

ABENLA

Technology for better life

CHIẾN LƯỢC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG QUA ZALO OA

Biên soạn bởi: **ABENLA**
Technology for better life



MỤC LỤC

Chương 1 Giới thiệu về Zalo OA

Chương 2 Hướng dẫn xây dựng và tối ưu Zalo OA

Chương 3 Giới thiệu về Zalo ZNS

Chương 4 Quy trình triển khai ZNS từ A đến Z

Chương 5 Mẫu tin nhắn CSKH qua ZNS

CHƯƠNG 1:

Giới thiệu về Zalo OA

Zalo OA là gì?

Khái niệm

Zalo Official Account (Zalo OA/ZOA) là tài khoản chính thức của doanh nghiệp trên Zalo, cung cấp nền tảng và các giải pháp giúp doanh nghiệp tiếp cận và tương tác với người dùng Zalo.

Zalo Official Account mang lại lợi ích gì cho doanh nghiệp?

Với khách hàng,
đối tác

Chăm sóc
khách
hàng sau
bán hàng

Truyền
thông &
Thương
hiệu

(Re)Market
ing & Bán
hàng

Tuyển
dụng &
Tương tác
với đối tác

Quảng cáo
& Thương
mại điện tử

Nội bộ

Quản lý
vận hành

Quản lý
thông tin
khách
hàng

Truyền
thông nội
bộ

Tích hợp
với hệ
thống dữ
liệu, phần
mềm quản
trị nội bộ

Phân loại tài khoản Zalo Official Account



Hồ sơ quảng cáo
là các tài khoản OA
chưa được xác thực

- ✓ Dành riêng cho cá nhân không có giấy phép kinh doanh.
- ✓ Đăng ký OA nhanh chóng
- ✓ Chỉ phục vụ quảng cáo cơ bản
- ! Không thể sử dụng các tính năng: Nhận tin, Broadcast & Bài viết, Chatbot, Gọi thoại.

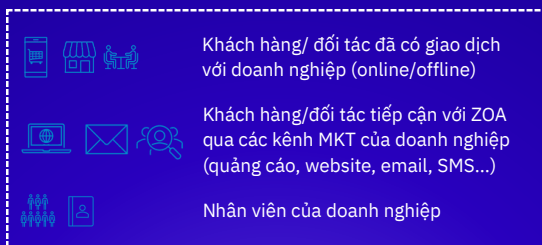
OA xác thực là các tài khoản OA
đã được xác thực bởi Zalo & hiển thị
dấu tích vàng chứng nhận & tên OA

- ✓ Dành cho các Doanh nghiệp, Hộ kinh doanh có Giấy chứng nhận Đăng ký kinh doanh.
- ✓ Sử dụng trọn vẹn các tính năng của OA: Quảng cáo, Nhận tin, Broadcast & Bài viết.
- ✓ Có thể nâng cấp hạn mức tính năng đang có & mở khóa các tính năng nâng cao: Chatbot, Gọi thoại.

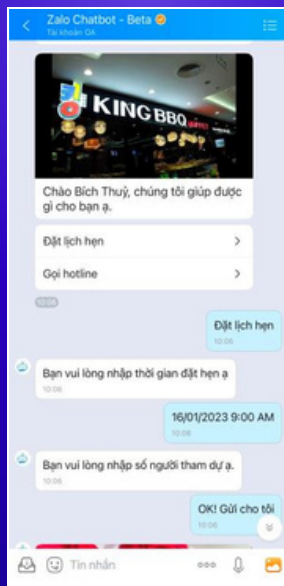


Zalo OA là gì?

Với Zalo OA, doanh nghiệp cần chủ động thu hút tương tác từ user và duy trì tương tác đó một cách bền vững.



Người dùng Zalo



Zalo OA của doanh nghiệp

Zalo Official Account khác gì với Zalo cá nhân

Tiêu chí	Zalo OA (Official Account)	Zalo Cá nhân
Mục đích sử dụng	Kênh truyền thông chính thức của doanh nghiệp / tổ chức.	Giao tiếp cá nhân với bạn bè, gia đình.
Đối tượng sử dụng	Doanh nghiệp, thương hiệu, tổ chức kinh doanh.	Cá nhân.
Lượng người theo dõi / kết nối	Không giới hạn người quan tâm (followers).	Giới hạn ~2.000 bạn bè.
Tính năng nổi bật	- Gửi tin nhắn broadcast chăm sóc khách hàng. - Tích hợp Chatbot và API tự động hóa. - Chạy quảng cáo qua Zalo Ads. - Phân quyền nhiều nhân sự cùng quản lý. - Hiển thị thương hiệu chuyên nghiệp (logo, mô tả, thông tin liên hệ).	- Kết bạn và nhắn tin 1-1 hoặc nhóm. - Chia sẻ ảnh, trạng thái, video.
Quản lý tài khoản	Cho phép nhiều người cùng quản lý và trả lời tin nhắn khách hàng.	Chỉ một người sử dụng, không phân quyền được.
Khả năng quảng cáo & tiếp cận khách hàng	Hỗ trợ quảng cáo mạnh mẽ, nhắm đúng tệp khách hàng, remarketing.	Không có khả năng chạy quảng cáo hoặc mở rộng tiếp cận lớn.

Tính năng của Zalo OA

Phục vụ tương tác với người dùng Zalo

- ✓ Nhắn tin (Tin Tư vấn, Tin Giao dịch, Tin Truyền thông)
- ✓ Menu
- ✓ Gọi thoại (MiniCC)
- ✓ ZNS (thông báo tới SĐT dùng Zalo)
- ✓ Quản lý nhóm (GMF)

Phục vụ quản lý vận hành nội bộ

Quản lý & vận hành OA thông qua Trình quản lý OA Manager

- ✓ Tạo, xác thực, thiết lập, cài đặt OA
- ✓ Quản lý nội dung (Bài viết, Video)
- ✓ Quản lý Hội thoại (Gắn nhãn, Chỉ định nhân viên xử lý hội thoại)
- ✓ Quản lý thông tin người quan tâm
- ✓ Thống kê các chỉ số hoạt động của OA

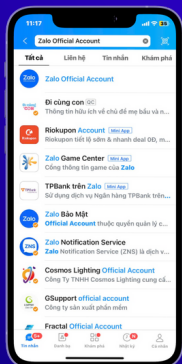
Quản lý OA thông qua tích hợp với hệ thống của doanh nghiệp

Doanh nghiệp có thể tích hợp OA với hệ thống nội bộ (CRM, CDP, Tổng đài SIP,...) để vận hành thông qua APIs và webhook

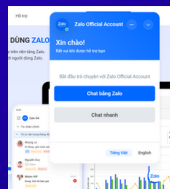
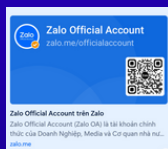
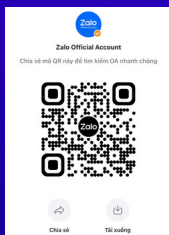
Nền tảng tiếp cận các dịch vụ thuộc hệ sinh thái Zalo

Zalo Ads (Quảng cáo)
Zalo Shop (Thương mại điện tử)

Khách hàng có thể tiếp cận Zalo OA của doanh nghiệp bằng cách nào?



oa.zalo.me/home



Thanh tìm kiếm
trên Zalo

Mã QR hoặc đường
dẫn URL của ZOA

Danh thiếp
của ZOA

Widget chat ZOA
trên website

Phân loại tài khoản Zalo OA

Zalo OA hiện có 3 loại tài khoản chính:

Loại OA	Đối tượng	Đặc điểm
Doanh nghiệp	Công ty, cửa hàng	Được xác thực, nhiều tính năng hơn
Nội dung	Cá nhân, blog, báo chí	Chia sẻ thông tin, không quảng bá sản phẩm
Cơ quan Nhà nước	UBND, cơ quan công quyền	Có tick xanh riêng biệt

Zalo OA doanh nghiệp

Zalo OA doanh nghiệp là các tài khoản do doanh nghiệp đăng ký dưới tên doanh nghiệp (cần giấy phép đăng ký kinh doanh), hoặc dưới tên sản phẩm của doanh nghiệp (tùy trường hợp mà cần cần giấy chứng nhận đăng ký nhãn hiệu, giấy ủy quyền, hợp đồng sở hữu nhãn hiệu...).

Một số đặc điểm của tài khoản OA doanh nghiệp:

- **Gửi tin nhắn hàng loạt trên Zalo OA (Broadcast):** Gửi thông báo, quảng bá sản phẩm, khuyến mãi đến số đông người quan tâm trang OA.
- **Gửi tin nhắn ZNS (Zalo Notification Service):** Tin nhắn giao dịch tự động (xác nhận đơn hàng, vận chuyển, nhắc lịch...) gửi đến số điện thoại cụ thể mà không cần người nhận quan tâm OA trước đó.
- **Quảng cáo Zalo (Zalo Ads):** Công cụ quảng cáo trả phí độc quyền dành cho OA, hỗ trợ mở rộng tiếp cận khách hàng tiềm năng.
- **Chatbot tự động:** Tích hợp kịch bản trả lời tự động 24/7 giúp tư vấn, giải đáp nhanh chóng.
- **Xây dựng thương hiệu qua nội dung:** Đăng bài viết, video, album sản phẩm để tạo kênh thông tin chính thức thu hút người theo dõi.
- **Phân quyền quản trị viên:** Cho phép nhiều người quản lý với vai trò khác nhau.
- **Tích hợp API trên Zalo OA:** Kết nối với hệ thống CRM, ERP, website để tự động hóa vận hành và quản lý dữ liệu liền mạch.
- **Báo cáo và phân tích:** Cung cấp số liệu chi tiết về tương tác, lượng người quan tâm, giúp đánh giá hiệu quả chiến dịch marketing.

CHƯƠNG 2:

Hướng dẫn xây dựng và tối ưu Zalo OA

Chuẩn bị

Để chuẩn bị cho việc tạo và xác thực Zalo Official Account (OA), bạn cần chuẩn bị các thông tin và giấy tờ sau:

1

Thông tin chung về tài khoản OA

- **Tên Zalo OA:** Tên này có thể là tên doanh nghiệp, tên thương hiệu hoặc tên giao dịch khác.
- **Mô tả OA:** Cung cấp thông tin giới thiệu về doanh nghiệp/dịch vụ/sản phẩm một cách minh bạch, dễ hiểu.
- **Ảnh đại diện và ảnh bìa:** Sử dụng logo chính thức, hình ảnh sản phẩm/dịch vụ của doanh nghiệp.
- **Thông tin liên hệ:** Số điện thoại, email liên hệ, địa chỉ (nếu có).

2

Giấy tờ cần thiết

- **Giấy phép kinh doanh (hoặc giấy tờ tương đương):** Bản scan/ảnh chụp.
- **Mã số thuế.**
- **Thông tin người đại diện pháp lý hoặc người được ủy quyền.**
- **CMND/CCCD/Hộ chiếu của người đại diện:** Cung cấp bản scan 2 mặt.
- **Giấy tờ xác minh thương hiệu (nếu có):** Nếu tên OA khác với tên trên giấy phép, cần có giấy xác nhận thương hiệu do Cục Sở hữu trí tuệ cấp.
- **Công văn xác thực (nếu cần):** Trong một số trường hợp, Zalo có thể yêu cầu công văn xác thực.

3

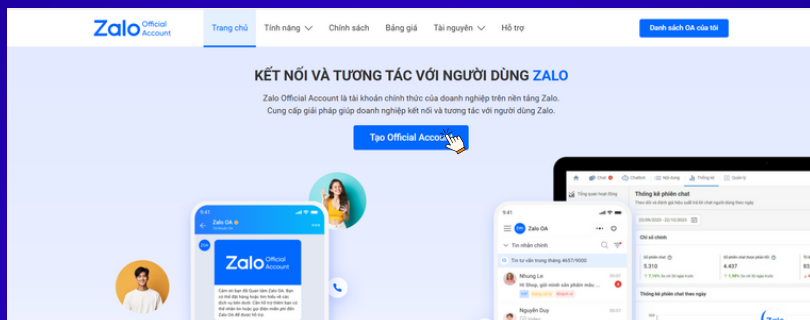
Các lưu ý khác

- **Hình ảnh, video:** Chuẩn bị sẵn các hình ảnh, video chất lượng cao để sử dụng trên OA.
- **Mẫu yêu cầu (nếu có):** Một số trường hợp có thể cần sử dụng mẫu yêu cầu của Zalo để đăng ký OA.
- **Kênh hỗ trợ:** Tìm hiểu các kênh hỗ trợ của Zalo để được hướng dẫn chi tiết.

Các bước tạo Zalo OA cho doanh nghiệp

BƯỚC 1: TRUY CẬP TRANG ZALO BUSINESS

Bạn truy cập vào trang chủ Zalo Business tại địa chỉ <https://zalo.me/business> và chọn vào “Tạo Official Account”.



BƯỚC 2: ĐĂNG NHẬP ZALO CÁ NHÂN

Sử dụng tài khoản Zalo cá nhân của bạn để đăng nhập vào trang Zalo Business.



Các bước tạo Zalo OA cho doanh nghiệp

BƯỚC 3: CHỌN LOẠI TÀI KHOẢN OA

Chọn loại tài khoản là "Doanh nghiệp" hoặc "Tổ chức".

Đăng ký Official Account

Hủy đăng ký

1 Chọn loại tài khoản 2 Chọn danh mục 3 Nhập thông tin 4 Chọn ảnh

Chọn loại tài khoản



Doanh nghiệp

Dành cho các doanh nghiệp, cửa hàng, hệ kinh doanh giới thiệu sản phẩm, dịch vụ và thương hiệu

1 Tìm hiểu thêm



Nội dung

Dành cho các cơ quan báo chí và nghệ sĩ, ca sĩ

2 Tìm hiểu thêm



Cơ quan nhà nước

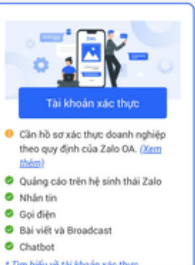
Dành cho các cơ quan, tổ chức nhà nước và các dịch vụ hành chính công

3 Tìm hiểu thêm

Không có loại tài khoản bạn cần? Hãy liên hệ để được tư vấn

1 Đăng ký 2 Khai báo thông tin 3 Xác thực

Tạo tài khoản OA Doanh nghiệp



Tài khoản xác thực

- 1 Cần hồ sơ xác thực doanh nghiệp theo quy định của Zalo OA. [Xem thêm](#)
- 2 Quảng cáo trên hệ sinh thái Zalo
- 3 Nhận tin
- 4 Gọi điện
- 5 Bài viết và Broadcast
- 6 Chatbot

* Tìm hiểu về tài khoản xác thực

Đăng ký

Các bước tạo Zalo OA cho doanh nghiệp

● BƯỚC 4: ĐIỀN THÔNG TIN TẠO TÀI KHOẢN OA

Điền thông tin khai báo để tiến hành tạo tài khoản.

1 Đăng ký

2 Khai báo thông tin

3 Xác thực

Tạo tài khoản OA Doanh nghiệp

Danh mục hoạt động

Công nghệ & Thiết bị

Tên Official Account

Công ty ABC

Thông tin giới thiệu

Công ty ABC tạo OA với mục đích...

Địa chỉ doanh nghiệp

Hồ Chí Minh Quận 7

Ảnh đại diện

Zalo

Ảnh bìa

Zalo

Công ty ABC

Đăng ký OA

Thông tin OA

Tạo tài khoản OA

● BƯỚC 5: XÁC THỰC ĐỂ HOÀN TẤT LẬP TÀI KHOẢN OA

Xác thực tài khoản với những thông tin liên quan đến giấy tờ chứng từ như: (Giấy phép kinh doanh, giấy đăng ký thương hiệu,...).

Zalo Official Account Manager

Trang chủ Chat Chatbot Hộp dụng Thông kê Quản lý Quảng cáo Khác

Tài khoản OA đang được yêu cầu nộp hồ sơ xác thực trước ngày 24/09/2024. Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ xác thực tại đây → Bắt đầu xác thực

XÁC THỰC OFFICIAL ACCOUNT (OA)

1. Xác thực theo tên đăng ký doanh nghiệp

2. Xác thực theo tên thương hiệu

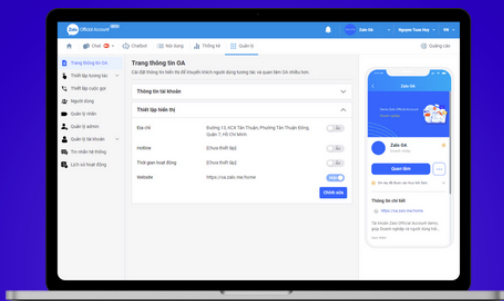
3. Xác thực theo tên giao dịch

Công cụ quản lý và vận hành Zalo OA

Zalo OA cung cấp công cụ giúp quản trị viên quản lý và vận hành tài khoản OA dễ dàng, tiện lợi.

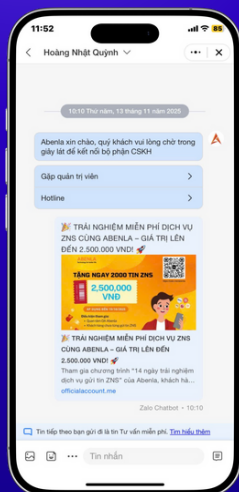
CÔNG CỤ QUẢN LÝ OA TRÊN MÁY TÍNH:

- Truy cập tại: <https://oa.zalo.me/manage>
- Đây là bộ công cụ đầy đủ nhất, cho phép quản lý toàn bộ tính năng của Zalo OA, bao gồm: tin nhắn, broadcast, báo cáo, phân quyền, thiết lập thông tin OA, tích hợp API...



CÔNG CỤ QUẢN LÝ OA TRÊN ĐIỆN THOẠI:

- Truy cập qua Mini App “OA Manager” trong ứng dụng Zalo.
- Đây là công cụ tiện lợi, phù hợp khi cần vận hành nhanh các tác vụ như: Chat, Gọi thoại cho khách, Quản lý hội thoại,...

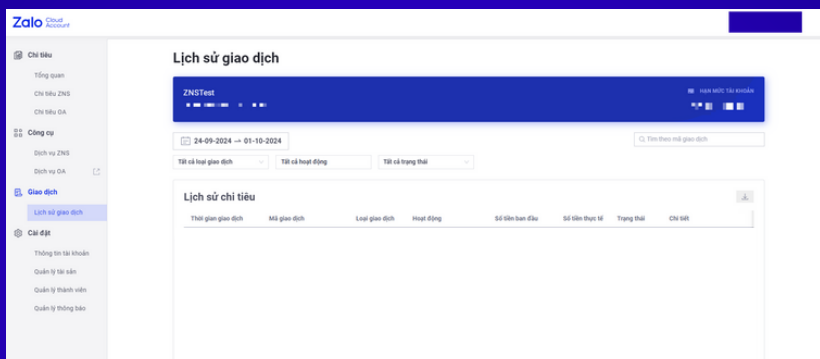


Công cụ hỗ trợ vận hành Zalo OA

CÔNG CỤ QUẢN LÝ VÍ LIÊN KẾT VỚI OA

- Truy cập: <https://account.zalo.cloud>

→ Công cụ quản lý chi tiêu dành cho OA và ZNS.



TÀI NGUYÊN HỖ TRỢ DÀNH CHO ZALO OA

- Website chính thức: <https://oa.zalo.me/home>

→ Cập nhật đầy đủ: Hướng dẫn sử dụng OA, thay đổi về tính năng, chính sách vận hành, chi phí dịch vụ của Zalo OA,...

- Tài liệu API/Webhook: <https://developers.zalo.me>

→ Dành cho doanh nghiệp muốn: Tích hợp OA với hệ thống CRM/Website, tự động hóa dữ liệu, kết nối ZNS, chatbot, mini app,...

- ZOA CSKH

→ Zalo Official Account

Tầm quan trọng của “tick vàng” Zalo OA

“Tick vàng” trên Zalo Official Account (OA) rất quan trọng vì nó giúp tăng độ uy tín, tạo niềm tin với khách hàng, và mang lại nhiều lợi ích trong kinh doanh.

Chi tiết hơn về tầm quan trọng của tick vàng Zalo OA:

✓ **Xác thực thương hiệu và tăng độ tin cậy**

Tick vàng là dấu hiệu cho thấy tài khoản Zalo OA đã được Zalo xác minh, chứng minh tính chính thống của doanh nghiệp. Điều này giúp khách hàng dễ dàng nhận diện và tin tưởng vào thương hiệu, đặc biệt khi tìm kiếm hoặc tương tác trên Zalo.

✓ **Tiếp cận khách hàng tiềm năng**

Với tick vàng, doanh nghiệp có thể sử dụng các tính năng quảng cáo nâng cao, nhắm mục tiêu đến đúng đối tượng khách hàng và gia tăng khả năng tiếp cận.

✓ **Tương tác và CSKH hiệu quả**

Zalo OA có tick vàng cho phép doanh nghiệp sử dụng các công cụ như chatbot, mini-CRM để tự động hóa việc chăm sóc khách hàng, nâng cao trải nghiệm và tăng khả năng tương tác.

✓ **Xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và uy tín**

Việc sở hữu tick vàng giúp doanh nghiệp khẳng định vị thế và tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp, đáng tin cậy trong mắt khách hàng.

✓ **Tiếp cận các tính năng quảng cáo nâng cao**

Zalo OA có tick vàng có thể chạy các loại quảng cáo đa dạng, từ quảng cáo chuyển đổi, tạo khách hàng tiềm năng đến quảng cáo tương tác, tin nhắn và quảng cáo trên website thông qua Social Plugin.

✓ **Tối ưu hóa chiến dịch marketing**

Doanh nghiệp có thể tận dụng các công cụ phân tích dữ liệu và pixel của Zalo để theo dõi hành vi khách hàng, tối ưu hóa chiến dịch quảng cáo và nâng cao hiệu quả marketing.



Tick vàng Zalo OA là yếu tố quan trọng giúp doanh nghiệp khẳng định vị thế, xây dựng niềm tin, và tiếp cận khách hàng trên Zalo.

Tối ưu OA để thu hút người quan tâm

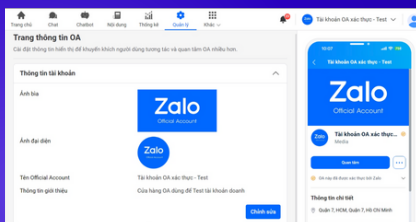
Để xây dựng và duy trì lượng người theo dõi trên Zalo Official Account (Zalo OA), doanh nghiệp cần kết hợp nhiều cách tiếp cận khác nhau. Dưới đây là 7 giải pháp vừa đơn giản vừa hiệu quả:

CÁC BƯỚC TỐI ƯU ZALO OA

01.

Tối ưu thông tin trên tài khoản

Đảm bảo thông tin tài khoản Zalo OA của bạn đầy đủ, chính xác và hấp dẫn. Sử dụng hình ảnh, banner, và mô tả ngắn gọn, súc tích để giới thiệu về doanh nghiệp và sản phẩm/dịch vụ của bạn.



02.

Sử dụng mã QR và đường link Zalo OA

Tạo mã QR và chia sẻ đường link truy cập Zalo OA trên các kênh truyền thông của bạn như website, mạng xã hội, email, và các tài liệu quảng cáo. Khuyến khích khách hàng quét mã QR hoặc truy cập đường link để quan tâm Zalo OA của bạn.



03.

Mời bạn bè quan tâm

Tận dụng tính năng mời bạn bè trên Zalo để giới thiệu Zalo OA của bạn đến những người quen biết. Bạn có thể mời tối đa 100 người bạn mỗi ngày.

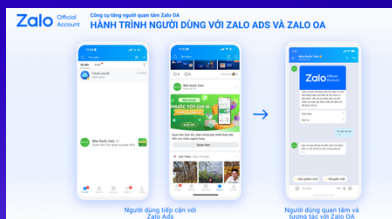


Tối ưu OA để thu hút người quan tâm

04.

Sử dụng Zalo Ads

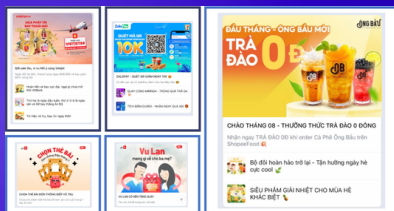
Chạy quảng cáo Zalo Ads để tiếp cận đối tượng mục tiêu một cách hiệu quả. Có nhiều hình thức quảng cáo như quảng cáo bài viết, quảng cáo video, quảng cáo sản phẩm,...



05.

Tạo nội dung hấp dẫn

Cung cấp nội dung hữu ích như bài viết, hình ảnh, video, tin nhắn broadcast để giữ chân người quan tâm. Bao gồm thông tin sản phẩm, tin tức, ưu đãi, kiến thức, hoặc nội dung giải trí liên quan.



06.

Tương tác với người quan tâm

Trả lời bình luận, tin nhắn và giải đáp thắc mắc của người quan tâm. Tổ chức mini game, hoặc các sự kiện Online để tăng tính gắn kết.



07.

Sử dụng ZNS

Gửi tin ZNS thông báo chương trình khuyến mãi, sự kiện đặc biệt, hoặc các thông tin đến người quan tâm. Đính kèm nút "Quan tâm" để khuyến khích người nhận theo dõi OA.



CHƯƠNG 3: GIỚI THIỆU VỀ ZALO ZNS

ZNS là gì?

ZNS (Zalo Notification Service) là dịch vụ gửi tin nhắn chăm sóc khách hàng chính thức từ Zalo, cho phép doanh nghiệp thông báo thông tin giao dịch, lịch hẹn, hoặc nội dung chăm sóc cá nhân hóa – đến đúng người, đúng lúc.

Sơ sánh 3 hình thức gửi tin trên Zalo:

Hình thức	Mục đích	Yêu cầu người dùng đã quan tâm OA?	Có tính phí?	Tính cá nhân hóa
Broadcast	Quảng bá, giới thiệu	✓	Không	Trung bình
ZNS	Thông báo giao dịch, CSKH	✗ (chỉ cần có số điện thoại)	✓	Cao
Tin nhắn Quảng cáo Zalo Ads	Tiếp cận người chưa biết bạn	✗	✓ (qua đấu giá CPC)	Thấp

Tại sao ZNS lại trở thành công cụ quan trọng mà doanh nghiệp?

- Giúp doanh nghiệp tiếp cận được lượng khách hàng khổng lồ đang sử dụng Zalo hằng ngày.
- Có chi phí tối ưu hơn rất nhiều so với SMS truyền thống, đặc biệt khi cần gửi số lượng tin nhắn lớn.
- Tăng cường sự tương tác khi khách hàng có thể nhấn nút hoặc truy cập link trực tiếp trong tin nhắn.
- Cho phép cá nhân hóa thông điệp, gửi đúng nội dung phù hợp với từng khách hàng dựa trên dữ liệu có sẵn.
- Hệ thống cung cấp báo cáo chi tiết, dễ dàng đo lường hiệu quả và tối ưu các chiến dịch tiếp theo.
- Ứng dụng đa dạng trong nhiều tình huống như gửi OTP, thông báo đơn hàng, khuyến mãi hay khảo sát khách hàng.
- Góp phần nâng cao trải nghiệm, tạo sự hài lòng và tăng mức độ trung thành của khách hàng với thương hiệu.

Các loại ZNS và ứng dụng thực tế

1. ZNS dạng bảng

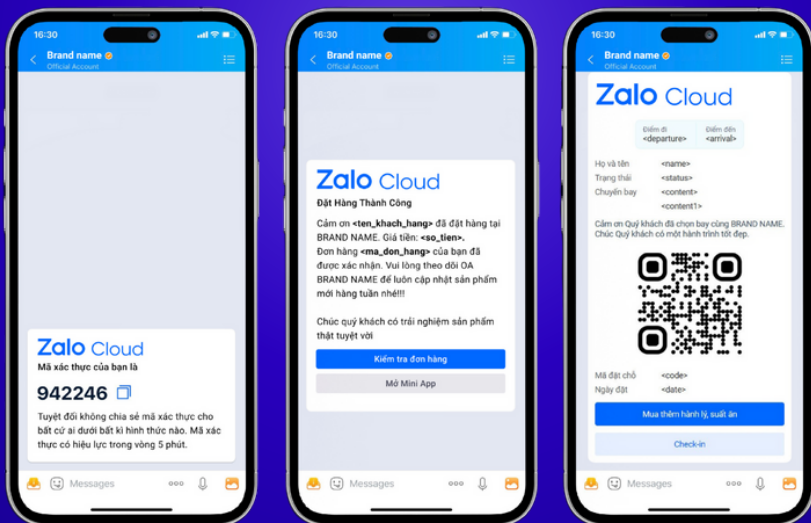
ZNS dạng bảng cho phép hiển thị thông tin ở dạng bảng biểu, rất phù hợp với các nội dung chứa nhiều biến hoặc tham số như:

- Cập nhật đơn hàng, trạng thái thanh toán.
- Thông báo lịch sử giao dịch, sao kê.
- Gửi hóa đơn dịch vụ (điện, nước, internet,...).
- Tổng hợp điểm tích lũy, chương trình khách hàng thân thiết.

Ưu điểm: Dễ đọc, rõ ràng, chuyên nghiệp; thích hợp cho nội dung cấp độ 1 (xác nhận giao dịch).

Ứng dụng thực tế:

- Doanh nghiệp thương mại điện tử gửi bảng cập nhật đơn hàng và vận đơn.
- Trung tâm dịch vụ thông báo hóa đơn hàng tháng dưới dạng bảng.



Các loại ZNS và ứng dụng thực tế

2. ZNS văn bản

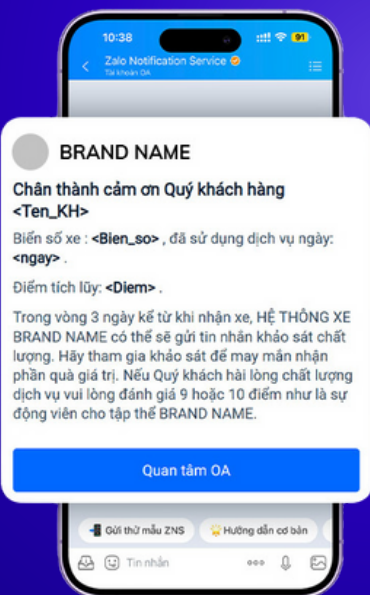
ZNS dạng văn bản là mẫu phổ biến nhất, thường dùng để:

- Gửi lời cảm ơn sau mua hàng.
- Nhắc lịch hẹn tái khám, lịch bảo trì, lịch cắt tóc.
- Thông báo chương trình hỗ trợ/hậu mãi sau khi khách đã phát sinh giao dịch.
- Hướng dẫn sử dụng sản phẩm, dịch vụ.

Ưu điểm: Linh hoạt, cá nhân hóa nội dung dễ dàng; phù hợp cấp độ 2 (chăm sóc sau giao dịch).

Ứng dụng thực tế:

- Spa gửi tin nhắn nhắc lịch hẹn hoặc bảo dưỡng da định kỳ.
- Trung tâm anh ngữ thông báo lịch học, điểm danh, nhắc đóng học phí.



Các loại ZNS và ứng dụng thực tế

3. ZNS xác thực

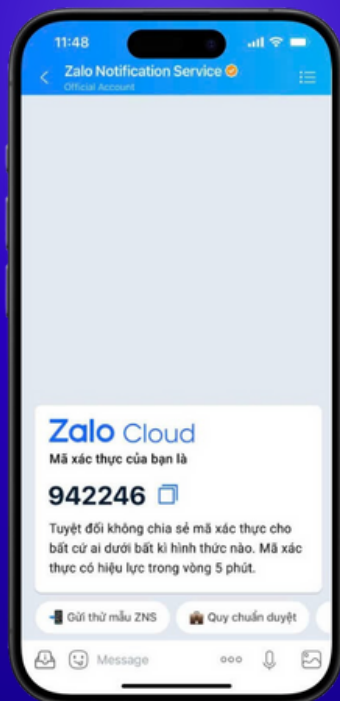
ZNS Xác thực (Authentication Message) được dùng để gửi mã OTP và các thông báo có liên quan đến bảo mật tài khoản hoặc xác nhận giao dịch:

- Xác thực đăng nhập tài khoản.
- Tạo tài khoản mới.
- Đổi mật khẩu.
- Xác nhận giao dịch chuyển tiền hoặc thay đổi thông tin cá nhân.

Ưu điểm: Có thể gửi đến cả người dùng chưa quan tâm OA (nếu hợp lệ); độ tin cậy cao; không cần duyệt mẫu riêng.

Ứng dụng thực tế:

- App ngân hàng gửi mã OTP xác thực giao dịch.
- Ứng dụng học online gửi mã xác nhận đăng ký tài khoản lần đầu.



Các loại ZNS và ứng dụng thực tế

4. ZNS đánh giá dịch vụ

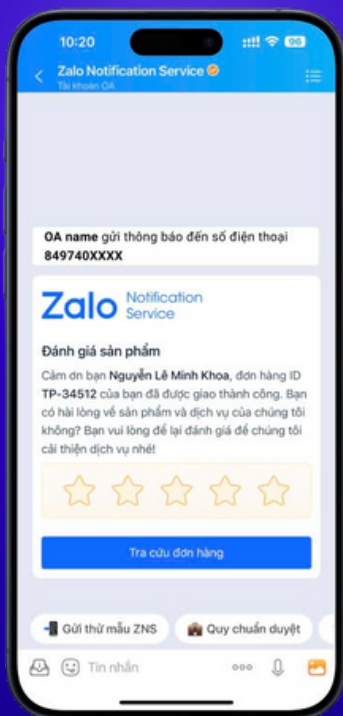
Mẫu ZNS đánh giá cho phép doanh nghiệp thu thập phản hồi sau trải nghiệm dịch vụ, qua hệ thống đánh giá thang điểm từ 1 đến 5 sao.

- Gửi khảo sát mức độ hài lòng sau khi khách dùng dịch vụ/sản phẩm.
- Gợi ý sẵn các nhận: “Rất không hài lòng” → “Rất hài lòng”.
- Doanh nghiệp có thể cấu hình thêm phần “Thêm chi tiết” để hỏi lý do cụ thể.

Ưu điểm: Giúp doanh nghiệp lắng nghe ý kiến khách hàng kịp thời, để đo lường chỉ số NPS.

Ứng dụng thực tế:

- Bệnh viện gửi khảo sát chất lượng dịch vụ sau khi bệnh nhân xuất viện.
- Nhà hàng gửi link đánh giá sau bữa ăn kèm voucher cho đánh giá 5 sao.
- Cửa hàng thương mại điện tử gửi link đánh giá sau khi khách nhận hàng.



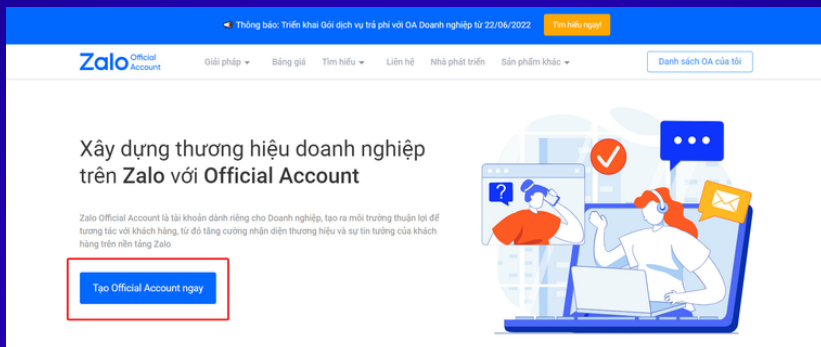
CHƯƠNG 4:

Quy trình triển khai ZNS từ A đến Z

Quy trình triển khai ZNS

Bước 1: Đăng ký tài khoản Zalo Official Account (Zalo OA)

Doanh nghiệp truy cập <https://oa.zalo.me/home> và chọn "Tạo Official Account ngay" để đăng ký tài khoản OA.

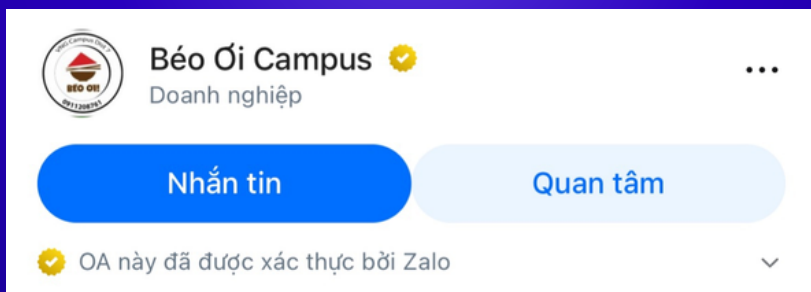


Lưu ý: Tên OA sẽ là brandname hiển thị của Doanh nghiệp tới người dùng Zalo

Bước 2: Xác thực tài khoản OA

Tiến hành xác thực thông tin tài khoản OA với Zalo. Bạn truy cập trang quản lý Official Account tại: <https://oa.zalo.me/home> để gửi hồ sơ xác thực.

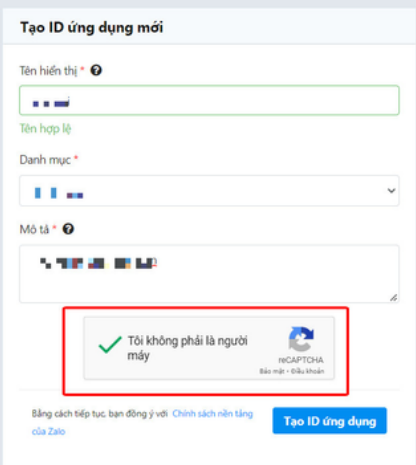
Lưu ý: Tên OA cần trùng khớp với thông tin Doanh nghiệp cung cấp trong hồ sơ xác thực



Quy trình triển khai ZNS

Bước 3: Tạo ứng dụng truy cập API

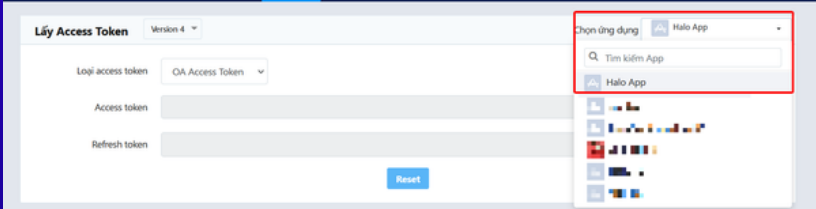
Doanh nghiệp vào trang <https://developers.zalo.me/createapp> tạo ID ứng dụng mới để truy cập API gửi tin. Doanh nghiệp có thể bỏ qua bước này nếu gửi tin ZNS thông qua đại lý được ủy quyền hoặc đã có app ID được cấp quyền trước đó.



The screenshot shows the 'Tạo ID ứng dụng mới' (Create New App ID) form in the Zalo Developer Portal. The form includes fields for 'Tên hiển thị' (Display Name), 'Tên hợp lệ' (Valid Name), 'Danh mục' (Category), and 'Mô tả' (Description). A red box highlights the CAPTCHA verification area, which includes a green checkmark icon, the text 'Tôi không phải là người máy' (I am not a robot), and the CAPTCHA logo with the text 'Bắt buộc - Giữ an toàn' (Mandatory - Keep safe). Below the CAPTCHA is a link to 'Bảng cách tiếp tục bạn đồng ý với Chính sách nền tảng của Zalo' (Continue by agreeing to the Zalo Platform Policy). A blue button labeled 'Tạo ID ứng dụng' (Create App ID) is at the bottom right.

Bước 4: Lấy access token

Sau khi thiết lập các bước cấu hình ban đầu, Quý khách vui lòng tham khảo tài liệu chi tiết hướng dẫn yêu cầu cấp mới mã truy cập từ OA (OA Access Token) tại [đây](#).



The screenshot shows the 'Lấy Access Token' (Get Access Token) page in the Zalo Developer Portal. The page has a 'Version 4' dropdown. Under 'Loại access token' (Access token type), 'OA Access Token' is selected. There are input fields for 'Access token' and 'Refresh token'. A blue 'Reset' button is at the bottom. A red box highlights the 'Chọn ứng dụng' (Select app) dropdown menu, which shows 'Halo App' as the selected app. Below the dropdown is a search bar with the text 'Tìm kiếm App' (Search App) and a list of app icons.

Quy trình triển khai ZNS

Bước 7: Liên kết tài khoản OA xác thực với tài khoản ZCA có sẵn

OA cần thực hiện liên kết ZCA và nạp tiền để mua Gói dịch vụ.

The screenshot shows the Zalo Cloud Account management interface. On the left sidebar, the 'Quản lý tài sản' (Manage Assets) option is highlighted with a red box and a '1' label. In the main content area, the 'LIÊN KẾT ỨNG DỤNG' (Link Application) section is active, and the 'LIÊN KẾT OA' (Link OA) tab is highlighted with a red box and a '2' label. The page displays a table of linked Official Accounts (OA) with columns for 'Tên tài khoản OA' (OA Account Name), 'ID tài khoản OA' (OA Account ID), and 'Thao tác' (Action). Below the table, there is a section for linking new OAs.

Bước 8: Nạp tiền vào sổ dư tài khoản

ZNS là dịch vụ gửi thông báo có tính phí, do đó đối với các tài khoản ZCA thông thường, Doanh nghiệp vui lòng nạp tiền trả trước tại <https://account.zalo.cloud/topup>

The screenshot shows the 'Chọn hình thức nạp tiền' (Choose top-up method) screen in the Zalo Cloud Account interface. The 'Nạp tiền trực tuyến' (Online top-up) option is selected, displaying various payment methods: Visa, Master, JCB (via Cổng ZaloPay), Thẻ ATM (via Cổng ZaloPay), and Ví điện tử ZaloPay. The 'Chuyển khoản' (Transfer) option is also visible at the bottom.

Quy trình triển khai ZNS

Bước 9: Tạo mẫu tin và tiến hành gửi ZNS

Sau khi đã hoàn tất các bước bên trên và được cấp quyền sử dụng API để gửi ZNS, bạn đã có thể tạo mẫu tin và gửi thông báo ZNS đến khách hàng của mình, vui lòng xem chi tiết [Hướng dẫn tạo mẫu thông báo ZNS](#)

Sau khi gửi duyệt thành công các mẫu thông báo ZNS, quý khách có hai cách thức để gửi thông báo ZNS đến người dùng thông qua số điện thoại.

Cách 1: Gửi ZNS thông qua tích hợp API với hệ thống quản lý khách hàng của quý khách. Để sử dụng cách thức này, vui lòng tham khảo tài liệu API của dịch vụ ZNS tại trang Zalo Notification Service API. Lựa chọn các API phù hợp với mục đích gửi và Mẫu thông báo ZNS (ZNS template) được duyệt để sử dụng cho hoạt động gửi thông báo của quý khách.

Cách 2: Gửi ZNS không cần qua API tại trang Gửi theo chiến dịch trong tài khoản Zalo Cloud Account. Quý khách có thể sử dụng cách thức này để đăng tải tập thông tin khách hàng bằng file excel có chứa các nội dung và biến đã khai báo tương ứng với các mẫu thông báo ZNS (ZNS template) đã được duyệt. Vui lòng xem Hướng dẫn sử dụng tính năng gửi ZNS không cần thông qua API.

Xác nhận đơn hàng,

Cám ơn **Nguyễn Quang** đã tin tưởng. Chúng tôi đã nhận được yêu cầu đặt hàng của bạn. Thông tin chi tiết đơn hàng:

Mã đơn hàng	DH-30012
Ngày mua hàng	01/02/2022
Giá tiền	1.500.000 đ
Hình thức thanh toán	Thanh toán khi nhận hàng

[Liên hệ bộ phận CSKH](#)

Zalo Official Account

Thông báo giao hàng thành công

Xin chào **Nguyễn Quang**

Đơn hàng **DH-30012**, đặt mua vào ngày **01/02/2022** đã giao hàng thành công đến bạn.

Hì vọng bạn hài lòng với sản phẩm và dịch vụ từ cửa hàng chúng tôi.

[Bộ phận CSKH](#)

Bí quyết tối ưu tỷ lệ mở và tương tác của ZNS

1. Tối ưu nội dung tin nhắn để tăng tỷ lệ đọc và tương tác

Zalo Notification Service (ZNS) là công cụ mạnh mẽ giúp doanh nghiệp tiếp cận và chăm sóc khách hàng một cách trực tiếp, nhanh chóng và tiết kiệm chi phí. Để khai thác tối đa tiềm năng của ZNS, bạn cần có một chiến lược thông minh. Dưới đây là 6 phương pháp hiệu quả nhất đã được tổng hợp.

Viết nội dung ngắn gọn, rõ ràng, đúng trọng tâm

- Tránh câu văn dài dòng, phức tạp.
 - Trình bày nội dung có cấu trúc logic, dễ đọc (sử dụng gạch đầu dòng, phân đoạn).
 - Không nhồi nhét từ khóa hoặc ngôn ngữ quảng cáo gây khó chịu.
 - Sử dụng giọng văn chuyên nghiệp nhưng thân thiện, phù hợp với ngữ cảnh.
- ✔ **Nên:** Đơn hàng #12345 của bạn đã được xác nhận. Dự kiến giao hàng vào 15/03. Xem chi tiết: [Link]
- ✘ **Không nên:** Cảm ơn bạn đã đặt hàng tại cửa hàng của chúng tôi! Chúng tôi rất vui khi phục vụ bạn. Đơn hàng của bạn sẽ được giao trong thời gian sớm nhất có thể.

Cá nhân hóa tin nhắn bằng nội dung động (Dynamic Content)

- Sử dụng thông tin như tên khách hàng, mã đơn hàng, thời gian đặt lịch để tin nhắn trở nên gần gũi hơn.
 - Nội dung động giúp khách hàng cảm thấy được quan tâm, từ đó tăng tỷ lệ mở tin.
- ✔ **Nên:** Chào Minh, đơn hàng #67890 của bạn đang được giao. Nhấn để theo dõi: [Link]
- ✘ **Không nên:** Đơn hàng của bạn đang được giao. Xem chi tiết tại đây: [Link]

Tối ưu dòng Kêu gọi hành động (Call-To-Action - CTA)

- CTA phải rõ ràng, trực tiếp hướng khách hàng đến hành động mong muốn.
 - Hạn chế sử dụng quá nhiều CTA trong một tin nhắn.
 - Sử dụng các từ ngữ mạnh mẽ như “Xem ngay”, “Xác nhận tại đây”, “Đánh giá ngay”.
- ✔ **Nên:** Bạn có lịch hẹn kiểm tra sức khỏe vào 9:00 sáng mai tại Phòng khám ABC. Xác nhận lịch hẹn tại đây: [Link]
- ✘ **Không nên:** Bạn có lịch hẹn kiểm tra sức khỏe sắp tới. Click vào đây để kiểm tra thông tin. (Lý do: CTA không rõ ràng, chung chung)

Sử dụng định dạng nội dung hợp lý

- Chia nhỏ nội dung để khách hàng có thể đọc lướt nhanh.
 - Không lạm dụng ký tự đặc biệt (#, !!!, \$\$\$) gây cảm giác spam.
 - Có thể dùng in đậm hoặc [dấu ngoặc vuông] để nhấn mạnh thông tin quan trọng.
- ✔ **Nên:** Nền: Tài khoản của bạn còn lại 500.000 VND. Nạp thêm ngay để tránh gián đoạn dịch vụ: [Link]
- ✘ **Không nên:** Tài khoản của bạn chỉ còn lại rất ít tiền!!! Nạp ngay để tránh gián đoạn!!!! (Lý do: Lạm dụng dấu câu, thiếu chuyên nghiệp)

Phân tích chi phí và hiệu quả đầu tư (ROI) của ZNS

ZNS là công cụ có phí – nhưng chi phí thấp hơn đáng kể so với SMS Brandname, trong khi khả năng theo dõi, tương tác lại vượt trội.

SO SÁNH CHI PHÍ (THAM KHẢO):

Kênh	Chi phí/tin	Tỷ lệ mở	Theo dõi được	Có nút CTA?
SMS Brandname	350–500đ	~98%	Không	Không
ZNS	150–250đ	~90–95%	Có	Có

🎯 TÍNH ROI MẪU:

- **Số lượng gửi:** 1.000 tin ZNS
- **Chi phí/tin:** 200đ
- **Tổng chi phí:** $1.000 \times 200 = 200.000đ$
- **Tỷ lệ mở:** 90% $\rightarrow$ 900 người mở tin
- **Tỷ lệ click CTA:** 10% (trên số người mở) $\rightarrow$ 90 người click
- **Tỷ lệ mua hàng:** 20/90 ($\approx 22\%$) $\rightarrow$ 20 khách mua
- **Giá trị TB mỗi đơn hàng:** 200.000đ

📊 KẾT QUẢ

- Doanh thu = $20 \times 200.000 = 4.000.000đ$
- Chi phí = 200.000đ
- ROI = Doanh thu / Chi phí = $4.000.000 / 200.000 = 20$ lần (2.000%)

➔ **ROI = 20X LẦN (RẤT ĐÁNG ĐẦU TƯ NẾU NỘI DUNG ĐÚNG VÀ KỊP THỜI)**

CHƯƠNG 5:

Mẫu tin nhắn

CSKH qua ZNS

Mẫu tin nhắn CSKH qua ZNS

MẪU TIN NHẮN ZNS: THÔNG BÁO ĐƠN HÀNG



Thông báo đơn hàng thành công.

Xin chào Quý khách **Lê Bùi Thị Nhật**, Sendo Farm thông báo đơn hàng **8439186414** của Quý khách với đã được thanh toán thành công.

Quý khách có thể nhận hàng từ: 16h, ngày mai tại điểm nhận hàng: **Chung Cư Ngõ Gia Tự - 26 Lô L (C), Phường 02, Quận 10.**

Sendo Farm rất hân hạnh được phục vụ Quý khách.

[Xem đơn hàng](#)

COOLMATE ĐÃ TIẾP NHẬN ĐƠN HÀNG

Chào **Bùi Thị Nhật Lệ**, Cảm ơn bạn đã đặt hàng ở Coolmate, chúng mình xin thông báo đơn hàng đã được tiếp nhận và đang được xử lý.

Mã đơn hàng **65454424068**

Trị giá **218.000đ**

Ngày đặt hàng **2025-08-15T04:09:31.5Z**

Trạng thái **Đã tiếp nhận - Chờ duyệt**

Ghi chú **tách 2 áo bỏ trong 2 hộp đen Coolmate để làm quà tặng**

[Quan tâm OA](#)[Xem đơn hàng](#)

Xin Chào chị Linh

Đơn hàng **91860698** của chị đã đặt thành công

Sản phẩm được giữ tại **Số 189 Quốc lộ 8A, Khoi 12, TT...** đến **16h52 ngày 16-02-2025**

Nhấn vào nút "Xem ngay" để xem đơn hàng

[Xem ngay](#)

Xin chào Chị Lệ,

Cảm ơn anh/chị đã mua hàng tại **FPTshop.com.vn**! Nếu có gì không hài lòng, xin vui lòng liên hệ tổng đài.

Chân thành cảm ơn!

[Gọi hotline miễn phí](#)

CentriX

Cảm ơn bạn đã mua đơn hàng tại Centrix

Tên khách hàng **Bùi Thị Nhật Lệ**

Mã đơn hàng **58838**

Tên sản phẩm **1 x Tài Khoản Semrush Pro Bản API Mua Chung Giá Rẻ - 1 tháng**

Trạng thái đơn hàng **Đã hoàn thành**

Ngày tạo đơn **14:52:16 28/03/2025**

Tổng tiền đơn hàng **95.000**

Bạn theo dõi kênh Fanpage Facebook mới của bên mình ở nút bên dưới nha!!

[Truy cập Fanpage Centrix](#)

Mẫu tin nhắn CSKH qua ZNS

MẪU TIN NHẮN ZNS: CẬP NHẬT TIẾN ĐỘ ĐƠN HÀNG

Xin chào Chị Lệ

Tin siêu tốc, đơn hàng sẽ được giao ngay đến Quý khách, dự kiến trước 22:00 06/10/2024. Nhà thuốc FPT Long Châu cảm ơn Quý khách đã lựa chọn trải nghiệm tuyệt vời này.

Khách hàng: **Chị Lệ**

Giá trị đơn hàng: **64,000 VND**

Dự kiến giao hàng: **22:00 ngày 06/10/2024**

Giao hàng đến: **51/12 Âu Cơ, Phường 14, Quận 11, Hồ Chí Minh**

Ngày mua hàng: **06/10/2024**

Mã đơn hàng: **9322823**

[Xem thông tin đơn hàng](#)

[Liên hệ nhà thuốc](#)

J&T EXPRESS

Xin chào Bùi Thị Nhật Lệ

Đơn hàng **855585677368** đã được giao thành công đến bạn vào lúc **15:04 16/02/23**

J&T Express rất vui nếu nhận được "Đánh giá chất lượng dịch vụ" của bạn để lắng nghe và tiếp tục cải thiện, phục vụ bạn tốt hơn trong những lần sau.

Lưu ý: Nếu bạn chưa nhận được hàng, vui lòng chọn "Tôi chưa nhận được hàng" để được J&T Express hỗ trợ.

[Đánh giá dịch vụ](#)

[Tôi chưa nhận được hàng](#)

COOL MATE

ĐƠN HÀNG CỦA BẠN ĐANG ĐƯỢC ĐÓNG GÓI

Chào Bùi Thị Nhật Lệ, cảm ơn bạn đã đặt hàng tại Coolmate, đơn hàng của bạn đang trong quá trình đóng gói.

Thời gian giao hàng dự kiến: **1-2 ngày kể từ ngày đặt hàng.**

Mã đơn hàng: **65454424068**

Tổng số lượng sản phẩm: **2**

Giá trị đơn hàng: **218.000 đồng**

Hình thức thanh toán: **COD**

Ghi chú: **tách 2 áo bỏ trong 2 hộp đen Coolmate để làm quà tặng**

[Xem chi tiết đơn hàng](#)

[Quan tâm OA](#)

BEST EXPRESS

Xin chào Bùi Thị Nhật Lệ%,

Đơn hàng **84857892020655** đang được giao đến bạn với số tiền **88063 VND**.

Vui lòng giữ điện thoại để nhận cuộc gọi từ nhân viên giao hàng nhé.

Tên NV giao hàng: **NGUYEN TRONG NHAN**.
SĐT NV giao hàng **0382790739**.

[Gọi Bưu tá](#)

[Xem chi tiết đơn hàng](#)

Mẫu tin nhắn CSKH qua ZNS

MẪU TIN NHẮN ZNS: BẢO HÀNH ĐỊNH KỲ



Quý Khách CHỈ LỆ ơi, FPT Shop bảo dưỡng Laptop miễn phí!

Đây là cơ hội tuyệt vời để Laptop của Quý Khách **CHỈ LỆ** (mã khách hàng **762402**) được chăm sóc kỹ càng khi FPT Shop chính thức triển khai dịch vụ Bảo dưỡng - Vệ sinh Laptop miễn phí từ nay đến hết ngày **31/03/2025**.

Đội ngũ kỹ thuật sẽ kiểm tra phần mềm để phát hiện virus, tư vấn nâng cấp linh kiện nếu cần và vệ sinh Laptop bằng thiết bị chuyên dụng, giúp máy sạch sẽ từ trong ra ngoài.

Quý Khách **CHỈ LỆ** hãy mang ngay Laptop đến FPT Shop để tận hưởng dịch vụ miễn phí này nhé.

[Xem danh sách cửa hàng áp dụng](#)



Quý khách đừng quên lịch vệ sinh laptop định kỳ nhé!

Quý khách: **Chỉ LỆ**

Mã khách hàng: ******762402**

Sản phẩm Máy tính xách tay **Lenovo IdeaPad 3 14IAU7 i5-1235U/8GB/512GB/14" FHD/Win 11_Xanh_82RJ001DVN** của mình đã sử dụng được **36** tháng kể từ khi mua tại FPT Shop. Trong thời gian sử dụng, bụi có thể bám vào khe tản nhiệt hoặc linh kiện bên trong, gây nóng máy, giảm hiệu năng. FPT Shop sẽ hỗ trợ kiểm tra và vệ sinh laptop định kỳ, hoàn toàn không thu phí.

Ngoài ra, kỹ thuật viên cũng sẽ đánh giá tổng thể tình trạng máy, đảm bảo hệ thống tản nhiệt, pin và hệ điều hành Windows hoạt động ổn định.

[Thông tin chi tiết](#)

MẪU TIN NHẮN ZNS: ĐẶT LỊCH

Bạn có lịch hẹn đi ăn tại Yakimono

Xin chào **Lệ Haravan**, bạn có lịch hẹn đi ăn tại Yakimono với chương trình **Voucher Giảm 100k/suất Buffet Neko nhóm 3 tối đa 300k**

Thời gian: **30/09/2024**

Mã khách hàng: **84368762402**

Nội dung: **Anh/Chị mở Voucher của bạn" kiểm tra ĐKAD và đưa nhân viên để được áp dụng ưu đãi!**

Hãy nhớ sắp xếp thời gian để tham gia nhé. Vui lòng nhấn "Quan tâm OA" để được hỗ trợ thêm.

[Quan tâm OA](#)

Nhắc lịch hẹn

Thân chào **Anh/Chị Đình Thái Hà**,

CHỈ CÒN 1 TIẾNG NỮA! CHÚNG TA CÓ HẸN

Tại sự kiện: Ngày hội giao thương
F&B 2023

Thời gian diễn ra: **25/08/2023**

Mã đăng ký: **F&B2023**

Địa điểm: **Số 116 Nguyễn Du,
P. Bến Thành, Quận 1.**

Hãy nhớ sắp xếp thời gian để tham gia trọn vẹn

[Quan tâm OA](#)

Mẫu tin nhắn CSKH qua ZNS

MẪU TIN NHẮN ZNS: THÔNG BÁO KHUYẾN MÃI



Tặng riêng bạn voucher đến 15.000đ

Sendo Farm dành tặng riêng bạn **Nhật** ưu đãi cực hấp dẫn. Voucher giảm giá khi mua đơn hàng tươi sống, đã có sẵn trong Ví Ưu Đãi. Bạn truy cập Sendo Farm với mã tài khoản **0368762402** để sử dụng ngay nhé!

Lưu vào ví QR

Ưu đãi: Giảm 15% tối đa 15.000

Áp dụng: Đơn hàng tươi sống bất kỳ
HSD: 14:00:00 15/05/2025 - 23:59:59 22/05/2025

Mã: **TOXOEQLV**

Xem Ưu Đãi



CHƯƠNG TRÌNH ĐẶC BIỆT THÁNG 6

Cảm ơn bạn **BÙI THỊ NHẬT LỆ**, đã đăng ký và quan tâm trải nghiệm dịch vụ tại Citigym, mã đăng ký hiện tại của bạn **TM-45D24**

Hãy nhanh chóng đến Citigym gần nhất để nhận gói tập dành cho bạn và tham quan câu lạc bộ nhé bạn ơi! Mã đăng ký mới của bạn là: **TM01-45D24**

Thời gian chương trình kết thúc vào **20/06/2025**

Citigym xin cảm ơn bạn đã quan tâm tập luyện.

Địa chỉ các CLB Citigym

Quan tâm Zalo OA

VOUCHER 100K

TRẢI NGHIỆM WEBSITE YODY

Giảm 100K cho đơn hàng nguyên giá từ 399K



YODY GỬI BẠN VOUCHER ĐỘC QUYỀN 100K, SỬ DỤNG NGAY NHÉ

Cảm ơn bạn đã luôn đồng hành cùng YODY, gửi tặng riêng bạn Voucher 100K, độc quyền website, áp dụng đơn hàng nguyên giá từ 399K.

Khám phá Bộ sưu tập Thu Đông 2025 với hàng ngàn thiết kế mới: áo phao, áo gió, áo thun, quần jeans,... làm mới tủ đồ và tiết kiệm ngay 100K.

Trải nghiệm website và nhận ưu đãi ngay bạn **LE** (Mã khách hàng: **10789205**) nhé!

Lưu vào ví QR

Voucher: 100K

Đơn hàng nguyên giá từ 399K
HSD: 30/11/2025





CARDINA XIN THÔNG BÁO

Chúc mừng chị yêu **Tiến** với mã khách hàng **66881** đã được lựa chọn vào nhóm khách hàng VIP Ưu đãi đặc biệt dành riêng cho khách hàng VIP:

Sân SALE được các sản phẩm với GIÁ ƯU ĐÃI ĐẶC BIỆT (thấp hơn giá sản xuất). Nhận mã giảm giá lên tới 20%. Cơ hội sở hữu sớm các sản phẩm và bộ sưu tập mới nhất

Theo dõi chương trình của Cardia làm theo hướng dẫn 

chị nhé.

Quan Tâm ZALO OA

Thông tin Chương trình

Mẫu tin nhắn CSKH qua ZNS

MẪU TIN NHẮN ZNS: TIN NHẮN OTP



Mã xác thực của bạn là

942246 

Tuyệt đối không chia sẻ mã xác thực cho bất cứ ai dưới bất kì hình thức nào. Mã xác thực có hiệu lực trong vòng 5 phút.



**NHÀ THUỐC
LONG CHÂU**

Xin chào Quý khách

Mã OTP để xác nhận cho tài khoản của Quý khách là 064001

Mã OTP dùng để đăng nhập tài khoản nhà thuốc FPT Long Châu có hiệu lực trong vòng 5 phút.

MẪU TIN NHẮN ZNS: ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM/DỊCH VỤ



QUÝ KHÁCH HÀNG VỪA TÍCH ĐƯỢC 48 ĐIỂM!

Long Châu xin cảm ơn Quý khách có 4 số điện thoại cuối là **2402** đã tin tưởng mua hàng (Mã đơn hàng **8353713**). Kính chúc Quý khách nhiều sức khỏe, Long Châu rất mong nhận được ý kiến phản hồi từ Quý khách về chất lượng phục vụ. Mỗi góp ý của Quý khách là động lực để chúng tôi tiếp tục hoàn thiện dịch vụ, mang đến trải nghiệm an tâm và hài lòng hơn nữa. Xin mời Quý khách đánh giá đơn hàng.



Tra cứu thuốc chính hãng

Chăm điểm dịch vụ

Mời bạn đánh giá độ hài lòng của mình sau khi sử dụng sản phẩm và dịch vụ của Công ty cổ phần Mắt Bão One ngày 05/03/2024.

Nhấn để đánh giá



Đánh giá đơn hàng của bạn

Cảm ơn bạn **Bùi Thị Nhật Lệ** đã mua hàng tại Coolmate! Mã đơn hàng: **65454424068**. Trị giá: **218000**. Coolmate rất mong nhận được phản hồi của bạn về chất lượng phục vụ của đơn hàng này.

Nhấn để đánh giá





Xin chào BÙI THỊ NHẬT LỆ / Hi BÙI THỊ NHẬT LỆ

Cảm ơn bạn đã sử dụng dịch vụ của Diag. Mã hồ sơ của bạn: **25020345041**. Vui lòng đánh giá trải nghiệm của bạn với chúng tôi.

Thank you for using Diag's services. Your order ID is **25020345041**. Please rate your experience with us.

Đánh giá / Rate

LỜI KẾT

Zalo OA và ZNS không chỉ là công cụ, mà là giải pháp giúp doanh nghiệp xây dựng trải nghiệm khách hàng tốt hơn, vận hành hiệu quả hơn và phát triển bền vững hơn. Khi kết hợp đúng quy trình, từ thiết lập OA, xây dựng kịch bản chăm sóc, đến tự động hóa và đo lường, doanh nghiệp sẽ tạo được một hệ thống chăm sóc khách hàng nhất quán, chuyên nghiệp và dễ dàng mở rộng.

Hy vọng ebook này giúp bạn hiểu rõ hơn cách ứng dụng Zalo vào hoạt động kinh doanh và chăm sóc khách hàng. Chúc bạn triển khai thành công, tạo ra những trải nghiệm thật sự tốt cho khách hàng của mình.

TẠO ZALO ZNS VÀ TỐI ƯU
CHIẾN DỊCH CSKH CÙNG ABENLA