

Bộ công cụ theo dõi lợi nhuận theo khách hàng

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-08-10 04:45:00

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 theo dõi lợi nhuận theo khách hàng

Bộ công cụ đi kèm SOP-PROFIT-06, giúp Kế toán trưởng biết rõ khách hàng nào đang mang lại lợi nhuận, khách hàng nào đang âm thầm gây lỗ.

1. Danh mục biểu mẫu

1	Đơn giá nội bộ theo kế toán viên	Thiết lập chuẩn, cập nhật khi có thay đổi lương
2	Bảng tính lợi nhuận theo khách hàng (Client Profitability Tracker)	Tính toán mỗi kỳ (tháng/quý)
3	Checklist rà soát khách hàng lỗ	Khi phát hiện khách hàng có lợi nhuận âm
4	Dashboard lợi nhuận theo khách hàng	Rà soát hàng tháng

2. Mục đích của từng biểu mẫu

Đơn giá nội bộ là cơ sở tính chi phí nhân công theo khách hàng; Bảng tính lợi nhuận là nguồn dữ liệu chính để đánh giá hiệu quả từng khách hàng; Checklist đảm bảo Kế toán trưởng không bỏ sót bước phân tích trước khi đề xuất; Dashboard giúp lãnh đạo nắm tổng thể danh mục khách hàng theo lợi nhuận.

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

Đơn giá nội bộ theo kế toán viên	Bộ phận Tài chính nội bộ	Kế toán trưởng	Kế toán trưởng

Bảng tính lợi nhuận theo khách hàng	Kế toán trưởng	Bộ phận Tài chính nội bộ	Kế toán trưởng
Checklist rà soát khách hàng lỗi	Kế toán trưởng	Bộ phận Tài chính nội bộ	Kế toán trưởng
Dashboard lợi nhuận theo khách hàng	Kế toán trưởng	CEO/BOD	CEO/BOD

4. Hướng dẫn điền từng trường

Giờ công theo khách hàng phải lấy từ timesheet thực tế, không ước lượng. Phí dịch vụ phải khớp với hợp đồng và số tiền thực thu trong kỳ. Lợi nhuận âm liên tục phải được ghi chú nguyên nhân cụ thể, không để trống.

5. Ví dụ có dữ liệu minh họa

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

Công ty CP đa chi nhánh	8.000.000đ	12.000.000đ	-4.000.000đ

6. Quy tắc validation

Không được để khách hàng nào thiếu dữ liệu lợi nhuận trong kỳ tính toán. Khách hàng lợi nhuận âm 3 kỳ liên tiếp bắt buộc phải có ghi chú nguyên nhân và phương án đề xuất. Chi phí phục vụ phải khớp với dữ liệu timesheet đã duyệt trong cùng kỳ.

7. Công thức KPI

Lợi nhuận theo khách hàng = Phí dịch vụ – Chi phí phục vụ (giờ công × đơn giá nội bộ + chi phí công cụ phân bổ).
 Lợi nhuận trung bình toàn công ty = Tổng lợi nhuận toàn bộ khách hàng ÷ Số khách hàng.
 Tỷ lệ khách hàng lợi nhuận dương = Số khách hàng lợi nhuận dương ÷ Tổng số khách hàng × 100%.

8. Bản mô tả dashboard

Xem chi tiết đầy đủ tại phần Dashboard lợi nhuận theo khách hàng bên dưới.

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

Excel: sheet Master_Data lưu Đơn giá nội bộ theo kế toán viên, sheet Nhập_lieu là Bảng tính lợi nhuận theo khách hàng với công thức tự tính từ timesheet và phí dịch vụ. ERP/phần mềm kế toán: hệ thống tự động tính lợi nhuận theo khách hàng từ dữ liệu timesheet và hóa đơn, tự động cảnh báo khách hàng lỗi liên tục.

10. Tiêu chí xác định biểu mẫu đã hoàn thành

Mọi khách hàng đang phục vụ có Bảng tính lợi nhuận cập nhật đến kỳ gần nhất; Đơn giá nội bộ theo kế toán viên được xác nhận và cập nhật khi có thay đổi; Dashboard lợi nhuận theo khách hàng đã chạy tối thiểu 3 kỳ liên tiếp và được dùng để xử lý ít nhất một trường hợp khách hàng lỗi.

Checklist rà soát khách hàng lỗi

Dừng ngay khi Kế toán trưởng phát hiện một khách hàng có lợi nhuận âm trong kỳ tính toán.

Người lập: Kế toán trưởng · Người kiểm tra: Bộ phận Tài chính nội bộ · Người phê duyệt: CEO/BOD (nếu cần chấm dứt hợp đồng)

Checklist khi phát hiện khách hàng lỗ

1	Chi phí phục vụ có dựa trên timesheet thực tế không?	[]
2	Phí dịch vụ có khớp với hợp đồng và số tiền thực thu không?	[]
3	Khách hàng có lỗ liên tục từ 3 kỳ trở lên không?	[]
4	Đã phân tích nguyên nhân lỗ cụ thể chưa?	[]
5	Đã có phương án đề xuất (tăng phí/điều chỉnh phạm vi/chấm dứt) chưa?	[]

Ví dụ điền mẫu:

4	Lỗ do khách hàng đa chi nhánh đòi hỏi 60 giờ/tháng nhưng phí thấp?	(đúng)

Checklist sau khi có phương án xử lý

- [] Đã trình CEO/BOD nếu là trường hợp lỗ nghiêm trọng.
- [] Đã ghi nhận quyết định vào Biên bản đề xuất và quyết định xử lý.
- [] Đã cập nhật lại phí dịch vụ hoặc phạm vi công việc nếu được phê duyệt.

Tiêu chí hoàn thành

Toàn bộ 5 mục checklist đều đạt ((đúng)) trước khi coi việc rà soát khách hàng lỗ đã hoàn tất; không có khách hàng lỗ kéo dài nào bị bỏ qua mà không có phương án xử lý.

Template & Field Guide — Bộ công cụ theo dõi lợi nhuận theo khách hàng

§1. Đơn giá nội bộ theo kế toán viên

Người lập: Bộ phận Tài chính nội bộ · Người kiểm tra: Kế toán trưởng · Người phê duyệt: Kế toán trưởng

--	--	--

Kế toán viên	(*)	Text
Đơn giá/giờ (VNĐ)	(*)	Số
Ngày áp dụng	(*)	DD/MM/YYYY

Ví dụ minh họa:

Nguyễn Thị C	200.000đ

§2. Bảng tính lợi nhuận theo khách hàng (Client Profitability Tracker)

Người lập: Kế toán trưởng · Người kiểm tra: Bộ phận Tài chính nội bộ · Người phê duyệt: Kế toán trưởng

Khách hàng	(*)	Text
Kỳ	(*)	Text (VD: T6/2026)
Giờ công phục vụ	(*)	Số, từ timesheet
Chi phí phục vụ	(*)	Số (VNĐ), tự tính
Phí dịch vụ	(*)	Số (VNĐ), theo hợp đồng
Lợi nhuận	(*)	Số (VNĐ), tự tính
Ghi chú nguyên nhân (nếu lỗi)	(*) khi lỗi ≥3 kỳ	Text

Ví dụ minh họa:

Công ty CP đa chi nhánh	8.000.000đ	12.000.000đ	-4.000.000đ

Validation: không được để trống Giờ công phục vụ hoặc Phí dịch vụ; khách hàng lỗi 3 kỳ liên tiếp bắt buộc phải có Ghi chú nguyên nhân.

Dashboard lợi nhuận theo khách hàng — Mô tả thiết kế

Người lập: Kế toán trưởng · Người kiểm tra: Bộ phận Tài chính nội bộ · Người phê duyệt: CEO/BOD

Đối tượng sử dụng: CEO/BOD, Kế toán trưởng, Bộ phận Tài chính nội bộ.

Tần suất cập nhật: hàng tháng (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 khách hàng nào đang mang lại lợi nhuận cao, khách hàng nào đang âm thầm gây lỗ, để đưa ra quyết định điều chỉnh phí hoặc phạm vi dịch vụ kịp thời.

2. Bố cục dashboard

Hàng 1 — Chỉ số tổng quan: lợi nhuận trung bình theo khách hàng, số khách hàng lỗ kéo dài, tỷ lệ khách hàng có

lợi nhuận dương.

Hàng 2 — Bảng khách hàng lỗ nhiều nhất: sắp xếp theo mức lỗ, kèm nguyên nhân và phương án đề xuất.

Hàng 3 — Bảng khách hàng lợi nhuận cao nhất: giúp xác định mô hình dịch vụ hiệu quả để nhân rộng.

Hàng 4 — Xu hướng lợi nhuận trung bình theo tháng: đánh giá hiệu quả điều chỉnh phí dịch vụ qua thời gian.

3. Nguồn dữ liệu

Đơn giá nội bộ theo kế toán viên, Bảng tính lợi nhuận theo khách hàng, Checklist rà soát khách hàng lỗ.

4. Cách đọc dashboard

Nhìn Hàng 1 để nắm tổng quan sức khỏe tài chính danh mục khách hàng. Vào Hàng 2 để xử lý ngay các khách hàng lỗ nặng nhất. Xem Hàng 3 để học hỏi mô hình dịch vụ hiệu quả. Dùng Hàng 4 để đánh giá hiệu quả các quyết định điều chỉnh phí đã thực hiện.

5. Tiêu chí sẵn sàng sử dụng

Mọi khách hàng đang phục vụ có dữ liệu lợi nhuận cập nhật đến kỳ gần nhất; đối chiếu thủ công khớp số liệu một lần với hồ sơ kế toán nội bộ; đã dùng qua tối thiểu 3 kỳ rà soát liên tiếp mà không phát sinh khách hàng lỗ kéo dài không được phát hiện.

Xem thêm: SOP-PROFIT-06: Theo dõi lợi nhuận theo khách hàng — 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.