

Bộ công cụ ghi nhận trao đổi khách hàng

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-07-29 04:12:00

Phiên bản PDF miễn phí — liên hệ AI-X để nhận bộ biểu mẫu điền sẵn & tư vấn lộ trình.

Hướng dẫn Bộ công cụ ghi nhận trao đổi khách hàng

Bộ công cụ đi kèm SOP-COMM-05, giúp kế toán viên và Kế toán trưởng lưu lại mọi trao đổi quan trọng với khách hàng thành hồ sơ, tránh mất thông tin khi có tranh chấp hoặc thay đổi nhân sự.

1. Danh mục biểu mẫu

1	Hướng dẫn phân loại trao đổi cần ghi nhận	Tham chiếu khi không chắc có cần ghi nhận không
2	Nhật ký trao đổi khách hàng (Client Communication Log)	Ghi nhận trong 24 giờ sau mỗi trao đổi quan trọng
3	Checklist ghi nhận trao đổi	Mỗi lần ghi nhận trao đổi vào hệ thống
4	Dashboard trao đổi và xác nhận khách hàng	Rà soát hàng tuần

2. Mục đích của từng biểu mẫu

Hướng dẫn phân loại giúp kế toán viên xác định trao đổi nào cần ghi nhận; Nhật ký trao đổi là hồ sơ trung tâm không phụ thuộc trí nhớ cá nhân; Checklist đảm bảo kế toán viên không bỏ sót bước xác nhận văn bản; Dashboard giúp Kế toán trưởng phát hiện trao đổi quan trọng chưa được ghi nhận.

3. Người lập, người kiểm tra và người phê duyệt

Hướng dẫn phân loại trao đổi	Kế toán trưởng	Kế toán viên	Kế toán trưởng

Nhật ký trao đổi khách hàng	Kế toán viên	Kế toán trưởng	Kế toán trưởng
Checklist ghi nhận trao đổi	Kế toán viên	Kế toán trưởng	Kế toán trưởng
Dashboard trao đổi và xác nhận	Kế toán trưởng	CEO/BOD	CEO/BOD

4. Hướng dẫn điền từng trường

Nội dung trao đổi phải ghi cụ thể quyết định/nội dung chính, không ghi chung chung "đã trao đổi với khách hàng". Hình thức trao đổi phải ghi rõ (điện thoại/gặp trực tiếp/chat), không gộp chung. Trạng thái xác nhận phải cập nhật ngay khi khách hàng phản hồi, không để "chờ xác nhận" quá 3 ngày mà không nhắc lại.

5. Ví dụ có dữ liệu minh họa

Ví dụ mang tính minh họa, không phải số liệu thật.

Công ty TNHH ABC	Điện thoại	Đồng ý phương án xử lý thuế TNDN quý 2	Đã xác nhận qua email

6. Quy tắc validation

Không được thực hiện thay đổi số liệu/phạm vi dịch vụ khi trao đổi liên quan chưa được ghi nhận vào Nhật ký. Trao đổi quan trọng phải ghi nhận trong vòng 24 giờ kể từ khi trao đổi diễn ra. Trao đổi ảnh hưởng số liệu bắt buộc phải có xác nhận văn bản hoặc ghi rõ lý do nếu khách hàng từ chối xác nhận.

7. Công thức KPI

Tỷ lệ ghi nhận trong 24 giờ = $\text{Số trao đổi ghi nhận đúng hạn} \div \text{Tổng số trao đổi quan trọng} \times 100\%$. Tỷ lệ có xác nhận văn bản = $\text{Số trao đổi có xác nhận} \div \text{Tổng số trao đổi cần xác nhận} \times 100\%$. Số tranh chấp do thiếu hồ sơ = đếm số vụ trong kỳ, mục tiêu giảm về 0.

8. Bản mô tả dashboard

Xem chi tiết đầy đủ tại phần Dashboard trao đổi và xác nhận khách hàng bên dưới.

9. Hướng dẫn sử dụng trong Excel và khi chuyển lên ERP

Excel: sheet Master_Data lưu Hướng dẫn phân loại, sheet Nhap_lieu là Nhật ký trao đổi khách hàng với công thức tự tính số ngày chờ xác nhận. ERP/phần mềm kế toán: hệ thống tự động gửi email xác nhận mẫu, tự động nhắc kế toán viên nếu khách hàng chưa phản hồi sau 3 ngày.

10. Tiêu chí xác định biểu mẫu đã hoàn thành

Mọi khách hàng đang phục vụ có Nhật ký trao đổi đầy đủ cho các quyết định quan trọng gần nhất; tuần gần nhất đạt 100% trao đổi quan trọng ghi nhận trong 24 giờ; Dashboard trao đổi đã chạy tối thiểu 4 tuần liên tiếp không phát sinh tranh chấp do thiếu hồ sơ.

Checklist ghi nhận trao đổi khách hàng

Dùng ngay sau khi kế toán viên có trao đổi quan trọng với khách hàng qua bất kỳ hình thức nào.

Người lập: Kế toán viên · Người kiểm tra: Kế toán trưởng · Người phê duyệt: Kế toán trưởng

Checklist khi ghi nhận trao đổi

1	Trao đổi có thuộc loại cần ghi nhận theo hướng dẫn phân loại không?	[]
2	Đã ghi nhận vào Nhật ký trong vòng 24 giờ chưa?	[]
3	Nội dung ghi nhận có đủ cụ thể, không chung chung chưa?	[]
4	Nếu ảnh hưởng số liệu/phạm vi dịch vụ, đã gửi xác nhận văn bản chưa?	[]
5	Khách hàng đã xác nhận lại nội dung chưa?	[]

Ví dụ điền mẫu:

4	Trao đổi về phương án xử lý thuế TNDN đã gửi email xác nhận?	(đúng)

Checklist khi khách hàng không phản hồi

- [] Đã nhắc lại một lần sau 3 ngày.
- [] Nếu vẫn không phản hồi, đã ghi chú rõ trong hồ sơ.
- [] Đã báo cáo Kế toán trưởng nếu quyết định quan trọng chưa có xác nhận.

Tiêu chí hoàn thành

Toàn bộ 5 mục checklist đều đạt ((đúng)) trước khi coi trao đổi đã được xử lý hoàn chỉnh; không có quyết định nghiệp vụ nào dựa trên trao đổi chưa ghi nhận.

Template & Field Guide — Bộ công cụ ghi nhận trao đổi khách hàng

§1. Hướng dẫn phân loại trao đổi cần ghi nhận

Người lập: Kế toán trưởng · Người kiểm tra: Kế toán viên · Người phê duyệt: Kế toán trưởng

Loại trao đổi	(*)	Text

Cần ghi nhận?	(*)	Có / Không
Cần xác nhận văn bản?	(*)	Có / Không
Ví dụ minh họa		Text

Ví dụ minh họa:

Quyết định phương án xử lý thuế	Có	Có

§2. Nhật ký trao đổi khách hàng (Client Communication Log)

Người lập: Kế toán viên · Người kiểm tra: Kế toán trưởng · Người phê duyệt: Kế toán trưởng

Khách hàng	(*)	Text
Ngày trao đổi	(*)	DD/MM/YYYY
Hình thức	(*)	Điện thoại / Gặp trực tiếp / Chat
Nội dung trao đổi	(*)	Text tự do, cụ thể
Cần xác nhận văn bản?	(*)	Có / Không
Trạng thái xác nhận	(*) khi Có	Chờ xác nhận / Đã xác nhận / Từ chối xác nhận

Ví dụ minh họa:

Công ty TNHH ABC	Điện thoại	Đồng ý phương án xử lý thuế TNDN	Đã xác nhận qua email

Validation: không được để trống trường Nội dung trao đổi; trao đổi cần xác nhận văn bản mà quá 3 ngày chưa có phản hồi phải được nhắc lại và ghi chú rõ trong hồ sơ.

Dashboard trao đổi và xác nhận khách hàng — Mô tả thiết kế

Người lập: Kế toán trưởng · Người kiểm tra: Kế toán viên · Người phê duyệt: CEO/BOD

Đối tượng sử dụng: CEO/BOD, Kế toán trưởng, Kế toán viên.

Tần suất cập nhật: hàng tuần (khi dùng Excel) hoặc theo thời gian thực (khi tích hợp phần mềm kế toán).

1. Mục tiêu

Cho Kế toán trưởng và lãnh đạo thấy ngay trao đổi quan trọng nào chưa được ghi nhận hoặc chưa có xác nhận từ khách hàng, để giảm rủi ro tranh chấp và mất thông tin khi thay đổi nhân sự.

2. Bố cục dashboard

Hàng 1 — Chỉ số tổng quan: tổng số trao đổi ghi nhận trong kỳ, tỷ lệ ghi nhận trong 24 giờ, số trao đổi đang chờ xác nhận quá 3 ngày.

Hàng 2 — Bảng trao đổi chờ xác nhận lâu nhất: sắp xếp theo số ngày chờ, cảnh báo đỏ nếu quá hạn nhắc lại.

Hàng 3 — Bảng khách hàng có nhiều trao đổi quan trọng gần đây: giúp Kế toán trưởng nắm khách hàng nào cần theo dõi sát.

Hàng 4 — Xu hướng tỷ lệ ghi nhận đúng hạn theo tuần: đánh giá cải thiện thói quen ghi nhận của đội ngũ.

3. Nguồn dữ liệu

Hướng dẫn phân loại trao đổi cần ghi nhận, Nhật ký trao đổi khách hàng, Checklist ghi nhận trao đổi.

4. Cách đọc dashboard

Nhìn Hàng 1 để nắm tổng quan tình hình ghi nhận. Vào Hàng 2 để đơn đốc các trao đổi chờ xác nhận lâu nhất. Xem Hàng 3 để chủ động theo dõi khách hàng có nhiều quyết định quan trọng gần đây. Dùng Hàng 4 để đánh giá xu hướng cải thiện của đội ngũ.

5. Tiêu chí sẵn sàng sử dụng

Mọi khách hàng đang phục vụ có Nhật ký trao đổi cập nhật cho các quyết định gần nhất; đối chiếu thủ công khớp số liệu một lần với thực tế; đã dùng qua tối thiểu 3 kỳ rà soát liên tiếp mà không phát sinh tranh chấp do thiếu hồ sơ trao đổi.

Xem thêm: SOP-COMM-05: Ghi nhận trao đổi khách hàng thành hồ sơ — quy trình đi kèm bộ công cụ này.

AIX • TƯ VẤN TRIỂN KHAI ERP & AI

Cần bộ SOP này chạy trên hệ thống thực tế?

AI-X thiết kế lộ trình ERP & AI 90 ngày riêng cho doanh nghiệp của bạn:
chuẩn hóa dữ liệu — SOP số hóa — dashboard điều hành.

ai-x.vn/contactus

Tài liệu phát hành miễn phí bởi AI-X (ai-x.vn). Vui lòng không chỉnh sửa nội dung khi chia sẻ lại.