

OACRM.TECH

TÀI LIỆU TRAINING SALE

Chatbot + CRM — Nền tảng bán hàng đa kênh

Tài liệu đại diện nền tảng OACRM — không gắn thương hiệu khách hàng cụ thể.
Hai sản phẩm cốt lõi: Chatbot (tiếp lead 24/7) và CRM (gom lead, chốt, follow).

Nền tảng	https://oacrm.tech
Demo Chatbot	https://chatbot.oacrm.tech
Catalogue	chatbot.oacrm.tech/OACRM-TECH-Product-Catalogue.pdf
Support	support@oacrm.tech
Đối tượng	Sale · CSKH · Trưởng nhóm · Onboarding nội bộ
Phiên bản	2.0 — OACRM generic · 09/2026

Phạm vi: Tài liệu này dùng để train đội Sale hiểu sản phẩm OACRM, demo thuyết phục và vận hành hộp thư CRM. Khi triển khai cho khách cụ thể, chỉ thay URL tenant / kịch bản ngành — không đổi khung quy trình.

Mục lục

- 01. Mục tiêu sau khóa training
- 02. Bản đồ sản phẩm OACRM (Chatbot + CRM)
- 03. Kiến trúc luồng: Khách → Bot → CRM → Sale
- 04. Chatbot ↔ CRM kết nối thế nào
- 05. Phân vai: Bot · Sale · Admin
- 06. Sản phẩm Chatbot — tính năng & cách nói
- 07. Sản phẩm CRM — hộp thư, nhãn, pipeline
- 08. Ưu tiên lead P0 → P3 & vòng đời hội thoại
- 09. Quy trình Sale 7 bước + báo giá
- 10. Script nói · Demo · FAQ · Từ chối
- 11. Checklist ca trực & thẻ nhắc bàn
- 12. Bài kiểm tra nhanh (10 câu)

Cách dùng: Lần đầu đọc toàn bộ (~45 phút). Sau đó dùng như sổ tay: mở đúng mục khi gặp khách / khi vào ca.

1. Mục tiêu sau khóa training

Sau khi học xong, Sale / CSKH phải tự làm được:

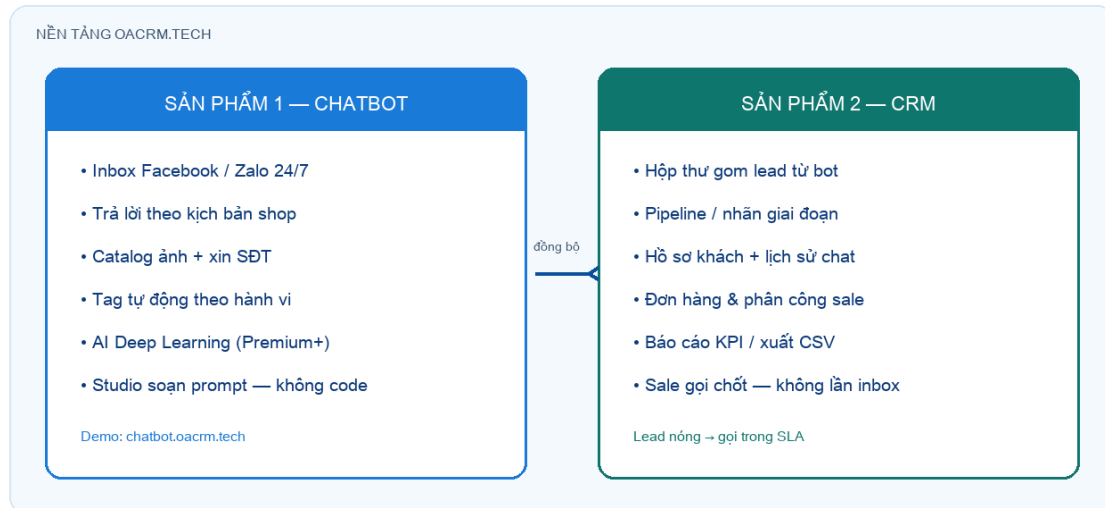
- Giải thích OACRM bằng 1 câu: nền tảng Chatbot + CRM gắn Page Facebook / Zalo.
- Phân biệt rõ 2 sản phẩm và cách chúng đồng bộ lead realtime.
- Demo chatbot.oacrm.tech trong 3–5 phút (hỏi giá → xin SĐT → chỉ CRM).
- Báo đúng 1 gói (Basic / Premium / Enterprise) và tính ROI đơn giản.
- Mở Hộp thư CRM, lọc kênh, gắn nhãn, ưu tiên P0 trước.
- Trả lời theo cấu trúc: Chào + đúng câu hỏi + giá trị ngắn + CTA.
- Follow đúng nhịp, cập nhật nhãn / đơn sau mỗi cuộc gọi.

Định hướng: KPI Sale không phải «trả lời nhiều tin», mà là: lead → có SĐT / lịch hẹn → chốt đơn.

2. Bản đồ sản phẩm OACRM (Chatbot + CRM)

OACRM.TECH là nền tảng bán hàng đa kênh. Khách mua gói chatbot là có CRM quản lý lead — hai sản phẩm cùng hệ, không bán rời như công cụ chat riêng lẻ.

OACRM — Nền tảng 2 sản phẩm: Chatbot + CRM



Hình 1 — Hai sản phẩm cốt lõi trên nền tảng OACRM

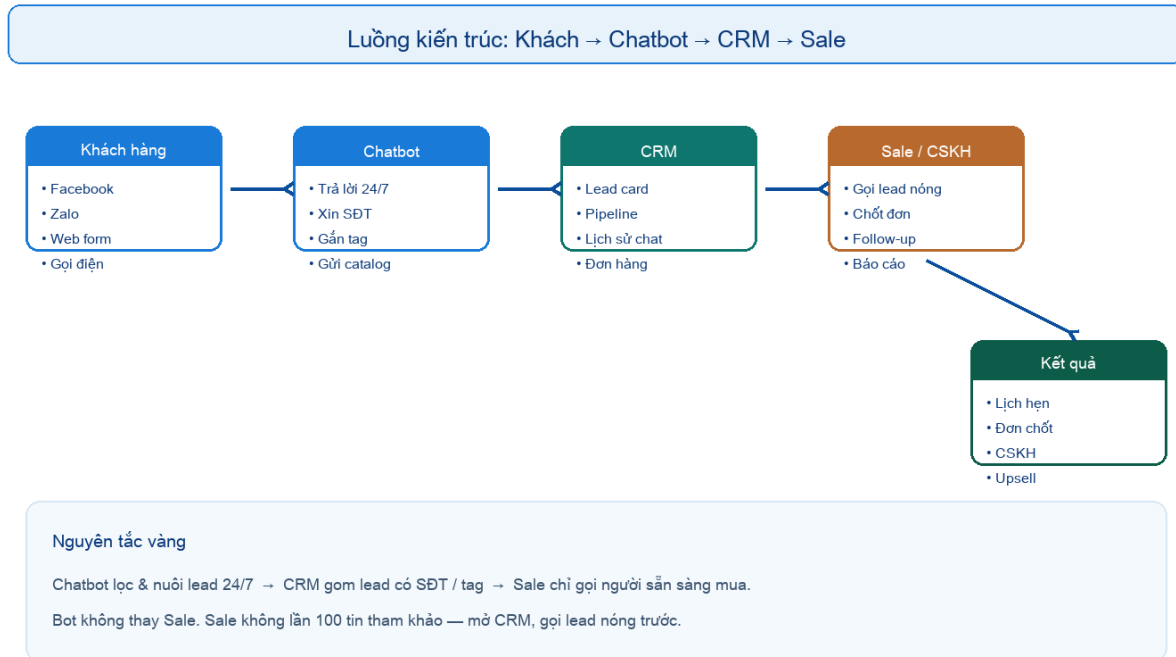
2.1. Một câu cho khách

«Bot trả lời inbox 24/7 — chào, tư vấn giá, gửi ảnh, xin số. Lead vào CRM — sale chỉ gọi khách đã sẵn sàng mua.»

2.2. Không phải

- ChatGPT cắm page (trả lời lung tung, không CRM).
- App chat / Zalo OA thuần — thiếu pipeline lead chuẩn.
- Phần mềm kế toán / ERP.
- Bot gọi điện thay sale.

3. Kiến trúc luồng: Khách → Bot → CRM → Sale



Hình 2 — Luồng kiến trúc end-to-end

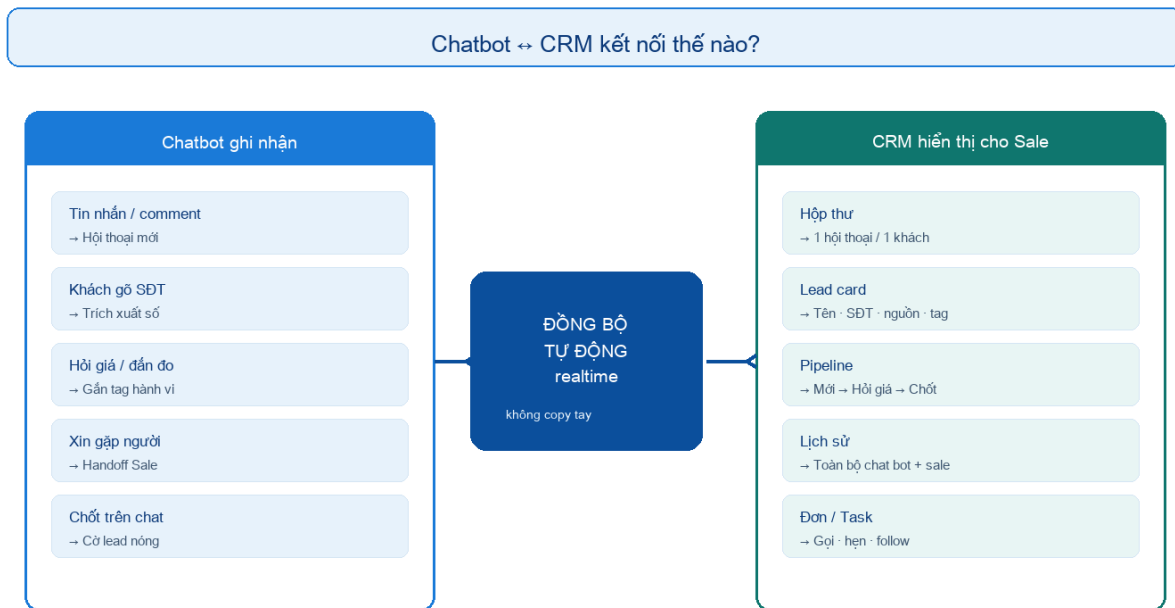
3.1. Ý nghĩa từng tầng

- Khách: comment / Messenger / Zalo / form web / gọi hotline.
- Chatbot: trả lời theo kịch bản shop soạn, xin SĐT, gắn tag.
- CRM: lead card, lịch sử chat, pipeline, đơn, báo cáo.
- Sale: gọi lead nóng, chốt, follow, cập nhật trạng thái.

Mẹo Sale: Khi demo: chỉ 1 luồng này trên giấy/điện thoại — khách hình dung ngay «bot lọc, sale chốt».

4. Chatbot ↔ CRM kết nối thế nào

Mọi sự kiện chatbot quan trọng được đồng bộ tự động sang CRM — Sale không copy SĐT thủ công.



Hình 3 — Đồng bộ sự kiện Chatbot → CRM

4.1. Những gì Sale thấy ngay trên CRM

- Hộp thư: danh sách hội thoại theo kênh (Facebook / Zalo / Tất cả).
- Lead card: tên, SĐT nhật được, nguồn, tag hành vi.
- Lịch sử chat đầy đủ (bot + tin sale).
- Đơn / task khi khách chốt hoặc đặt lịch từ web.

Lỗi thường gặp: Nếu list trống nhưng Facebook vẫn có số hội thoại → chuyển bộ lọc sang «Tất cả kênh» hoặc «Facebook».

5. Phân vai: Bot · Sale · Admin



Hình 4 — Phân vai vận hành

Nhớ câu này: Quy tắc vàng: «Bot lọc inbox — không thay sale.» Nói vậy với mọi khách khi pitch.

6. Sản phẩm Chatbot — tính năng & cách nói

6.1. Tám điểm bán

Tính năng	Cách nói với khách
Inbox bot	Trả lời Messenger/Zalo 24/7 theo kịch bản.
Trả comment	Kéo khách từ comment vào inbox (Enterprise).
Catalog ảnh	Gửi ảnh SKU / bảng giá khi hỏi «xem hàng».
Nhặt SĐT	Trích tên + số → ghi CRM ngay.
Tag tự động	Hỏi giá · Lead nóng · Dẫn đo · Chốt...
Thống kê	Hội thoại, lead/ngày, tỷ lệ phản hồi (Premium+).
AI Deep Learning	Gợi ý cải thiện prompt từ chat thật (Premium+).
Đăng bài tự động	Lên lịch nội dung page (Enterprise).

6.2. Ba gói nhớ thuộc

BASIC	PREMIUM ★	ENTERPRISE
499.000đ/th/page	699.000đ/th/page	799.000đ/th/page
Inbox bot	Inbox + thống kê + AI	Full + auto post/comment + UI riêng

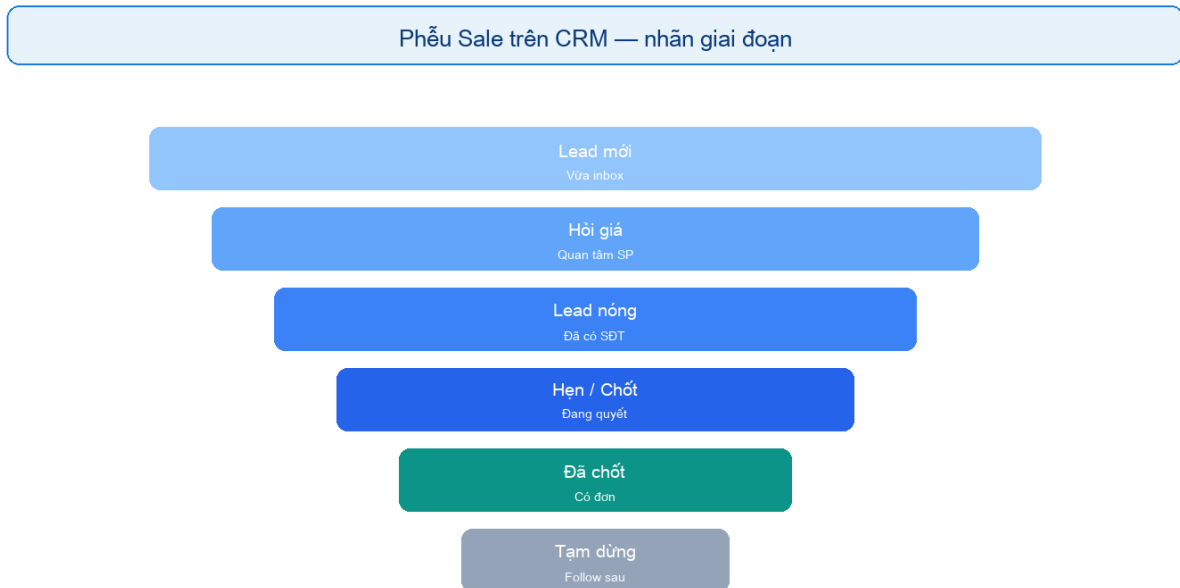
Cam kết 6 tháng · 1 gói = 1 page · Default đề xuất: Premium.

6.3. Pain points dễ chốt

- Trễ trả lời tối / cuối tuần → mất khách ads.
- Trả lời lệch giá giữa nhân viên.
- SĐT khách nhắn bị trôi trong inbox.
- Sale mệt vì 80% tin «hỏi tham khảo».

7. Sản phẩm CRM — hộp thư, nhãn, pipeline

CRM là nơi Sale làm việc hàng ngày: đọc tin, trả lời, gán nhãn, tạo đơn, xem báo cáo. Không cần lần toàn bộ inbox — lọc theo tag / ưu tiên.



Hình 5 — Phễu nhãn giai đoạn trên CRM

7.1. Ba cột Hộp thư

- Trái: danh sách hội thoại + bộ lọc (Chưa đọc / kênh / nhãn).
- Giữa: nội dung chat + ô soạn tin (Enter gửi · Shift+Enter xuống dòng).
- Phải: hồ sơ khách nhanh (SĐT, tag, ghi chú).

7.2. Quy tắc gán nhãn

1. Mở hội thoại → biểu tượng nhãn → chọn / bỏ chọn.
2. Sau mỗi cuộc gọi: cập nhật nhãn trong ≤ 1 phút.
3. Không để treo «Hẹn / Chốt» khi khách đã hủy.

7.3. Khách hàng · Đơn · Báo cáo

- Khách hàng: bảng lead theo kỳ / kênh; bấm dòng nhảy về hội thoại.
- Đơn hàng: tạo khi chốt miệng / hotline; trạng thái Chờ → Đang xử lý → Hoàn tất / Hủy.
- Báo cáo (3 phút đầu ca): lead nóng chưa gọi? đơn chờ? tỷ lệ chốt theo kênh?

8. Ưu tiên lead & vòng đời hội thoại

Mức	Ai	SLA
P0	Lead nóng / hẹn / khiếu nại / «còn chỗ hôm nay»	Ngay trong ca
P1	Hỏi giá + đã để SĐT / xin bảng giá	≤ 1 giờ
P2	Hỏi địa chỉ, giờ mở cửa, thông tin chung	Trong ca
P3	Tạm dừng / để sau	Follow đúng hẹn



Hình 6 — Chu trình xử lý 1 hội thoại

8.1. Cấu trúc 1 tin chuẩn

«Dạ em chào anh/chị, cảm ơn anh/chị đã quan tâm ạ. [Trả lời đúng câu hỏi 1-2 câu]. [1 câu giá trị ngắn]. Anh/chị thuận [CTA: để SĐT / chọn khung / xem demo] giúp em nhé?»

9. Quy trình Sale 7 bước + báo giá



Hình 7 — Quy trình Sale A → Z

9.1. 10 câu hỏi qualify (trước demo)

- Có Page Facebook / kênh Zalo bán hàng không?
- Inbox khoảng bao nhiêu tin/ngày?
- Có chạy ads không?
- Ai đang trả lời inbox? Mấy người?
- Tối/cuối tuần có hay bỏ sót khách?
- Khách có hay nhắn SĐT trên inbox không?
- Team sale mấy người? Có CRM chưa?
- Đang dùng tool/bot nào khác?
- Ngân sách dự kiến (≥ 499k/tháng)?
- Ai là người quyết định mua?

9.2. Câu chốt ROI

«699k/tháng ≈ 23k/ngày — rẻ hơn 1 ly cà phê để không mất khách ads lúc 11h đêm. Mất 1 đơn trung bình là đã hoà vốn tháng.»

10. Script · Demo · FAQ · Từ chối

10.1. Script 30 giây

«OACRM giúp Page trả lời inbox 24/7. Bot chào, tư vấn giá, xin số — sale gọi người đã để SĐT. Anh/chị có 2 phút em demo trên điện thoại được không ạ?»

10.2. Demo 5 phút

1. Mở <https://chatbot.oacrm.tech> trên điện thoại.
2. Chọn ngành gần shop khách.
3. Gõ: «hỏi giá» / «xem hàng» / một SĐT mẫu.
4. Chỉ bot trả lời + gửi ảnh + xin số.
5. Giải thích: page thật gần inbox khách; lead vào CRM.

10.3. FAQ ngắn

«Bot có thay nhân viên?» — Không. Bot trả lời câu lặp, xin SĐT. Sale gọi chốt.

«Khác ChatGPT?» — ChatGPT trả lời ngẫu nhiên. OACRM theo kịch bản shop + CRM.

«Bao lâu chạy được?» — Gắn page + prompt: 1–2 ngày làm việc.

«Cam kết doanh số?» — Không. Cam kết uptime bot + hỗ trợ kỹ thuật.

«Sửa prompt mất phí?» — Khách tự sửa không giới hạn trên Studio.

10.4. Xử lý từ chối

- Đắt → ROI so với 1 NV cao tối.
- Suy nghĩ → gửi catalogue PDF + demo link, hẹn 2 ngày.
- Có agency → tự chủ prompt, sửa ngay không chờ agency.
- Thử free → demo chatbot.oacrm.tech không cần gắn page.
- Để tháng sau → mỗi ngày trễ = mất khách ads tối.

10.5. Đừng nói

- «Bot thay hết nhân viên» · «Cam kết doanh số +50%» · «Là ChatGPT» · «Free mãi» · «Setup 5 phút xong».

11. Checklist ca trực & thẻ nhắc bàn

11.1. Đầu ca (10–15 phút)

- Đăng nhập CRM bằng tài khoản của mình
- Kiểm tra bot kênh đang hoạt động (lỗi → báo QL)
- Lọc Chưa đọc + Lead nóng / Hẹn
- Xem KPI / đơn chờ xác nhận
- Nhận bàn giao ca trước (P0 còn mở)

11.2. Trong ca

- Trả lời theo P0 → P1 → P2
- Mỗi tin có CTA
- Gọi lead nóng trong SLA
- Cập nhật nhãn / đơn sau mỗi cuộc gọi

11.3. Cuối ca

- Không còn P0 treo
- Ghi bàn giao: lead nóng + việc cần làm
- Đăng xuất máy chung

THẺ NHẮC BÀN TRỰC — OACRM

- 1) OACRM = Chatbot + CRM — bot lọc, sale chốt
- 2) P0 trước: lead nóng / hẹn / khiếu nại
- 3) Tin = chào + đúng câu hỏi + CTA
- 4) Sau gọi → cập nhật nhãn + đơn ≤ 1 phút
- 5) Demo: chatbot.oacrm.tech · Gói default: Premium 699k
- 6) Bot lệch → Chat thử + báo Quản lý (kèm câu hỏi/trả lời)
- 7) Catalogue: chatbot.oacrm.tech/OACRM-TECH-Product-Catalogue.pdf
- 8) Support: support@oacrm.tech · oacrm.tech
- 9) Cuối ca: checklist + bàn giao + đăng xuất

12. Bài kiểm tra nhanh (10 câu)

Sale tự làm hoặc QL chấm miệng. Đáp án gợi ý ở cuối mục.

1. OACRM gồm mấy sản phẩm cốt lõi? Đó là gì?
2. Một câu pitch OACRM với khách là gì?
3. Chatbot và CRM kết nối bằng cách nào — copy tay hay đồng bộ?
4. Gói nào nên đề xuất mặc định? Giá/tháng?
5. P0 gồm những lead nào?
6. Cấu trúc 1 tin trả lời chuẩn có những phần gì?
7. Khi list trống nhưng Facebook còn hội thoại — làm gì?
8. Bot trả lời sai — Sale làm gì?
9. KPI Sale đúng là gì (không phải «trả lời nhiều tin»)?
10. Link demo chatbot chính thức?

Đáp án gợi ý

- 1) Hai: Chatbot + CRM
- 2) Bot 24/7 chào-tư vấn-xin số; CRM để sale gọi lead sẵn sàng
- 3) Đồng bộ realtime (SĐT, tag, hội thoại)
- 4) Premium — 699.000đ/tháng/page
- 5) Lead nóng / hẹn / khiếu nại / cần xử lý ngay
- 6) Chào + đúng câu hỏi + giá trị ngắn + CTA
- 7) Đổi bộ lọc «Tất cả kênh» hoặc «Facebook»
- 8) Chat thử + báo Quản lý kèm câu hỏi/trả lời — không đổ lỗi hệ thống với khách
- 9) Lead → SĐT/hẹn → chốt đơn
- 10) <https://chatbot.oacrm.tech>

Lời kết

Chatbot giúp tiếp lead 24/7; CRM giúp Sale nhìn đúng ưu tiên; Sale quyết định trải nghiệm chốt đơn. Tuần đầu luyện 3 việc: (1) pitch 30s + demo 5 phút, (2) ưu tiên P0 đúng, (3) mỗi tin có CTA và nhấn luôn cập nhật.

— Hết tài liệu Training OACRM v2.0 — Chatbot & CRM —