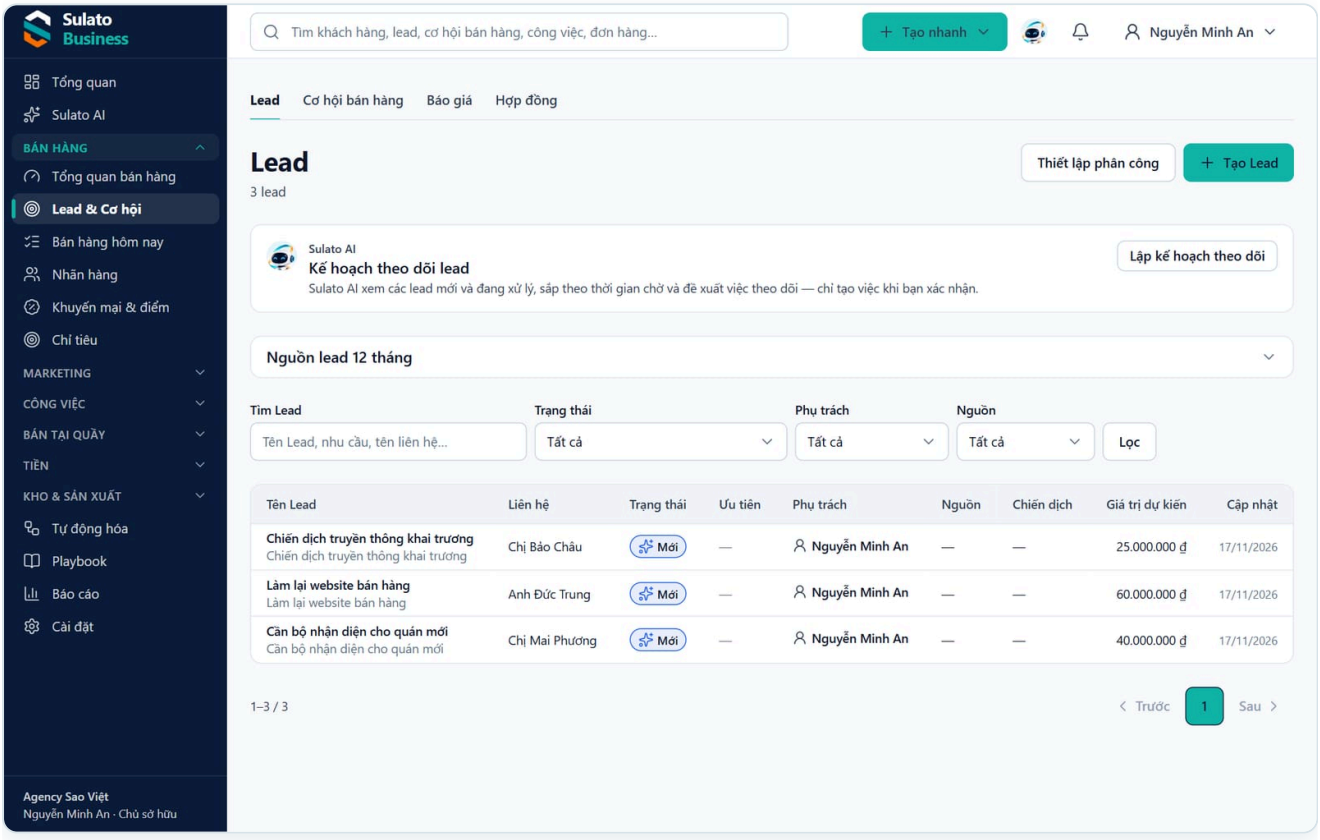
Nếu bạn là leader hoặc trưởng phòng. Mời thành viên vào workspace và đặt chỉ tiêu cho từng người hoặc từng nhóm. Bạn xem được tiến độ các thành viên bạn dẫn; Chủ sở hữu và Quản trị xem tất cả.

5. Một hành trình mẫu từ đầu đến cuối

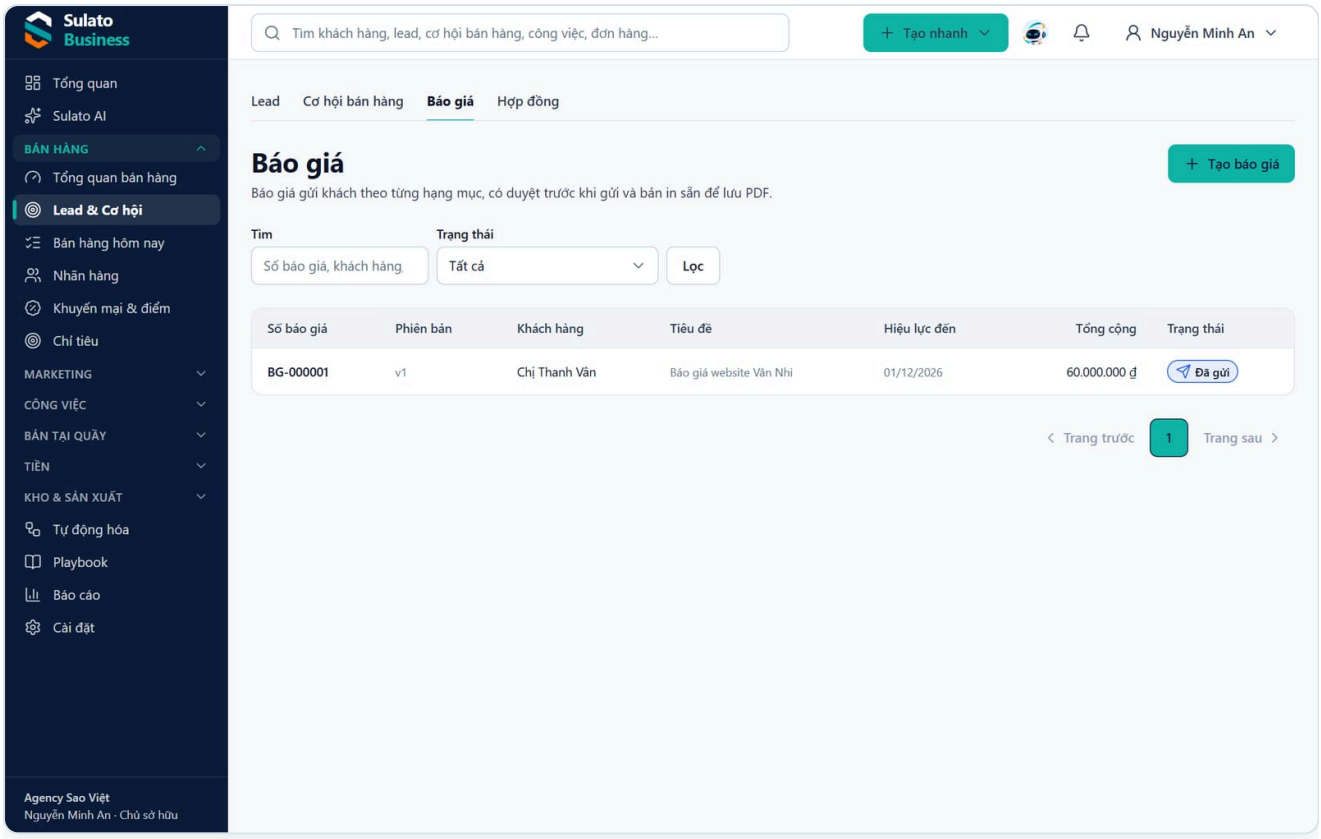
Tình huống. Một agency 8 người nhận yêu cầu làm website. Khách là "Công ty ABC", đến từ giới thiệu. Chủ agency đã bật hai quy tắc mẫu **Tạo dự án khi thắng cơ hội bán hàng** và **Nhắc thu tiền đợt khi mốc hoàn thành**. Mọi số tiền dưới đây là ví dụ.

1. **Ghi Lead.** Vào **Lead & Cơ hội**, thẻ **Lead**, bấm **Tạo Lead**. Chọn khách "Công ty ABC" (hoặc **Tạo liên hệ mới**). Nhập tên Lead "Website cho khách ABC", nhu cầu, giá trị dự kiến 120.000.000 đ, nguồn "Giới thiệu". Lưu.
2. **Sàng lọc.** Mở Lead, bấm **Bắt đầu xử lý** khi bạn gọi khách. Thấy khách có nhu cầu thật thì bấm **Qualify Lead**.
3. **Chuyển thành cơ hội.** Bấm **Chuyển thành cơ hội bán hàng** và xác nhận. Hệ thống tạo đúng một cơ hội ở giai đoạn **Mới**, cùng khách.
4. **Làm việc với cơ hội.** Chuyển sang **Tìm hiểu nhu cầu** khi đã họp với khách. Đặt **Việc tiếp theo** và ngày thực hiện.
5. **Lập báo giá.** Mở cơ hội, chọn **Tạo báo giá**. Khách và tiêu đề được điền sẵn. Thêm hạng mục "Thiết kế website", số lượng 1, đơn giá 120.000.000 đ. Điền **Hiệu lực đến** và **Điều khoản**, bấm **Lưu nháp**.
6. **Duyệt và gửi.** Nếu báo giá đạt ngưỡng duyệt, bấm **Gửi duyệt** và chờ người duyệt. Sau đó bấm **Bản in** › **In / Lưu PDF**, gửi PDF cho khách bằng email hoặc Zalo, rồi bấm **Đánh dấu đã gửi**. Chuyển cơ hội sang **Gửi đề xuất**.
7. **Khách đồng ý.** Chuyển cơ hội sang **Đàm phán / chờ ký**. Khi khách chấp nhận, mở báo giá và bấm **Chấp nhận**.
8. **Đánh dấu thắng.** Ở cơ hội, bấm **Đánh dấu Won** (cần có giá trị cơ hội). Hệ thống không tự tạo đơn hay hợp đồng; riêng dự án thì quy tắc mẫu tạo từ mẫu **Triển khai dịch vụ** cho bạn.
9. **Tạo hợp đồng.** Ở khối **Bước tiếp theo** của cơ hội, bấm **Tạo hợp đồng**. Điền **Ngày ký**, **Hiệu lực từ**, **Hiệu lực đến** rồi **Tạo hợp đồng**. Đưa hợp đồng qua **Chuyển sang chờ ký**, rồi **Bắt đầu hiệu lực** khi hai bên đã ký. Đính kèm tệp ký ở khối **Tệp hợp đồng**.
10. **Tạo đơn hàng 120 triệu.** Ở cơ hội đã thắng, bấm **Tạo đơn hàng** (hoặc từ báo giá đã chấp nhận, bấm **Tạo Đơn từ báo giá**). Kiểm tra dòng hàng, bấm **Chốt đơn** (đơn chốt ngay, không hỏi lại). Đơn **Đã chốt** được tính vào doanh thu.
11. **Chia 3 đợt thu.** Vào **Quản lý tiền** › **Phải thu**, bấm **Kế hoạch thu** ở đơn, **Đặt kế hoạch thu**, rồi **Thêm đợt thu** ba lần: 40% (48.000.000 đ) lúc tạm ứng, 40% (48.000.000 đ) sau mốc 2, 20% (24.000.000 đ) khi nghiệm thu. Tổng phải đúng 120.000.000 đ. Lưu kế hoạch.
12. **Mở dự án.** Quy tắc đã bật thì vào **Dự án** sẽ thấy dự án có sẵn. Nếu chưa, ở cơ hội bấm **Tạo dự án** và chọn **Mẫu dự án** là **Triển khai dịch vụ**. Rút còn 3 mốc cho hợp thực tế: **Kick-off**, **Bản nháp**, **Nghiệm thu**. Bấm **Bắt đầu dự án**.
13. **Gắn đơn hàng và đợt thu.** Ở khối **Đơn hàng liên quan**, chọn đơn rồi bấm **Gắn đơn hàng**. Ở từng mốc, mở **Thao tác với mốc** › **Gắn đợt thu** để nối mốc với đợt thu tương ứng. Một đợt chỉ gắn với một mốc.
14. **Làm việc và ghi giờ.** Giao việc cho từng người; mỗi người ghi giờ ở **Chấm công**. Chi phí thuê ngoài ghi ở **Chi phí** và gắn **Dự án**.

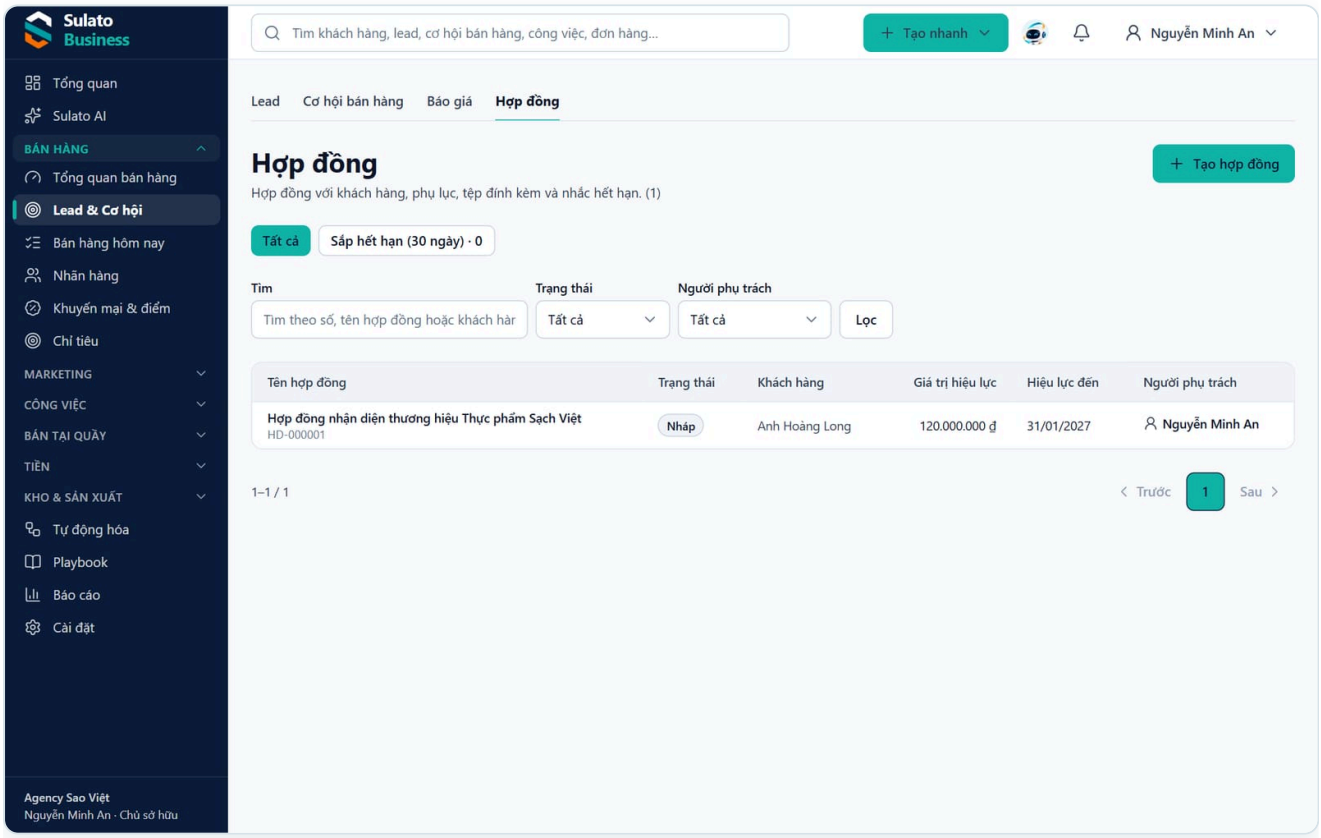
15. **Mốc 1 xong, thu 40%.** Bấm **Hoàn thành mốc** ở mốc **Kick-off**. Quy tắc nhắc thu tạo việc cho người phụ trách. Khách chuyển 48.000.000 đ thì vào đơn bấm **Ghi nhận thu**, nhập **Số tiền**, chọn **Hình thức** và **Ngày thu**, bấm **Ghi nhận thu**. Trạng thái thu của đơn chuyển sang **Thu một phần**.
16. **Nghiệm thu.** Khi khách xác nhận mốc cuối, bấm **Nghiệm thu** ở mốc, nhập **Ngày nghiệm thu**, **Người xác nhận phía khách**, đính kèm biên bản. Mốc ghi **Đã nghiệm thu**. Mốc đã gắn đợt thu thì có thêm việc nhắc thu giao cho người phụ trách dự án.
17. **Thu nốt và đóng.** Ghi nhận các khoản thu còn lại, bấm **Hoàn thành dự án** (còn việc hoặc mốc chưa xong thì hệ thống hỏi lại) và **Đánh dấu hoàn thành** ở đơn.
18. **Xem lãi lỗ.** Chủ hoặc Quản trị mở khối **Tài chính dự án**: **Doanh thu**, **Đã thu**, **Chưa thu**, chi phí và **Lợi nhuận gộp**.
19. **Cơ hội tiếp theo.** Một tuần sau, việc hỏi thăm (nếu đã bật quy tắc) nhắc bạn liên hệ khách. Khách muốn bảo trì thì từ hồ sơ khách bấm **Tạo cơ hội bán hàng**, đặt tên "Bảo trì website năm". Vòng lặp bắt đầu lại.



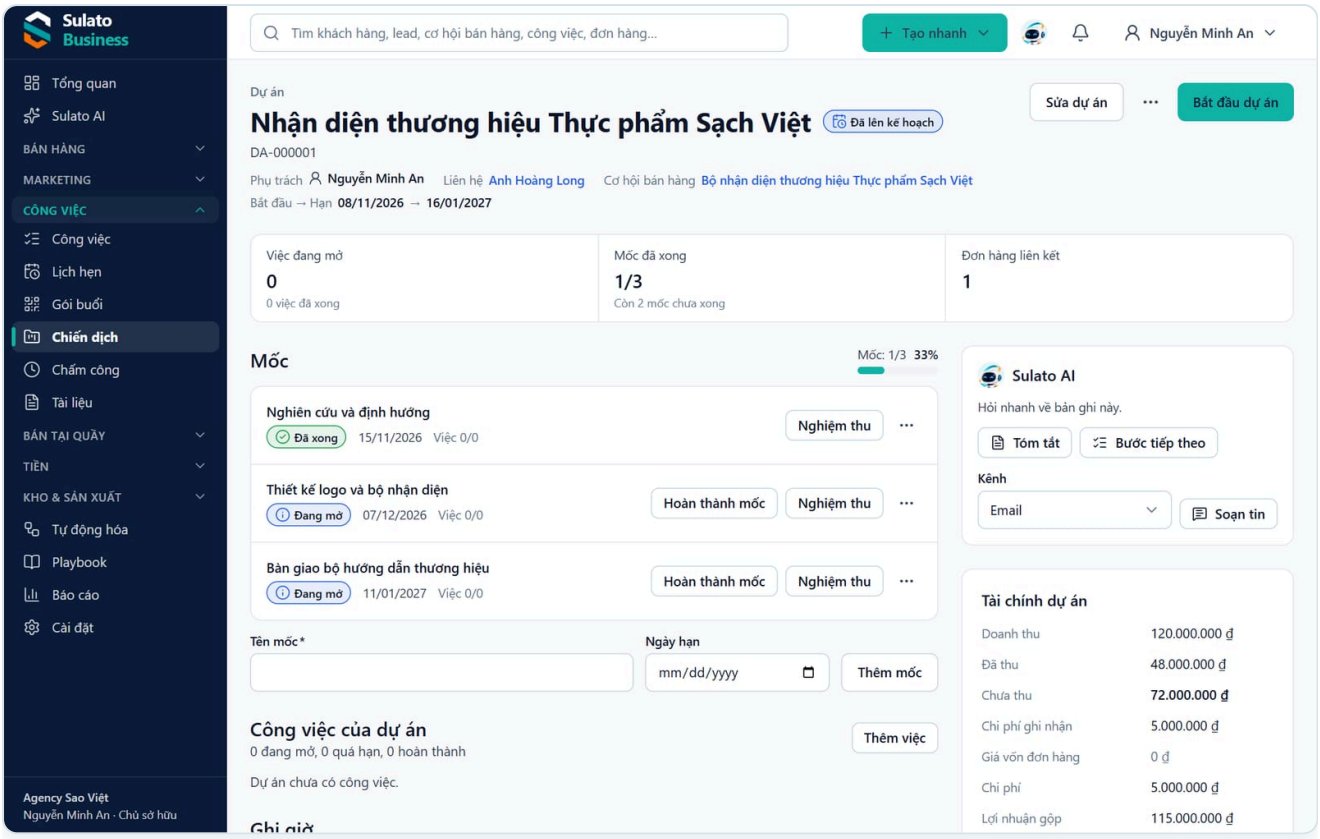
Hình 12. Pipeline các cơ hội đang mở



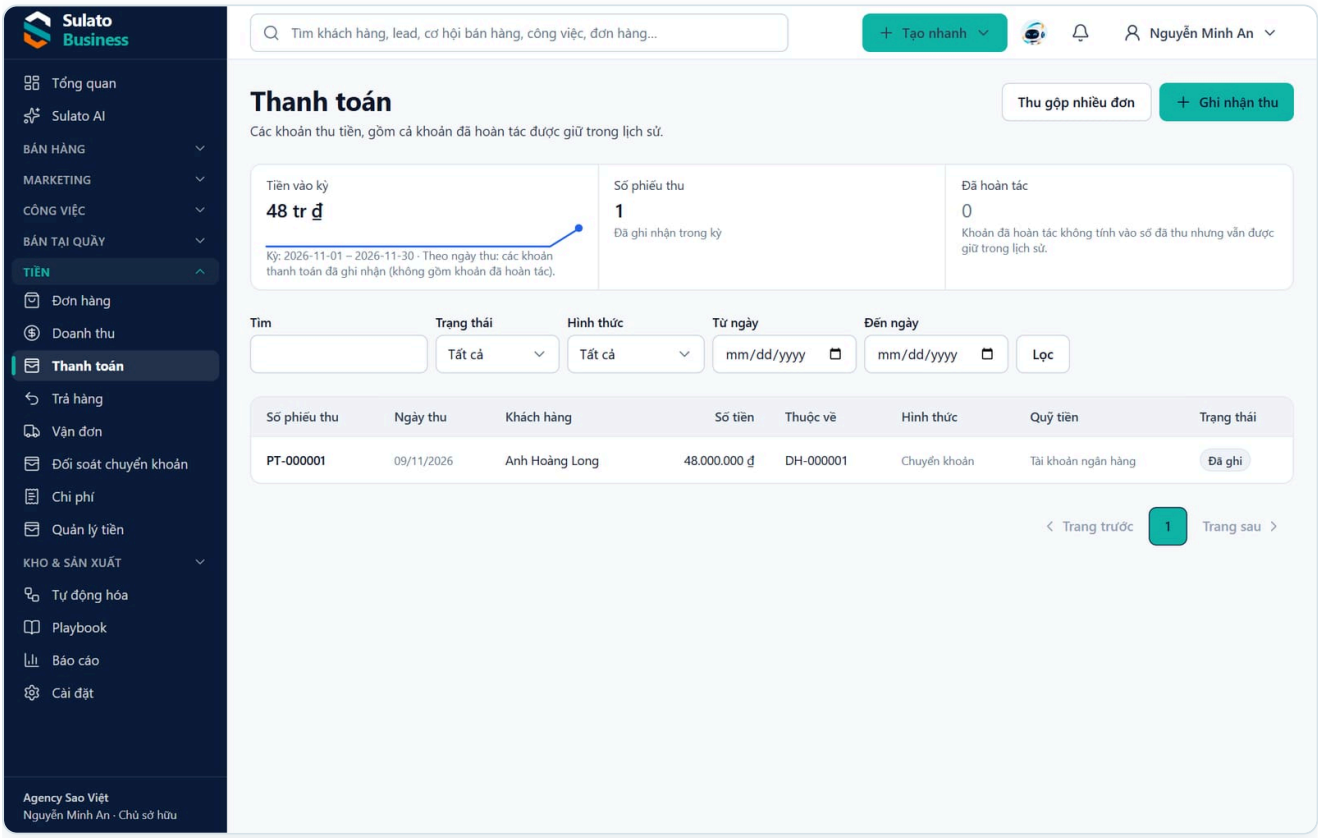
Hình 13. Danh sách báo giá và nút lập báo giá



Hình 14. Danh sách hợp đồng



Hình 15. Danh sách dự án với tiến độ mốc



Hình 16. Các khoản thu đã ghi nhận

6. Checklist "Đã sẵn sàng"

- [ ] Đã chọn đúng nghề và áp dụng mô hình **Dịch vụ theo dự án**.
- [ ] Đã điền thông tin công ty ở **Cài đặt** › **Workspace**.
- [ ] Đã lưu **Tài khoản nhận tiền** (VietQR).
- [ ] Đã mời người trong nhóm và cấp gói quyền chức năng phù hợp.
- [ ] Chỉ những người cần xem tiền mới có quyền Tài chính hoặc Quản lý.
- [ ] Đã thêm ít nhất ba dịch vụ vào danh mục, ở trạng thái **Đang bán**.
- [ ] Đã bổ sung nguồn khách và hạng mục chi phí ở **Danh mục**.
- [ ] Đã nhập hoặc tạo danh sách khách hàng.
- [ ] Đã xem lại các giai đoạn ở **Pipeline** và đổi tên nếu cần.
- [ ] Đã chỉnh mẫu dự án **Triển khai dịch vụ** cho khớp cách bạn làm.
- [ ] Đã bật tối thiểu quy tắc **Nhắc thu tiền đợt khi mốc hoàn thành**.
- [ ] Đã đặt ngưỡng duyệt cho báo giá và khoản chi lớn (nếu cần).
- [ ] Đã đặt giá giờ nội bộ cho người làm (nếu muốn tính chi phí nhân công).
- [ ] Đã nhập nợ đầu kỳ của khách (nếu có).
- [ ] Đã thử một cơ hội từ Lead đến dự án bằng dữ liệu thử.
- [ ] Đã ghi thử một khoản **Ghi nhận thu** và hoàn tác nó.
- [ ] Đã mở **Tổng quan** và đọc được mục **Cần chú ý hôm nay**.
- [ ] Đã xem ít nhất một báo cáo ở **Báo cáo**.

7. Câu hỏi thường gặp

1. Khác nhau giữa Lead và cơ hội bán hàng là gì? Lead là một nhu cầu thương mại chưa được xác nhận, luôn gắn với một liên hệ. Cơ hội bán hàng đã có giá trị, giai đoạn và việc tiếp theo. Chỉ Lead đã **Qualified** mới chuyển thành cơ hội được. Khách quen có thể tạo cơ hội ngay từ hồ sơ khách.

2. Đánh dấu Won xong, hệ thống có tự tạo đơn hàng không? Không. Bạn chọn bước tiếp theo: **Tạo đơn hàng**, **Tạo hợp đồng**, **Tạo công việc** hoặc **Tạo dự án**. Riêng dự án, bạn có thể bật quy tắc mẫu để hệ thống tạo dự án từ mẫu cho bạn.

3. Mỗi cơ hội tạo được mấy dự án? Quy tắc mẫu chỉ tạo một dự án cho mỗi cơ hội, kể cả khi cơ hội mở lại rồi thắng lại. Nếu bạn tạo tay mà cơ hội đã có dự án, màn hình nhắc và cho bạn mở dự án hiện có.

4. Khách đổi phạm vi giữa chừng thì làm sao? Đơn đã chốt vẫn sửa được ở **Thêm thao tác** › **Sửa đơn đã chốt**. Thay đổi cần xác nhận và được ghi lại trước và sau; tổng mới không được thấp hơn số đã thu. Với hợp đồng đang hiệu lực, đổi giá trị bằng **Thêm phụ lục**, không sửa **Giá trị gốc**.

5. Dự án có tự thu tiền không? Không. Dự án ghi nhận và theo dõi mốc, việc, đơn hàng đi kèm. Mốc nghiệm thu chỉ đánh dấu đợt thu là chờ thu. Việc thu tiền do bạn ghi ở **Ghi nhận thu**.

6. Mốc xong thì có nhắc thu tiền không? Có nếu bạn đã bật quy tắc **Nhắc thu tiền đợt khi mốc hoàn thành**: hệ thống tạo việc nhắc cho người phụ trách dự án. Khi bạn dùng **Nghiệm thu** ở mốc đã gắn đợt thu, hệ thống cũng tạo việc nhắc thu.

7. Hợp đồng hết hạn thì sao? Hợp đồng chờ ký hoặc đang hiệu lực còn từ 30 ngày trở xuống hiện nhãn **Sắp hết hạn**. Hệ thống tạo việc nhắc cho người phụ trách khi còn 30 ngày và khi còn 7 ngày. Nhắc là một Công việc trong hệ thống, không gửi email.

8. Sulato giúp gì với hợp đồng và báo giá? Sulato lưu hồ sơ hợp đồng (thời hạn, giá trị, phụ lục, tệp) và nhắc hết hạn. Bạn soạn và ký bằng cách của bạn, rồi đính kèm tệp. Với báo giá, bạn tải PDF gửi khách, hệ thống ghi nhận bạn đã gửi.

9. Số tiền của dự án hiện ở đâu? Khối **Tài chính dự án** trong trang dự án, cho Chủ sở hữu, Quản trị hoặc người có phạm vi Tài chính. Nếu có đơn chưa có giá vốn, màn hình báo chi phí có thể thấp hơn thực tế. Chi phí nhân công cần có giá giờ của người làm.

10. Tôi thu tiền hằng tháng (bảo trì, quản trị fanpage). Làm sao? Mỗi kỳ tạo một đơn hàng cho tháng đó (hoặc ghi khoản doanh thu riêng nếu không gắn đơn) và đặt hạn thanh toán. Bạn có thể nhờ một quy tắc hoặc việc nhắc để không quên mở đơn mỗi kỳ.

11. Người làm kinh doanh một mình có cần Dự án không? Không bắt buộc. Chỉ bán và thu tiền thì Lead & Cơ hội, báo giá, đơn hàng và ghi nhận thu là đủ.

12. Tôi nhập nhầm khoản thu thì làm sao? Mở khoản thanh toán, bấm **Hoàn tác thanh toán (Reverse)**, chọn lý do và xác nhận. Khoản thu chuyển sang **Đã hoàn tác** và vẫn nằm trong lịch sử. Khoản thu không xóa được.

8. Lỗi hay gặp và cách xử lý

Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách xử lý
Không thấy mục **Lead & Cơ hội**	Tính năng **Khách tiềm năng & Bán hàng** chưa bật, hoặc bạn thiếu quyền	Nhờ Chủ hoặc Quản trị doanh nghiệp kiểm tra ở **Cài đặt** › **Doanh nghiệp** › **Tính năng** (Phần nhập môn chung, mục 9)
Không chuyển được Lead thành cơ hội	Lead chưa **Qualified**, bạn không phải người phụ trách, hoặc liên hệ đang lưu trữ	Bấm **Qualify Lead** trước, nhờ Quản trị nếu cần, khôi phục liên hệ
Không đánh dấu Won được	Chưa nhập giá trị cơ hội	Nhập giá trị cơ hội rồi đánh dấu lại
Báo **Chỉ tạo được dự án từ cơ hội bán hàng đã thắng.**	Cơ hội chưa thắng	Đánh dấu Won trước, hoặc tạo dự án từ trang **Dự án**
Không thấy **Đánh dấu đã gửi** ở báo giá, chỉ thấy **Gửi duyệt**	Tổng báo giá đạt ngưỡng duyệt	Gửi duyệt, chờ duyệt xong mới đánh dấu đã gửi
Không lưu được kế hoạch thu	Tổng các đợt không bằng tổng giá trị đơn	Xem số lệch trên màn hình và chỉnh lại các đợt
Hợp đồng báo phải đổi giá trị bằng phụ lục	Hợp đồng đang hiệu lực nên **Giá trị gốc** bị khóa	Bấm **Thêm phụ lục** và nhập **Thay đổi giá trị (+/-)**
Không ghi nhận thu được cho đơn	Đơn còn **Nháp**, hoặc số tiền vượt số còn lại	Chốt đơn trước, hoặc nhập số không vượt số còn lại
Không hoàn thành được dự án	Còn việc đang mở hoặc mốc chưa xong	Xử lý chúng, hoặc chọn **Vẫn hoàn thành**
Không ghi được giờ công cũ	Thành viên thường chỉ ghi, sửa, xóa giờ của mình trong 7 ngày	Nhờ trưởng nhóm hoặc Quản trị
Quy tắc tự động không chạy	Quy tắc đang **Tắt**, hoặc sự kiện xảy ra trước lúc bật	Bật quy tắc; chỉ sự kiện sau lúc bật mới được xử lý
Không thấy mục **Phê duyệt**	Workspace chỉ có một thành viên, hoặc tính năng chưa bật	Mời thêm thành viên, hoặc bật **Tài liệu & Phê duyệt**
Không thấy số liệu tiền, khối tài chính dự án	Bạn không có quyền xem tiền	Nhờ Quản trị cấp gói quyền Tài chính hoặc Quản lý

9. Đọc thêm

Các bài Trung Tâm Tri Thức Sulato Business liên quan:

- 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
- Báo giá: tạo, duyệt, gửi khách và tạo đơn: https://sulatobiz.com/tri-thuc/bao-gia-tao-va-gui
- Hợp đồng: tạo, phụ lục và nhắc hết hạn: https://sulatobiz.com/tri-thuc/hop-dong-tao-phu-luc-va-nhac-het-han
- Đơn hàng: tạo, chốt và theo dõi: https://sulatobiz.com/tri-thuc/don-hang-tao-va-theo-doi
- Dự án: tạo, theo dõi mốc và nghiệm thu: https://sulatobiz.com/tri-thuc/du-an-moc-va-nghiem-thu
- Quy trình mẫu và mẫu dự án: https://sulatobiz.com/tri-thuc/quy-trinh-mau-va-mau-du-an
- Chấm công theo dự án và giá giờ nội bộ: https://sulatobiz.com/tri-thuc/cham-cong-theo-du-an
- Công nợ phải thu, hạn mức nợ và sao kê: https://sulatobiz.com/tri-thuc/cong-no-phai-thu-han-muc-va-sao-ke
- Thanh toán: ghi nhận tiền khách trả: https://sulatobiz.com/tri-thuc/thanh-toan-ghi-nhan-thu-tien
- Chi phí: https://sulatobiz.com/tri-thuc/chi-phi
- Phải trả, dòng tiền và ngân sách: https://sulatobiz.com/tri-thuc/phai-tra-dong-tien-va-ngan-sach
- Phê duyệt: yêu cầu và ngưỡng duyệt: https://sulatobiz.com/tri-thuc/phe-duyet-yeu-cau-va-nguong-duyet
- Tài liệu: tải lên, gắn vào bản ghi và lưu trữ: https://sulatobiz.com/tri-thuc/tai-lieu-tai-len-va-gan-ban-ghi
- Chỉ tiêu tháng và tiến độ của từng người: https://sulatobiz.com/tri-thuc/chi-tieu-va-kpi-ca-nhan
- Chuỗi chăm sóc bán hàng: https://sulatobiz.com/tri-thuc/chuoi-cham-soc-ban-hang
- Ghi kết quả cuộc gọi: https://sulatobiz.com/tri-thuc/ghi-ket-qua-cuoc-goi
- Bảng điều khiển hôm nay: https://sulatobiz.com/tri-thuc/bang-dieu-khien-hom-nay
- Quy tắc tự động hóa: https://sulatobiz.com/tri-thuc/quy-tac-tu-dong-hoa
- 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 vừa đi hết một vòng của doanh nghiệp dịch vụ theo dự án: từ Lead, cơ hội, báo giá, hợp đồng, đơn hàng, dự án có mốc, thu tiền theo đợt, cho đến cơ hội tiếp theo với cùng khách. Hãy bắt đầu nhỏ: nhập vài khách, một cơ hội và một dự án thật, rồi mở rộng dần. Mỗi tuần dành vài phút nhìn lại Tổng quan để thấy cơ hội nào cần chăm, dự án nào đang trễ, khoản nào cần thu. Số liệu từ tiền và dự án chính là điều bạn học được để chốt cơ hội tiếp theo tốt hơn.

Sulato Business | A Customer-Centric Business Operating System

BỘ CẨM NANG THEO MÔ HÌNH VẬN HÀNH · CUỐN 3/5

Cẩm nang Chương trình, khóa học

Trung tâm ngoại ngữ, luyện thi, khóa học và coaching, câu lạc bộ

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

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 giúp bạn dựng Sulato Business cho một trung tâm hoặc chương trình học: mở khóa, tư vấn, ghi danh, thu học phí theo đợt, theo dõi các buổi học và nhắc gia hạn. Hãy đọc từ mục "Cuốn này dành cho ai" đến mục 3 và làm theo từng bước trên máy của bạn. Một trung tâm nhỏ thường thiết lập xong trong một buổi chiều; nhập danh sách học viên có thể mất thêm một buổi. Từ mục 4 trở đi là sổ tay dùng hằng ngày. Phần đăng ký, vai trò, bật tính năng nói chung nằm ở Phần nhập môn chung; cuốn này chỉ viết phần riêng của mô hình Chương trình, khóa học.

Cuốn này dành cho ai

Mô hình **Chương trình, khóa học** có câu mô tả trên màn hình: "Tuyển sinh và ghi danh, vận hành khóa theo kỳ, thu học phí trả góp, hoàn thành chương trình rồi gia hạn."

Bạn hợp mô hình này khi việc kiếm tiền của bạn xoay quanh một **khóa hoặc một kỳ** có ngày khai giảng, ngày kết thúc, nhiều buổi học, và người học thường đóng tiền theo đợt rồi quay lại học kỳ sau.

Nghề trong màn `Bạn làm nghề gì?` (nhóm Trung tâm đào tạo)	Tên gọi sẽ đổi thêm
Trung tâm ngoại ngữ	`Khách hàng` → `Học viên`; `Dự án` → `Lớp`
Luyện thi, năng khiếu	`Khách hàng` → `Học viên`; `Đơn hàng` → `Ghi danh`
Khóa học, coaching online	`Dự án` → `Đợt coaching`

Ngoài ra, mô hình còn hợp với: coaching, huấn luyện 1-1; câu lạc bộ, phòng tập theo kỳ, dịch vụ thành viên; chương trình đào tạo cho doanh nghiệp. Nếu bạn chọn theo cách bạn kiếm tiền (không chọn nghề), tên gọi mặc định của mô hình là `Học viên`, `Chương trình`, `Ghi danh`, `Gói`.

Dấu hiệu bạn hợp mô hình này

- Bạn có khóa, lớp, kỳ hoặc đợt với ngày bắt đầu và ngày kết thúc rõ ràng.
- Người học đóng học phí chia đợt, hoặc đóng một lần cho cả khóa.
- Bạn cần nhắc người học gia hạn trước khi khóa hết.

Dấu hiệu nên chọn mô hình khác

- Khách đặt lịch theo giờ với từng nhân viên hoặc phòng, không có "khóa": xem Cuốn 1 (Dịch vụ theo lịch hẹn).
- Bạn làm việc theo hợp đồng và nghiệm thu từng hạng mục: xem Cuốn 2 (Dịch vụ theo dự án).
- Bạn bán hàng hóa có tồn kho: xem Cuốn 4 (Thương mại, mua bán). Bạn tự làm ra sản phẩm: xem Cuốn 5 (Sản xuất nhẹ).

Bạn đi theo vòng Khách hàng → Công việc → Tiền → Học & Tăng trưởng

Chặng	Việc cụ thể của trung tâm	Màn hình
Khách hàng	Ghi người quan tâm, tư vấn, mời học thử, chốt ghi danh	**Học viên**, **Lead & Cơ hội**
Công việc	Mở khóa, chia mốc, đón người học, giao việc theo buổi	**Chương trình**, **Công việc**
Tiền	Lập ghi danh, chia đợt học phí, ghi nhận thu, theo dõi nợ	**Ghi danh**, **Thanh toán**, **Quản lý tiền**
Học & Tăng trưởng	Xem tỷ lệ ghi danh, phải thu, nhắc gia hạn, mở khóa kế tiếp	**Tổng quan**, **Báo cáo**

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

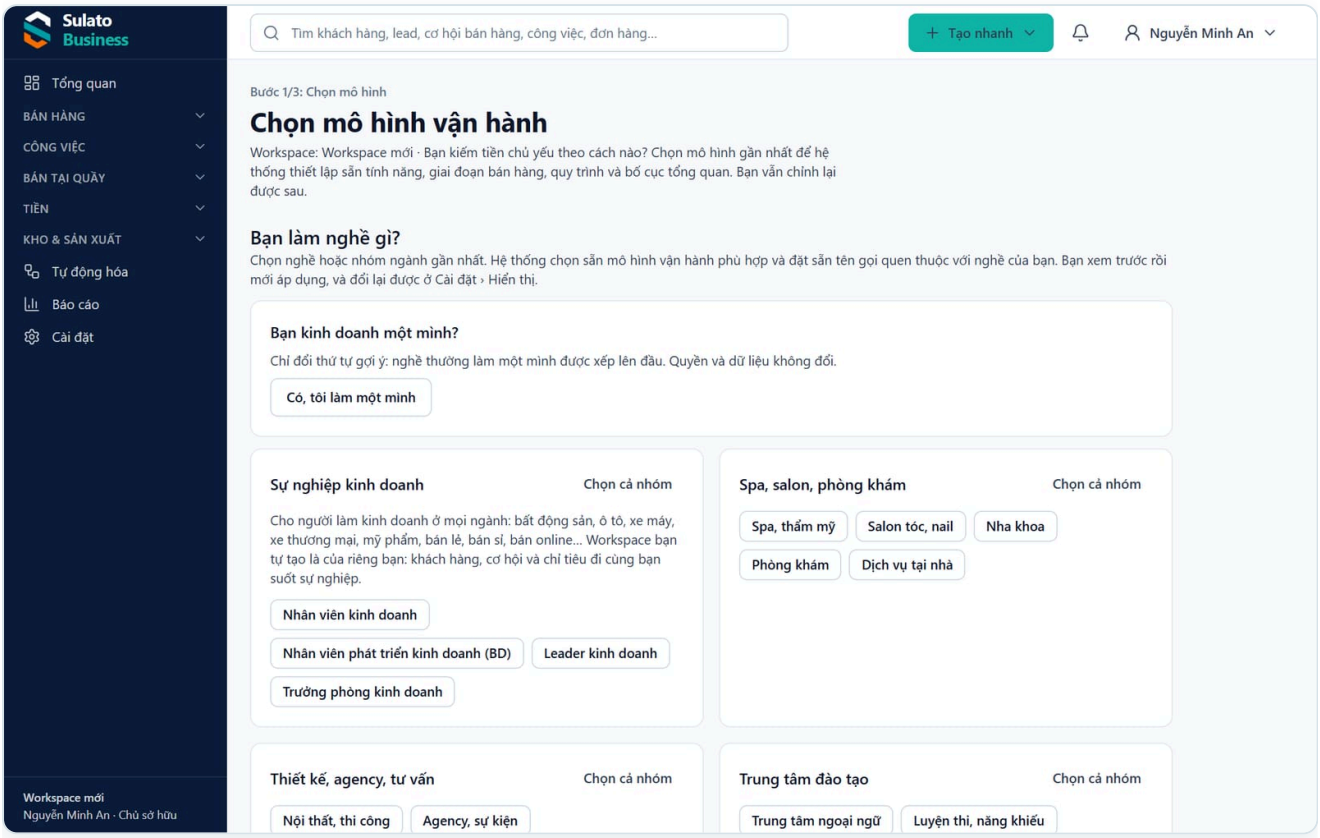
Khi bạn bấm **Áp dụng mô hình này**, hệ thống bật và cài sẵn những thứ dưới đây. Mọi thứ đều chỉnh được về sau.

Hạng mục	Nội dung
Tính năng bật sẵn	Khách tiềm năng & Bán hàng · Công việc · Dự án · Danh mục sản phẩm/dịch vụ · Đơn hàng & Doanh thu · Thanh toán · Chi phí · Công nợ & Dòng tiền · Quy trình mẫu
Nên cân nhắc bật	Tài liệu & Phê duyệt (chứng nhận, hợp đồng đào tạo doanh nghiệp) · Nhân sự · Tự động hóa
Bật sau	Nhập / xuất dữ liệu
Luôn có	Khách hàng, Tổng quan, Báo cáo, thành viên, nhật ký, tìm kiếm và nhãn
Giai đoạn bán hàng	**Mới quan tâm** → **Đã tư vấn** → **Học thử / trải nghiệm** → **Chờ ghi danh** (rồi thắng hoặc mất)
Quy trình mẫu	**Onboarding người học** (áp cho đơn hàng): **Xác nhận lịch** · **Gửi hướng dẫn** · **Kiểm tra buổi đầu**. **Nhắc gia hạn** (áp cho liên hệ): **Nhắc gia hạn chương trình**
Mẫu dự án	**Khóa / kỳ chương trình** với ba mốc **Khai giảng** · **Giữa kỳ** · **Kết thúc**
Bố cục Tổng quan	Các khối theo thứ tự: 10 việc đầu, Số liệu chính, **Chương trình đang chạy**, Tuổi nợ phải thu, **Sắp kết thúc / gia hạn**, Công việc, **Cần chú ý**, Pipeline. Số liệu chính gồm Ghi danh, Dự án đang chạy, Phải thu còn lại, Phải thu quá hạn
Gói báo cáo (kỳ mặc định: tháng)	**Ghi danh theo chương trình** · **Dự án đang chạy & tiến độ** · **Phải thu & tuổi nợ** · **Đơn hàng theo trạng thái** · **Khối lượng công việc** · **Doanh số theo sản phẩm / dịch vụ** · **Khách quay lại / mua lại / hẹn lại** · **Khách mới & nguồn**. Ba báo cáo được ghim: Ghi danh theo chương trình, Dự án đang chạy & tiến độ, Phải thu & tuổi nợ
Tên gọi hiển thị	**Khách hàng** → **Học viên** · **Dự án** → **Chương trình** · **Đơn hàng** → **Ghi danh** · **Sản phẩm** → **Gói**. Mục **Cơ hội bán hàng** và **Công việc** giữ tên cũ
Vai trò gợi ý	Chủ doanh nghiệp · Tư vấn tuyển sinh · Giảng viên / điều phối · Kế toán · Chăm sóc khách hàng · Người duyệt (tùy chọn) · Giám đốc chương trình

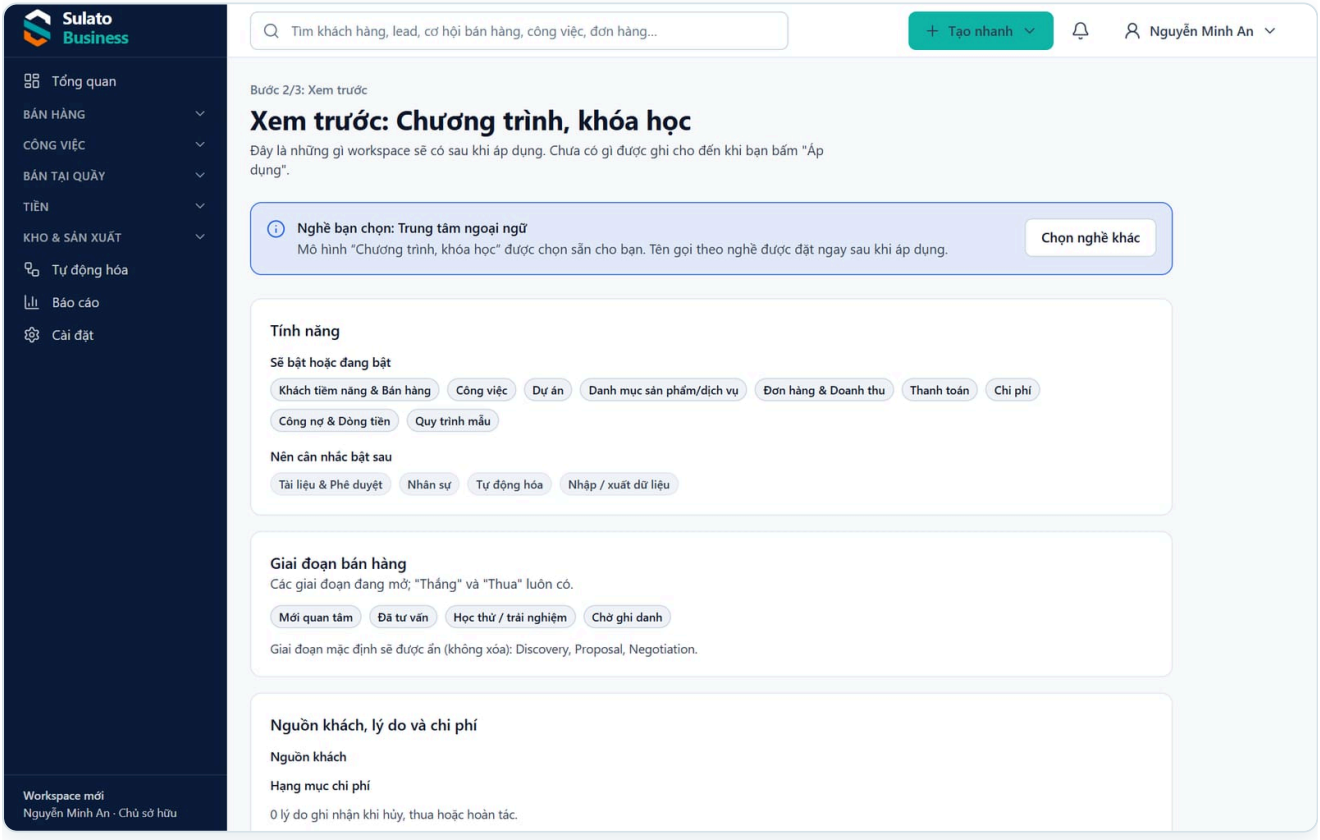
Quy tắc tự động mẫu (cài sẵn, đang TẮT)

Quy tắc	Việc hệ thống làm khi bạn bật
Đón người học khi đơn được xác nhận	Khi một đơn **gắn với khóa / chương trình** được xác nhận, áp quy trình **Onboarding người học** cho đơn. Đơn không gắn khóa thì không áp dụng.
Báo học phí quá hạn	Khi một đợt học phí chưa thu đủ đã quá hạn 1 ngày, gửi thông báo trong ứng dụng cho người phụ trách (một lần cho mỗi đợt, không hiện số tiền).
Nhắc gia hạn trước khi khóa kết thúc	Khi một khóa đang mở còn 14 ngày đến hạn kết thúc, tạo việc có tên "Gia hạn:" kèm tên khóa cho người phụ trách.

Các quy tắc này cần tính năng **Tự động hóa** (cách bật: Phần nhập môn chung, mục 9.1). Quy trình **Onboarding người học** của đơn hàng chỉ chạy qua quy tắc đầu tiên ở trên; trên trang ghi danh không có nút áp quy trình bằng tay. Mẫu dự án dùng khi bạn tạo khóa mới.



Hình 1. Chọn nhóm nghề Trung tâm đào tạo ở màn chọn mô hình



Hình 2. Xem trước mô hình Chương trình, khóa học trước khi áp dụng

2. Chuẩn bị trước khi thiết lập

Gom sẵn những thứ sau để nhập một lượt cho nhanh:

- [ ] Danh sách **gói học** bạn bán: tên gói, loại (khóa trọn gói, theo tháng, theo buổi), học phí.
- [ ] Lịch các khóa sắp mở: tên khóa, ngày khai giảng, ngày kết thúc, các mốc chính (khai giảng, giữa kỳ, thi cuối kỳ...).
- [ ] Danh sách học viên hiện có: họ tên, điện thoại, email, nguồn biết đến trung tâm. Nếu phụ huynh là người trả tiền, ghi thêm tên phụ huynh.
- [ ] Danh sách đồng nghiệp: họ tên, email, việc đảm nhận (tư vấn, giảng viên, kế toán).
- [ ] Học phí còn nợ của học viên hiện tại (số tiền, ngày phát sinh, hạn đóng).
- [ ] Tài khoản ngân hàng nhận học phí: ngân hàng, số tài khoản, tên chủ tài khoản.
- [ ] Các khoản chi hay gặp: thuê phòng, lương giảng viên, giáo trình, quảng cáo.

Mẫu tệp Excel gợi ý (lưu thành tệp CSV hoặc Excel, hàng đầu là tên cột):

Nhập liên hệ (học viên)	Nhập sản phẩm (gói học)	Nhập chi phí
Họ tên · Điện thoại · Email · Nguồn · Ghi chú · Nhóm khách	Loại · Tên · Mã · Đơn vị · Giá · Mô tả	Ngày · Số tiền · Danh mục · Người nhận · Mô tả

Mẹo: ở cột `Ghi chú`, ghi tên phụ huynh hoặc lớp đang học để sau này tìm lại dễ.

3. Thiết lập từng bước

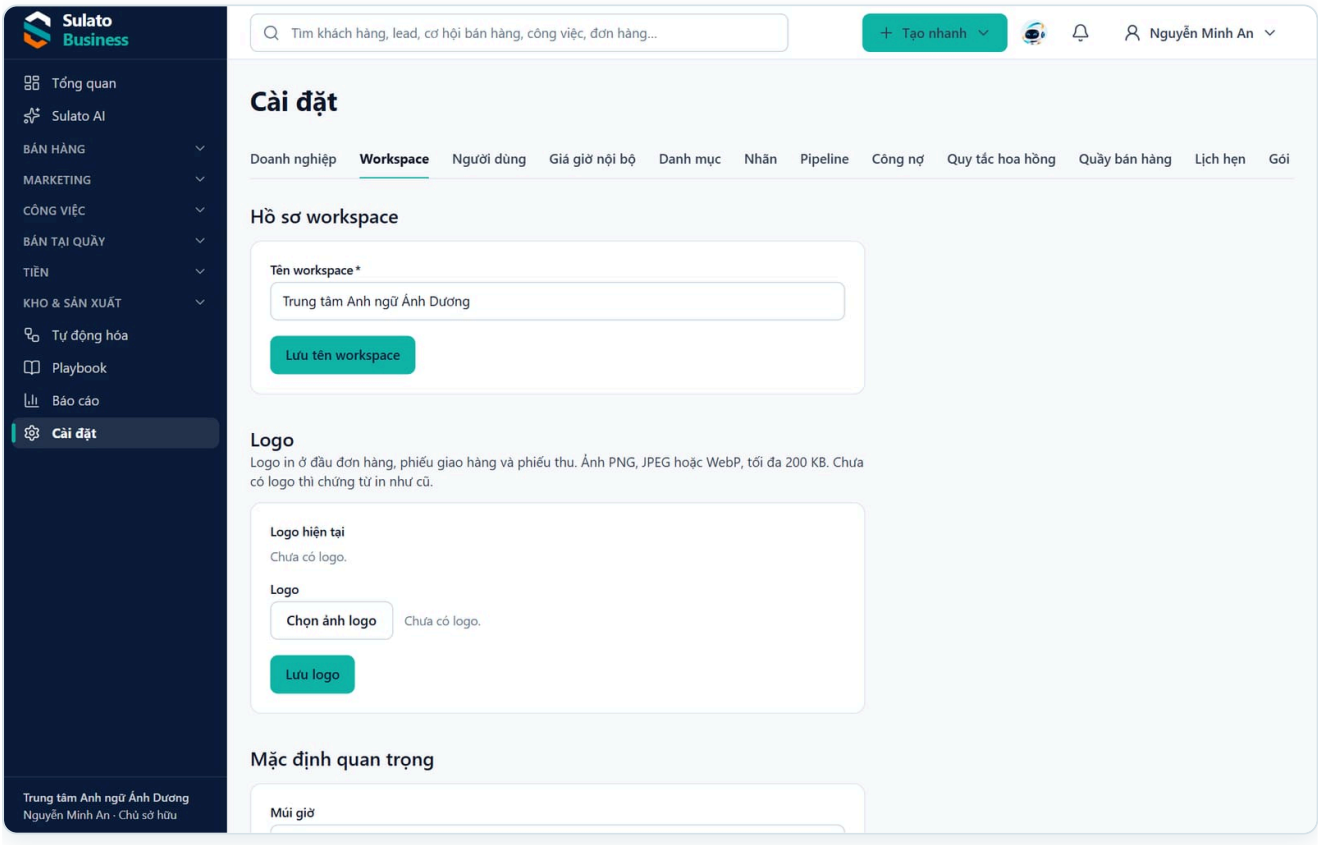
Bước 1. Tạo workspace và chọn mô hình

Làm theo Phần nhập môn chung, mục 4.2 và mục 5.1. Ở màn **Bạn làm nghề gì?**, chọn nhóm **Trung tâm đào tạo**, rồi chọn nghề gần nhất: Trung tâm ngoại ngữ, Luyện thi, năng khiếu, hoặc Khóa học, coaching online. Nếu bạn dạy một mình, chọn **Bạn kinh doanh một mình?**. Bấm **Xem trước mô hình này** để xem, rồi **Áp dụng mô hình này**.

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

1. Vào **Cài đặt**, chọn thẻ **Workspace**.
2. Điền tên trung tâm và thông tin liên hệ.
3. Ở mục tài khoản nhận tiền, chọn ngân hàng, nhập số tài khoản và tên chủ tài khoản, rồi bấm **Lưu tài khoản nhận tiền**.

Từ đó, các đợt học phí có mã VietQR đúng số tiền còn lại và nội dung chuyển khoản; xem mã ở **Quản lý tiền** › **Phải thu**, mở chi tiết khoản. Mã chỉ giúp phụ huynh chuyển đúng số; khi tiền về, bạn vẫn tự ghi nhận thu (xem Bước 7).



Hình 3. Khai báo tài khoản nhận học phí

Bước 3. Người dùng và vai trò

Mời đồng nghiệp ở **Cài đặt** › **Người dùng** (cách mời: Phần nhập môn chung, mục 8.1 và 8.3). Gợi ý theo vai trò của mô hình:

Vai trò gợi ý	Vai trò trong app	Gói quyền chức năng nên cấp
Chủ doanh nghiệp	Chủ sở hữu	Có sẵn toàn quyền
Tư vấn tuyển sinh	Thành viên	Bán hàng
Giảng viên / điều phối	Thành viên	Vận hành
Kế toán	Thành viên	Tài chính
Chăm sóc khách hàng	Thành viên	Chăm sóc khách hàng
Giám đốc chương trình	Quản trị, hoặc Thành viên	Quản lý (xem toàn bộ)
Người duyệt (tùy chọn)	Thành viên	Cấp khi bạn dùng phê duyệt

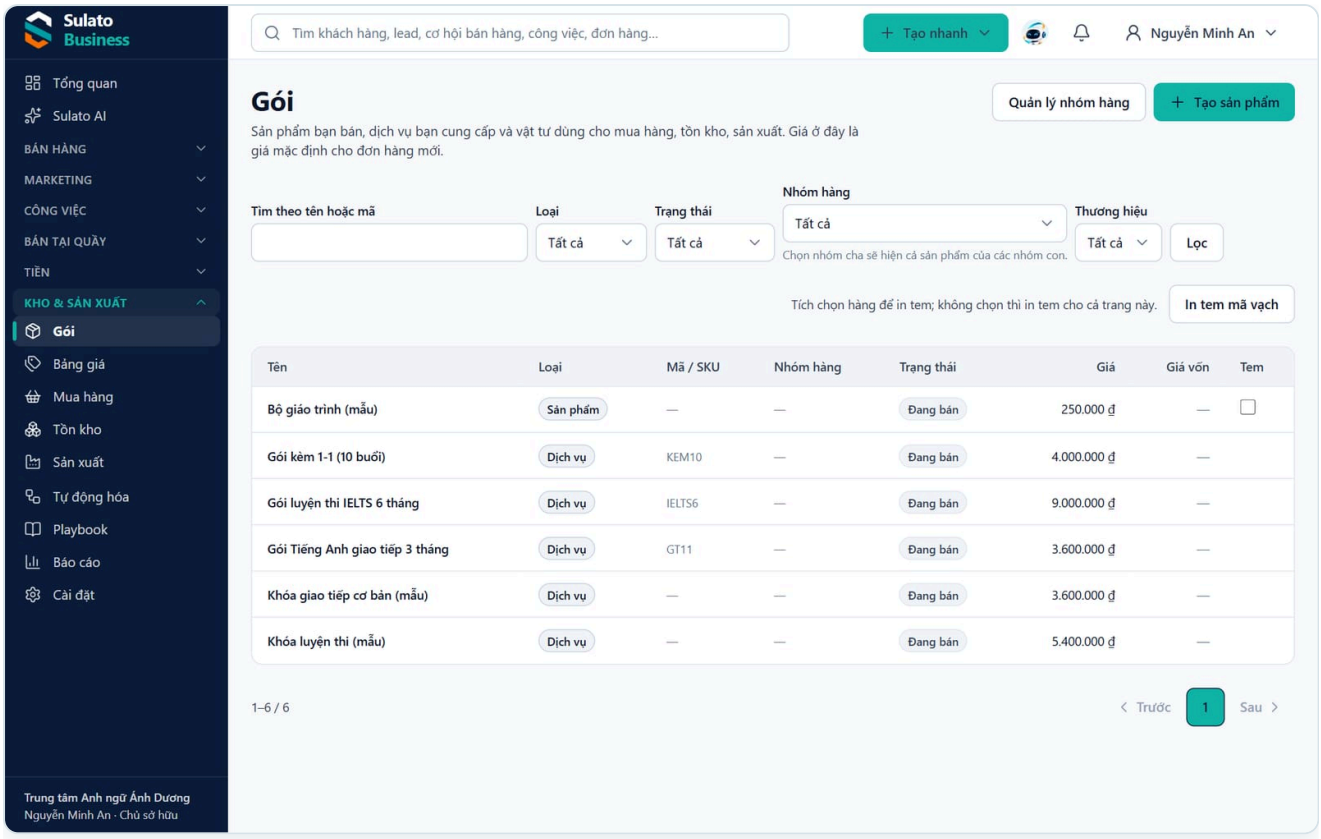
Lưu ý: Số tiền chỉ hiện với Chủ sở hữu, Quản trị hoặc người có gói quyền Tài chính hay Quản lý. Giảng viên không cần thấy học phí thì đừng cấp các gói này.

Bước 4. Danh mục: gói học, hạng mục chi phí, nhãn, nguồn khách

1. Vào **Sản phẩm** (đã đổi tên thành **Gói**). Tạo từng gói học: tên, loại dịch vụ, giá. Ví dụ gói "Khóa giao tiếp 12 buổi" giá 3.600.000 đ.
2. Vào **Cài đặt** › **Danh mục** để xem và thêm hạng mục chi phí (ví dụ "Thuê phòng", "Lương giảng viên") và nhóm khách (ví dụ "Học viên thiếu nhi", "Người đi làm").
3. Vào **Cài đặt** › **Nhãn** nếu muốn gắn nhãn như "Đã học thử", "Cần gọi lại".

Mẫu dữ liệu để bạn tham khảo cách đặt tên gói:

Tên gói	Giá
Khóa tiếng Anh giao tiếp tháng 11 (12 buổi)	3.600.000 đ
Luyện nói 1-1 (10 buổi)	5.000.000 đ
Phí tài liệu	300.000 đ



Hình 4. Danh sách gói học của trung tâm

Bước 5. Học viên (tạo tay, nhập Excel)

Tạo tay:

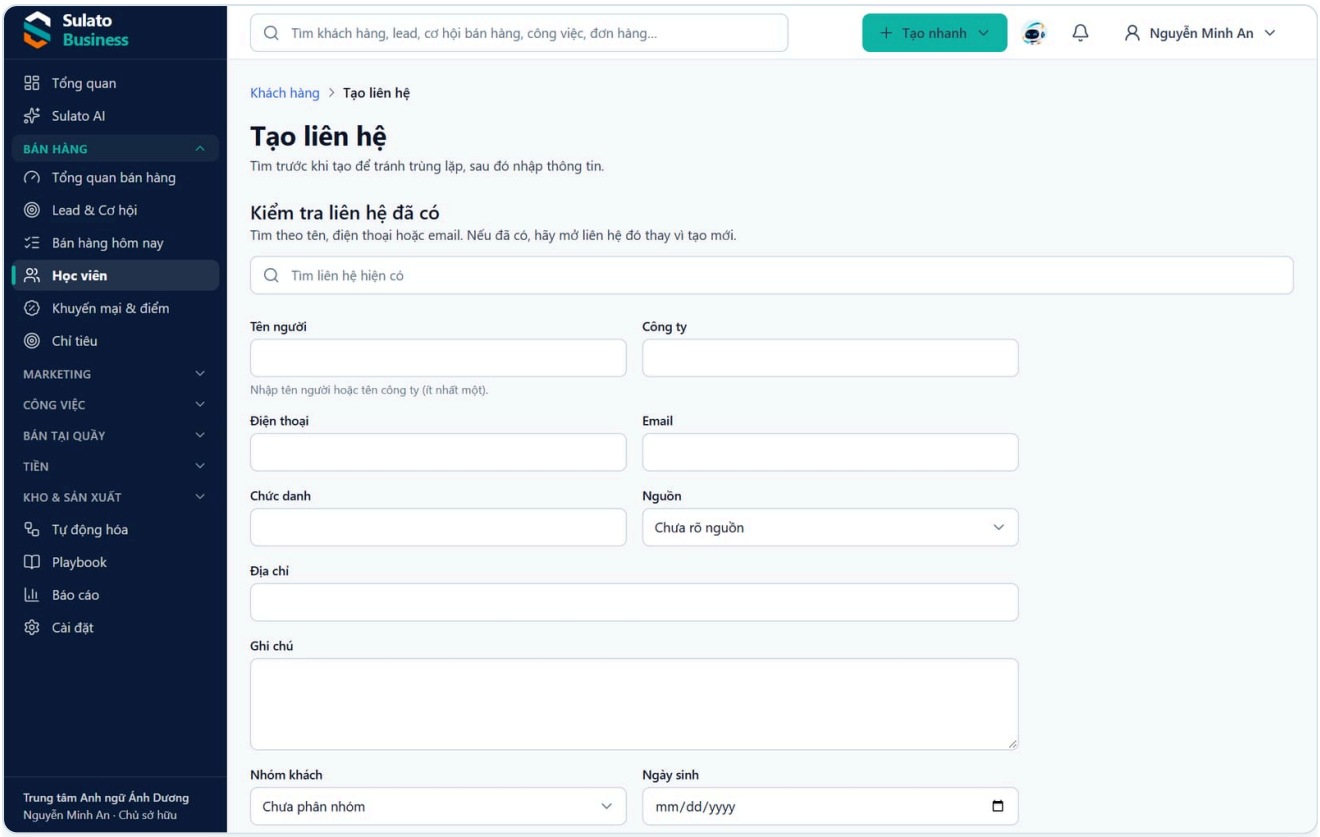
1. Vào **Học viên** (tên gốc: Khách hàng), bấm **Tạo liên hệ**.
2. Ở khối **Kiểm tra liên hệ đã có**, gõ tên hoặc số điện thoại để tránh tạo trùng.
3. Nhập tên, điện thoại, email, **Nguồn**, **Ghi chú**; chọn **Nhóm khách** nếu có.
4. Bấm **Tạo liên hệ**.

Một người trả tiền cho nhiều người học (ví dụ phụ huynh có hai con): hệ thống dùng một hồ sơ cho mỗi người. Bạn có hai cách:

- Tạo hồ sơ riêng cho từng người học; ghi tên phụ huynh ở **Ghi chú**. Lập ghi danh riêng cho từng người, như vậy mỗi người có đúng đơn và đúng học phí của mình.
- Hoặc tạo hồ sơ cho người trả tiền, lập **một ghi danh có nhiều dòng** (mỗi dòng một gói), và ghi tên từng người học ở **Ghi chú** của ghi danh.

> **Mẹo:** Nếu bạn cần theo dõi từng em học buổi nào, nên chọn cách thứ nhất. Nếu phụ huynh luôn đóng một khoản chung, cách thứ hai gọn hơn.

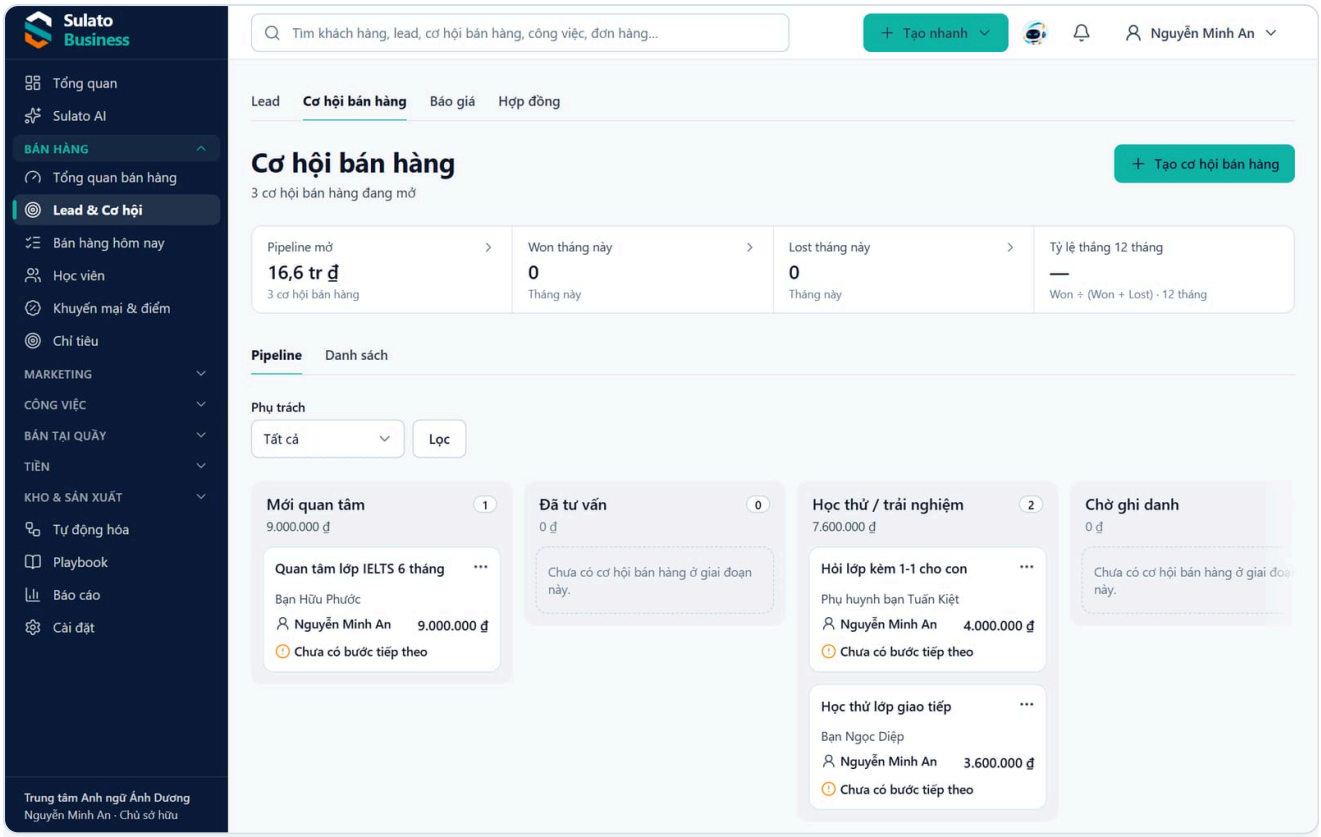
Nhập từ Excel: bật tính năng **Nhập / xuất dữ liệu** (cách bật: Phần nhập môn chung, mục 9.1), vào **Cài đặt** › **Nhập dữ liệu**, chọn loại **Liên hệ** và làm theo hướng dẫn trên màn hình. Cột tên gọi theo màn hình: **Họ tên**, **Công ty**, **Điện thoại**, **Email**, **Nguồn**, **Ghi chú**, **Nhóm khách**.



Hình 5. Tạo hồ sơ học viên mới

Bước 6. Quy trình công việc

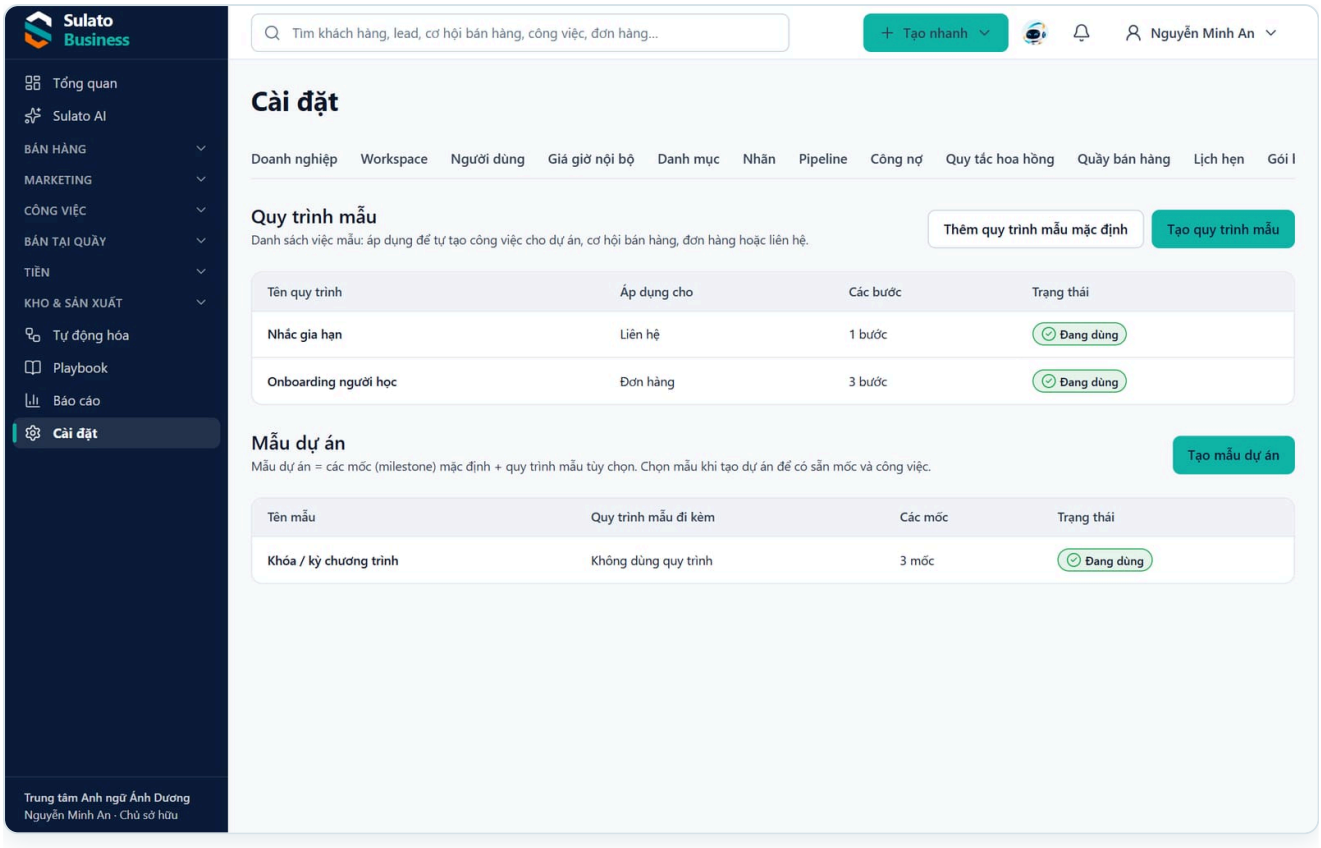
Giai đoạn bán hàng (Pipeline). Vào **Cài đặt** › **Pipeline**. Bạn thấy bốn giai đoạn mở của mô hình: **Mới quan tâm**, **Đã tư vấn**, **Học thử / trải nghiệm**, **Chờ ghi danh**. Đổi tên hoặc thứ tự nếu trung tâm có cách gọi khác; **Thắng** và **Mất** luôn có.



Hình 6. Pipeline tuyển sinh theo bốn giai đoạn

Quy trình mẫu. Vào **Cài đặt** › **Quy trình mẫu** để xem hai quy trình đã cài: **Onboarding người học** và **Nhắc gia hạn**. Mở từng cái để sửa tên bước, số ngày **Sau (ngày)** và người phụ trách (bấm **Tạo quy trình mẫu** nếu muốn thêm quy trình riêng, ví dụ "Chuẩn bị khai giảng"). Quy trình loại **Đơn hàng** (như **Onboarding người học**) chạy qua quy tắc tự động bên dưới; nút **Áp dụng quy trình mẫu** chỉ có trên trang dự án.

Mẫu dự án. Cũng ở màn này, phần **Mẫu dự án** có sẵn **Khóa / kỳ chương trình** với ba mốc. Thêm mốc cho hợp khóa của bạn (ví dụ "Kiểm tra giữa kỳ", "Tổng kết"), tối đa 30 mốc.



Hình 7. Quy trình mẫu và mẫu dự án của mô hình khóa học

Quy tắc tự động. Chỉ làm khi bạn đã bật **Tự động hóa** (Phần nhập môn chung, mục 9.2):

1. Vào **Tự động hóa** trong menu bên trái.
2. Nếu chưa thấy quy tắc, bấm **Thêm quy tắc mẫu**.
3. Với từng quy tắc muốn dùng, bấm **Bật quy tắc**, đọc mô tả rồi xác nhận.

Gợi ý bật: **Nhắc gia hạn trước khi khóa kết thúc** (hầu như trung tâm nào cũng cần).
Đón người học khi đơn được xác nhận chỉ có tác dụng với ghi danh **đã gắn khóa**.
Báo học phí quá hạn hữu ích khi bạn chia học phí nhiều đợt.

> **Lưu ý:** Quy tắc chỉ chạy với sự kiện xảy ra sau khi bạn bật; không chạy lại cho ghi danh cũ. Quy tắc chỉ làm việc trong hệ thống (tạo việc, gửi thông báo trong ứng dụng), không tự nhắn học viên.

Bước 7. Tiền: ghi danh, thu học phí, chi phí, công nợ

Lập ghi danh. Vào **Ghi danh** (tên gốc: Đơn hàng) trong nhóm **Tiền**, bấm **Tạo đơn hàng**:

1. Chọn **Khách hàng** (học viên hoặc người trả tiền).
2. Chọn **Dự án** (tên gốc của **Chương trình**) là khóa người học đăng ký. Bước này quan trọng: ghi danh gắn khóa mới được tính vào **Ghi danh theo chương trình** và kích hoạt quy trình đón người học.
3. Ở **Dòng hàng**, chọn **Sản phẩm / dịch vụ** (tên gói), nhập **Số lượng** và kiểm tra **Đơn giá**.

4. Điền **Hạn thanh toán** nếu có, bấm **Chốt đơn** (đơn chốt ngay, không hỏi lại). Chưa chắc thì bấm **Lưu nháp**.

Chia học phí theo đợt. Vào **Quản lý tiền** (nhóm **Tiền**), thẻ **Phải thu**:

1. Bấm **Kế hoạch thu** ở dòng ghi danh cần chia.
2. Bấm **Đặt kế hoạch thu**, rồi **Thêm đợt thu** cho từng đợt: ngày đến hạn và số tiền.
3. Tổng các đợt phải bằng đúng tổng giá trị ghi danh. Bấm lưu.

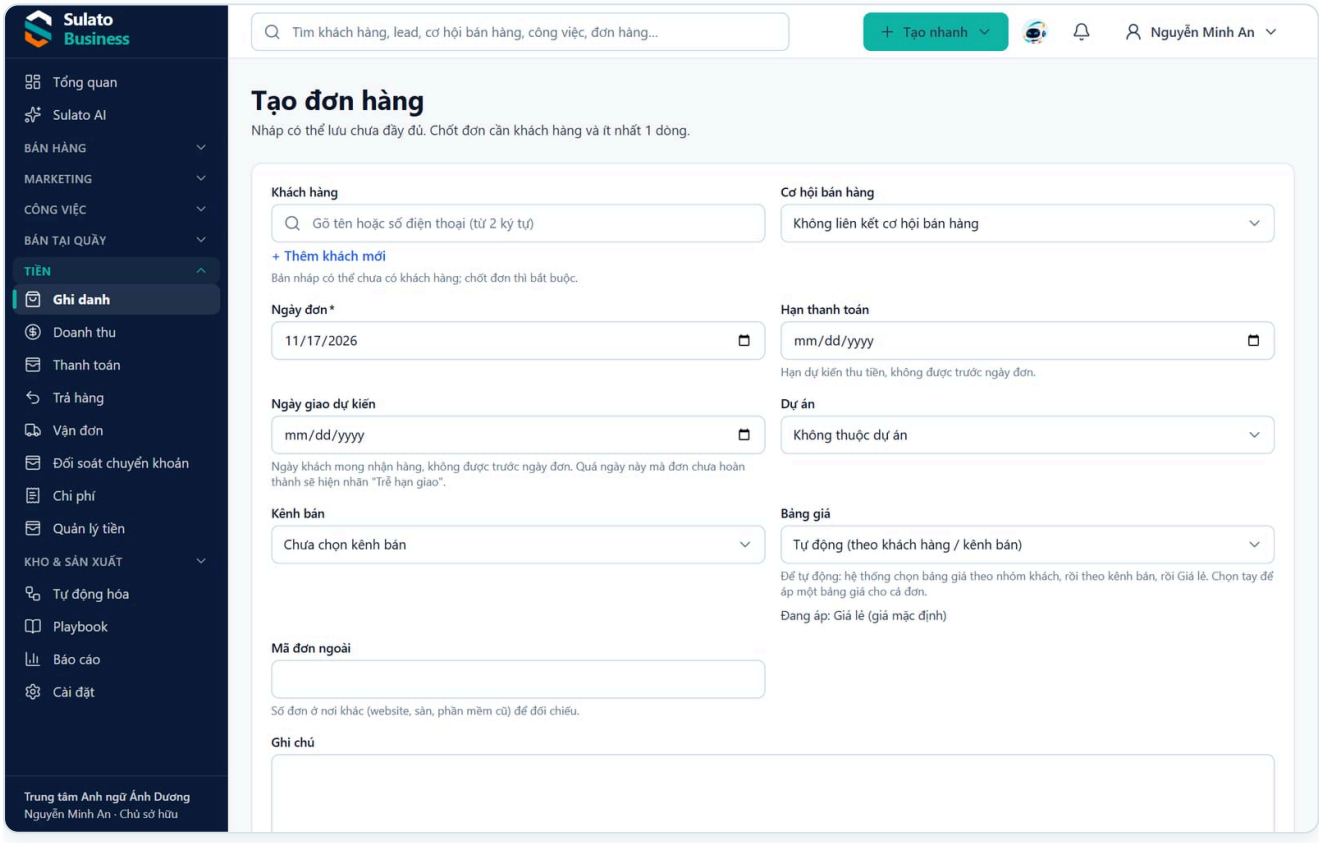
Ví dụ: ghi danh 3.600.000 đ chia hai đợt, đợt 1 là 1.800.000 đ ngày khai giảng, đợt 2 là 1.800.000 đ vào giữa kỳ.

Ghi nhận thu. Khi phụ huynh chuyển tiền, mở ghi danh và bấm **Ghi nhận thu**. Kiểm tra **Tổng tiền**, **Đã thu**, **Còn lại**; nhập **Số tiền**, chọn **Ngày thu** và **Hình thức** (ví dụ **Chuyển khoản**); bấm **Ghi nhận thu**. Trạng thái **Chưa thu**, **Thu một phần**, **Đã thu** do hệ thống tự tính. Nhập nhầm thì mở khoản thu, bấm **Hoàn tác thanh toán (Reverse)**; không xóa được.

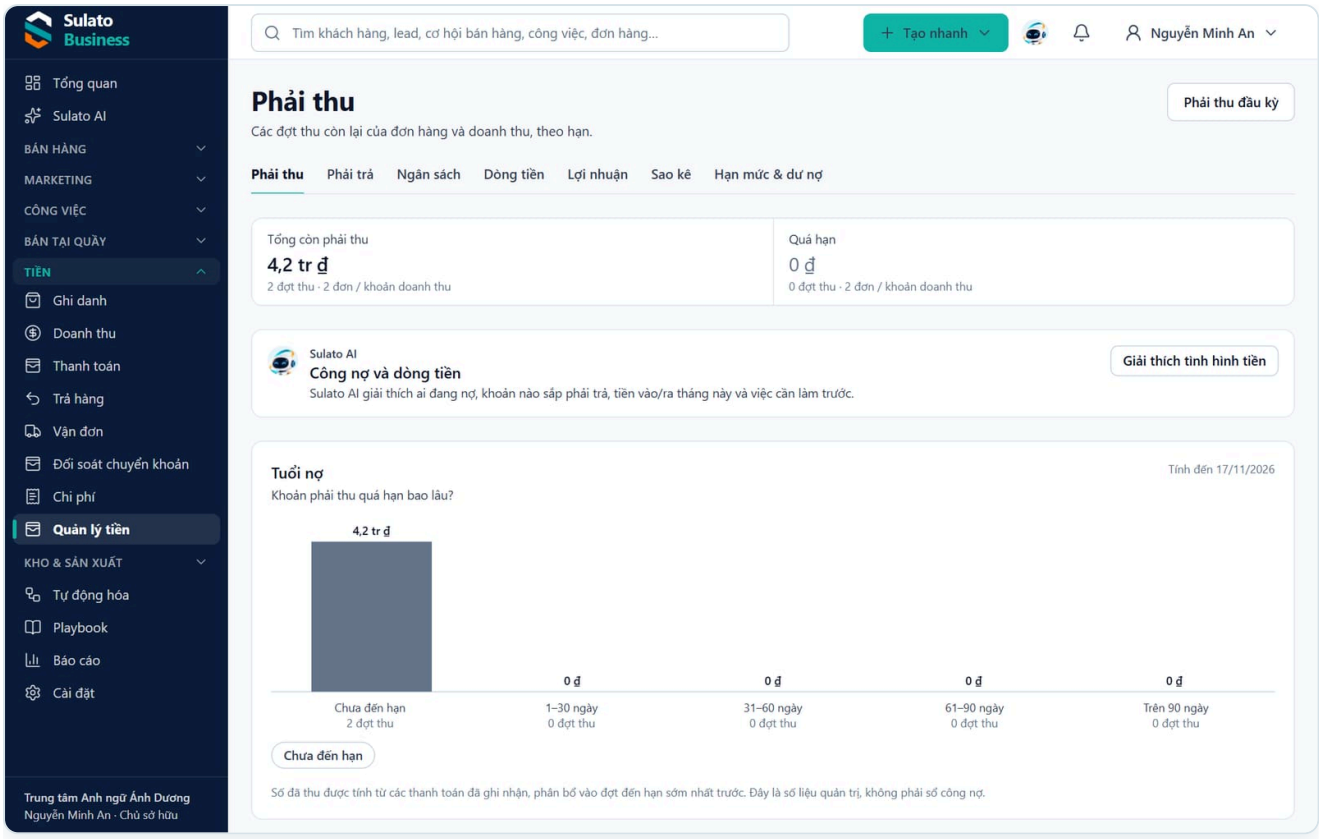
Nợ học phí có từ trước. Ở thẻ **Phải thu**, bấm **Phải thu đầu kỳ**, chọn học viên, nhập **Số tiền nợ**, **Ngày phát sinh**, **Hạn thanh toán**. Nợ đầu kỳ không tính vào doanh thu.

Chi phí. Vào **Chi phí**, bấm **Ghi nhận chi phí**; nhập **Số tiền**, **Ngày chi**, **Danh mục** (ví dụ "Thuê phòng"). Có thể gắn khoản chi với **Dự án** (khóa) để xem khóa nào lãi, khóa nào lỗ.

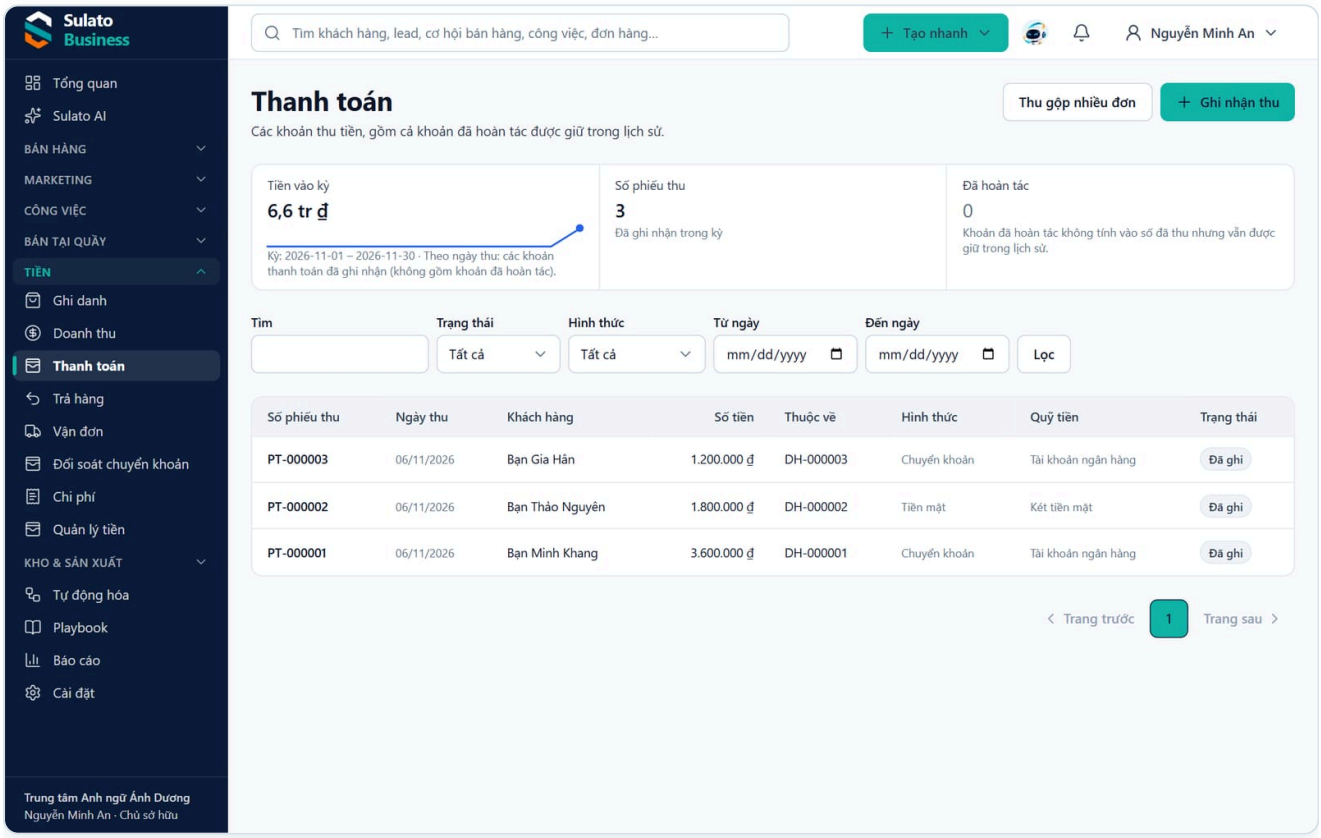
> **Lưu ý:** **Hoàn tất** một ghi danh không có nghĩa là đã thu tiền. Học phí chỉ tính là đã thu khi bạn ghi nhận thu.



Hình 8. Lập ghi danh gắn với khóa học



Hình 9. Chia học phí thành hai đợt thu



Hình 10. Ghi nhận một đợt học phí

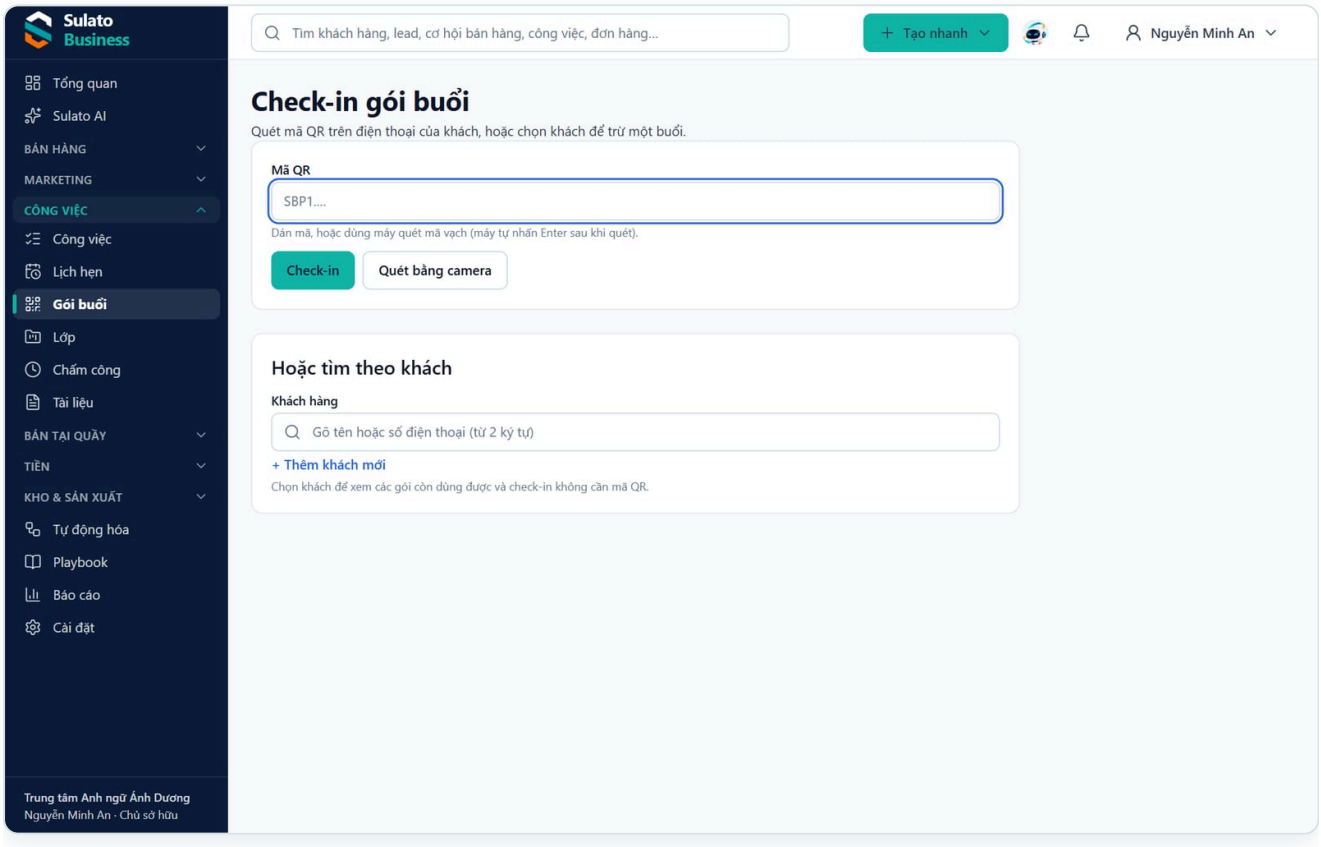
Bước 8. Bật thêm tính năng đặc thù

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

a) Gói buổi trả trước (lớp theo buổi, thẻ học nhiều buổi)

- *Khi nào cần:* bán "thẻ 10 buổi" hoặc "thẻ 3 tháng" và muốn trừ buổi mỗi lần người học đến.
- *Bật trước:* **Đơn hàng & Doanh thu** và **Thanh toán** (đã bật sẵn).
- *Thiết lập tối thiểu:* tạo một gói loại **Dịch vụ** trong **Sản phẩm**; vào **Cài đặt** › **Gói buổi**, ở **Thêm / sửa gói** chọn **Mặt hàng dịch vụ**, **Loại gói** (**Theo buổi** hoặc **Theo hạn**), **Số buổi**, **Hạn dùng (ngày)**, bấm **Lưu gói**.
- *Dùng:* khi ghi danh được thanh toán đủ, hệ thống tự phát hành thẻ. Mỗi buổi học, vào **Gói buổi** (nhóm **Công việc**), bấm **Check-in**, quét mã QR của học viên hoặc chọn **Khách hàng** ở **Hoặc tìm theo khách**. Mỗi lần check-in thành công trừ một buổi. Gói **Theo hạn** chỉ ghi lượt đến, không trừ buổi.

> **Lưu ý:** Gói buổi chỉ cho biết người học đã dùng bao nhiêu buổi. Đây không phải sổ điểm danh theo lớp có danh sách tên, ngày học và vắng có phép. Nếu bạn cần điểm danh cả lớp, hãy dùng check-in của thẻ buổi (cho lớp theo buổi), hoặc tạo một công việc cho mỗi buổi học trong khóa và ghi chú người vắng vào công việc đó.



Hình 11. Check-in một buổi học bằng thẻ gói buổi

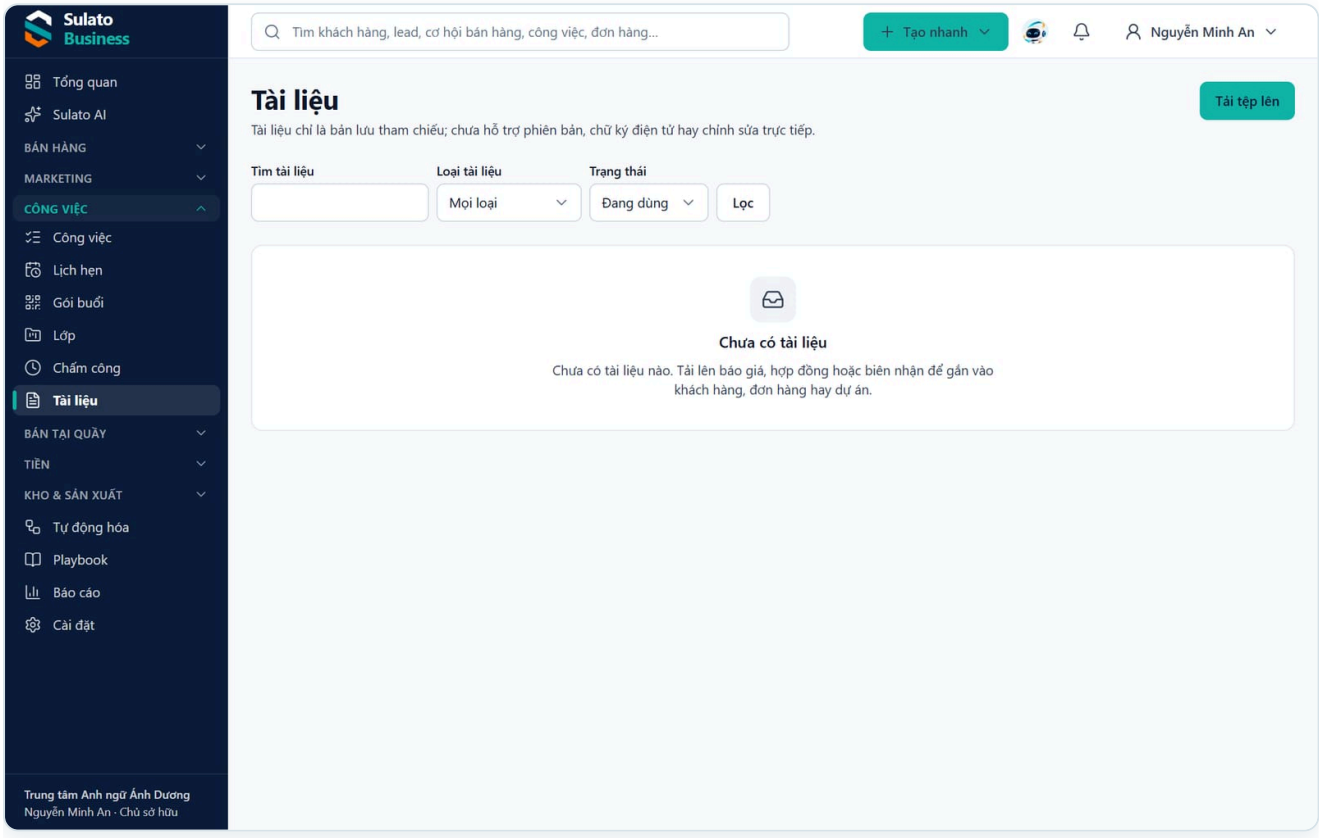
b) Lịch hẹn (dạy 1-1 theo giờ)

- *Khi nào cần:* coaching hoặc kèm 1-1 theo giờ, có nhiều giảng viên hoặc phòng, cần tránh đặt trùng.
- *Bật trước:* **Công việc** (đã bật sẵn).

- *Thiết lập tối thiểu:* vào **Cài đặt** › **Lịch hẹn** : thêm **Tài nguyên** (mỗi giảng viên hoặc phòng một dòng), nhập **Giờ làm việc theo tuần** , đặt **Thời lượng (phút)** cho dịch vụ rồi **Lưu dịch vụ** .
- *Dùng:* mở **Lịch hẹn** trong nhóm **Công việc** , bấm **Đặt lịch hẹn** , chọn dịch vụ, tài nguyên, ngày, xem khung giờ trống và chọn học viên.

c) Tài liệu & Phê duyệt

- *Khi nào cần:* lưu hợp đồng đào tạo doanh nghiệp, biên bản, chứng nhận; hoặc cần người duyệt trước khi chi tiền hay phát hành tài liệu.
- *Thiết lập:* bật tính năng **Tài liệu & Phê duyệt** ; mở **Tài liệu** và **Phê duyệt** trong nhóm **Công việc** . Mục **Phê duyệt** chỉ hiện khi workspace có từ hai thành viên.
- *Dùng:* trong **Phê duyệt** , bấm **Gửi duyệt** , chọn **Loại** và **Người duyệt** , nhập **Nội dung cần duyệt** . Người duyệt nhận thông báo rồi duyệt hoặc từ chối.



Hình 12. Lưu hợp đồng, biên bản và chứng nhận của khóa

d) Hộp thư & trao đổi đa kênh, Gửi tin cho khách

- *Khi nào cần:* nhắc lịch khai giảng, nhắc học phí, trả lời phụ huynh ở một chỗ.
- *Bật trước:* **Nhập / xuất dữ liệu** , rồi **Hộp thư & trao đổi đa kênh** . Quản trị đặt **Giờ yên lặng** và xác nhận cam kết ở **Cài đặt** › **Gửi tin cho khách** ; ghi đồng ý của học viên ở khối **Liên hệ & đồng ý** trong hồ sơ. Chưa có đồng ý thì tin marketing không gửi được. Với Zalo, hệ thống tạo việc để bạn tự gửi.
- *Dùng:* mở **Hộp thư** (nhóm **Bán hàng**) để xem và trả lời trao đổi; từ hồ sơ học viên bấm **Gửi email** (hoặc **Gửi Zalo** , hệ thống tạo việc gửi tay) và chọn **Mẫu nội dung** .

e) Marketing & phân khúc, Chiến dịch, Luồng tự động

- *Khi nào cần:* tuyển sinh khóa mới, mời học viên cũ học tiếp, mời người đã học thử nhưng chưa ghi danh.
- *Bật trước:* **Tự động hóa**.
- *Dùng:* nhóm **Marketing** có **Khách hàng mục tiêu** (lọc học viên theo điều kiện, ví dụ đã học thử nhưng chưa ghi danh), **Chiến dịch** và **Chăm sóc đa kênh**. Chọn nhóm, chọn mẫu nội dung, rồi bạn xem lại và xác nhận trước khi gửi. Luồng tự động có tối đa 5 bước gửi tin.

f) Playbook và Tự động hóa

- *Khi nào cần:* muốn có bộ quy trình dựng sẵn thay vì tự soạn từng quy tắc.
- *Dùng:* mở **Playbook** để xem các bộ có sẵn, đọc mô tả rồi kích hoạt bộ phù hợp. Quy tắc tạo ra vẫn cần bạn xem lại và bật (Bước 6).

g) Chỉ tiêu và KPI cá nhân

- *Khi nào cần:* đặt chỉ tiêu ghi danh mỗi tháng cho từng tư vấn tuyển sinh.
- *Dùng:* bật **Chỉ tiêu và KPI cá nhân**; mở **Chỉ tiêu** trong nhóm **Bán hàng**, đặt mục tiêu cho từng người và theo dõi tiến độ trong tháng.

h) Nhân sự: Chấm công, Nhóm & công việc

- *Khi nào cần:* tính công giảng viên theo dự án, chia nhóm tư vấn và nhóm đào tạo.
- *Dùng:* mở **Chấm công** để ghi giờ làm theo khóa; mở **Nhóm & công việc** để lập nhóm. Chi phí nhân công của khóa hiện ở khối tài chính dự án (chỉ Chủ sở hữu, Quản trị, hoặc người được xem giá giờ).

i) Báo giá và Hợp đồng (đào tạo cho doanh nghiệp)

- *Khi nào cần:* gửi đề xuất chương trình cho công ty khách và ký hợp đồng đào tạo.
- *Dùng:* mở **Báo giá** để lập báo giá, sau đó tạo hợp đồng từ báo giá được chấp nhận; ghi danh của công ty gắn với khóa đào tạo như các ghi danh khác. Biên bản nghiệm thu từng mốc ghi ở khóa (khối **Mốc**, nút **Nghiệm thu**).

j) Đối tác giới thiệu & hoa hồng

- *Khi nào cần:* trả thưởng cho người giới thiệu học viên mới.
- *Dùng:* mở **Khuyến mại & điểm** (nhóm **Bán hàng**), chọn thẻ **Đối tác giới thiệu**, thêm đối tác rồi gắn người giới thiệu theo hướng dẫn trên màn hình.

k) Khuyến mại & điểm, Bảng giá

- *Khi nào cần:* giảm giá khi đăng ký sớm, giảm cho anh chị em ruột, tích điểm cho học viên cũ, hoặc giá riêng cho đối tác doanh nghiệp.
- *Dùng:* mở **Khuyến mại & điểm** (nhóm **Bán hàng**) và **Bảng giá** (nhóm **Kho & sản xuất**), tạo chương trình hoặc bảng giá rồi áp dụng khi lập ghi danh.

l) Trả hàng, Đối soát chuyển khoản, Sổ quỹ, Ngân sách

- *Trả hàng:* dùng khi hoàn học phí hoặc đổi gói cho học viên; số tiền hoàn do bạn quyết, thực hiện bằng phiếu hoàn tiền.

- *Đối soát chuyển khoản* (nhóm **Tiền**): rà các khoản chuyển khoản của phụ huynh chưa khớp với đợt học phí.
- *Sổ quỹ:* ghi thu chi tiền mặt tại quầy lễ tân (đi cùng Bán tại quầy).
- *Ngân sách:* đặt ngân sách chi cho từng khóa hoặc cả kỳ, so với chi phí thực tế ở **Quản lý tiền**.

m) Đánh giá sau đơn, Chăm sóc khách hàng, Hồ sơ khách toàn doanh nghiệp, Kết nối kênh nhận khách

- *Đánh giá sau đơn:* xin phản hồi của phụ huynh sau khi khóa kết thúc.
- *Chăm sóc khách hàng:* ghi nhận yêu cầu hỗ trợ của học viên và theo dõi đến khi xong.
- *Hồ sơ khách toàn doanh nghiệp* (thẻ **Customer 360** trong khu **Khách hàng**): xem một học viên qua nhiều workspace; chỉ hiện khi doanh nghiệp có từ 2 workspace.
- *Kênh nhận khách:* đưa khách điền biểu mẫu trên website hoặc biểu mẫu quảng cáo về thành khách tiềm năng (Quản trị làm ở **Marketing** › **Chăm sóc đa kênh** › **Kênh kết nối**).

> **Mẹo:** Không cần bật tất cả ngay. Trung tâm nhỏ thường bắt đầu với Tự động hóa, Tài liệu & Phê duyệt và Hộp thư, rồi thêm Marketing khi đã có đều đặn ít nhất vài khóa.

Bán tại quầy, Tồn kho, Mua hàng, Sản xuất, Vận đơn ít liên quan đến trung tâm học; chỉ bật nếu bạn có bán giáo trình hoặc đồng phục (xem Cuốn 4).

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

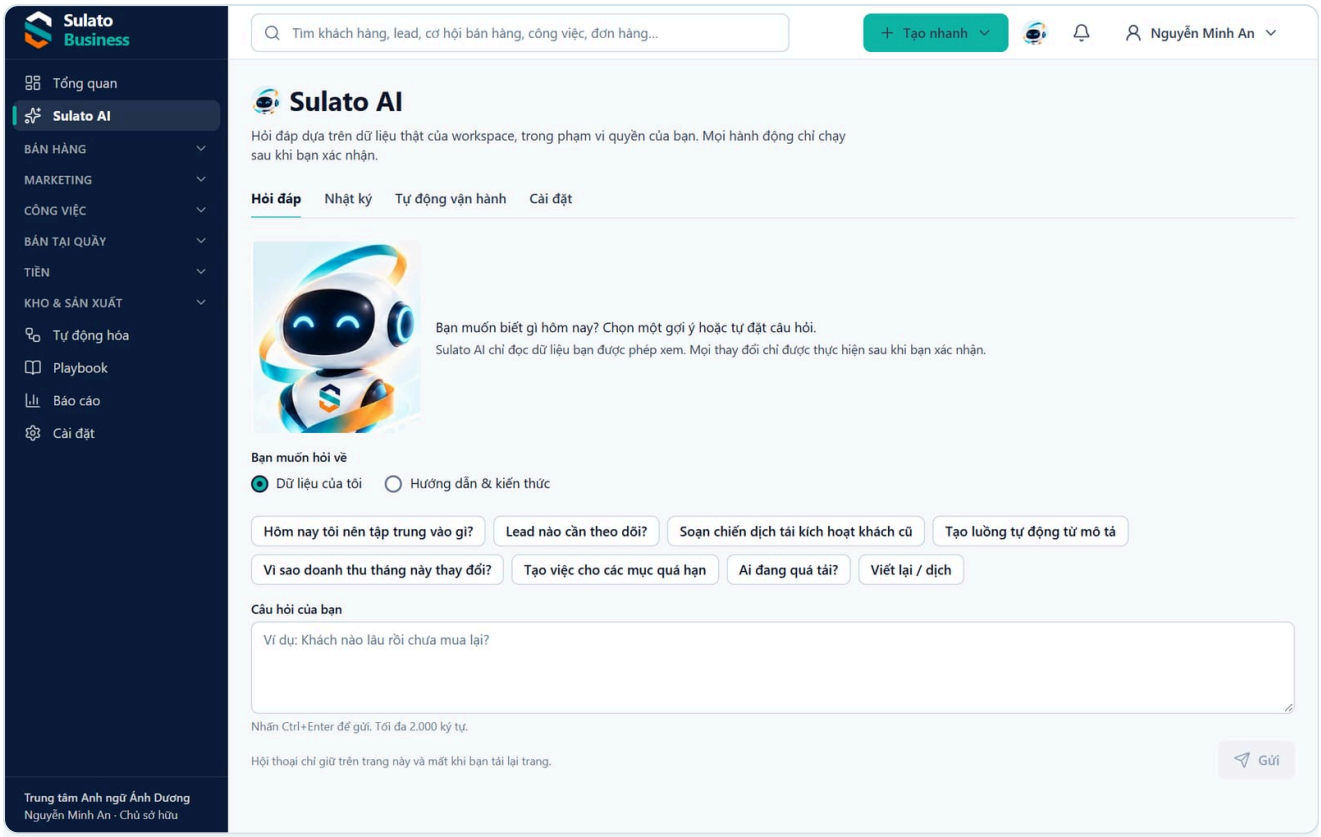
Cách bật và cách dùng chung: Phần nhập môn chung, mục 10.1 và 10.2.

Sulato AI (mục **Sulato AI** ở đầu menu) giúp bạn bốn việc:

- **Hỏi đáp trên dữ liệu của bạn:** hỏi về học viên, ghi danh, học phí, khóa.
- **Hướng dẫn và kiến thức:** hỏi cách làm một việc trong Sulato Business.
- **Soạn nháp:** nháp tin nhắn nhắc học phí, thư mời gia hạn, nội dung bài đăng tuyển sinh.
- **Hành động đề xuất:** AI đề xuất tạo việc hoặc cập nhật bản ghi; hành động chỉ chạy khi bạn xác nhận.

AI gợi ý, bạn quyết định. Hãy đối chiếu số liệu với màn **Phải thu** và **Chương trình** trước khi hành động. Câu hỏi mẫu:

1. "Khóa nào sắp kết thúc trong 14 ngày tới và đã có ai gia hạn chưa?"
2. "Học viên nào còn nợ học phí quá hạn, tổng bao nhiêu?"
3. "Tháng này có bao nhiêu ghi danh mới và từ nguồn nào?"
4. "Những ai đã học thử nhưng chưa ghi danh?"
5. "Soạn giúp tôi tin nhắn nhắc phụ huynh đóng đợt 2, giọng lịch sự."
6. "Khóa nào đang có nhiều công việc quá hạn nhất?"
7. "Tạo việc gọi lại cho các học viên khóa tháng 11 chưa đăng ký khóa tháng 1."



Hình 13. Hỏi Sulato AI về học phí quá hạn

Trí tuệ kinh doanh (Cài đặt › **Trí tuệ kinh doanh**) cho bạn điểm ưu tiên (học viên hoặc cơ hội nào nên liên hệ trước), dự báo gia hạn hoặc rời bỏ kèm lý do, cảnh báo bất thường (ví dụ học viên đã ghi danh nhưng chưa có việc đón người học) và đề xuất việc cho người phụ trách. Bạn xem lại và xác nhận trước khi tạo việc.

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

Hằng ngày

Việc	Màn hình	Ai làm
Xem việc quá hạn, việc đến hạn, cơ hội chưa có bước tiếp theo	**Tổng quan**, khối **Cần chú ý**	Mọi người
Ghi người mới quan tâm, gọi tư vấn	**Lead & Cơ hội**	Tư vấn tuyển sinh
Mời học thử và chuyển giai đoạn	**Cơ hội bán hàng** (Pipeline)	Tư vấn tuyển sinh
Chốt ghi danh, lập ghi danh gắn khóa	**Ghi danh**	Tư vấn tuyển sinh
Làm việc đón người học	**Công việc**	Giảng viên / điều phối
Check-in buổi học (nếu dùng gói buổi)	**Gói buổi**	Giảng viên / điều phối
Ghi nhận học phí đã nhận	**Ghi danh** hoặc **Thanh toán**	Kế toán

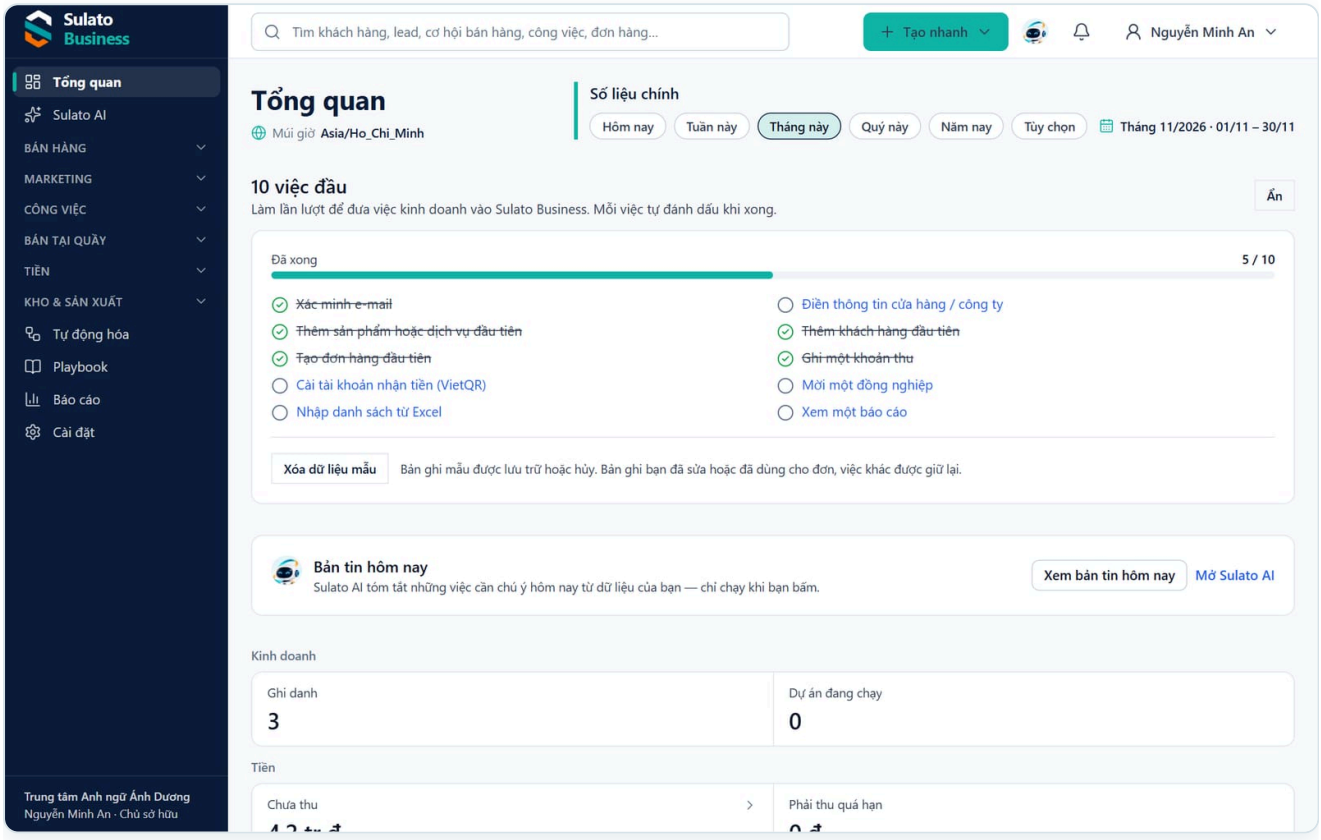
Hằng tuần

Việc	Màn hình	Ai làm
Hoàn thành mốc đã xong của từng khóa	**Chương trình** › khối **Mốc**	Giảng viên / điều phối
Xem số học viên theo giai đoạn tuyển sinh	**Cơ hội bán hàng**	Tư vấn tuyển sinh
Xem đợt học phí đến hạn và quá hạn	**Quản lý tiền** › **Phải thu**	Kế toán
Gọi lại học viên chưa đóng đợt 2	**Học viên**, **Công việc**	Chăm sóc khách hàng
Xem khối **Sắp kết thúc / gia hạn**	**Tổng quan**	Giám đốc chương trình

Hằng tháng

Việc	Màn hình	Ai làm
Xem **Ghi danh theo chương trình**	**Báo cáo**	Chủ, Giám đốc chương trình
Xem **Phải thu & tuổi nợ**	**Báo cáo** hoặc **Quản lý tiền**	Kế toán, Chủ
Xem **Khách quay lại / mua lại / hẹn lại** để biết tỷ lệ học viên học tiếp	**Báo cáo**	Chủ

Việc	Màn hình	Ai làm
Xem **Khách mới & nguồn** để biết kênh tuyển sinh nào hiệu quả	**Báo cáo**	Chủ, Tư vấn
Hoàn thành các khóa đã kết thúc, mở khóa kỳ sau	**Chương trình**	Giám đốc chương trình
Gửi sao kê cho học viên còn nợ	**Quản lý tiền** › **Sao kê**	Kế toán
Ghi chi phí tháng (thuê phòng, lương)	**Chi phí**	Kế toán



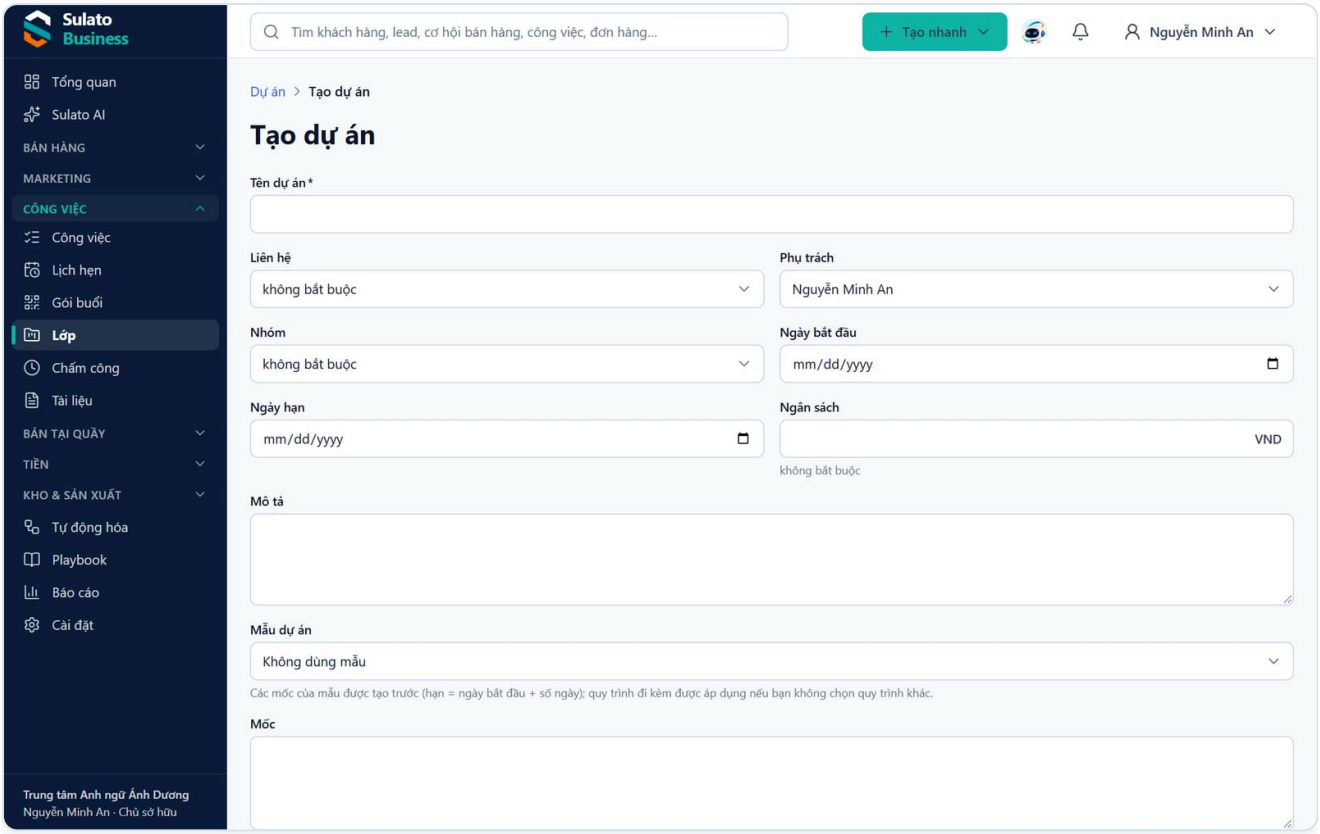
Hình 14. Tổng quan theo mô hình Chương trình, khóa học

5. Một hành trình mẫu từ đầu đến cuối

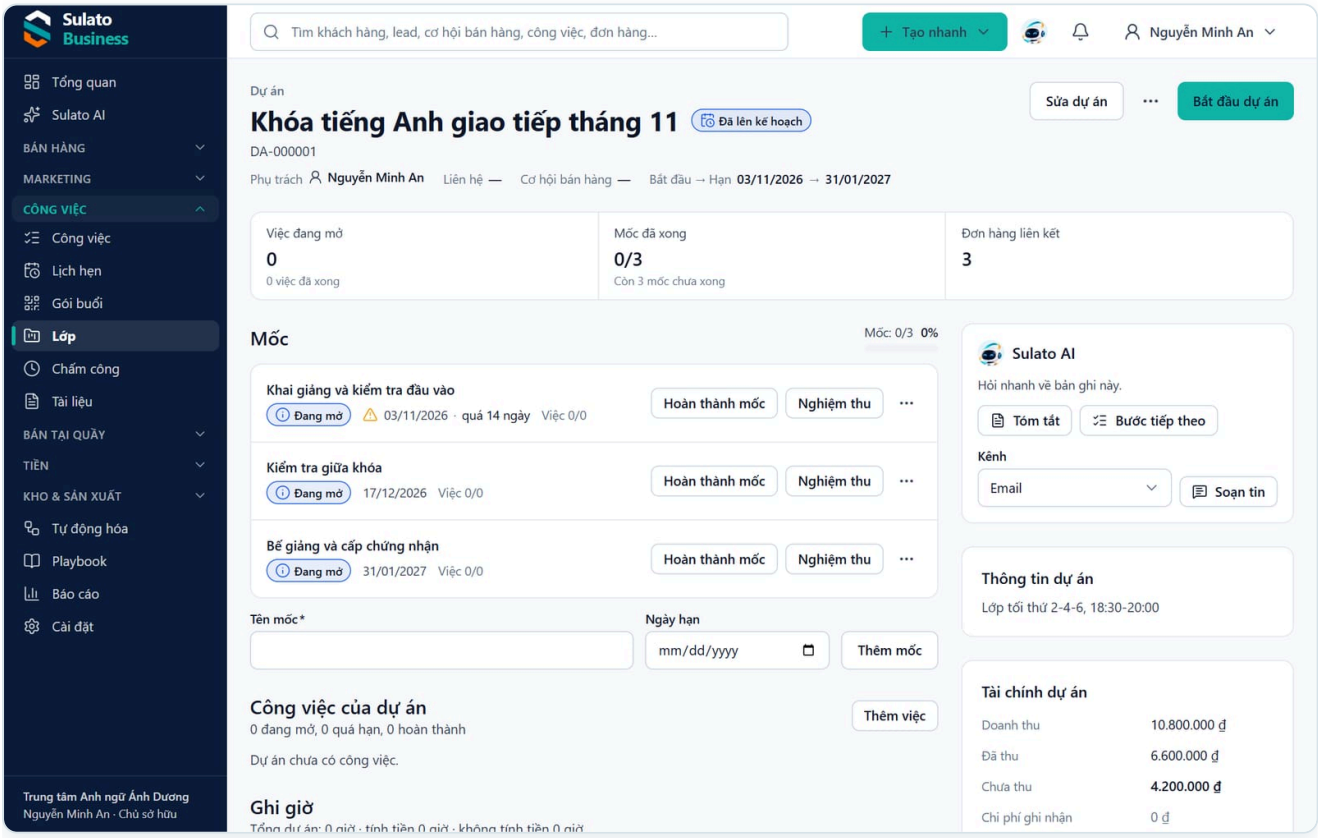
Trung tâm có 5 người mở khóa "Khóa tiếng Anh giao tiếp tháng 11". Bạn Linh phụ trách tư vấn, bạn Hùng là giảng viên điều phối, bạn Mai làm kế toán.

1. **Mở khóa.** Vào **Chương trình** (tên gốc: Dự án), bấm **Tạo dự án**. Nhập **Tên dự án**: "Khóa tiếng Anh giao tiếp tháng 11". Chọn **Ngày bắt đầu** 04/11 và **Ngày hạn** 27/12. Ở **Mẫu dự án**, chọn **Khóa / kỳ chương trình** để có sẵn ba mốc **Khai giảng**, **Giữa kỳ**, **Kết thúc**. Chọn Hùng ở **Phụ trách**. Bấm **Tạo dự án**.
2. **Đưa khóa vào hoạt động.** Mở khóa vừa tạo, bấm **Bắt đầu dự án** khi sẵn sàng nhận học viên (khóa mới ở trạng thái **Đã lên kế hoạch**).
3. **Ghi người quan tâm.** Chị Hạnh gọi hỏi khóa. Linh vào **Lead & Cơ hội**, tạo Lead cho chị Hạnh (tạo hồ sơ học viên mới nếu chưa có). Khi Linh xác nhận chị có nhu cầu thật, chuyển Lead thành cơ hội bán hàng.
4. **Tư vấn và học thử.** Linh chuyển cơ hội sang **Đã tư vấn**, tạo công việc "Gọi nhắc học thử thứ Bảy", rồi chuyển sang **Học thử / trải nghiệm** sau buổi học thử.
5. **Chốt.** Chị Hạnh đồng ý. Linh chuyển cơ hội sang **Chờ ghi danh**, nhập giá trị 3.600.000 đ và đánh dấu thắng.
6. **Lập ghi danh gắn khóa.** Ở khối **Bước tiếp theo** của cơ hội thắng, bấm **Tạo đơn hàng** để mở biểu mẫu với khách hàng đã điền sẵn. Chọn **Dự án** là "Khóa tiếng Anh giao tiếp tháng 11", chọn gói "Khóa giao tiếp 12 buổi", bấm **Chốt đơn**.
7. **Chia 2 đợt học phí.** Mai vào **Quản lý tiền** › **Phải thu**, bấm **Kế hoạch thu** ở dòng ghi danh của chị Hạnh, đặt hai đợt 1.800.000 đ (04/11 và 02/12) rồi lưu.
8. **Thu đợt 1.** Ngày 03/11 chị Hạnh chuyển khoản. Mai mở ghi danh, bấm **Ghi nhận thu**, nhập 1.800.000 đ, chọn **Chuyển khoản**. Trạng thái chuyển sang **Thu một phần**.
9. **Đón người học.** Nếu bạn đã bật quy tắc **Đón người học khi đơn được xác nhận**, hệ thống tạo ba việc **Xác nhận lịch**, **Gửi hướng dẫn**, **Kiểm tra buổi đầu** khi ghi danh được xác nhận. Nếu chưa bật, Hùng tạo ba công việc đó bằng tay và gắn với ghi danh. Hùng làm từng việc và đánh dấu xong.
10. **Buổi học theo mốc.** Ngày 04/11 khai giảng: Hùng mở khóa, bấm **Hoàn thành mốc** ở **Khai giảng**. Giữa kỳ làm tương tự. Khi cần giao thêm việc (soạn đề kiểm tra), bấm **Thêm việc** ở khối **Công việc của dự án**.
11. **Thu đợt 2.** Nếu bạn đã bật **Báo học phí quá hạn**, sau đợt 2 quá hạn 1 ngày hệ thống báo người phụ trách. Mai nhắc chị Hạnh, chị chuyển tiền, Mai ghi nhận thu. Trạng thái thành **Đã thu**.
12. **Hoàn thành khóa.** Ngày 27/12 Hùng hoàn thành mốc **Kết thúc**, bấm **Hoàn thành dự án** (chọn **Vẫn hoàn thành** nếu còn việc mở mà bạn chấp nhận).
13. **Nhắc gia hạn.** Nếu đã bật quy tắc **Nhắc gia hạn trước khi khóa kết thúc**, 14 ngày trước ngày hạn (tức 13/12), hệ thống tạo việc "Gia hạn: Khóa tiếng Anh giao tiếp tháng 11" cho Hùng. Linh gọi chị Hạnh mời đăng ký khóa kế tiếp.
14. **Ghi danh khóa tháng 1.** Linh tạo dự án "Khóa tiếng Anh giao tiếp tháng 1" (từ mẫu **Khóa / kỳ chương trình**), rồi lập ghi danh mới cho chị Hạnh gắn với khóa này. Vòng lặp bắt đầu lại từ bước 6.

Cuối tháng, chủ trung tâm mở **Báo cáo** xem **Ghi danh theo chương trình** và **Phải thu & tuổi nợ** để biết khóa nào đông nhất và còn bao nhiêu học phí chưa thu.



Hình 15. Mở một khóa mới từ mẫu Khóa / kỳ chương trình



Hình 16. Theo dõi mốc, việc và ghi danh của một khóa

6. Checklist "Đã sẵn sàng"

- [ ] Đã chọn mô hình **Chương trình, khóa học** và chọn đúng nghề.
- [ ] Đã điền thông tin trung tâm ở **Cài đặt** › **Workspace**.
- [ ] Đã khai báo tài khoản nhận tiền VietQR.
- [ ] Đã mời đồng nghiệp và cấp gói quyền chức năng đúng vai trò.
- [ ] Đã tạo các gói học trong **Sản phẩm** (hiện là **Gói**).
- [ ] Đã có hạng mục chi phí hợp trung tâm.
- [ ] Đã nhập hoặc tạo hồ sơ học viên hiện có.
- [ ] Đã xem lại bốn giai đoạn tuyển sinh trong **Cài đặt** › **Pipeline**.
- [ ] Đã mở ít nhất một khóa từ mẫu **Khóa / kỳ chương trình**.
- [ ] Đã thử lập một ghi danh gắn khóa và chia đợt học phí.
- [ ] Đã thử ghi nhận một khoản thu.
- [ ] Đã nhập nợ học phí đầu kỳ (nếu có).
- [ ] Đã bật **Tự động hóa** và bật quy tắc **Nhắc gia hạn trước khi khóa kết thúc**.
- [ ] Đã xem Tổng quan có khối **Chương trình đang chạy**.
- [ ] Đã mở thử báo cáo **Ghi danh theo chương trình**.
- [ ] Đã quyết dùng gói buổi, lịch hẹn hay công việc theo buổi để theo dõi các buổi học.
- [ ] Đã xóa dữ liệu mẫu (nếu từng thêm) bằng nút **Xóa dữ liệu mẫu**.

7. Câu hỏi thường gặp

1. Tôi mở khóa kế tiếp có phải tạo lại từ đầu không? Không. Khi tạo khóa mới, chọn **Khóa / kỳ chương trình** ở **Mẫu dự án** để có sẵn mốc.

2. Vì sao ghi danh không hiện trong Ghi danh theo chương trình? Báo cáo này tính ghi danh **gắn với khóa**. Mở ghi danh, kiểm tra ô **Dự án** đã chọn khóa chưa.

3. Một phụ huynh đóng tiền cho hai con thì làm sao? Xem Bước 5: hoặc tạo hồ sơ riêng cho từng con và lập ghi danh riêng, hoặc lập một ghi danh nhiều dòng cho phụ huynh và ghi tên từng con ở **Ghi chú**.

4. Hệ thống có điểm danh từng buổi theo lớp không? Không có sổ điểm danh riêng theo lớp. Với lớp theo buổi, bạn dùng thẻ **Gói buổi** và **Check-in** để trừ buổi. Với lớp theo kỳ, dùng mốc hoặc một công việc cho mỗi buổi học và ghi chú người vắng vào đó.

5. Học viên nghỉ giữa chừng, hoàn học phí thế nào? Hủy ghi danh nếu chưa có thanh toán. Đơn đã có thanh toán chỉ Quản trị hoặc Chủ sở hữu hủy được; các khoản thu vẫn giữ nguyên trong lịch sử. Số tiền hoàn do bạn quyết. Nếu thu nhầm, dùng **Hoàn tác thanh toán (Reverse)**.

6. Học viên đóng đợt 2 sớm hơn hạn, hệ thống xử lý sao? Bạn cứ ghi nhận thu. Số đã thu được phân vào đợt đến hạn sớm nhất trước.

7. Có tự gửi tin nhắc học phí cho phụ huynh không? Quy tắc **Báo học phí quá hạn** chỉ báo người phụ trách trong ứng dụng. Muốn gửi email cho phụ huynh, bật **Hộp thư & trao đổi đa kênh** và ghi đồng ý của phụ huynh; tin Zalo do bạn tự gửi tay.

8. Chia đợt học phí rồi giá khóa đổi thì sao? Màn hình báo **Kế hoạch thu đã lỗi thời**. Đặt lại kế hoạch thu cho khớp giá mới.

9. Tôi dạy 1-1 theo giờ, nên chọn gì? Mỗi học viên 1-1 có thể là một khóa nhỏ (một chương trình cho một học viên). Muốn đặt giờ không trùng, bật thêm tính năng **Lịch hẹn**.

10. Người học đến học thử có phải trả tiền không? Học thử là một giai đoạn của cơ hội bán hàng, chưa phải ghi danh. Chỉ khi chốt, bạn mới lập ghi danh.

11. Bán thẻ 10 buổi dùng trong 3 tháng thì làm sao? Dùng **Gói buổi trả trước** (Bước 8a). Thẻ tự phát hành khi ghi danh được thanh toán đủ.

12. Báo cáo cho tôi thấy tỷ lệ gia hạn không? Báo cáo **Khách quay lại / mua lại / hẹn lại** cho biết học viên đã có ghi danh trước và có thêm ghi danh mới trong kỳ.

8. Lỗi hay gặp và cách xử lý

Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách xử lý
Không thấy mục **Chương trình**	Tính năng **Dự án** đang tắt hoặc bạn thiếu quyền	Nhờ Chủ hoặc Quản trị bật (Phần nhập môn chung, mục 9.1)
Menu vẫn hiện **Khách hàng**, **Đơn hàng**	Chưa áp mô hình hoặc đã chọn **Giữ tên hiện tại**	Vào **Cài đặt** › **Hiển thị**, đổi tên gọi rồi bấm **Lưu thay đổi**
Báo **Chỉ tạo được dự án từ cơ hội bán hàng đã thắng.**	Cơ hội chưa đánh dấu thắng	Đánh dấu thắng cơ hội trước
Không thấy mục **Lead & Cơ hội**	Tính năng Khách tiềm năng & Bán hàng chưa bật	Bật tính năng này
Báo **Chốt đơn cần chọn khách hàng. Bản nháp đã được lưu.**	Ghi danh chưa có học viên	Chọn học viên rồi chốt lại
Không lưu được kế hoạch thu	Tổng các đợt khác tổng giá trị ghi danh	Xem số lệch trên màn hình và chỉnh đợt cho khớp
Báo **Số tiền vượt quá số còn lại của đơn — không ghi nhận. Còn lại: {remaining}.**	Nhập số lớn hơn số còn lại	Nhập số nhỏ hơn hoặc bằng số còn lại
Quy tắc đón người học không tạo việc	Ghi danh không gắn khóa, hoặc quy tắc chưa bật, hoặc ghi danh xác nhận trước khi bật	Gắn khóa cho ghi danh; kiểm tra quy tắc ở **Tự động hóa**; với ghi danh cũ, tạo công việc tay gắn với ghi danh
Hoàn thành khóa báo còn việc hoặc mốc chưa xong	Khóa còn việc mở	Xử lý việc, hoặc chọn **Vẫn hoàn thành**
Muốn mở lại khóa đã hoàn thành	Khóa hoàn thành không mở lại được	Tạo khóa mới từ mẫu **Khóa / kỳ chương trình**
Ghi danh đã thanh toán đủ nhưng chưa có thẻ buổi	Mặt hàng chưa gắn gói buổi, hoặc gói đã ngừng bán	Kiểm tra **Cài đặt** › **Gói buổi**
Không thấy số tiền ở Tổng quan	Bạn không có quyền xem tiền	Nhờ Quản trị cấp gói quyền Tài chính hoặc Quản lý

9. Đọc thêm

Các bài Trung Tâm Tri Thức SB liên quan:

- Dự án, mốc và nghiệm thu: https://sulatobiz.com/tri-thuc/du-an-moc-va-nghiem-thu
- Quy trình mẫu và mẫu dự án: https://sulatobiz.com/tri-thuc/quy-trinh-mau-va-mau-du-an
- Gói buổi trả trước và check-in: https://sulatobiz.com/tri-thuc/goi-buoi-tra-truoc-va-check-in
- Lịch hẹn: thiết lập, đặt lịch và theo dõi: https://sulatobiz.com/tri-thuc/lich-hen-dat-lich-va-thiet-lap
- Đơn hàng: tạo, chốt và theo dõi: https://sulatobiz.com/tri-thuc/don-hang-tao-va-theo-doi
- Công nợ phải thu, kế hoạch thu và sao kê: https://sulatobiz.com/tri-thuc/cong-no-phai-thu-han-muc-va-sao-ke
- Thanh toán: ghi nhận thu tiền: https://sulatobiz.com/tri-thuc/thanh-toan-ghi-nhan-thu-tien
- 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
- Khách hàng và liên hệ: https://sulatobiz.com/tri-thuc/khach-hang-lien-he
- Cài đặt Hiển thị: đổi tên gọi, bố cục, báo cáo: https://sulatobiz.com/tri-thuc/hien-thi-thuat-ngu-bo-cuc-va-bao-cao
- Quy tắc tự động hóa: https://sulatobiz.com/tri-thuc/quy-tac-tu-dong-hoa
- Gửi tin cho khách: https://sulatobiz.com/tri-thuc/gui-tin-cho-khach-cai-dat-dong-y-va-huy-nhan
- Chi phí: https://sulatobiz.com/tri-thuc/chi-phi
- 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

Lời kết

Bạn đã đi hết một vòng của trung tâm: mở khóa, tư vấn và học thử, ghi danh, thu học phí theo đợt, theo dõi các mốc, hoàn thành khóa và nhắc gia hạn. Hãy bắt đầu nhỏ: một khóa, vài học viên, một ghi danh thật, rồi mở rộng dần. Mỗi ngày, hãy giữ vòng **Khách hàng → Công việc → Tiền → Học & Tăng trưởng**: ghi người quan tâm, giao việc cho khóa, thu đúng đợt, rồi nhìn báo cáo để quyết định khóa kế tiếp. Khi vướng, quay lại mục 8 của cuốn này hoặc mở các bài ở mục 9.

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

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).

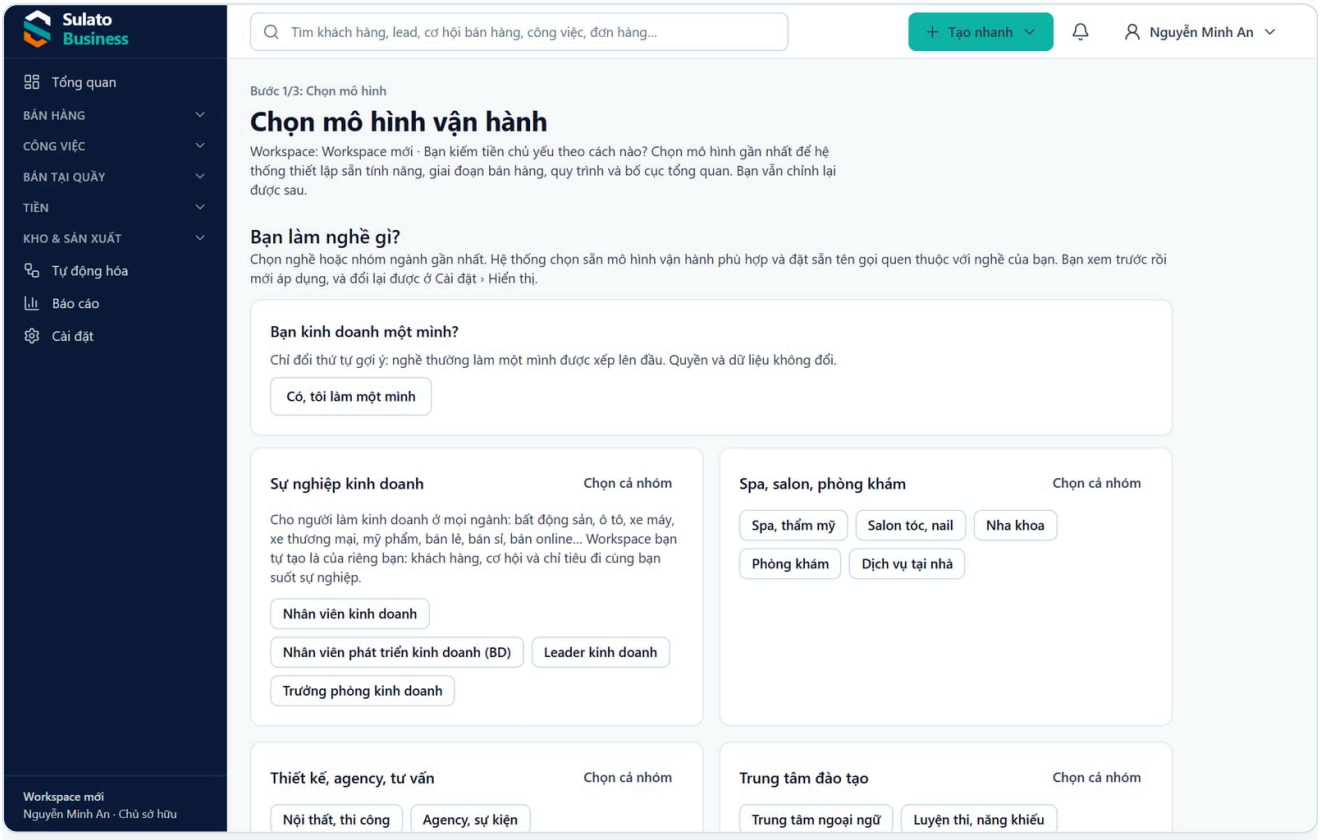
Mẫu tệp Excel gợi ý (dòng đầu là tên cột): tệp Khách hàng gồm Họ tên, Điện thoại, Email, Địa chỉ, Ghi chú; tệp Sản phẩm gồm Tên, Mã / SKU, Giá, Giá vốn mặc định, Đơn vị, Mã vạch, Nhóm hàng; tệp Chi phí gồm Ngày, Số tiền, Danh mục, Ghi chú. Dùng .csv (UTF-8) hoặc .xlsx, tối đa 1.000 dòng mỗi lần.

3. Thiết lập từng bước

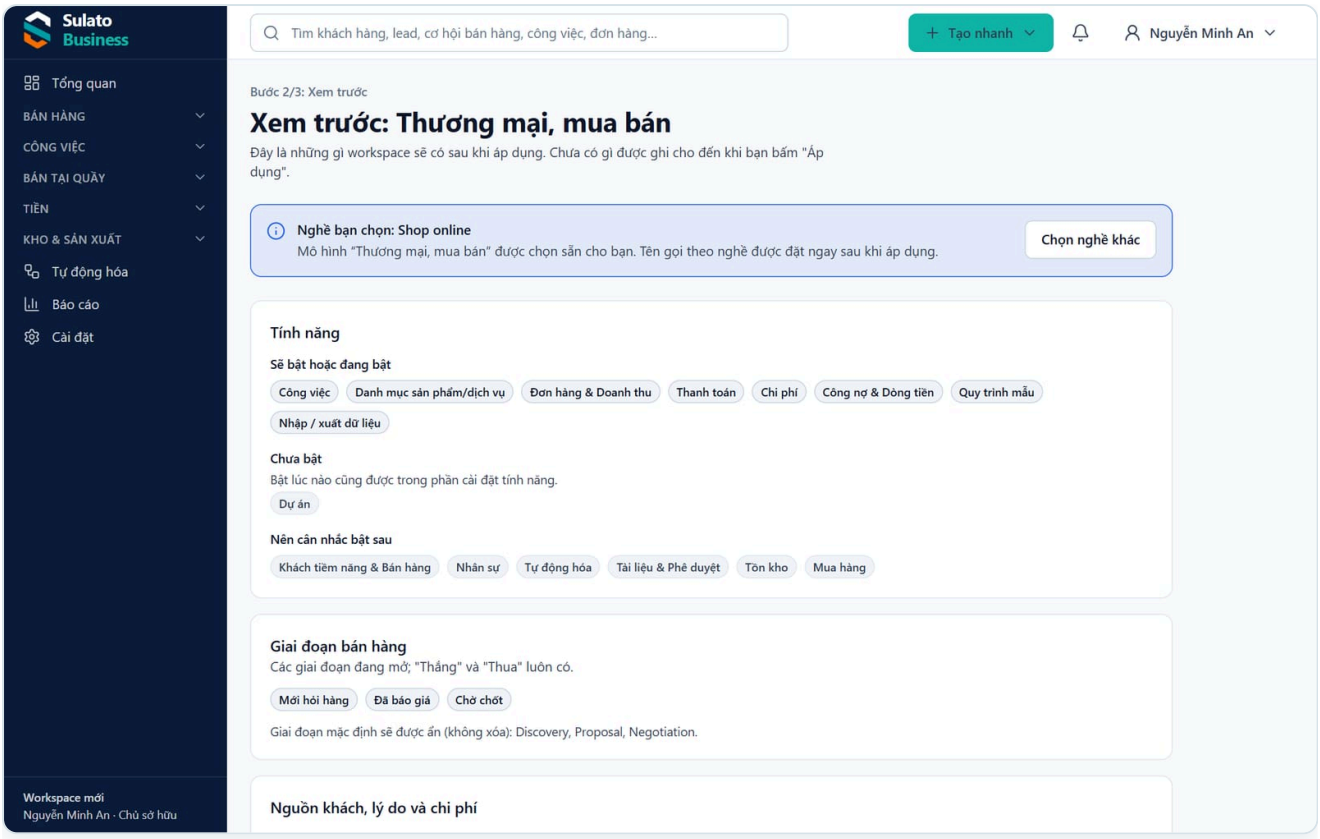
Bước 1. Tạo workspace và chọn mô hình

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

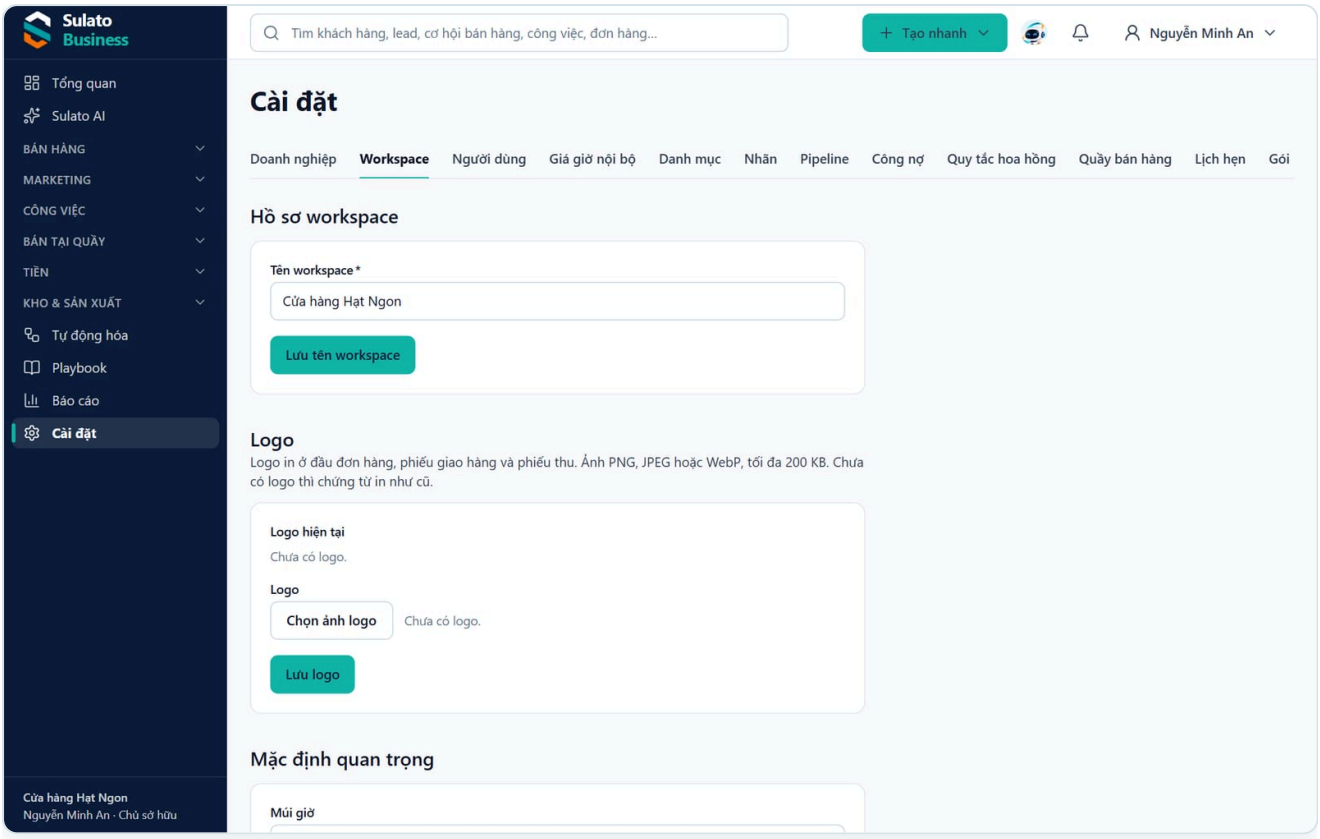


Hình 2. Xem trước mô hình Thương mại, mua bán

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.

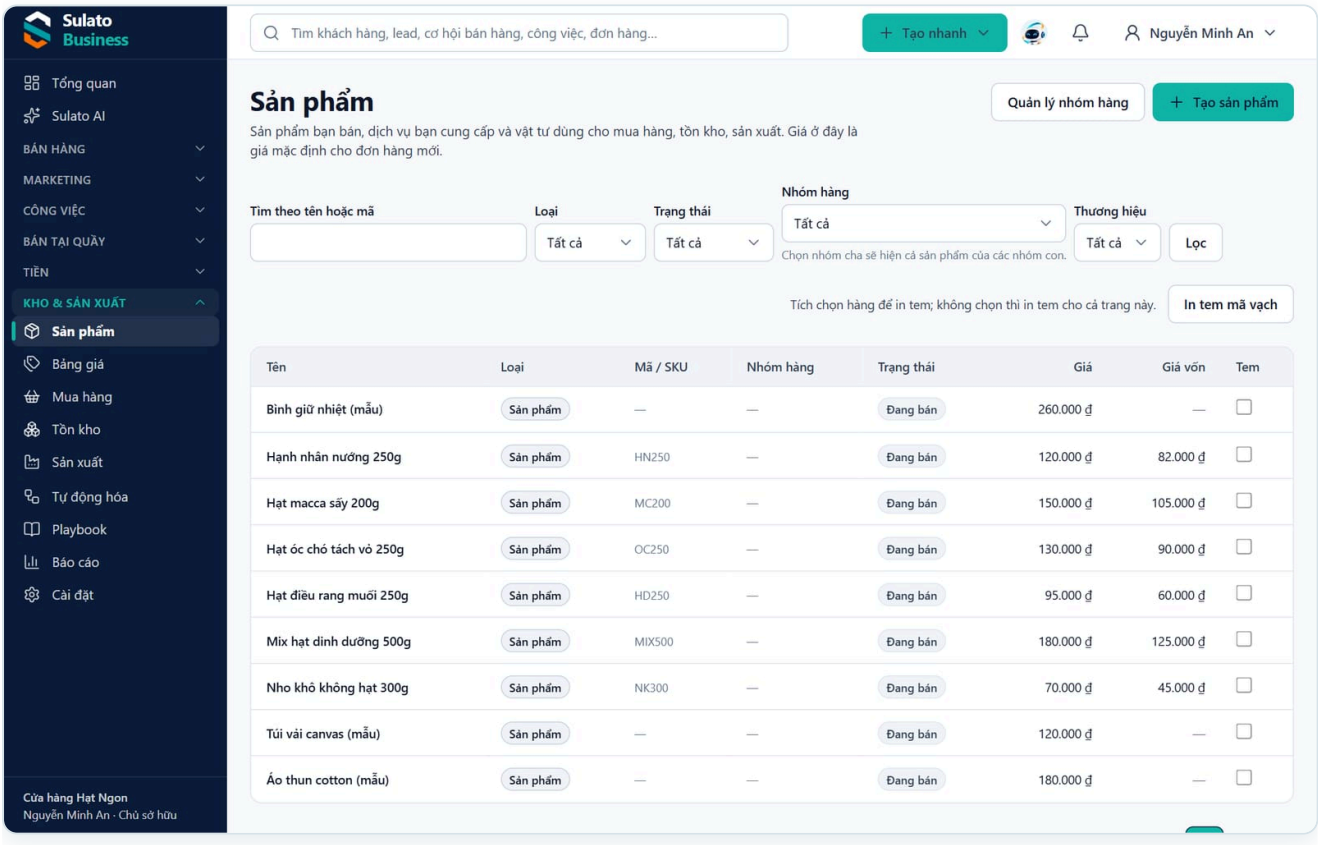
Lưu ý: Giá được chốt vào dòng đơn lúc thêm. Sửa giá ở danh mục chỉ áp dụng cho đơn mới; đơn cũ giữ nguyên.

Nhóm hàng và đơn vị quy đổi

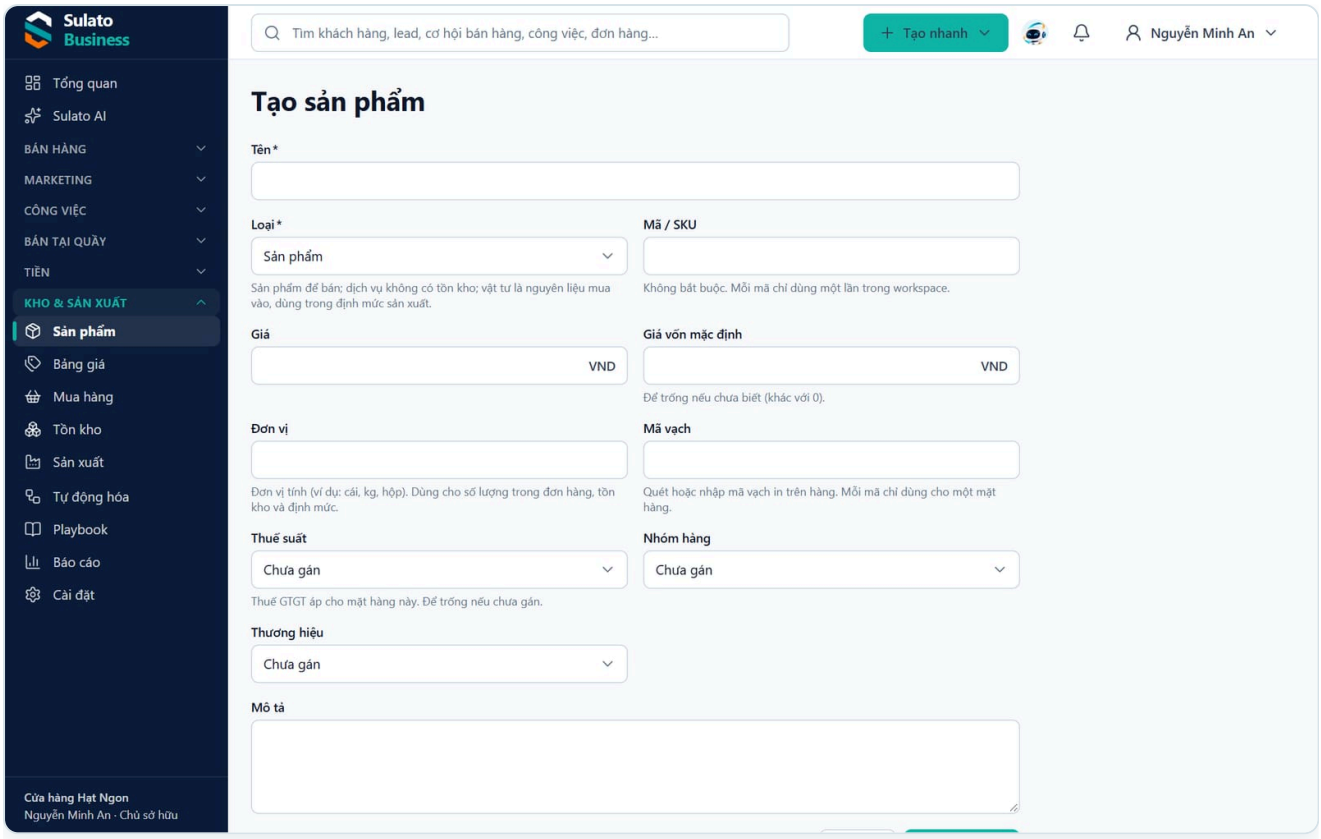
- Bấm **Quản lý nhóm hàng**, rồi **Thêm nhóm gốc** và **Thêm nhóm con** (tối đa 3 cấp).
- Hàng bán theo thùng, hộp: đặt **Đơn vị** trước, rồi thêm **Đơn vị quy đổi**. Bấm **In tem mã vạch** để in tem.

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

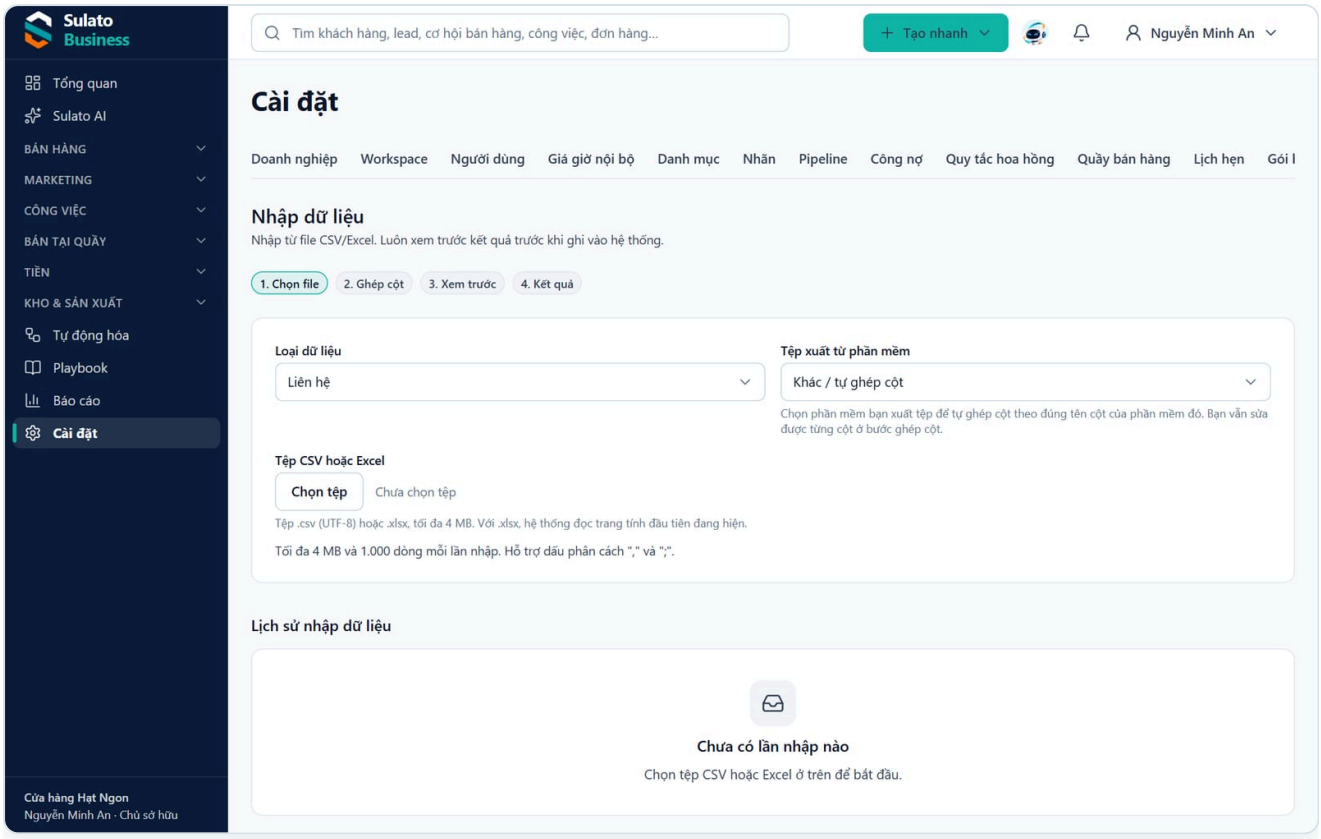
Hạng mục chi phí, nhãn, nguồn khách

- **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.

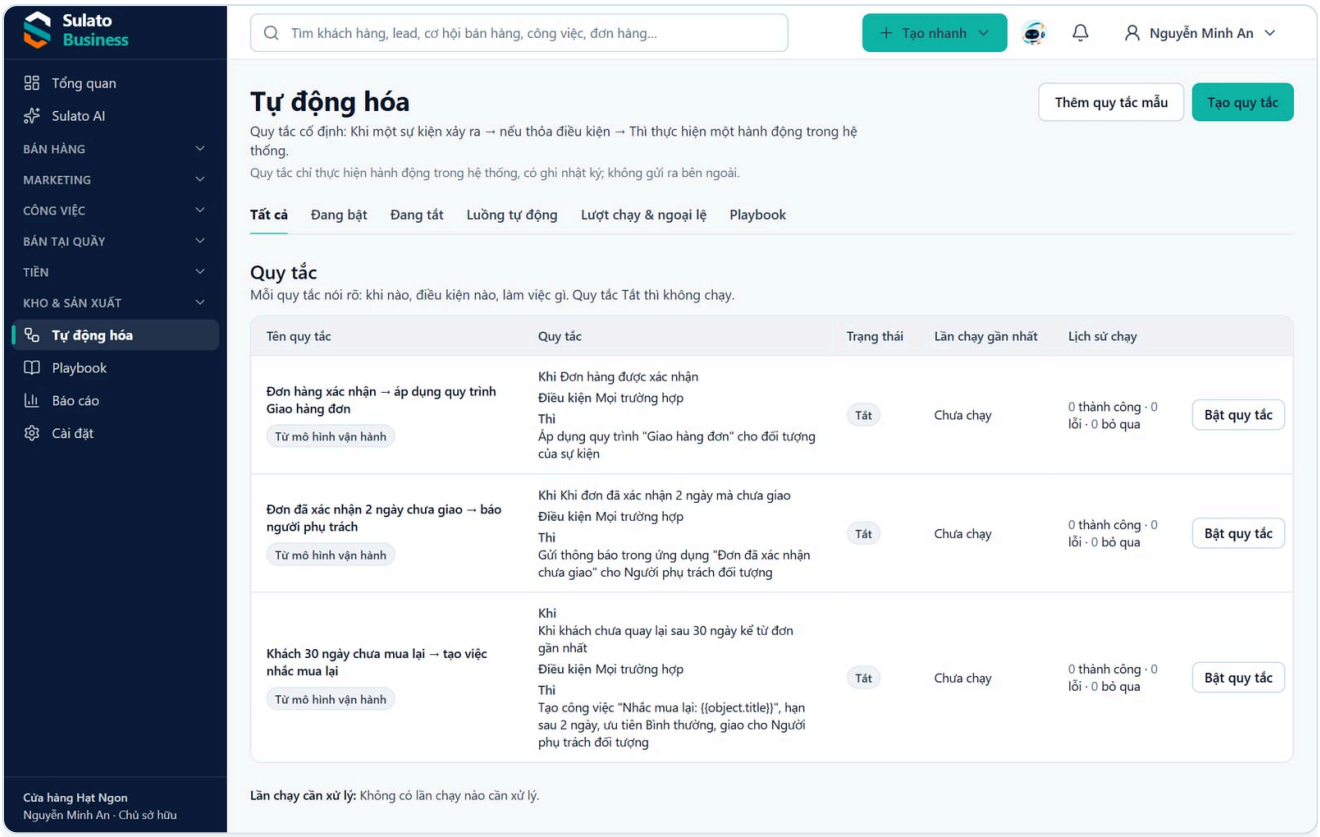
Quy trình mẫu: mở **Cài đặt** › **Quy trình mẫu** để xem **Giao hàng đơn** và **Đơn sỉ**. Đây là danh sách việc cần làm cho một đơn. Quy trình loại **Đơn hàng** chạy qua quy tắc tự động có hành động **Áp dụng quy trình**. **Giao hàng đơn** có quy tắc mẫu. **Đơn sỉ** chưa có: bạn tự tạo một quy tắc ở **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.

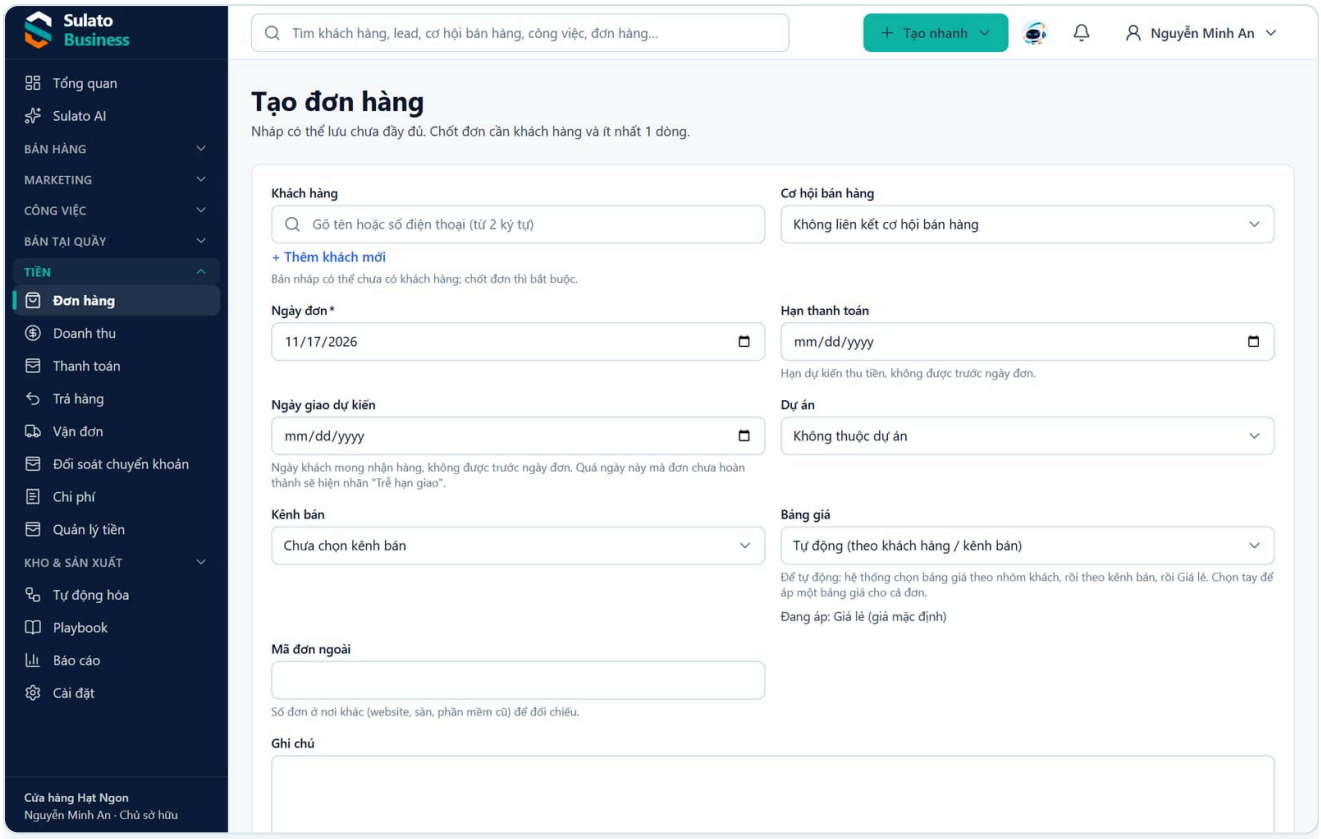
7.1. Tạo và chốt đơn hàng

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.



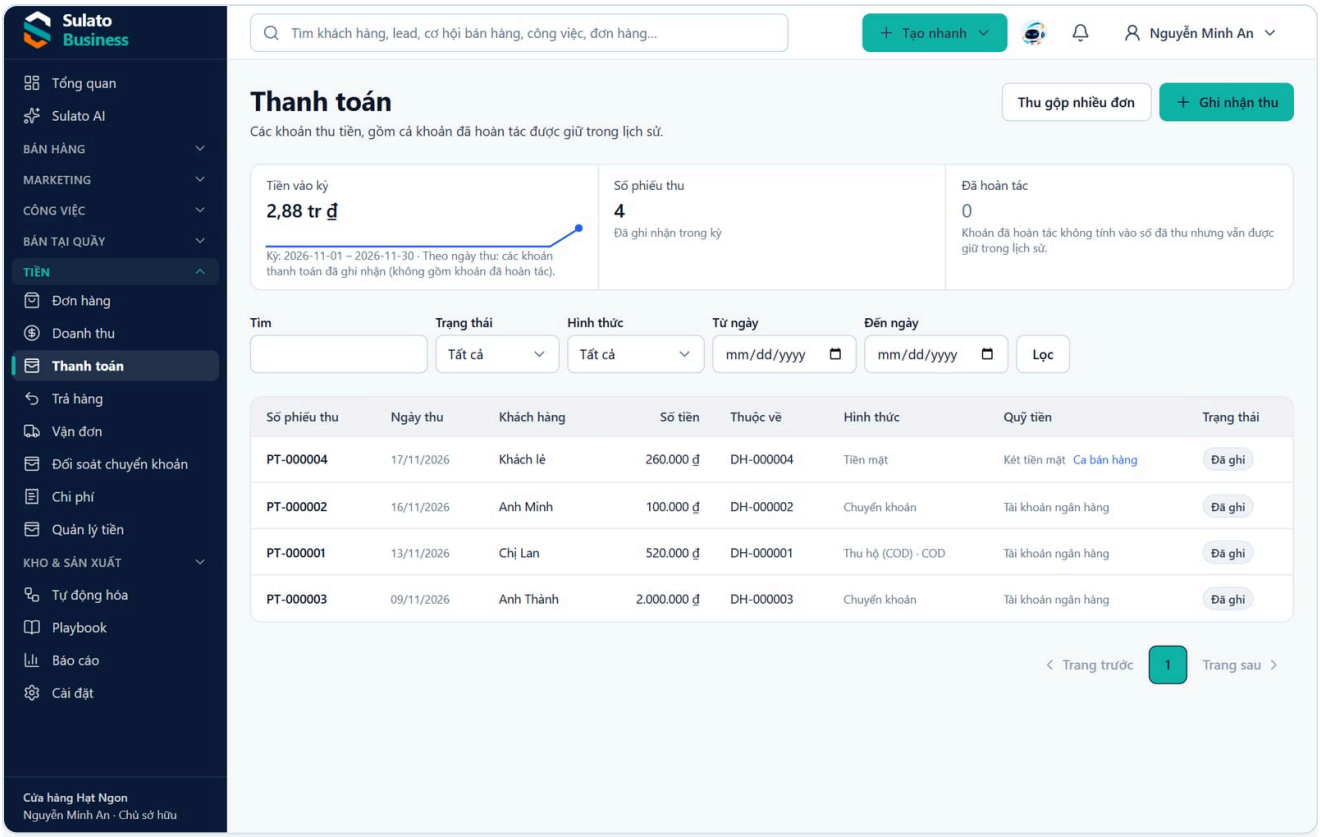
Hình 8. Tạo đơn hàng gồm ba món

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.

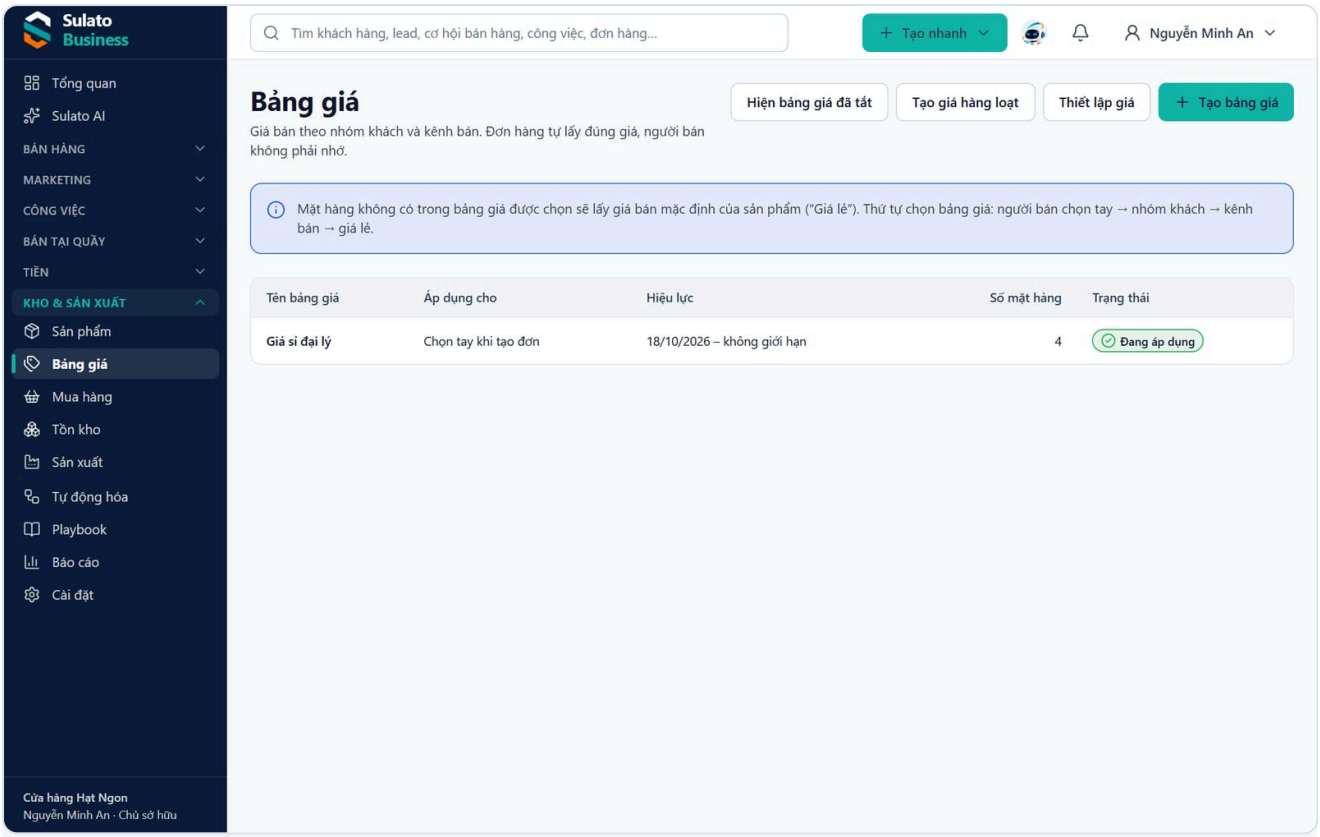


Hình 9. Ghi nhận khoản thu cho đơn hàng

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.

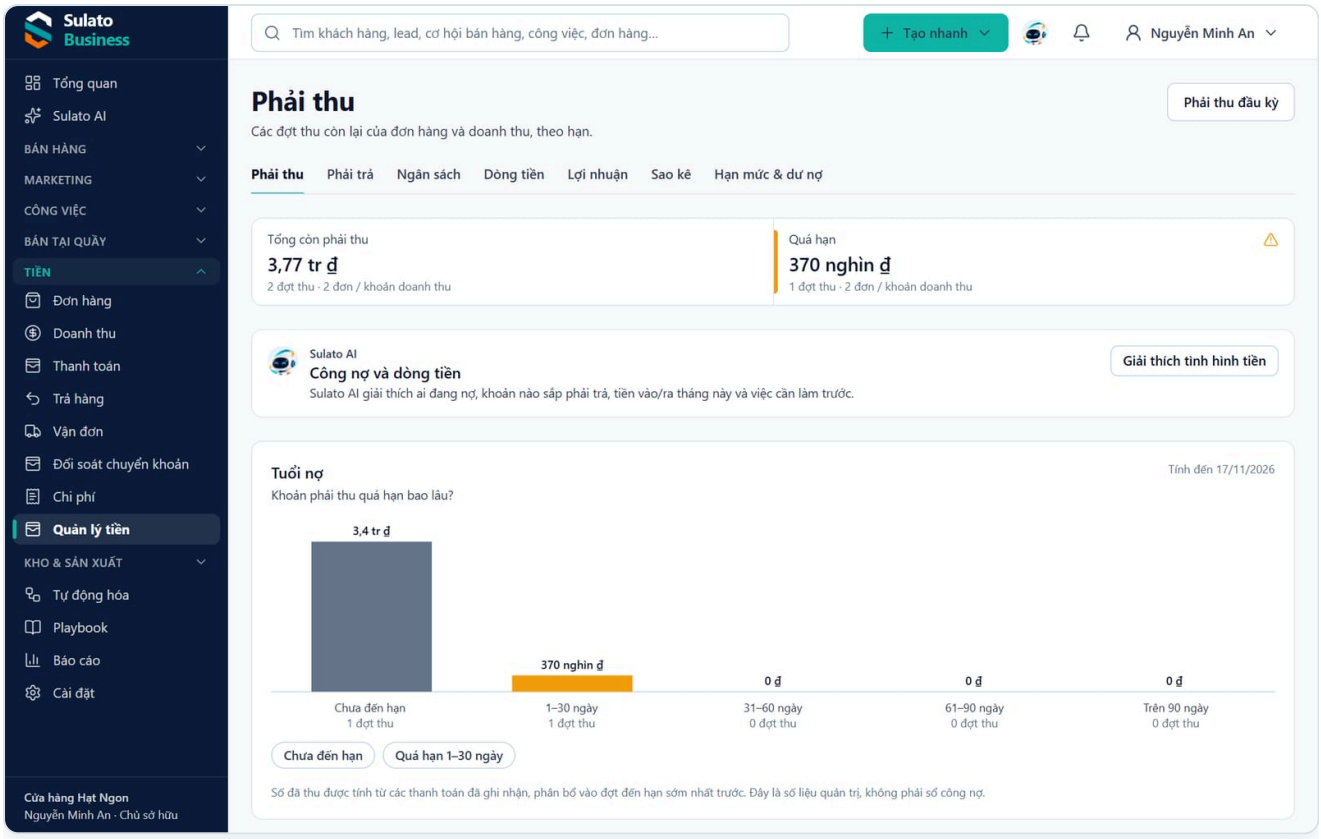


Hình 10. Bảng giá sỉ và các nút thiết lập giá

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)

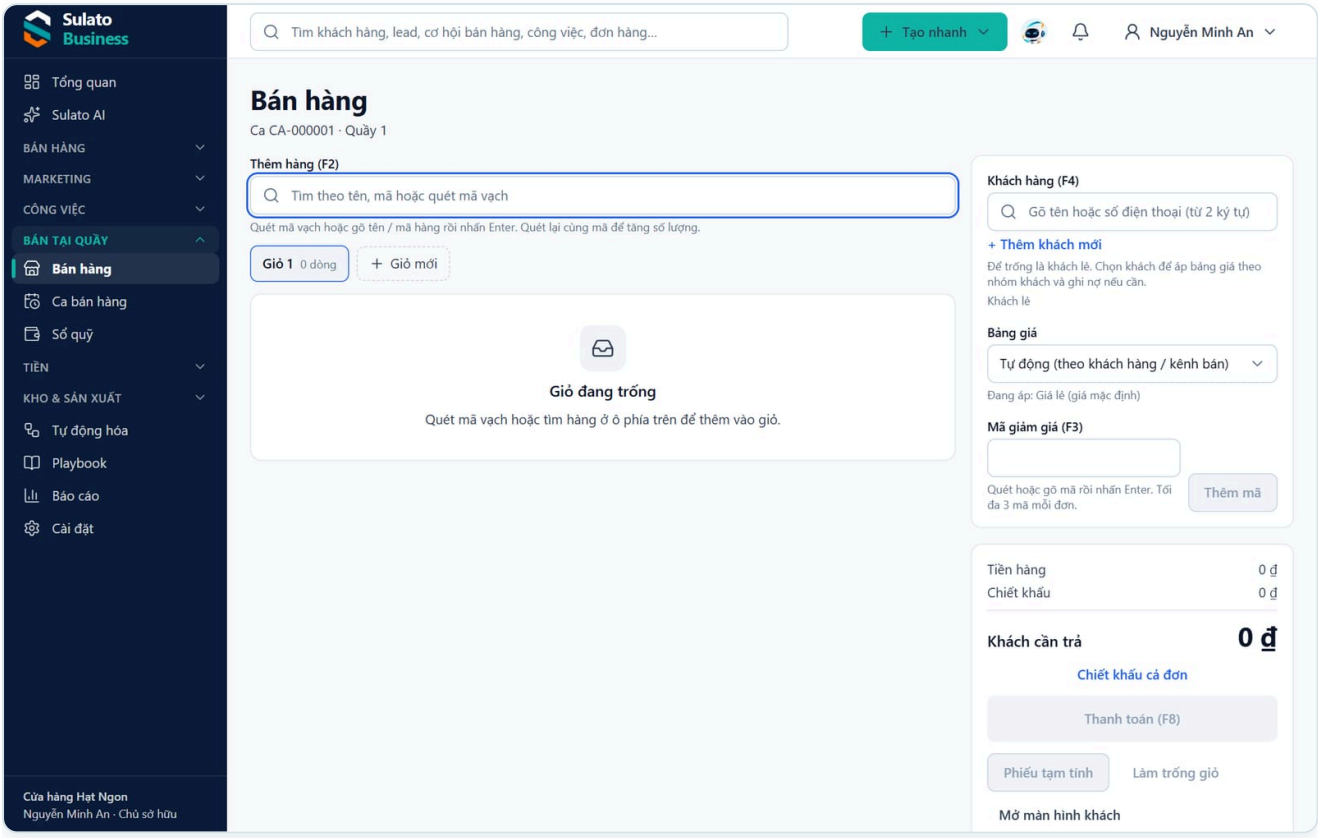
Cách bật tính năng: Phần nhập môn chung, mục 9.1. Tính năng nào cần bật trước tính năng nào: Phần nhập môn chung, mục 9.2.

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.

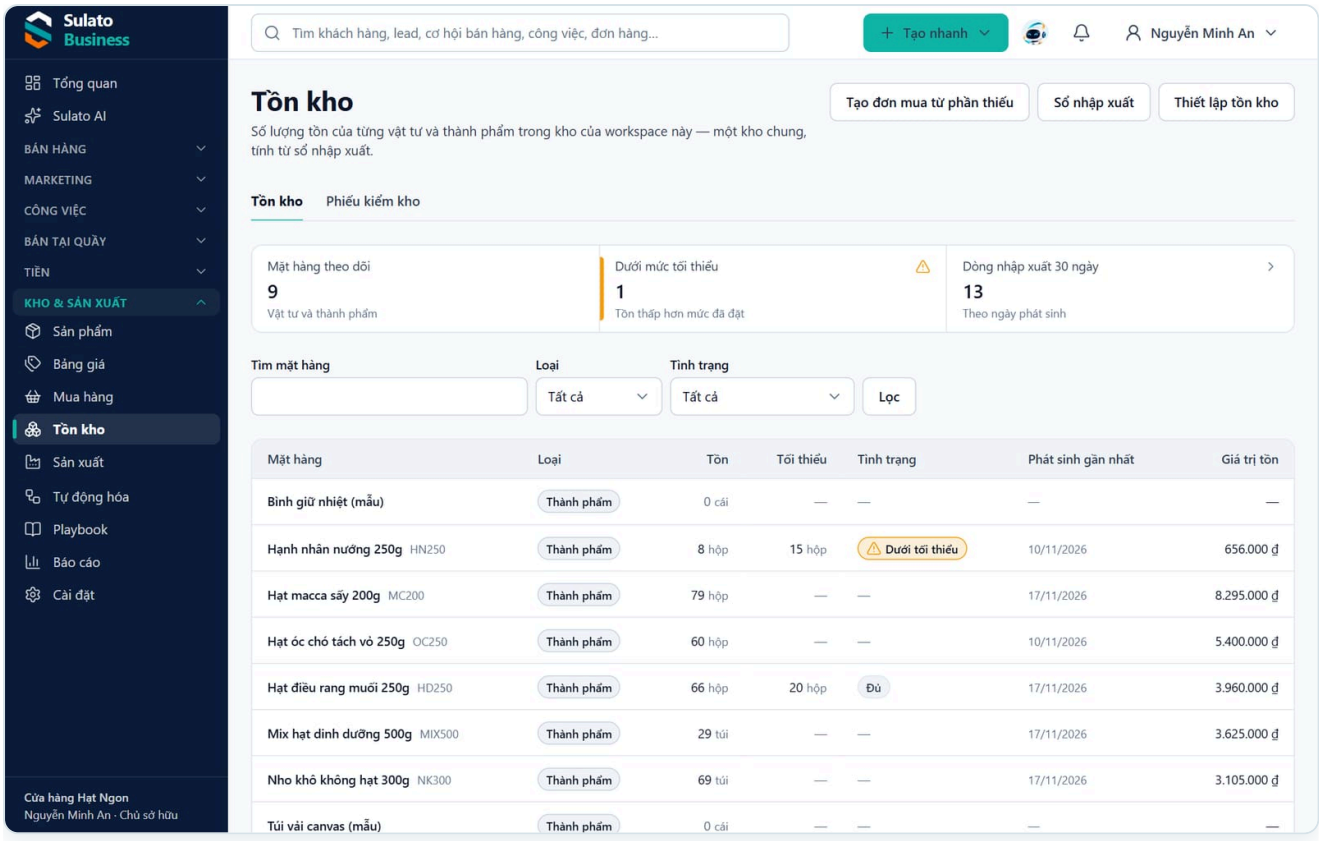


Hình 12. Màn hình bán hàng tại quầy

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

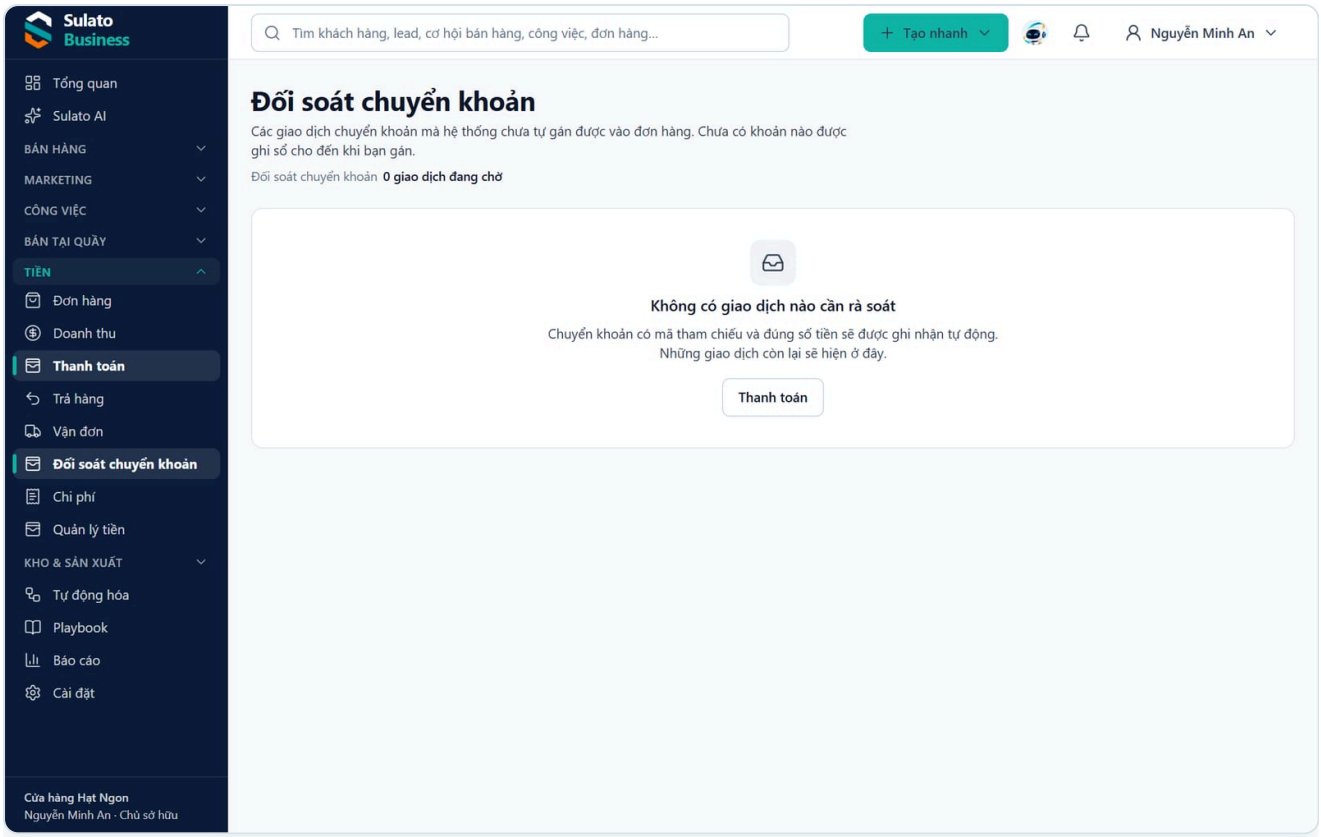
8.3. **Vận đơn** (khi giao qua hãng vận chuyển)

- 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:

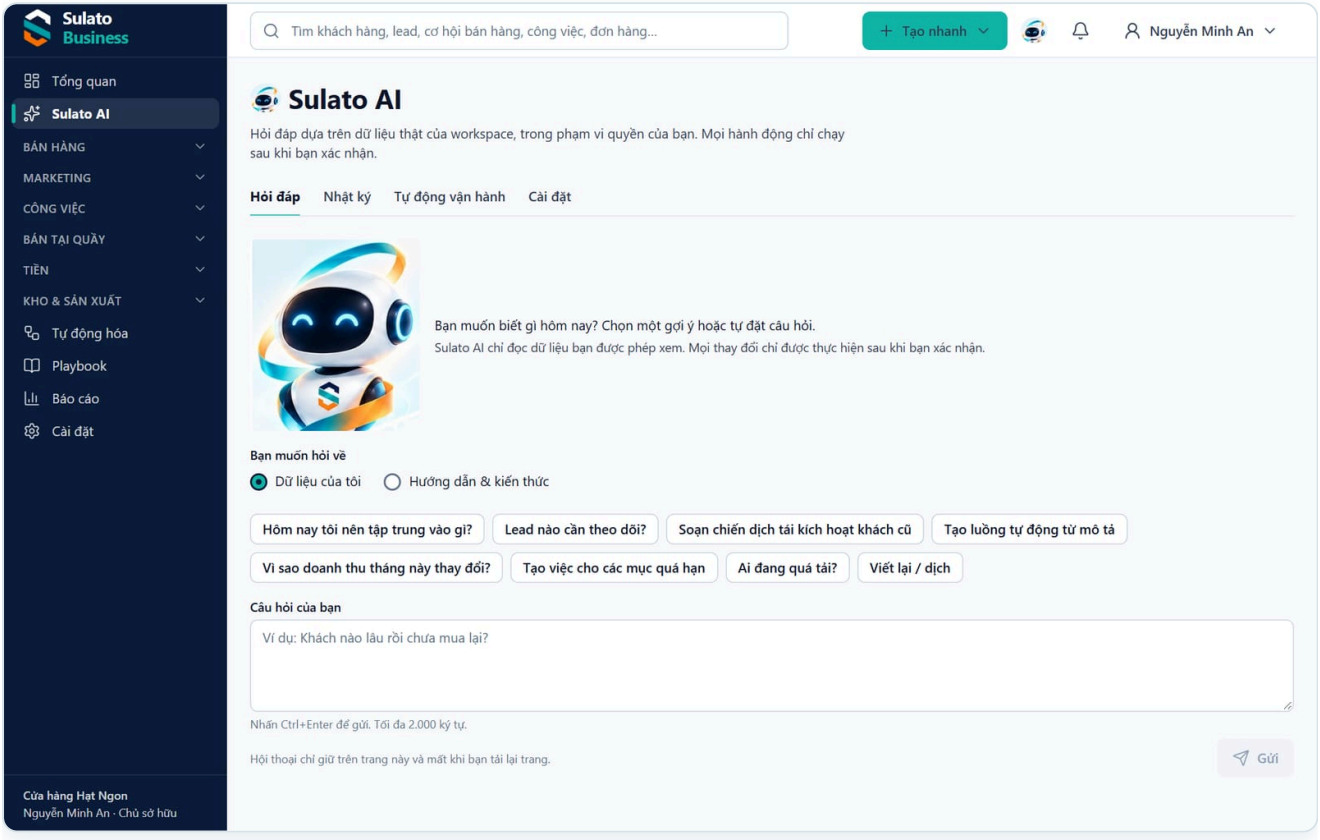
1. "Hôm nay tôi nên tập trung vào gì?"
2. "Tuần này đơn nào đã chốt mà chưa giao?"
3. "Khách sỉ nào còn nợ quá hạn trên 30 ngày?"
4. "Sản phẩm nào bán chạy nhất tháng này?"
5. "Khách nào lâu chưa mua lại? Soạn giúp tôi tin nhắc."

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**)

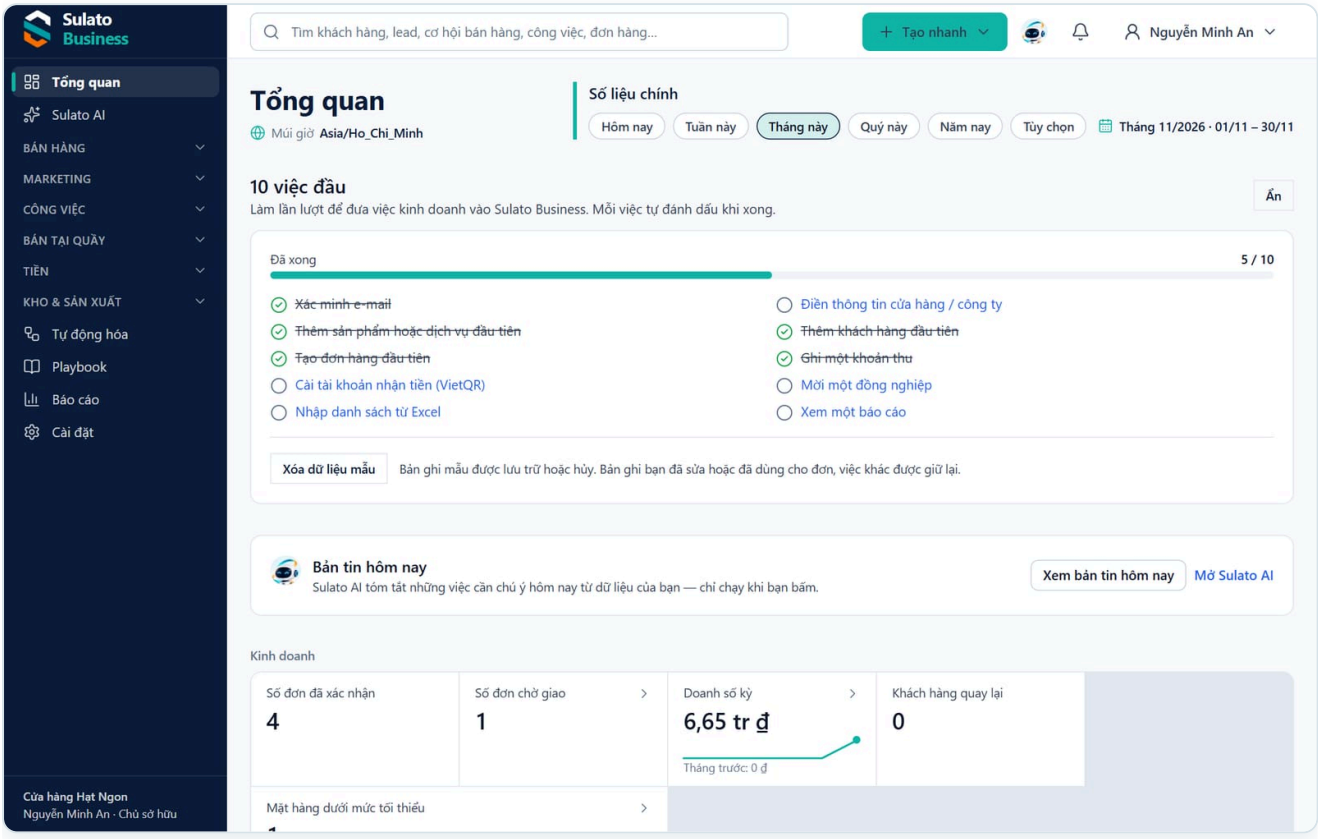
- Bật riêng từng nhóm: **Trí tuệ tăng trưởng khách hàng**, **Dự báo & đề xuất**, **Rủi ro & bất thường**.
- Danh sách Lead có cột **Ưu tiên**; thẻ phân tích kèm **Yếu tố chính** và **Cách tính**. Điểm là thứ bậc 0 đến 100 để so sánh trong workspace, không phải xác suất. Dự báo ở **Báo cáo** › **Dự báo & 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

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

Cẩm nang Sản xuất nhẹ

Xưởng may, xưởng mộc, in ấn, thực phẩm chế biến, làm bánh

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

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 xưởng nhỏ: may, gia công, đồ gỗ, in ấn, cơ khí nhỏ, thực phẩm, bánh, mỹ phẩm thủ công. Bạn sẽ đi trọn một đơn hàng: khách đặt, mua vật tư, làm hàng, nhập kho thành phẩm, giao hàng, thu tiền và trả nhà cung cấp.

Hãy đọc mục 1 đến mục 3 để thiết lập, rồi theo mục 5 để chạy thử một đơn mẫu. Xưởng nhỏ thường thiết lập xong phần cơ bản trong nửa ngày đến một ngày.

Đăng ký, đăng nhập và thiết lập workspace nằm ở Phần nhập môn chung. Cuốn này chỉ viết những gì riêng của xưởng.

Cuốn này dành cho ai

Mô hình Sản xuất nhẹ (mô tả trên màn hình): từ đơn bán đến lệnh sản xuất, vật tư, thành phẩm, giao hàng và thu tiền; mua vật tư và theo dõi khoản phải trả.

Ở màn `Bạn làm nghề gì?`, nhóm **Xưởng sản xuất và gia công** dẫn thẳng tới mô hình này, với hai nghề: `Xưởng may, gia công` và `Xưởng mộc, in, cơ khí`. Thực phẩm chế biến và làm bánh cũng đi theo mô hình này. Nếu không thấy đúng nghề, bạn chọn `Hoặc chọn theo cách bạn kiếm tiền` rồi chọn Sản xuất nhẹ. Mô hình này không đổi tên gọi nào trên menu.

Bạn hợp mô hình này khi:

- bạn làm hàng theo đơn của khách, hoặc làm sẵn để bán;
- mỗi sản phẩm cần vật tư (vải, gỗ, mực, bột, hương liệu...) và bạn muốn biết còn bao nhiêu;
- bạn muốn biết một đơn tốn bao nhiêu vật tư, nhân công và đang trễ ở đâu.

Bạn nên chọn cuốn khác khi:

- bạn chỉ mua về bán lại, không tự làm: cuốn **Thương mại, mua bán** (cuốn 4);
- bạn bán dịch vụ theo công trình hoặc dự án, không có thành phẩm trong kho: cuốn **Dịch vụ theo dự án** (cuốn 2);
- bạn bán dịch vụ có giờ hẹn: cuốn **Dịch vụ theo lịch hẹn** (cuốn 1).

Vòng làm việc của xưởng:

Chặng	Việc cụ thể	Màn hình
Khách hàng	Lưu khách, nhận yêu cầu, báo giá mẫu, chốt đơn	`Khách hàng`, `Đơn hàng`
Công việc	Lập lệnh sản xuất, kiểm và mua vật tư, xuất vật tư, ghi sản lượng, nhập thành phẩm, giao hàng	`Sản xuất`, `Mua hàng`, `Tồn kho`, `Công việc`
Tiền	Thu tiền theo đợt, trả nhà cung cấp, ghi chi phí	`Thanh toán`, `Quản lý tiền`, `Chi phí`

Chặng	Việc cụ thể	Màn hình
Học và Tăng trưởng	Xem lệnh trễ, tỷ lệ lỗi, giá thành, vật tư hay thiếu	**Tổng quan**, **Báo cáo**, **Giá thành**

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

Khi bạn bấm **Áp dụng mô hình này**, hệ thống làm những việc sau. Bạn đổi lại được sau, không mất dữ liệu.

Nhóm	Tính năng
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 · Mua hàng · Tồn kho · Sản xuất
Nên cân nhắc bật	Khách tiềm năng & Bán hàng (báo giá nhiều) · Dự án (làm theo công trình) · Tài liệu & Phê duyệt · Nhân sự · Tự động hóa
Bật sau	Nhập / xuất dữ liệu
Luôn có	Khách hàng, Tổng quan và Báo cáo, Workspace và thành viên, Hoạt động và dòng thời gian, Nhật ký, Tìm kiếm và thẻ

Mua hàng, Tồn kho, Sản xuất phụ thuộc nhau: Sản xuất cần Tồn kho, Tồn kho cần Mua hàng. Mô hình đã bật cả ba đúng thứ tự.

Giai đoạn bán hàng (hiện khi bật **Khách tiềm năng & Bán hàng**): **Mới yêu cầu** → **Báo giá / mẫu** → **Chờ chốt**.

Quy trình mẫu (cài sẵn, dùng thủ công, không tự chạy):

Quy trình	Áp dụng cho	Các bước
Giao thành phẩm	Đơn hàng	Xác nhận đơn · Chuẩn bị thành phẩm · Giao hàng · Xác nhận khách đã nhận
Công đoạn chuẩn	Lệnh sản xuất	Chuẩn bị vật tư · Sản xuất · Kiểm tra · Đóng gói

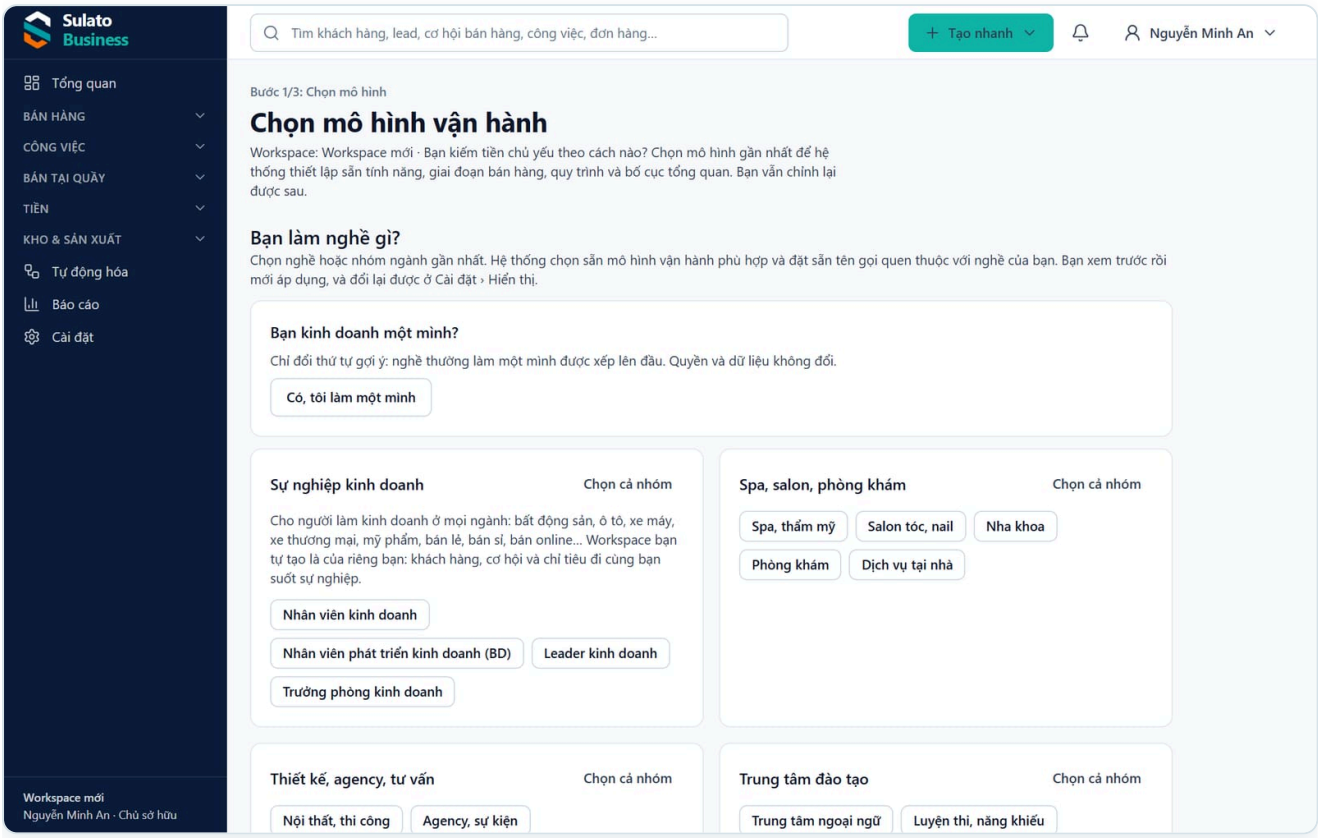
Mô hình này không kèm mẫu dự án.

Bố cục Tổng quan, theo thứ tự: chỉ số chính, **Lệnh sản xuất đang chạy / trễ**, **Vật tư cần chú ý**, **Đơn chờ giao**, phải thu, **Phải trả sắp đến hạn**, công việc.

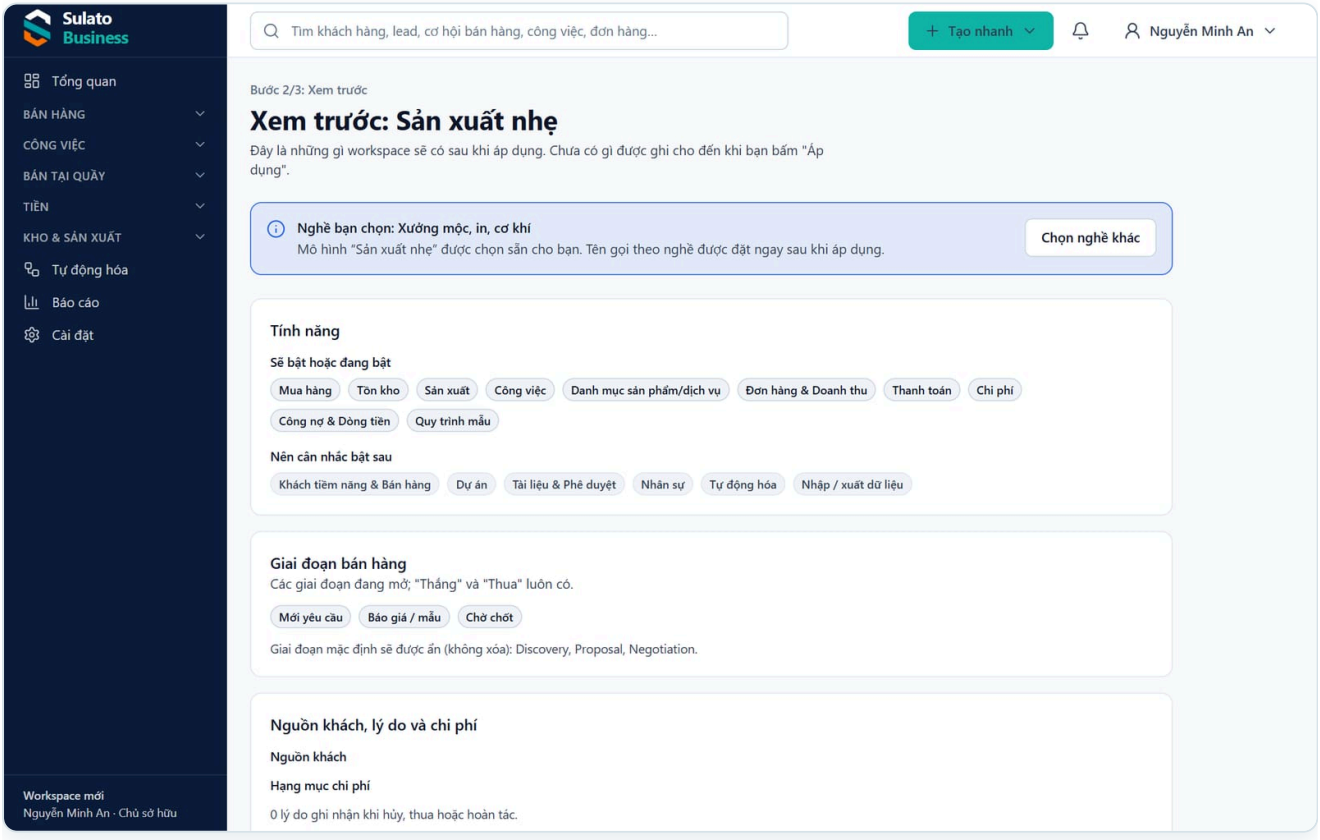
Quy tắc tự động mẫu (cài sẵn, đang **TẮT**, cần tính năng **Tự động hóa**):

Quy tắc	Làm gì
Lệnh sản xuất mới → áp dụng quy trình Công đoạn chuẩn	Lập lệnh xong, các công đoạn thành công việc gắn với lệnh
Lệnh sản xuất xong → tạo việc giao thành phẩm	Tạo việc cho người phụ trách lệnh, hạn 1 ngày, ưu tiên cao
Vật tư dưới mức tối thiểu → tạo việc mua hàng	Tạo việc "Mua bổ sung: tên vật tư", chưa giao người
Đơn cần sản xuất chưa có lệnh → báo người phụ trách	Sau 1 ngày đơn đã chốt vẫn chưa có lệnh, gửi thông báo trong ứng dụng

Vai trò gợi ý: Chủ doanh nghiệp (bạn) · Bán hàng (nhận đơn, báo giá) · Quản lý xưởng (tổ trưởng, quản đốc) · Kho (thủ kho vật tư và thành phẩm) · Kế toán (ghi thu chi) · Mua hàng (đặt vật tư) · Người duyệt (duyệt chi hoặc báo giá lớn, tùy chọn) · Giám đốc xưởng (xưởng lớn hơn mới cần).



Hình 1. Chọn nhóm nghề Xưởng sản xuất và gia công



Hình 2. Xem trước mô hình Sản xuất nhẹ trước khi áp dụng

2. Chuẩn bị trước khi thiết lập

Gom các thứ sau vào một bảng tính cho nhanh.

- [ ] Danh sách **thành phẩm**: tên, giá bán, đơn vị tính (cái, bộ, chiếc, hộp).
- [ ] Danh sách **vật tư**: tên, đơn vị tính (kg, mét, tấm, lít), giá mua gần nhất.
- [ ] **Định mức**: làm 1 thành phẩm cần bao nhiêu vật tư, hao hụt khoảng bao nhiêu phần trăm.
- [ ] Số **tồn vật tư và thành phẩm** hiện có, và mức tối thiểu cần báo khi sắp hết.
- [ ] Danh sách **nhà cung cấp** (tên, số điện thoại) và **khách** thường xuyên.
- [ ] **Nhân viên**, email từng người, ai làm việc gì.
- [ ] Thông tin **nhận tiền**: ngân hàng, số tài khoản, tên chủ tài khoản (để có mã VietQR).
- [ ] Các công đoạn xưởng hay dùng (cắt, may, lắp ráp, sơn, kiểm, đóng gói) và các lý do lỗi hay gặp.
- [ ] Các khoản chi cố định hằng tháng (điện, mặt bằng, khấu hao máy) để khai chi phí chung.

Mẫu cột Excel gợi ý: tờ Thành phẩm (tên, mã, đơn vị, giá bán); tờ Vật tư (thêm giá mua, tồn hiện có, mức tối thiểu); tờ Định mức (thành phẩm, vật tư, số lượng cho 1 đơn vị, hao hụt %); tờ Khách và Nhà cung cấp (tên, số điện thoại). Nhập hàng loạt chỉ dùng được cho các đối tượng mà màn Nhập dữ liệu hỗ trợ.

> **Mẹo:** Mới bắt đầu, đừng khai hết trăm vật tư. Chọn 1 đến 3 sản phẩm bán chạy nhất, khai vật tư và định mức cho riêng chúng, chạy một đơn thật, rồi mới thêm dần.

3. Thiết lập từng bước

Bước 1. Tạo workspace và chọn mô hình

Làm theo Phần nhập môn chung, mục 4 (Thiết lập workspace) và mục 5 (Chọn mô hình vận hành). Ở màn chọn nghề, chọn nhóm **Xưởng sản xuất và gia công**, rồi `Xưởng may, gia công` hoặc `Xưởng mộc, in, cơ khí`. Bấm `Xem trước mô hình này` để đọc, rồi `Áp dụng mô hình này`.

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

1. Vào `Cài đặt`, mở tab `Workspace`.
2. Điền thông tin xưởng (tên, múi giờ, tiền tệ; xem Phần nhập môn chung, mục 4.2).
3. Ở mục `Tài khoản nhận tiền`, chọn ngân hàng, nhập số tài khoản và tên chủ tài khoản, bấm `Lưu tài khoản nhận tiền`.

Từ đó, các đợt thu của đơn hàng có mã VietQR đúng số tiền và nội dung chuyển khoản; xem mã ở `Quản lý tiền` › `Phải thu`, mở chi tiết khoản. Khi tiền về, bạn vẫn bấm ghi nhận thu (bước 7). Mã QR chỉ giúp khách chuyển đúng.

Bước 3. Người dùng và vai trò

Vào `Cài đặt`, tab `Người dùng`. Cách mời và vai trò nói chung nằm ở Phần nhập môn chung, mục 8. Với xưởng:

Vai trò gợi ý	Nên đặt	Gói quyền chức năng gợi ý
Chủ doanh nghiệp	Chủ sở hữu	Đủ quyền
Quản lý xưởng	Thành viên, hoặc Quản trị nếu cần sửa định mức và điều chỉnh kho	Vận hành
Kho	Thành viên	Vận hành
Mua hàng	Thành viên	Vận hành
Bán hàng	Thành viên	Bán hàng
Kế toán	Thành viên	Tài chính
Người duyệt	Thành viên	Quản lý (xem toàn bộ)

Gói quyền chức năng cấp ở nút `Phân quyền chức năng` (xem Phần nhập môn chung, mục 8.3). Ba điều cần nhớ khi phân việc:

- Ai cũng xem và tạo được lệnh sản xuất. Sửa, bắt đầu, xuất vật tư, hoàn thành và hủy lệnh chỉ dành cho **người phụ trách lệnh**, hoặc Chủ sở hữu và Quản trị. Hãy chọn đúng người ở ô `Phụ trách` khi tạo lệnh.

- Khai và sửa **định mức**, điều chỉnh tồn kho, đặt mức tối thiểu: chỉ Chủ sở hữu và Quản trị.
- Số tiền giá thành chỉ người có quyền Tài chính hoặc Quản lý xem được.

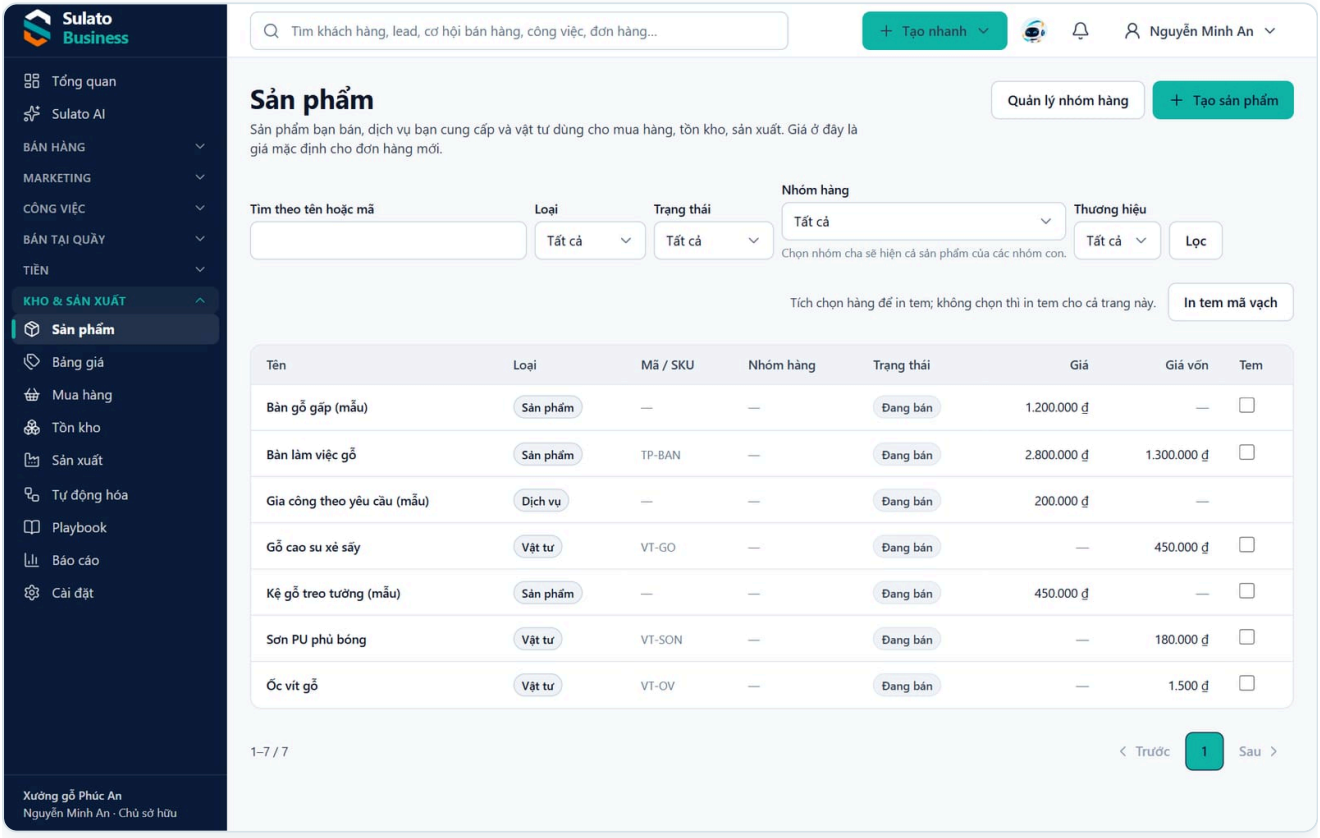
Bước 4. Danh mục: sản phẩm, vật tư, hạng mục chi phí, nhãn

Tạo thành phẩm và vật tư (Chủ sở hữu hoặc Quản trị):

1. Ở menu, nhóm **Kho & sản xuất**, chọn **Sản phẩm**. Bấm **Tạo sản phẩm**.
2. Nhập **Tên** và chọn **Loại**: thành phẩm chọn **Sản phẩm**; nguyên liệu mua vào chọn **Vật tư**. Loại **Vật tư** chỉ hiện khi Mua hàng, Tồn kho hoặc Sản xuất đã bật, mô hình này đã bật sẵn.
3. Nhập **Đơn vị** (cái, kg, mét, lít...), **Giá** (giá bán mặc định), **Mã / SKU** nếu cần.
4. Với vật tư, nhập **Giá vốn mặc định** nếu biết. Để trống khác với nhập 0.
5. Bấm **Tạo sản phẩm**.

Nếu bạn mua theo cuộn, thùng nhưng dùng theo mét, cái: thêm **Đơn vị quy đổi** sau khi đã đặt **Đơn vị**.

> **Lưu ý:** Mặt hàng đã dùng trong mua hàng, tồn kho hoặc lệnh sản xuất thì không đổi loại được. Chọn đúng loại ngay từ đầu; nhầm thì tạo mặt hàng mới.



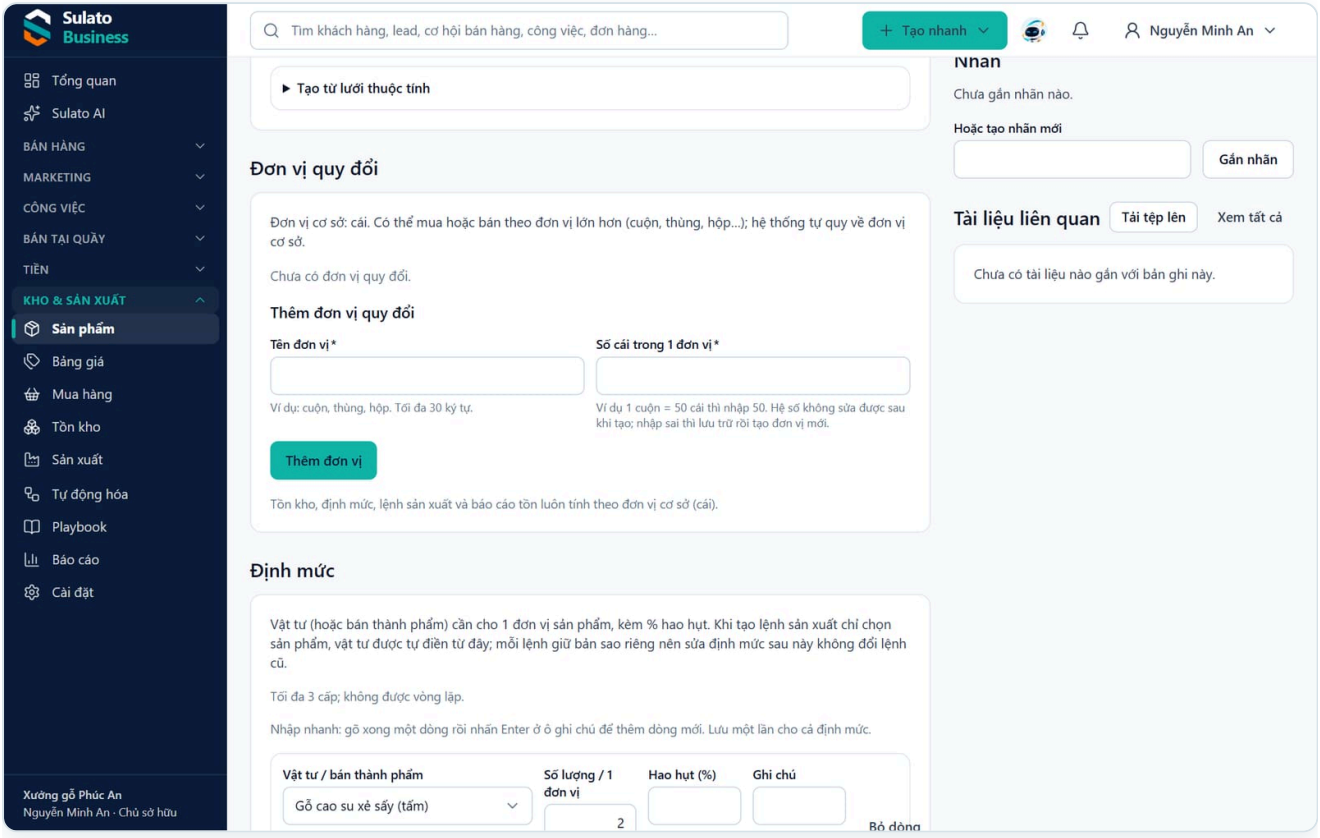
Hình 3. Danh mục gồm thành phẩm và vật tư

Khai định mức cho thành phẩm (nên làm ngay):

1. Mở một sản phẩm loại **Sản phẩm**, tìm phần **Định mức**.

2. Bấm **Thêm dòng**, chọn **Vật tư / bán thành phẩm**, nhập **Số lượng / 1 đơn vị** và **Hao hụt (%)**.
3. Bấm **Lưu định mức**.

Định mức tính cho **1 đơn vị** thành phẩm và đã tính hao hụt khi sinh lệnh. Bạn dùng được bán thành phẩm (một sản phẩm khác có định mức riêng), tối đa 3 cấp, không vòng lặp. Mỗi lệnh sản xuất giữ một bản sao định mức riêng, nên sửa định mức sau này không làm đổi lệnh cũ.



Hình 4. Định mức vật tư cho 1 đơn vị thành phẩm

Hạng mục chi phí: vào **Cài đặt**, tab **Danh mục**, mục **Danh mục chi phí**. Workspace mới đã có sẵn một số danh mục; thêm khoản riêng của xưởng như "Điện xưởng", "Vận chuyển", "Sửa máy".

Nhãn: tab **Nhãn** dùng để gắn thẻ cho khách hoặc đơn, ví dụ "Khách sỉ", "Đơn gấp".

Nhà cung cấp là một liên hệ trong **Khách hàng**. Tạo nhà cung cấp như tạo một liên hệ.

Bước 5. Khách hàng

1. Vào **Khách hàng** (nhóm **Bán hàng**), bấm tạo mới, nhập tên, số điện thoại, email.
2. Tạo cả nhà cung cấp ở đây để chọn khi mua hàng.
3. Có danh sách sẵn trong Excel: bật **Nhập / xuất dữ liệu** (Phần nhập môn chung, mục 9.1), rồi vào **Cài đặt**, tab **Nhập dữ liệu**.

Với khách nợ, đặt **Hạn mức nợ** và **Hạn thanh toán (ngày)** trong hồ sơ khách. Để trống nghĩa là chưa giới hạn.

Bước 6. Quy trình công việc

Giai đoạn bán hàng. Nếu xưởng báo giá cho khách, bật **Khách tiềm năng & Bán hàng**. Sau đó ở **Cài đặt** › **Pipeline** bạn thấy ba giai đoạn **Mới yêu cầu**, **Báo giá / mẫu**, **Chờ chốt**. Bạn đổi tên hoặc thêm bớt tùy xưởng.

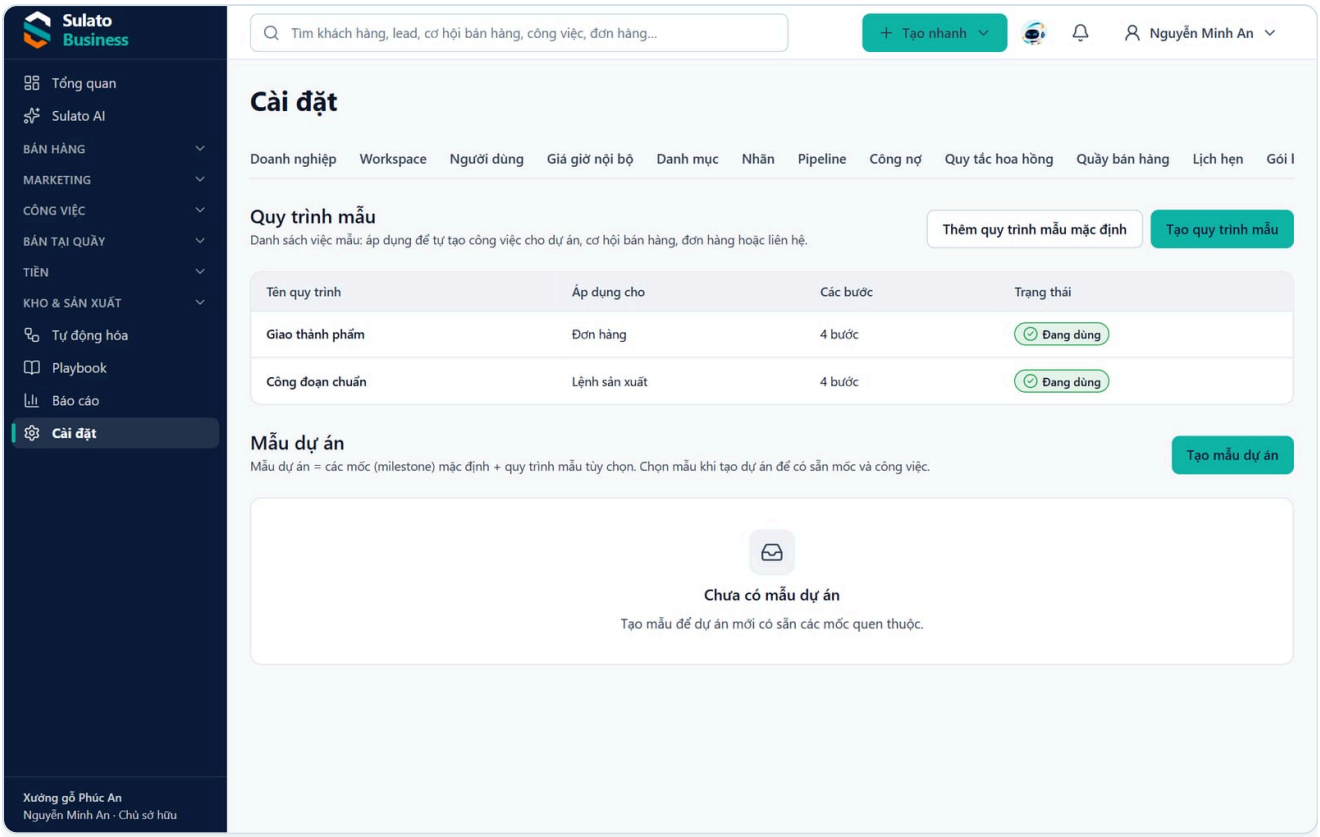
Quy trình mẫu. Vào **Cài đặt**, tab **Quy trình mẫu**. Bạn thấy hai quy trình: **Giao thành phẩm** và **Công đoạn chuẩn**. Bạn sửa tên bước và thêm bớt bước (mỗi quy trình từ 1 đến 30 bước). Ví dụ xưởng may đổi bước **Sản xuất** thành ba bước "Cắt", "May", "Là ủi".

- **Công đoạn chuẩn** áp dụng được vào **lệnh sản xuất**: mỗi bước thành một công việc gắn với lệnh. Khi bấm **Bắt đầu sản xuất**, chọn quy trình ở ô **Quy trình mẫu (các công đoạn)** trong hộp **Bắt đầu sản xuất?**, hoặc bấm **Áp dụng quy trình mẫu** rồi **Áp dụng quy trình** trên trang lệnh.
- **Giao thành phẩm** là quy trình loại Đơn hàng. Nút áp dụng thủ công chỉ có trên trang dự án và trang lệnh sản xuất, nên quy trình này chạy qua quy tắc tự động: tạo một quy tắc ở **Tự động hóa** với hành động **Áp dụng quy trình** (ví dụ khi đơn được chốt). Nếu chưa muốn, bạn giao việc giao hàng bằng công việc tay gắn với đơn.

Quy tắc tự động mẫu. Bật tính năng **Tự động hóa**, vào **Tự động hóa** ở menu, bấm **Thêm quy tắc mẫu**. Bốn quy tắc của xưởng được thêm ở trạng thái **Tắt**. Bạn mở từng quy tắc, đọc mô tả, rồi bấm **Bật quy tắc**. Quy tắc chỉ chạy cho sự kiện xảy ra sau khi bật.

Quy tắc	Nên bật khi
Áp công đoạn chuẩn khi lập lệnh sản xuất	Xưởng nào cũng dùng công đoạn giống nhau
Tạo việc giao khi lệnh sản xuất xong	Có người lo giao hàng riêng
Tạo việc mua hàng khi vật tư dưới mức tối thiểu	Bạn đã đặt mức tối thiểu cho vật tư
Báo đơn cần sản xuất chưa có lệnh	Nhiều đơn, hay quên lập lệnh

Lưu ý: Quy tắc tự động chỉ tạo việc và gửi thông báo trong ứng dụng.



Hình 5. Hai quy trình mẫu của xưởng

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

Lập đơn bán. Vào **Đơn hàng** (nhóm **Tiền**), bấm **Tạo đơn hàng**. Chọn **Khách hàng**, điền **Ngày giao dự kiến** (giúp hệ thống đặt hạn cho lệnh và báo **Trễ hạn giao**), thêm **Dòng hàng** là thành phẩm, rồi bấm **Chốt đơn**. Đơn có bốn trạng thái: **Nháp**, **Đã chốt**, **Hoàn tất**, **Đã hủy**.

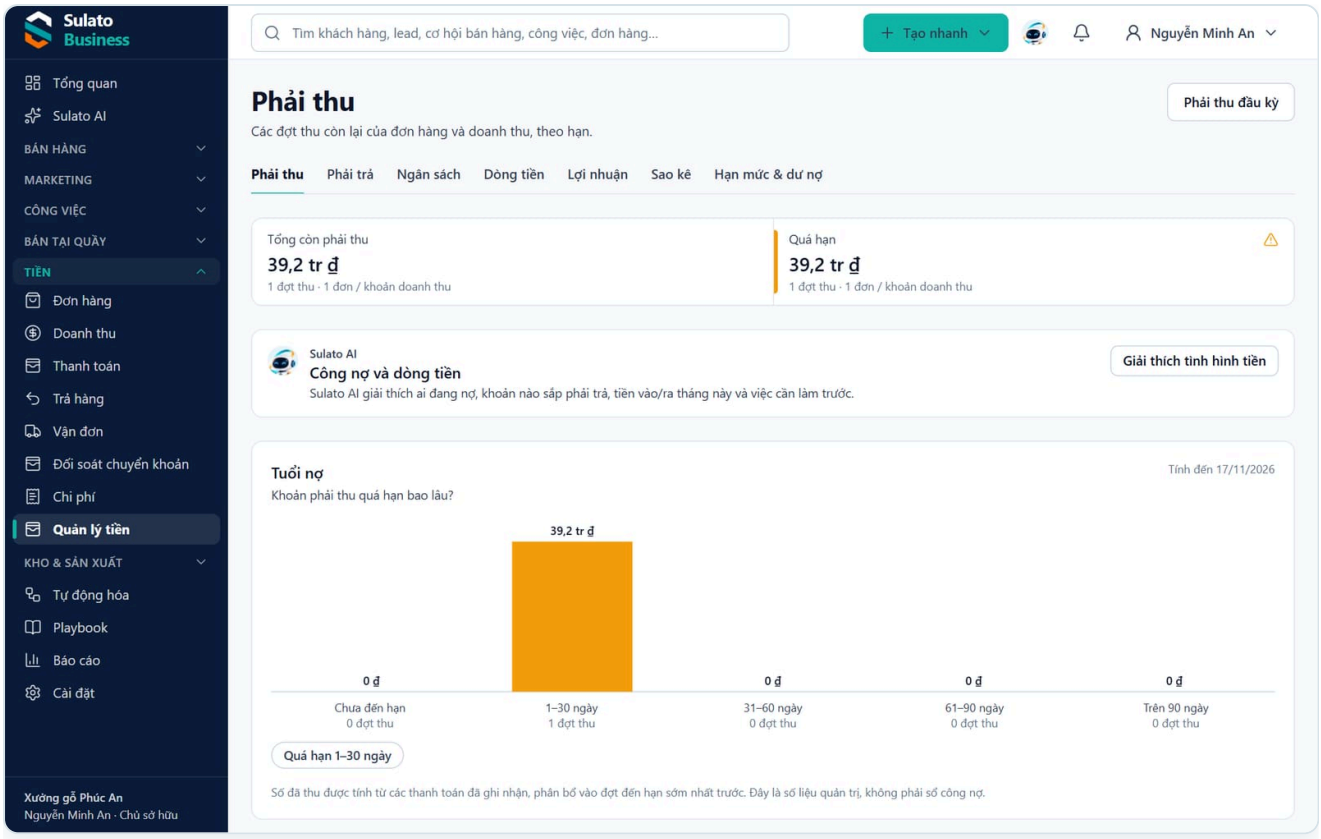
Thu tiền theo đợt. Xưởng thường thu cọc rồi thu nốt khi giao:

1. Vào **Quản lý tiền** (nhóm **Tiền**), thẻ **Phải thu**.
2. Ở dòng đơn cần chia, bấm **Kế hoạch thu**, rồi **Đặt kế hoạch thu**.
3. Bấm **Thêm đợt thu**, nhập ngày đến hạn và số tiền từng đợt. Tổng các đợt phải bằng đúng giá trị đơn.
4. Lưu. Mỗi đợt có hạn riêng và tuổi nợ riêng.
5. Khi khách chuyển tiền, mở đơn, bấm **Ghi nhận thu**, nhập **Số tiền**, **Ngày thu**, chọn **Hình thức**.

Nhập nhầm thì bấm **Hoàn tác thanh toán (Reverse)**, không xóa được. **Hoàn tất** đơn không có nghĩa là đã thu: trạng thái **Chưa thu**, **Thu một phần**, **Đã thu** do hệ thống tính từ các khoản đã ghi nhận.

Công nợ phải thu. Cũng ở **Quản lý tiền**: xem tuổi nợ, hạn mức nợ từng khách, **Sao kê** để gửi khách đối chiếu, **Phải thu đầu kỳ** để nhập nợ cũ từ trước khi dùng Sulato Business.

Chi phí. Vào **Chi phí**, bấm **Ghi nhận chi phí**, nhập **Số tiền**, **Ngày chi**, **Danh mục**, **Người nhận**. Có thể gắn khoản chi với một đơn ở phần **Liên kết**. Tiền mua vật tư nên đi theo đường Mua hàng và Phải trả (bước 8), để không ghi hai lần.



Hình 6. Chia một đơn thành hai đợt thu

Bước 8. Bật thêm tính năng cho xưởng

Phần lõi của xưởng đã bật sẵn. Các tính năng nâng cao bên dưới bật khi cần, theo Phần nhập môn chung, mục 9; điều kiện bật trước ghi ở từng phần. Bạn không cần dùng hết: chọn cái nào giải quyết việc đang vướng.

8.1. Lõi của xưởng (đã bật sẵn)

Mua hàng

- Khi cần: mua vật tư, nhận hàng từng đợt, theo dõi khoản phải trả nhà cung cấp.
- Thiết lập tối thiểu: có nhà cung cấp (liên hệ) và vật tư trong danh mục.
- Mua dư hoặc sai hàng: ở đơn mua đã nhận có nút **Trả hàng nhà cung cấp**. Chọn số lượng trả, rồi chọn xử lý tiền: **Chỉ ghi nhận trả hàng, xử lý tiền sau**, **Giảm trừ khoản phải trả** hoặc **Nhà cung cấp đã hoàn tiền (hoàn chi)**.
- Chủ sở hữu hoặc Quản trị nhập thêm được **Chi phí nhập hàng (vận chuyển, bốc xếp)** khi nhận hàng để tính vào giá vốn bình quân.

Tồn kho

- Khi cần: biết còn bao nhiêu, đọc **Sổ nhập xuất**, báo hàng sắp hết, kiểm kho.
- Tồn âm: vào **Tồn kho** › **Thiết lập tồn kho**, chọn **Chặn bán quá tồn (mặc định)** hoặc **Cho phép người có quyền bán quá tồn**.
- **Kiểm kho:** thẻ **Phiếu kiểm kho** › tạo phiếu, nhập **Số đếm** từng mặt hàng, bấm **Xem chênh lệch**, rồi **Cân bằng kho** khi chắc chắn. Nên kiểm vật tư đắt tiền mỗi tháng.

- **Giá vốn:** mỗi vật tư có **Giá vốn bình quân (quản trị)**. Khi giá không còn đúng, Chủ sở hữu hoặc Quản trị vào trang mặt hàng, mục **Điều chỉnh giá vốn**, nhập **Giá vốn mới** và **Lý do điều chỉnh**. Giá mới có hiệu lực từ hôm nay.

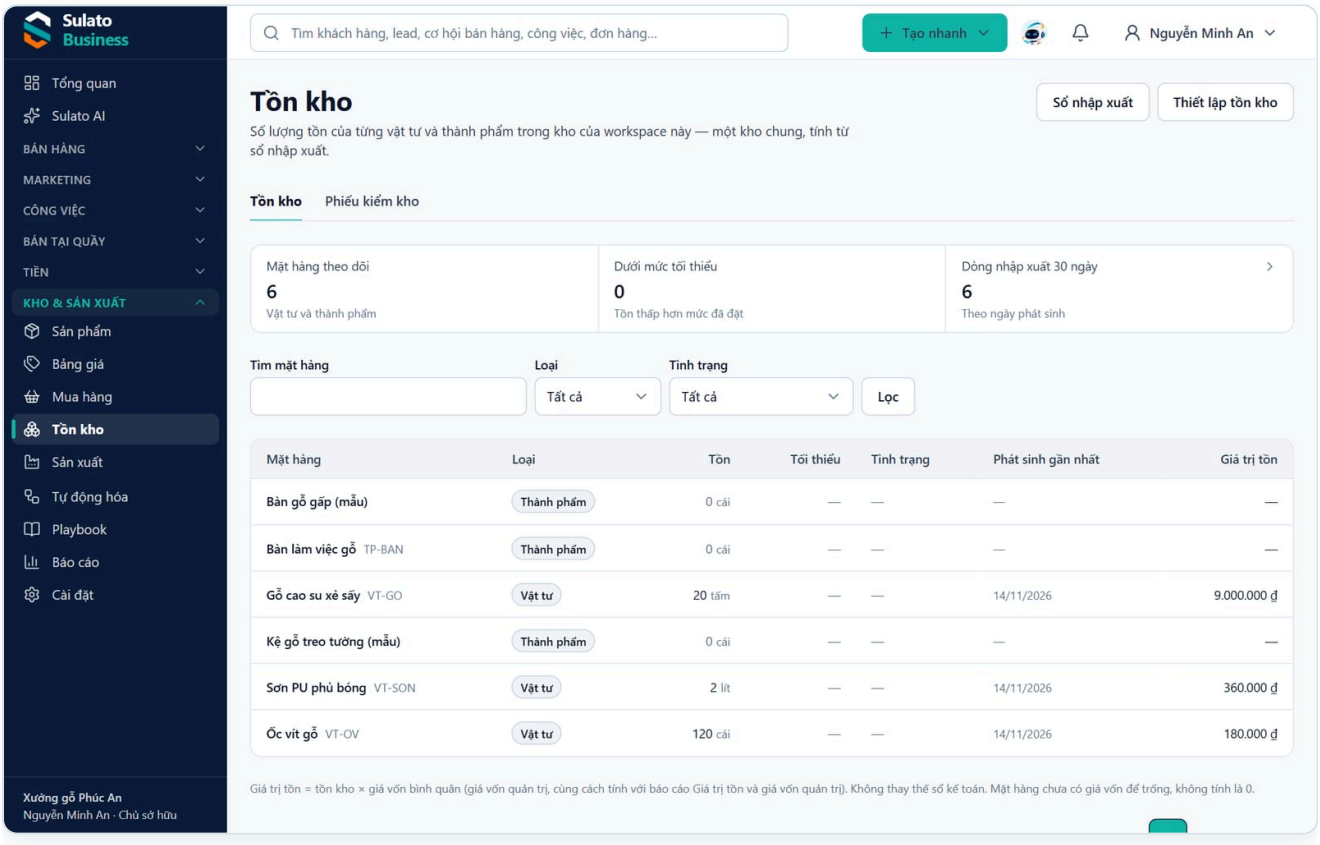
Sản xuất xem mục 4 và mục 5. **Công nợ & Dòng tiền** có thẻ **Phải trả**, **Dòng tiền**, **Ngân sách**.

Nhập tồn đầu và đặt mức tối thiểu

1. Mở **Tồn kho**, bấm vào một mặt hàng.
2. Ở phần **Điều chỉnh & mức tối thiểu**, chọn **Cách điều chỉnh**, nhập số lượng và **Lý do** (bắt buộc), bấm **Ghi dòng điều chỉnh**.
3. Ở **Mức tồn tối thiểu**, nhập số rồi bấm **Lưu mức tối thiểu**.

Chỉ Chủ sở hữu và Quản trị làm được. Sổ nhập xuất chỉ ghi thêm: dòng đã ghi không sửa, không xóa; sai thì ghi dòng điều chỉnh mới.

> **Mẹo:** Muốn vật tư có giá mua ngay từ đầu, hãy nhập tồn đầu bằng mua hàng (đặt mua, nhận hàng kèm đơn giá). Giá thành sau này lấy giá từ lần nhập kho gần nhất có đơn giá.



Hình 7. Tồn kho với vật tư dưới mức tối thiểu

8.2. Báo giá, cơ hội và hợp đồng (xưởng làm theo yêu cầu)

Khách tiềm năng & Bán hàng, Báo giá

- Khi cần: khách hỏi giá theo mẫu, bản vẽ, số lượng khác nhau; bạn cần báo giá nhiều phiên bản.
- Bật: **Khách tiềm năng & Bán hàng** (không cần tính năng nào khác).

- Cách dùng: vào **Lead & Cơ hội**, thẻ **Báo giá**, bấm **Tạo báo giá**. Thêm **Hạng mục** từ danh mục hoặc **Nhập tay**, điền **Hiệu lực đến** và **Điều khoản**. In PDF gửi khách, rồi bấm **Đánh dấu đã gửi**. Khách đồng ý thì bấm **Chấp nhận**, rồi **Tạo Đơn từ báo giá** để có đơn nháp.
- Báo giá lớn có thể phải duyệt: Chủ sở hữu hoặc Quản trị đặt **Ngưỡng duyệt** loại **Báo giá**.

Hợp đồng: thẻ **Hợp đồng** trong **Lead & Cơ hội** lưu thời hạn và giá trị cho đơn dài hạn, có nhắc trước khi hết hiệu lực.

Bảng giá: nhóm **Kho & sản xuất** › **Bảng giá**. Lập bảng giá cho nhóm khách hoặc kênh (giá sỉ, giá đại lý), cập nhật giá hàng loạt, đặt giới hạn chiết khấu. Đơn hàng tự lấy giá từ bảng giá phù hợp.

8.3. Giao hàng, trả hàng, vận đơn

Xuất giao từ kho. Có sẵn khi Tồn kho bật: ở đơn đã chốt, **Thêm thao tác** › **Xuất kho giao hàng**. Từ đơn đã chốt hoặc hoàn tất, bấm **In phiếu giao hàng** để in cho tài xế hoặc khách.

Vận đơn

- Khi cần: giao hàng qua hãng vận chuyển, thu hộ (COD).
- Cách dùng: nối tài khoản hãng vận chuyển của bạn ở **Cài đặt** › **Kết nối**, bấm **Thử kết nối**. Từ đơn hàng, so sánh phí, tạo vận đơn, theo dõi trạng thái, ghi nhận tiền thu hộ và phí vận chuyển ở mục **Vận đơn** (nhóm **Tiền**). Hãy thử một đơn nhỏ trước khi dùng thật.

Trả hàng: mục **Trả hàng** (nhóm **Tiền**) › lập phiếu trả gắn đơn gốc, chọn dòng và số lượng, quyết định hàng có nhập lại kho không, rồi hoàn tiền ngay hoặc ghi hoàn tiền sau. Ghi sai tiền hoàn thì dùng **Đảo hoàn tiền (sửa sai)**.

Đơn từ website riêng: kết nối **Đơn hàng từ website của bạn** tạo đơn nháp trong **Đơn hàng** để nhân viên kiểm rồi xác nhận.

8.4. Tiền: thu chuyển khoản, sổ quỹ, phê duyệt, ngân sách

Đối soát chuyển khoản. Khi khách chuyển khoản nhiều, kết nối tài khoản ngân hàng ở **Cài đặt** › **Kết nối** để tự khớp. Hãy thử với một khoản chuyển nhỏ trước khi dùng thật. Nếu nội dung chuyển khoản đúng mã tham chiếu của đơn và đúng số còn phải thu, hệ thống tự ghi một thanh toán. Giao dịch chưa khớp hẳn nằm chờ ở trang **Đối soát chuyển khoản** (nhóm **Tiền**) cho kế toán xử lý.

Sổ quỹ. Mục **Sổ quỹ** (nhóm **Bán tại quầy**) cho biết tiền ở két, ngân hàng hay ví: đọc sổ từng quỹ theo kỳ, ghi chuyển tiền giữa các quỹ, nạp hoặc rút. Bút toán quỹ nội bộ không phải doanh thu hay chi phí.

Tài liệu & Phê duyệt. **Tài liệu** lưu bản vẽ, mẫu, hóa đơn mua vật tư và gắn vào khách, đơn, công việc. **Phê duyệt** cho gửi yêu cầu để người có thẩm quyền duyệt hoặc từ chối; Chủ sở hữu hoặc Quản trị đặt **Ngưỡng duyệt**, và có thể bật **Bắt buộc duyệt trước khi chi**. Mục **Phê duyệt** chỉ hiện khi workspace có từ hai thành viên.

Ngân sách: thẻ **Ngân sách** trong **Quản lý tiền** đặt trần chi từng danh mục và cho xem **Chi ngoài ngân sách**.

8.5. Người và việc: công việc, dự án, chấm công, chỉ tiêu

- **Công việc** đã bật sẵn: giao việc, hạn, người phụ trách. Các công đoạn của lệnh cũng là công việc.
- **Dự án** (nên cân nhắc): xưởng làm theo công trình lớn (tủ bếp trọn gói, lắp đặt) gắn đơn và lệnh vào một dự án để theo dõi mốc.
- **Chấm công** ghi giờ làm trên dự án hoặc công việc; người quản lý đặt giá giờ nội bộ ở **Giá giờ nội bộ** để tính chi phí nhân công. Muốn gắn nhân công vào lệnh sản xuất, dùng **Ghi nhân công** trên lệnh (mục 4).
- **Chỉ tiêu** (nhóm **Bán hàng**) giao chỉ tiêu tháng cho người bán theo doanh số, số đơn, cơ hội thắng và cơ hội tạo mới.

8.6. Khách hàng: chăm sóc, marketing, giới thiệu, điểm

Xưởng thường có khách quay lại (quán, cửa hàng, đại lý). Chọn tính năng bạn cần:

Tính năng	Bật trước	Dùng để
Hộp thư & trao đổi đa kênh	Nhập / xuất dữ liệu	Gom các trao đổi với khách (điện thoại, Zalo, Facebook…) vào **Hộp thư** để cả nhóm cùng xử lý
Gửi tin cho khách	Hộp thư & trao đổi đa kênh	Gửi email có kiểm soát (khách đã đồng ý, giờ yên lặng, hạn mức), ở **Cài đặt** › **Gửi tin cho khách**; với Zalo, hệ thống tạo việc gửi tay
Chăm sóc khách hàng	Công việc	Ghi yêu cầu hỗ trợ, bảo hành; giao người xử lý; đánh giá của khách sau đơn
Marketing & phân khúc	Tự động hóa	Lưu bộ lọc khách, tạo nhắc chăm sóc, xem chiến dịch mang về bao nhiêu lead
Luồng tự động, Playbook	Tự động hóa	Chuỗi nhiều bước có chờ, rẽ nhánh, giao việc; kịch bản chăm sóc dựng sẵn
Khuyến mại & điểm	Đơn hàng	Giảm giá theo đơn, mặt hàng, combo; voucher; tích điểm và hạng thành viên
Đối tác giới thiệu & hoa hồng	Đơn hàng	Ghi hoa hồng cho người giới thiệu khách; hệ thống chỉ ghi nhận, không chuyển tiền
Kết nối kênh nhận khách	Hộp thư & trao đổi đa kênh	Nhận khách từ website, biểu mẫu và công cụ trung gian về danh sách khách tiềm năng, ở **Chăm sóc đa kênh**
Hồ sơ khách toàn doanh nghiệp	Từ hai workspace trở lên	Tìm một khách ở nhiều workspace, chỉ để xem

Gợi ý: dùng **Marketing & phân khúc** lọc "khách đã mua hơn 90 ngày chưa đặt lại" để nhắc chăm sóc; dùng **Chăm sóc khách hàng** ghi bảo hành và xem **Hài lòng sau đơn**. Giới thiệu và điểm hợp xưởng bán lẻ (bánh, mỹ phẩm).

8.7. Bán tại quầy (xưởng có cửa hàng)

Hợp với xưởng bánh, mỹ phẩm, đồ gỗ có showroom bán trực tiếp. Cần tính năng **Thanh toán** (đã bật sẵn). Ở **Cài đặt** › **Quầy bán hàng**, thiết lập quầy. Trong nhóm **Bán tại quầy**, mở **Ca bán hàng** với tiền đầu ca, bán ở màn **Bán hàng**, cuối ca đếm tiền và kết ca. Mỗi lần bán tạo một đơn đã chốt và ghi khoản thu; kết ca khóa số liệu ca.

8.8. Lịch hẹn, trang đặt lịch, gói buổi

Dành cho xưởng có kèm dịch vụ hẹn: lấy mẫu, đo kích thước, thử đồ. Bật **Lịch hẹn**, thiết lập nhân viên và giờ làm; **Trang đặt lịch công khai** cho khách tự đặt; **Gói buổi** cho gói trả trước. Chi tiết xem cuốn **Dịch vụ theo lịch hẹn** (cuốn 1).

Bước 9. Sulato AI và Trí tuệ kinh doanh cho xưởng

Cách mở Sulato AI và nguyên tắc chung nằm ở Phần nhập môn chung, mục 10.

Sulato AI (mục **Sulato AI** ở đầu menu) làm bốn việc:

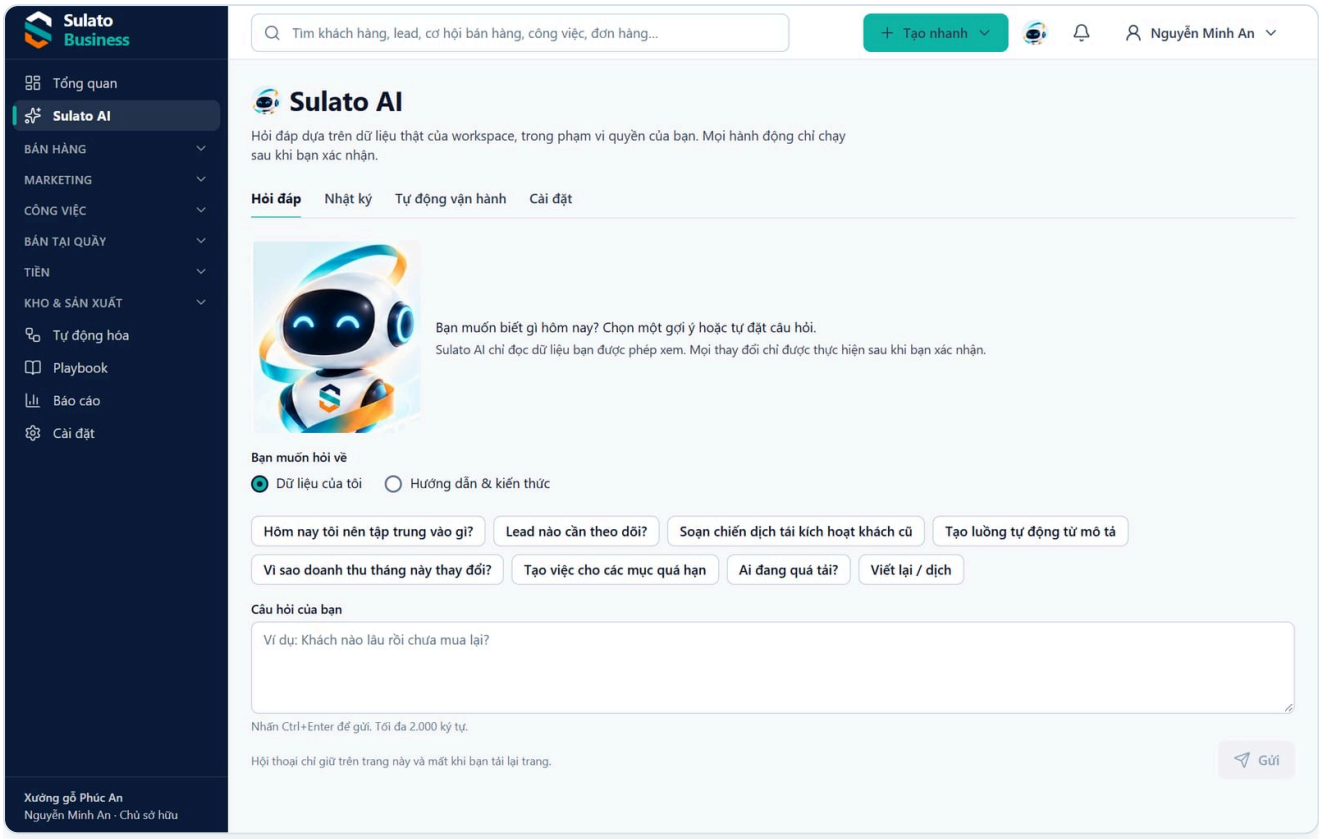
- **Hỏi đáp trên số liệu của xưởng:** vật tư, đơn, lệnh, công nợ.
- **Hướng dẫn và kiến thức:** hỏi cách làm một việc trong hệ thống.
- **Soạn nháp:** tin nhắn cho khách, lời nhắc thu tiền, đơn đặt vật tư.
- **Đề xuất hành động:** mọi thay đổi chỉ chạy sau khi bạn bấm xác nhận.

AI gợi ý, bạn quyết định. Sulato AI không tự gửi tin. Hãy đọc lại nháp trước khi dùng.

Câu hỏi mẫu cho xưởng:

1. "Hôm nay tôi nên tập trung vào gì?"
2. "Vật tư nào đang dưới mức tối thiểu?"
3. "Đơn nào đã chốt mà chưa có lệnh sản xuất?"
4. "Lệnh sản xuất nào đang trễ hạn?"
5. "Khách nào còn nợ quá hạn, nợ bao nhiêu?"
6. "Soạn tin nhắc khách trả đợt thu thứ hai của đơn này."
7. "Sản phẩm nào bán chạy nhất tháng này?"
8. "Khoản phải trả nào sắp đến hạn trong tuần tới?"

Trí tuệ kinh doanh gồm ba nhóm, bật riêng: **Trí tuệ tăng trưởng khách hàng** (điểm ưu tiên cho lead, cơ hội, khách; gợi ý giữ chân và bán thêm), **Dự báo & đề xuất** (dự báo có khoảng và đề xuất việc nên làm), **Rủi ro & bất thường** (cảnh báo khi số liệu lệch thường). Đây là ước tính để tham khảo.



Hình 8. Hỏi Sulato AI về vật tư và đơn hàng

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

Hằng ngày

Việc	Màn hình	Ai làm
Xem việc cần chú ý, lệnh trễ, vật tư sắp hết	**Tổng quan**	Chủ, Quản lý xưởng
Lập lệnh sản xuất cho đơn mới chốt	Đơn hàng › **Tạo lệnh sản xuất**, hoặc **Sản xuất**	Quản lý xưởng
Kiểm vật tư thiếu, tạo đơn mua	Trang lệnh, **Mua hàng**	Quản lý xưởng, Mua hàng
Xuất vật tư cho lệnh	**Sản xuất**	Kho, Quản lý xưởng
Ghi sản lượng đạt và lỗi theo công đoạn	**Sản xuất**	Tổ trưởng, Quản lý xưởng
Nhận vật tư về, xác nhận nhận hàng	**Mua hàng**	Kho, Mua hàng
Xuất giao hàng, đánh dấu hoàn thành đơn	**Đơn hàng**	Kho, Bán hàng
Ghi nhận thu khi khách trả	**Thanh toán**, **Đơn hàng**	Kế toán

Hằng tuần

Việc	Màn hình	Ai làm
Xem lệnh đang chạy và lệnh trễ, dời hạn nếu cần	**Sản xuất**	Quản lý xưởng
Xem đơn đã chốt quá 2 ngày chưa có lệnh	**Tổng quan**	Chủ, Bán hàng
Xem tuổi nợ phải thu, nhắc khách quá hạn	**Quản lý tiền** › **Phải thu**	Kế toán
Xem khoản phải trả sắp đến hạn, trả nhà cung cấp	**Quản lý tiền** › **Phải trả**	Kế toán, Chủ
Rà vật tư dưới mức tối thiểu, đặt mua	**Tồn kho**	Mua hàng

Hằng tháng

Việc	Màn hình	Ai làm
Khai chi phí chung của tháng (điện, mặt bằng...)	**Sản xuất** › **Chi phí chung**	Kế toán, Chủ
Xem giá thành theo lệnh và theo sản phẩm	**Sản xuất** › **Giá thành**	Chủ, Kế toán
Kiểm kho: đếm thực tế, so với sổ, cân bằng	**Tồn kho** › **Phiếu kiểm kho**	Kho, Chủ
Gửi sao kê đối chiếu cho khách nợ	**Quản lý tiền** › **Sao kê**	Kế toán

Việc	Màn hình	Ai làm
Xem dòng tiền và ngân sách chi	Quản lý tiền > Dòng tiền, Ngân sách	Chủ

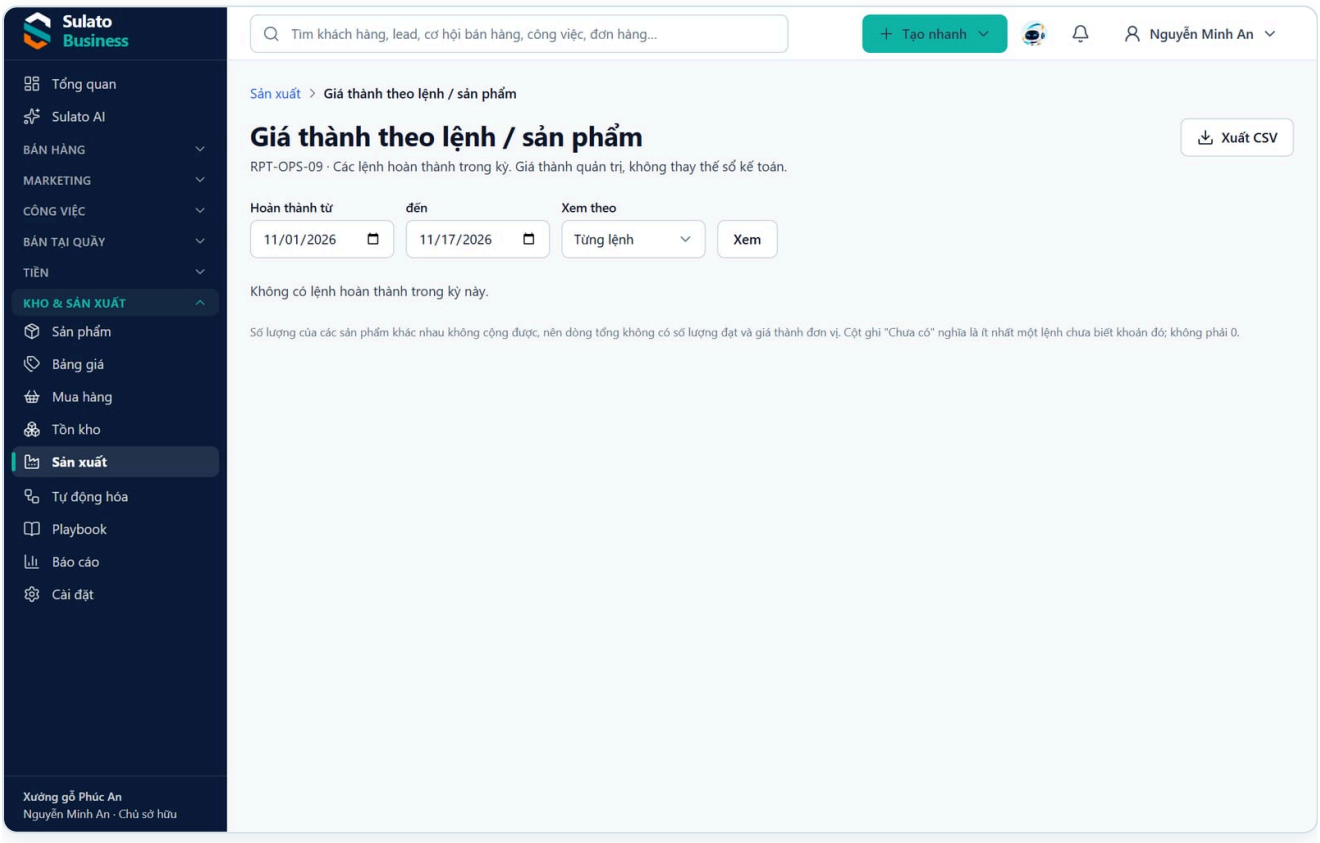
Đọc giá thành đúng cách

Giá thành quản trị của một lệnh gồm: vật tư đã xuất, chi phí khác gắn với lệnh, nhân công, và phần chi phí chung của tháng chia cho lệnh. Chia cho số lượng đạt, bạn có giá thành mỗi đơn vị.

1. **Nhân công:** mở lệnh, mục Giá thành quản trị > Nhân công, bấm Ghi nhân công, nhập Ngày làm, Số giờ, Đơn giá giờ (hoặc Số tiền).
2. **Chi phí chung:** ở danh sách lệnh bấm Chi phí chung, nhập Tháng (YYYY-MM), Chi phí chung của tháng và chọn Tiêu thức phân bổ: Theo số lượng thành phẩm đạt hoặc Theo chi phí vật tư.
3. **Báo cáo:** bấm Giá thành, chọn kỳ và Xem theo Từng lệnh hoặc Từng sản phẩm.

Mục nào chưa đủ dữ liệu hiện Chưa có kèm lý do, không bị thay bằng số 0.

> **Lưu ý:** Giá thành, giá vốn bình quân và giá trị tồn là số liệu quản trị để bạn theo dõi nội bộ, không thay sổ kế toán.



Hình 9. Báo cáo giá thành theo lệnh

5. Một hành trình mẫu từ đầu đến cuối

Câu chuyện: Xưởng gỗ Cây Sồi có 6 người. Quán cà phê "Góc Phố" đặt 20 chiếc bàn, giá 1.500.000 đồng mỗi bàn, tổng 30.000.000 đồng, giao trong 10 ngày. Xưởng chia thu hai đợt, mỗi đợt 15.000.000 đồng.

Đã chuẩn bị sẵn:

- Thành phẩm "Bàn gỗ vuông" (đơn vị: cái, giá 1.500.000).
- Vật tư "Gỗ tấm" (tấm), "Ốc vít" (hộp), "Sơn PU" (lít).
- Định mức cho 1 bàn: gỗ 1,5 tấm (hao hụt 5%), ốc vít 0,1 hộp, sơn 0,5 lít (hao hụt 10%).
- Tồn hiện có: gỗ 40 tấm, ốc vít 5 hộp, sơn 4 lít.

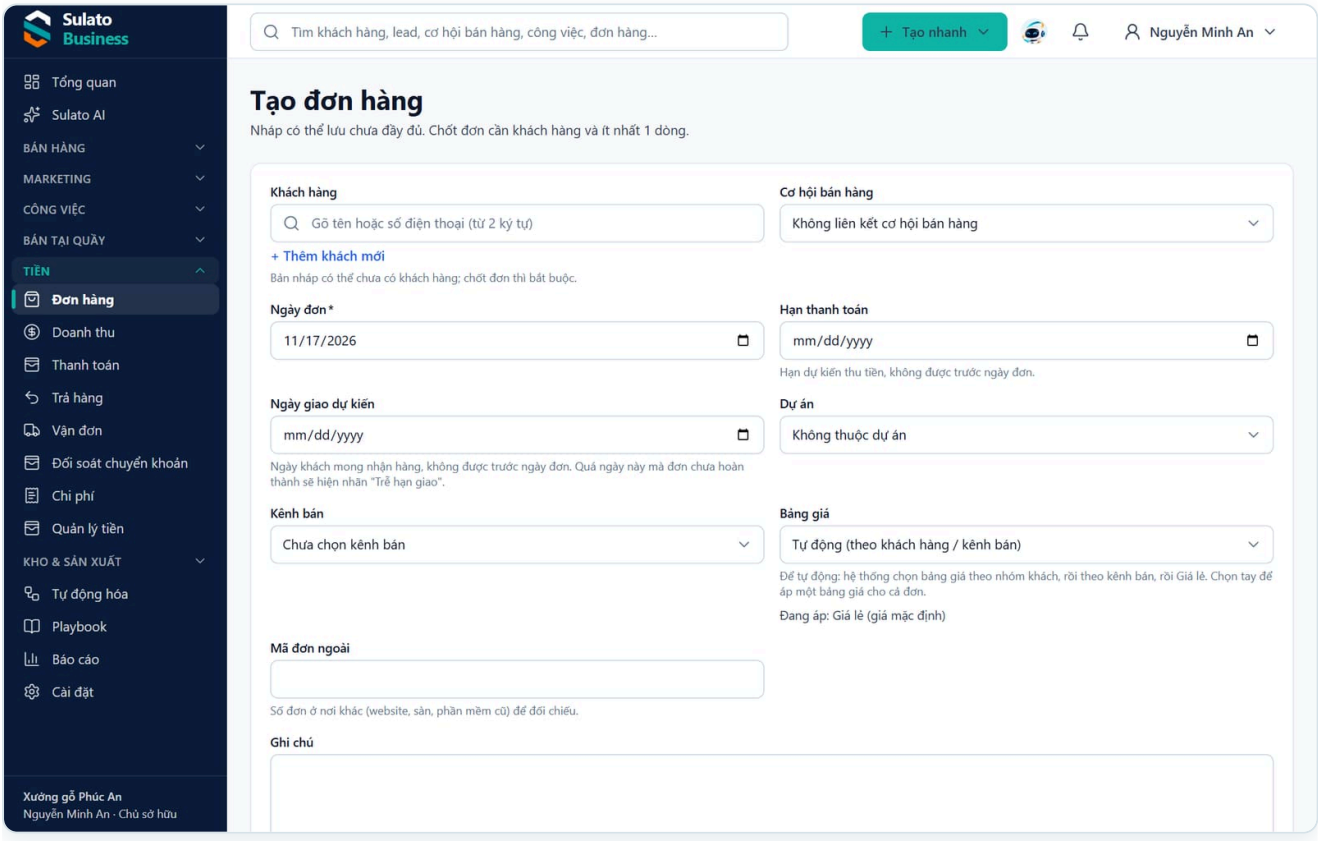
Các bước:

1. **Tạo khách.** Vào **Khách hàng**, tạo khách "Quán cà phê Góc Phố" nếu chưa có.
2. **Lập đơn bán.** Vào **Đơn hàng** › **Tạo đơn hàng**. Chọn khách, nhập **Ngày giao dự kiến** sau 10 ngày, thêm dòng "Bàn gỗ vuông", số lượng 20, đơn giá 1.500.000. Tổng tiền hiện 30.000.000. Bấm **Chốt đơn**; đơn chốt ngay, không hỏi lại.
3. **Chia hai đợt thu.** Vào **Quản lý tiền** › **Phải thu**, bấm **Kế hoạch thu** ở dòng đơn, **Đặt kế hoạch thu**, thêm hai đợt: 15.000.000 hạn ngày đặt cọc và 15.000.000 hạn ngày giao. Lưu.
4. **Lập lệnh sản xuất.** Mở đơn đã chốt, bấm **Tạo lệnh sản xuất**, chọn dòng "Bàn gỗ vuông" số lượng 20, kiểm tra hạn rồi tạo. (Hoặc vào **Sản xuất** › **Tạo lệnh sản xuất**, chọn **Thành phẩm**, nhập **Số lượng kế hoạch** 20, chọn **Đơn hàng**.) Người phụ trách hiện sẵn trên lệnh. Lệnh mới ở trạng thái **Đã lên kế hoạch**.
5. **Kiểm vật tư thiếu.** Mở lệnh, xem phần **Xuất vật tư** và bảng **Cần**, **Đã xuất**, **Tồn hiện có**. Phần **Định mức vật tư** tự điền từ định mức của bàn: gỗ 31,5 tấm, ốc vít 2 hộp, sơn 11 lít. Dòng sơn báo thiếu 7 lít (chữ "Thiếu" kèm số lượng) vì tồn mới có 4 lít. Nếu định mức chưa tự điền, kiểm tra lại định mức của sản phẩm.
6. **Tạo đơn mua phần thiếu.** Bấm **Tạo đơn mua từ phần thiếu**. Phiếu mua nháp mở sẵn. Chọn **Nhà cung cấp** (một cửa hàng sơn), nhập **Số lượng** 10 lít và **Đơn giá** 180.000, bấm **Lưu và đặt mua**. Đơn chuyển sang **Đã đặt**.
7. **Nhận hàng.** Khi sơn về, mở đơn mua, ở phần **Nhận hàng** điền **Ngày nhận hàng**, bấm **Điền đủ số còn lại**, điền **Hạn thanh toán nhà cung cấp** nếu có, bấm **Xác nhận nhận hàng**. Tồn sơn lên 14 lít và hệ thống tạo khoản phải trả 1.800.000 đồng.
8. **Bắt đầu và xuất vật tư.** Mở lệnh, bấm **Bắt đầu sản xuất**. Trong hộp **Bắt đầu sản xuất?**, chọn **Quy trình mẫu (các công đoạn)** là **Công đoạn chuẩn** rồi xác nhận; trạng thái sang **Đang sản xuất**. Ở phần **Xuất vật tư**, giữ số mặc định **Còn phải xuất**, chọn **Ngày xuất** rồi xuất. Tồn vật tư giảm tương ứng. Từ lúc này thành phẩm và số lượng của lệnh bị khóa.
9. **Sản xuất và ghi sản lượng.** Bốn công đoạn **Chuẩn bị vật tư**, **Sản xuất**, **Kiểm tra**, **Đóng gói** là các công việc gắn với lệnh; tổ trưởng đánh dấu xong từng việc. Ở **Sản lượng theo công đoạn**, bấm **Ghi sản lượng**, chọn **Công đoạn**, nhập **Số lượng đạt** và **Số lượng lỗi** (có lỗi thì chọn **Lý do lỗi**). Công đoạn có tỷ lệ lỗi trên 5% hiện **Vượt ngưỡng lỗi**.

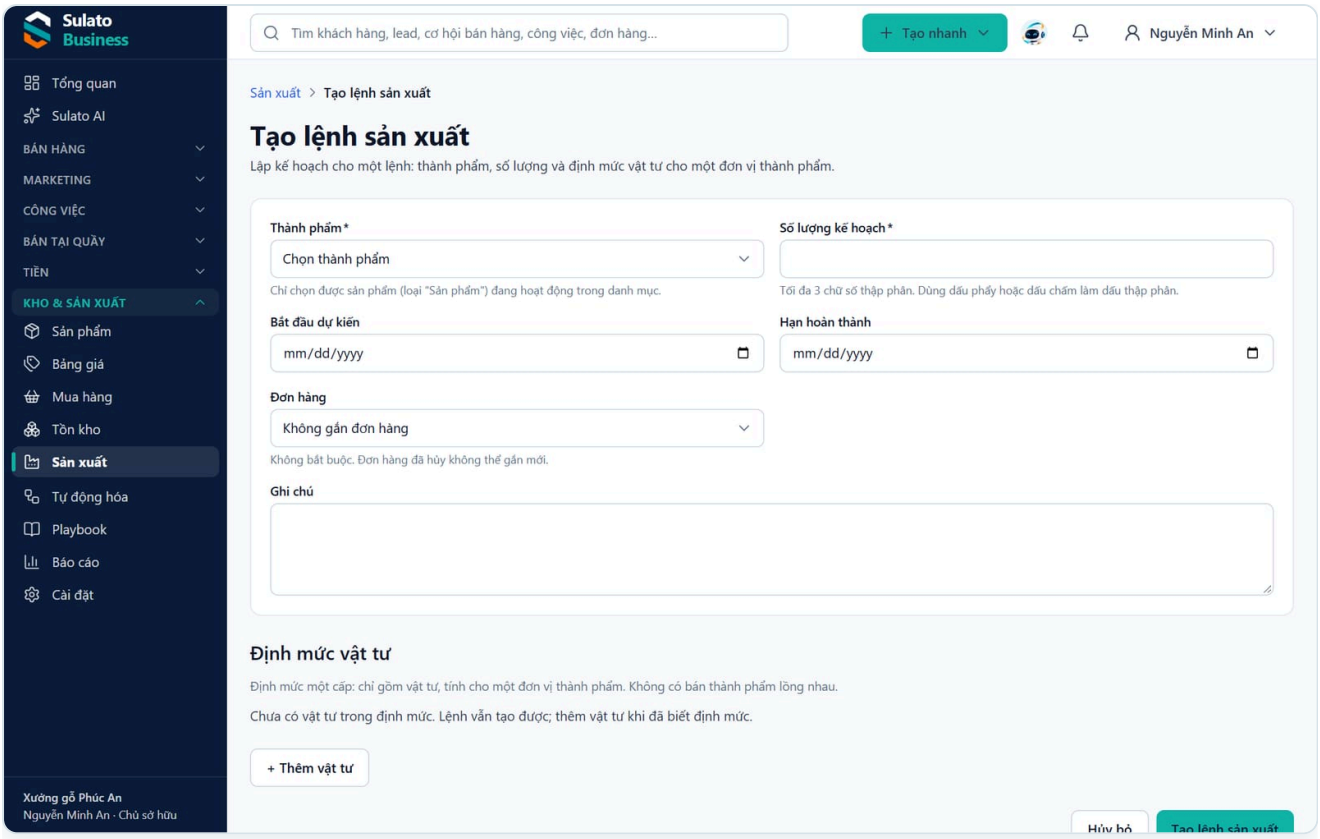
10. **Hoàn thành lệnh.** Ở phần **Hoàn thành lệnh**, nhập **Số lượng thực tế** 20, **Số phế phẩm** nếu có, **Ngày hoàn thành**, bấm **Hoàn thành lệnh**. 20 bàn được nhập vào tồn kho thành phẩm.
11. **Giao hàng.** Mở đơn, vào **Thêm thao tác**, chọn **Xuất kho giao hàng**. Nhập **Giao lần này** 20, bấm **Ghi xuất giao**. Tồn thành phẩm giảm 20. Giao xong thì bấm **Đánh dấu hoàn thành**.
12. **Thu tiền hai đợt.** Khi khách trả đợt một, mở đơn, bấm **Ghi nhận thu**, **Số tiền** 15.000.000, chọn **Hình thức** (ví dụ **Chuyển khoản**). Đơn hiện **Thu một phần**. Khi khách trả đợt hai, ghi nhận tiếp 15.000.000. Đơn hiện **Đã thu**.
13. **Trả nhà cung cấp.** Vào **Quản lý tiền** › **Phải trả**, mở khoản 1.800.000 đồng, ở phần **Thanh toán khoản phải trả** nhập **Số tiền thanh toán** và **Ngày thanh toán**, bấm **Thanh toán khoản phải trả**. Khoản chuyển sang **Đã trả** và tự có một khoản chi liên kết.
14. **Xem giá thành.** Mở lệnh, ghi **Nhân công** (ví dụ 3 người làm tổng 60 giờ, đơn giá giờ 40.000), khai **Chi phí chung** của tháng, rồi đọc **Giá thành lệnh** và **Giá thành đơn vị** của bàn.

> **Ví dụ:** Giá bán 1.500.000, nếu giá thành đơn vị tính ra 1.100.000 thì mỗi bàn còn dư khoảng 400.000 trước các khoản chưa đưa vào hệ thống. Đây là số quản trị để cân nhắc giá.

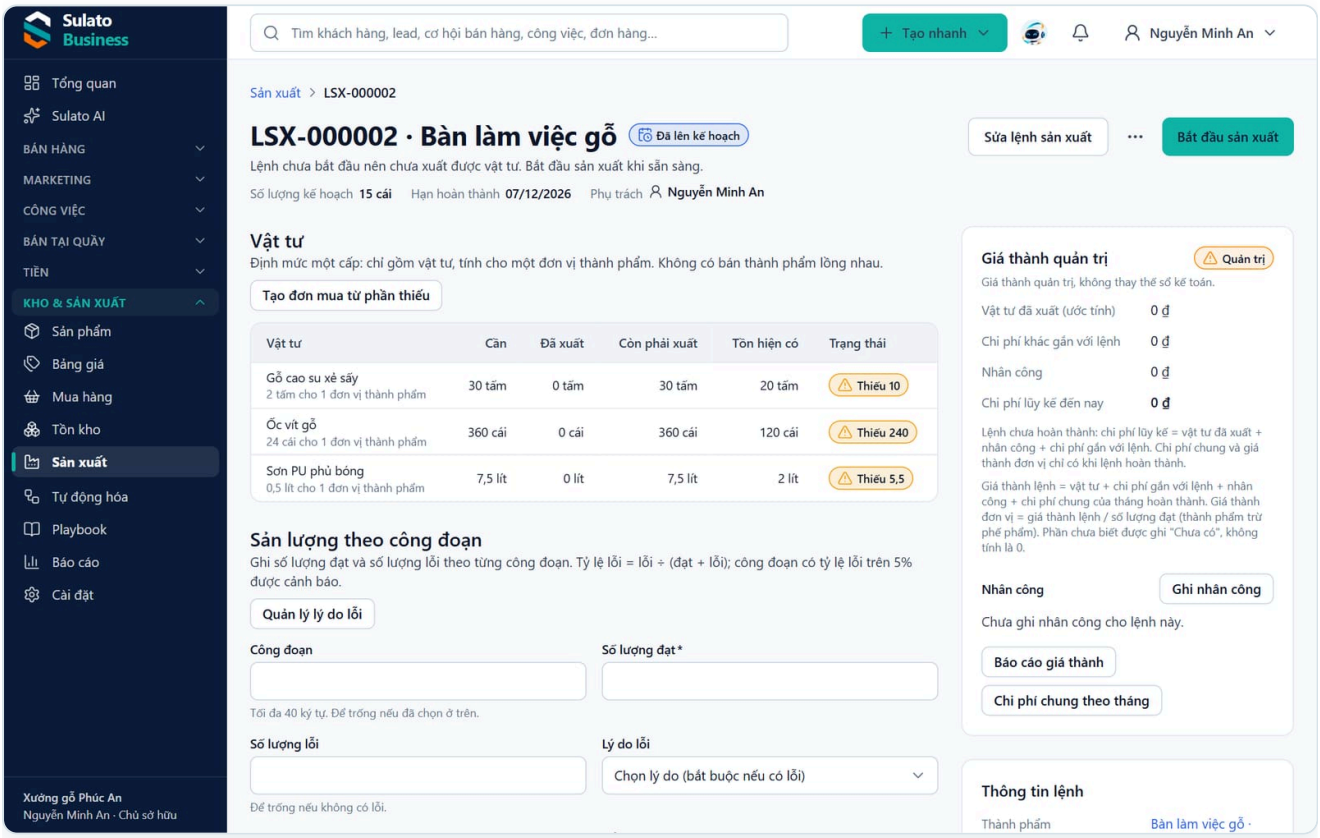
Biến thể: làm sẵn để bán. Vào **Sản xuất** › **Tạo lệnh sản xuất**, ở ô **Đơn hàng** chọn **Không gắn đơn hàng**. Các bước còn lại như trên; thành phẩm nhập kho và bạn bán sau.



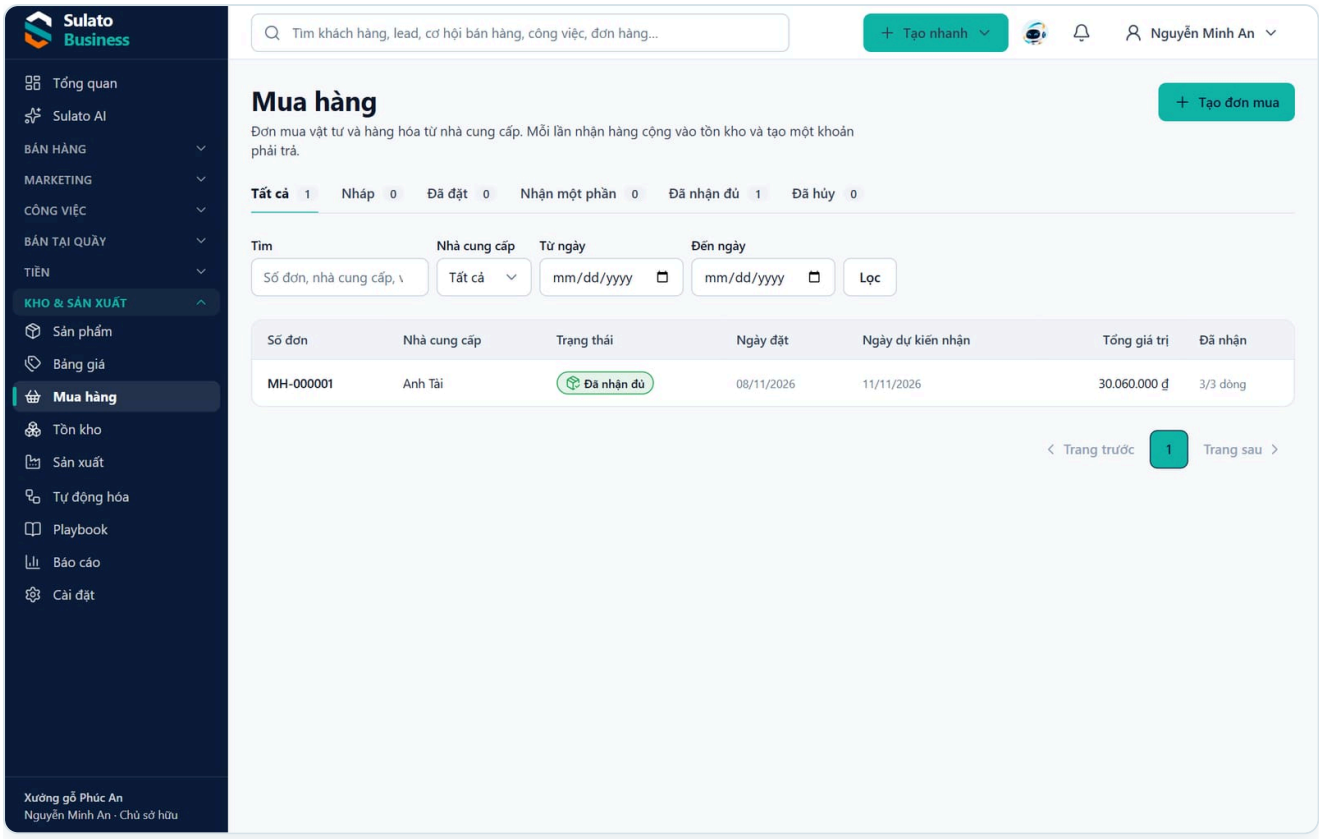
Hình 10. Lập đơn bán 20 chiếc bàn



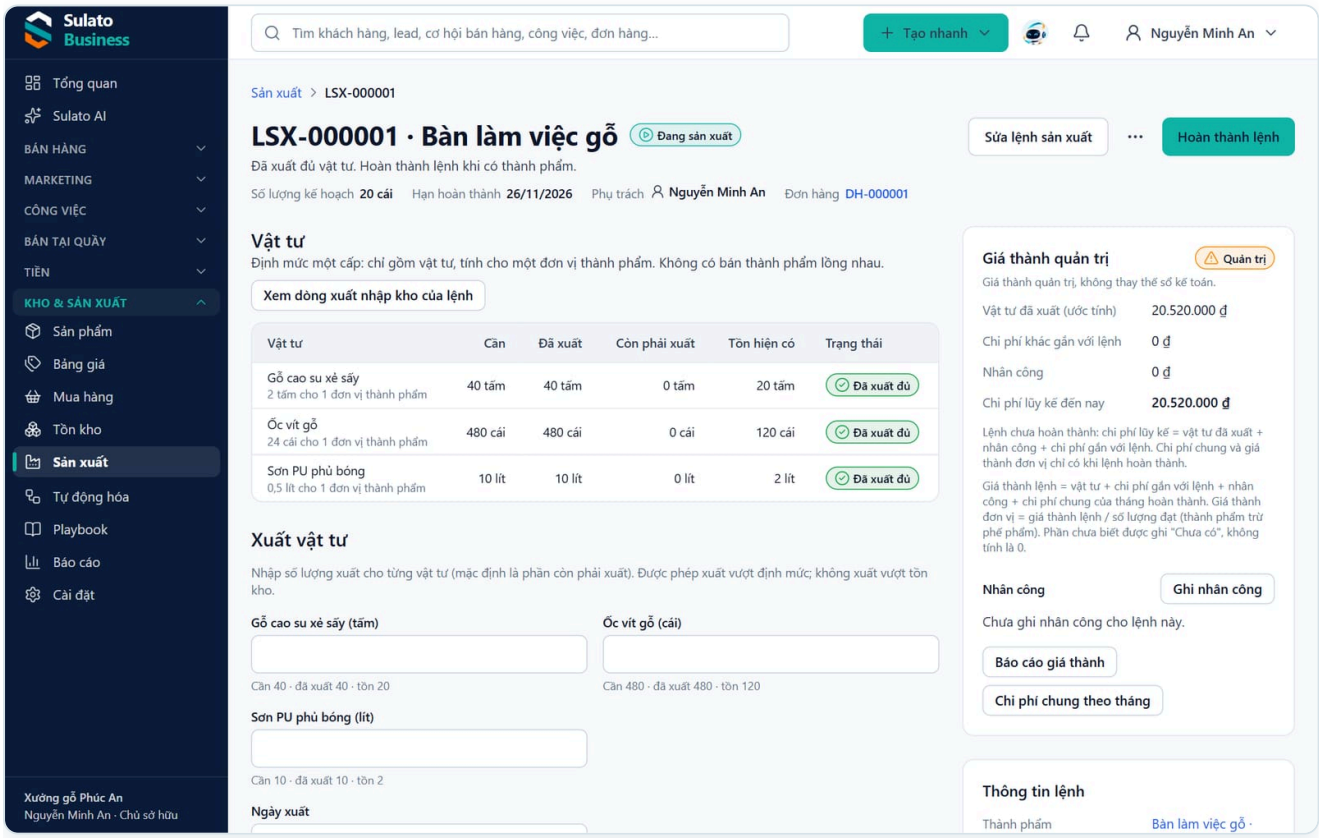
Hình 11. Tạo lệnh sản xuất 20 bàn



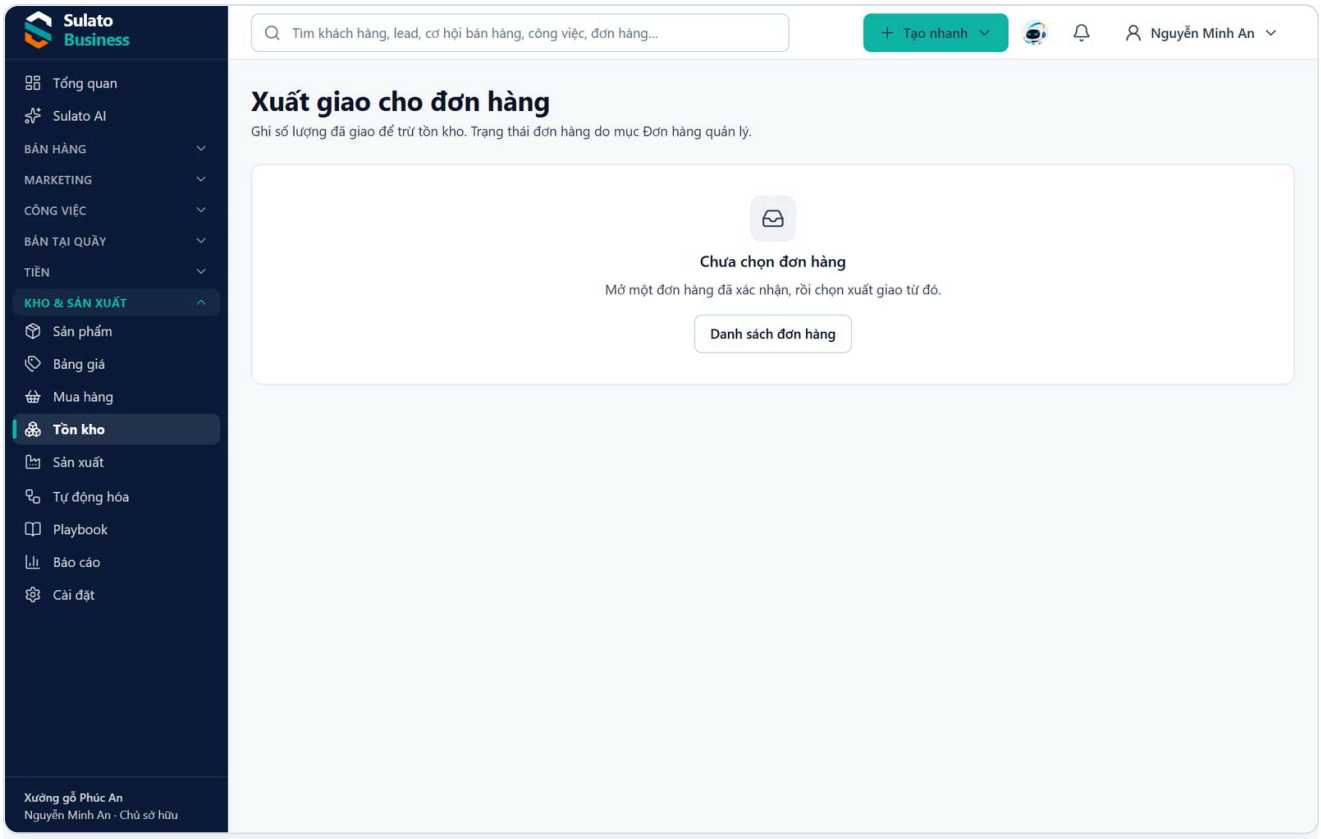
Hình 12. Lệnh sản xuất báo thiếu sơn và nút tạo đơn mua



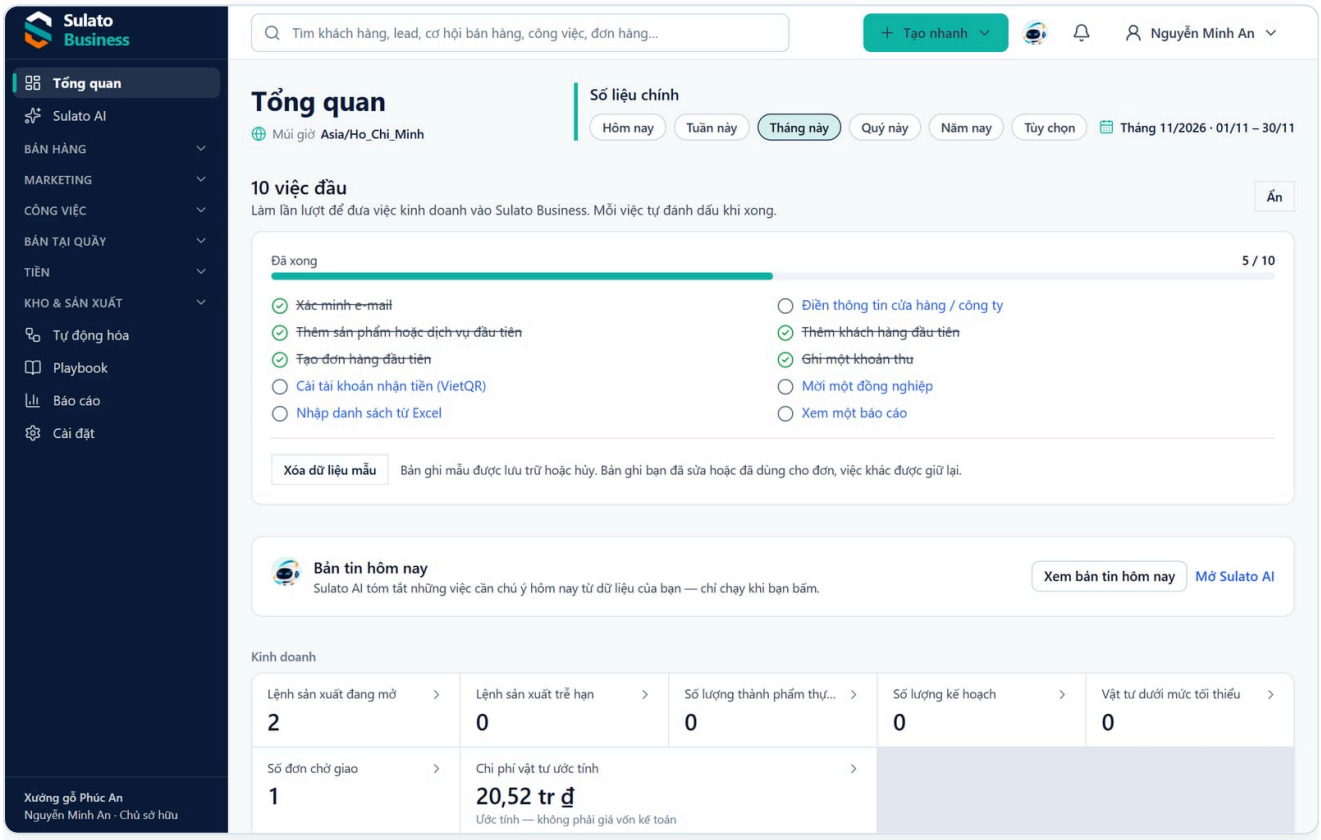
Hình 13. Nhận vật tư về kho



Hình 14. Ghi sản lượng và lỗi theo công đoạn



Hình 15. Xuất kho giao thành phẩm



Hình 16. Tổng quan theo mô hình Sản xuất nhẹ

6. Checklist "Đã sẵn sàng"

- [ ] Đã chọn mô hình Sản xuất nhẹ và đúng nhóm nghề.
- [ ] Đã điền thông tin xưởng và **Tài khoản nhận tiền**.
- [ ] Đã mời nhân viên và gán đúng vai trò, gói quyền.
- [ ] Đã tạo thành phẩm với **Đơn vị** và **Giá**.
- [ ] Đã tạo vật tư với **Đơn vị** và giá mua.
- [ ] Đã khai định mức cho ít nhất một thành phẩm.
- [ ] Đã nhập tồn đầu của vật tư và thành phẩm.
- [ ] Đã đặt mức tồn tối thiểu cho vật tư quan trọng.
- [ ] Đã tạo nhà cung cấp và khách thường xuyên.
- [ ] Đã xem lại hai quy trình mẫu và sửa công đoạn đúng xưởng.
- [ ] Đã chọn quy tắc tồn âm (chặn hoặc cho phép).
- [ ] Đã chạy thử một đơn mẫu từ đơn bán tới thu tiền.
- [ ] Đã thử đặt mua một vật tư và nhận hàng.
- [ ] Đã ghi nhân công và khai chi phí chung một tháng để xem giá thành.
- [ ] Đã xóa dữ liệu mẫu (nếu có thêm lúc đầu) bằng nút **Xóa dữ liệu mẫu**.
- [ ] Đã quyết định bật quy tắc tự động nào.

7. Câu hỏi thường gặp

1. Tôi làm theo đơn của khách, có phải lập lệnh cho từng đơn không? Nên có. Lệnh sản xuất cho bạn vật tư đã xuất, sản lượng, lỗi và giá thành. Mỗi dòng thành phẩm của đơn là một lệnh, tạo nhanh bằng nút **Tạo lệnh sản xuất** trên đơn đã chốt.

2. Tôi làm hàng để bán sẵn, không có đơn thì sao? Tạo lệnh ở **Sản xuất** và chọn **Không gắn đơn hàng** ở ô **Đơn hàng**. Thành phẩm vẫn nhập kho khi hoàn thành.

3. Định mức tối đa mấy cấp? Tối đa 3 cấp, không vòng lặp. Bạn khai bán thành phẩm như một sản phẩm có định mức riêng.

4. Vật tư về một phần thì sao? Ở **Nhận hàng**, nhập **Số lượng nhận** nhỏ hơn số đặt; đơn sang **Nhận một phần** và bạn nhận tiếp lần sau. Mỗi lần nhận tạo một khoản phải trả theo giá trị hàng vừa nhận.

5. Tôi xuất nhầm vật tư cho lệnh thì sao? Dòng xuất không sửa, không xóa. Chủ sở hữu hoặc Quản trị ghi một dòng điều chỉnh kho kèm lý do. Lệnh đã xuất vật tư thì không hủy được; hãy hoàn thành lệnh với số lượng thực tế.

6. Giá thành có thay sổ kế toán không? Không. Đó là số liệu quản trị để bạn theo dõi nội bộ.

7. Vì sao giá thành báo Chưa có? Có thể vật tư đã xuất chưa có giá mua, hoặc nhân công mới có số giờ chưa có đơn giá. Nhập kho vật tư kèm đơn giá, hoặc nhập **Đơn giá giờ**, rồi xem lại.

8. Hao hụt ghi ở đâu? Hao hụt phần trăm khai ngay trong định mức. Phế phẩm thực tế ghi ở **Số phế phẩm** khi hoàn thành lệnh. Phế phẩm vượt 5% kế hoạch hiện **Hao hụt vượt ngưỡng**.

9. Tôi muốn hệ thống nhắc mua khi vật tư sắp hết. Đặt **Mức tối thiểu** cho vật tư, rồi bật quy tắc tự động tạo việc mua hàng khi vật tư dưới mức tối thiểu. Không có quy tắc, bạn vẫn thấy vật tư đỏ ở **Tồn kho** và nút **Tạo đơn mua từ phần thiếu**.

10. Nhân viên không thấy mục Sản xuất hoặc số tiền? Mục chỉ hiện nếu tính năng bật và họ có quyền. Số tiền giá thành chỉ dành cho Chủ sở hữu, Quản trị hoặc người có quyền Tài chính hoặc Quản lý.

11. Xưởng có cửa hàng thì bán ra quầy được không? Được. Làm theo phần 8.7 ở bước 8 và bài hướng dẫn Bán tại quầy ở mục 9.

12. Có tự gửi tin báo cho khách khi giao hàng không? Quy tắc tự động chỉ tạo việc và thông báo trong ứng dụng. Bạn gửi tin cho khách theo cách bạn quen dùng.

8. Lỗi hay gặp và cách xử lý

Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách xử lý
Không thấy mục **Sản xuất**	Tính năng Sản xuất hoặc Tồn kho đang tắt, hoặc bạn thiếu quyền	Chủ hoặc Quản trị doanh nghiệp bật (Phần nhập môn chung, mục 9); kiểm tra quyền trong tab **Người dùng**
Báo **Chưa có vật tư trong danh mục**	Chưa tạo mặt hàng loại **Vật tư**	Tạo vật tư ở **Sản phẩm** rồi chọn lại
Phần **Định mức vật tư** không tự điền	Sản phẩm chưa có định mức, hoặc bán thành phẩm chưa có định mức riêng	Khai định mức cho sản phẩm hoặc bán thành phẩm, hoặc nhập vật tư tay trên lệnh
Không xuất được vật tư vì không đủ tồn	Tồn nhỏ hơn số cần xuất	Mua hoặc nhập thêm vật tư rồi xuất lại
Không hủy được lệnh	Lệnh đã xuất vật tư	Hoàn thành lệnh với số lượng thực tế, hoặc nhờ quản trị trả vật tư bằng điều chỉnh kho
Không sửa được thành phẩm hoặc số lượng của lệnh	Lệnh đã **Đang sản xuất** nên các mục này đã khóa	Chỉ sửa ghi chú, hao hụt, hạn hoàn thành; làm lệnh mới nếu cần đổi số lượng
Không xuất giao được cho đơn	Đơn chưa **Đã chốt**, hoặc không đủ tồn thành phẩm	Chốt đơn; hoàn thành lệnh để nhập thành phẩm, hoặc nhập kho/điều chỉnh tồn
Đơn không hoàn tất được	Kho đang bật và không đủ hàng để tự xuất kho	Hoàn thành lệnh sản xuất hoặc nhập kho trước, rồi thử lại
Không bấm được **Ghi nhận thu**	Đơn còn **Nháp**, hoặc bạn thiếu quyền	Chốt đơn; nhờ Quản trị cấp quyền
Giá thành lệnh là **Chưa có**	Vật tư chưa có giá mua, hoặc nhân công chưa có đơn giá	Nhập kho vật tư kèm đơn giá; nhập **Đơn giá giờ**
Chi phí chung chưa chia được	Tháng đó có lệnh chưa biết chi phí vật tư, hoặc tiêu thức bằng 0	Xem cột **Phân bổ**; đổi tiêu thức nếu cần
Không thấy nút **Xuất CSV**	Chưa có quyền xuất, hoặc tính năng Nhập / xuất dữ liệu đang tắt	Bật tính năng và cấp quyền xuất

9. Đọc thêm

Các bài trên Trung Tâm Tri Thức SB:

- Sản phẩm và dịch vụ: https://sulatobiz.com/tri-thuc/san-pham-va-dich-vu
- Sản xuất, lệnh sản xuất: https://sulatobiz.com/tri-thuc/san-xuat-lenh-san-xuat
- Giá thành, nhân công, chi phí chung: https://sulatobiz.com/tri-thuc/san-xuat-gia-thanh-nhan-cong-chi-phi-chung
- Tồn kho, nhập xuất và kiểm kho: https://sulatobiz.com/tri-thuc/ton-kho-tong-quan-nhap-xuat-va-kiem-kho
- Mua hàng, nhận hàng, trả nhà cung cấp: https://sulatobiz.com/tri-thuc/mua-hang-nhan-hang-va-tra-nha-cung-cap
- Giá vốn bình quân và điều chỉnh: https://sulatobiz.com/tri-thuc/gia-von-binh-quan-va-dieu-chinh
- Phải trả, dòng tiền và ngân sách: https://sulatobiz.com/tri-thuc/phai-tra-dong-tien-va-ngan-sach
- Báo giá: https://sulatobiz.com/tri-thuc/bao-gia-tao-va-gui
- Công nợ phải thu, hạn mức và sao kê: https://sulatobiz.com/tri-thuc/cong-no-phai-thu-han-muc-va-sao-ke
- Thanh toán, ghi nhận thu tiền: https://sulatobiz.com/tri-thuc/thanh-toan-ghi-nhan-thu-tien
- 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
- Tính năng cần bật trong Cài đặt: https://sulatobiz.com/tri-thuc/tinh-nang-can-bat-trong-cai-dat
- Bán tại quầy, mở ca và thanh toán: https://sulatobiz.com/tri-thuc/ban-tai-quay-mo-ca-va-thanh-toan

Lời kết

Xưởng nhỏ làm tốt khi biết rõ ba điều: còn vật tư gì, đang làm đơn nào, và khách đã trả bao nhiêu. Sulato Business giúp bạn thấy ba điều đó trên cùng một màn hình, theo vòng Khách hàng → Công việc → Tiền → Học & Tăng trưởng.

Bạn không cần làm đủ ngay. Hãy chạy trọn một đơn mẫu theo mục 5, rồi thêm dần sản phẩm, định mức và quy tắc tự động. Chúc xưởng của bạn có thêm nhiều đơn đúng hạn.

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