

SỔ TAY HƯỚNG DẪN TIỂU THƯƠNG ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ



LỜI GIỚI THIỆU

Năm 2025, Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số phát hành “Sổ tay hướng dẫn chuyển đổi số tiểu thương chợ truyền thống năm 2025” đã được đông đảo tiểu thương trên cả nước đón nhận với hơn 100.000 lượt tìm đọc và chia sẻ.

Thực hiện Chương trình Phát triển thương mại điện tử quốc gia giai đoạn 2026 - 2030 do Bộ Công Thương chủ trì, trong bối cảnh Luật Thương mại điện tử mới được ban hành, Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số tiếp tục phát hành cẩm nang “Sổ tay hướng dẫn tiểu thương ứng dụng thương mại điện tử năm 2026” để cập nhật hướng dẫn bà con về tuân thủ pháp luật thương mại điện tử, pháp luật về thuế, bổ sung các nội dung, kỹ năng chuyên sâu về ứng dụng các giải pháp thương mại điện tử vào hoạt động kinh doanh của tiểu thương, hướng đến mục tiêu tăng trưởng hai con số và phát triển thương mại điện tử bền vững.

CUỐN SỔ TAY NÀY ĐƯỢC XÂY DỰNG NHẪM MỤC ĐÍCH

- **Hướng dẫn bà con tiểu thương các kiến thức pháp luật khi kinh doanh qua thương mại điện tử**
- **Giúp tiểu thương dễ dàng bắt đầu bán hàng online, sử dụng công cụ hỗ trợ thương mại điện tử**
- **Giúp bà con giảm phụ thuộc vào hình thức bán hàng truyền thống**
- **Nội dung được trình bày đơn giản, dễ hiểu giúp bà con áp dụng ngay, hướng tới mục tiêu tăng khách hàng, tăng doanh thu.**

**Quét mã QR để
Tham gia cộng đồng
tiểu thương ứng dụng thương mại điện tử**



MỤC LỤC

- 01** TUÂN THỦ PHÁP LUẬT VỀ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ
- 02** TUÂN THỦ PHÁP LUẬT VỀ THUẾ
- 03** CÔNG CỤ QUẢN LÝ BÁN HÀNG
- 04** THANH TOÁN KHÔNG TIỀN MẶT
- 05** CÁC GIẢI PHÁP TÀI CHÍNH
- 06** ĐÓNG GÓI & GIAO HÀNG
- 07** LIVESTREAM BÁN HÀNG
- 08** QUAY VIDEO NGẮN VÀ CHỈNH SỬA HÌNH ẢNH
- 09** LẬP WEBSITE BÁN HÀNG CHUYÊN NGHIỆP
- 10** SỬ DỤNG CÔNG CỤ TIẾP THỊ LIÊN KẾT ĐỂ TĂNG ĐƠN HÀNG TRỰC TUYẾN
- 11** XÂY DỰNG VÀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TRUNG THÀNH
- 12** CỘNG ĐỒNG TIỂU THƯƠNG ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ



01

TUÂN THỦ PHÁP LUẬT VỀ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ



LUẬT THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ NĂM 2025

CẦN TUÂN THỦ KHI BÁN ONLINE

VÌ SAO CẦN QUAN TÂM PHÁP LÝ ?

Khi bán hàng online, người bán cần tuân thủ quy định để:

- Kinh doanh đúng pháp luật.
- Tăng uy tín với khách hàng.
- Tránh bị khóa tài khoản hoặc xử phạt.
- Bảo vệ quyền lợi người mua và người bán.



RỦI RO KHI BÁN TỰ PHÁT

Nếu bán hàng không rõ thông tin hoặc vi phạm quy định có thể:

- Bị khách khiếu nại.
- Mất uy tín thương hiệu.
- Bị xử lý vi phạm pháp luật.
- Bị gỡ bỏ thông tin gian hàng hoặc khóa tài khoản.

THÔNG TIN BẮT BUỘC KHI BÁN HÀNG ONLINE

THÔNG TIN CẦN CÔNG KHAI

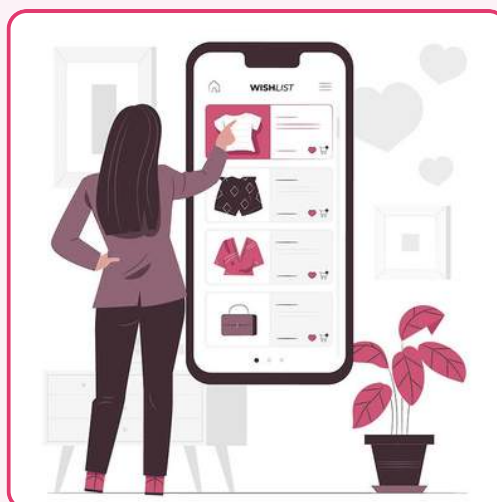
Theo quy định, người bán cần cung cấp:

- Tên doanh nghiệp hoặc hộ kinh doanh.
- Số điện thoại liên hệ.
- Địa điểm kinh doanh.
- Thông tin hàng hóa và dịch vụ.

GIÁ VÀ MÔ TẢ MINH BẠCH

Người bán cần:

- Đăng giá rõ ràng.
- Mô tả đúng sản phẩm.
- Không quảng cáo sai sự thật.
- Không gây hiểu nhầm về công dụng hoặc chất lượng sản phẩm.



CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ

CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ RÕ RÀNG

Shop nên công khai:

- Điều kiện đổi trả.
- Thời gian đổi trả.
- Chính sách hoàn tiền.
- Chi phí vận chuyển đổi trả.

Điều này giúp tăng niềm tin của khách hàng khi mua online.

EVA DE EVA

CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ

THỜI GIAN ĐỔI SẢN PHẨM

30 NGÀY	VỚI SẢN PHẨM NGUYÊN GIẢ	07 NGÀY	VỚI SẢN PHẨM SALE DƯỚI 70%	KHÔNG HỖ TRỢ ĐỔI HÀNG VỚI SẢN PHẨM SALE TỪ 70%
---------	-------------------------	---------	----------------------------	--

CHÍNH SÁCH ĐỔI HÀNG ÁP DỤNG VỚI ONLINE & OFFLINE

ĐỔI VỚI MUA HÀNG OFFLINE
Giải tại hệ thống chi nhánh của hãng của Eva de Eva

ĐỔI VỚI MUA HÀNG ONLINE

Bước 1: Liên hệ Sale Online: 18001732 (miễn phí cước gọi từ 8h00 - 21h30 tất cả các ngày trong tuần (nghỉ Tết âm lịch). Hoặc nhắn tin và Fanpage Eva de Eva <https://m.me/evadeeva.com.vn> để được hỗ trợ

Bước 2: Quý khách chọn sản phẩm mới và đóng gói sản phẩm đổi.

Bước 3: Shipper giao hàng mới và thu lại sản phẩm đổi trong một lần giao.

HOTLINE MUA HÀNG: 1800 1732
HOTLINE CSKH: 1800 1731

HÀNG HÓA HỢP PHÁP



KHÔNG BÁN HÀNG GIẢ HOẶC HÀNG CẤM

Người bán phải:

- Không kinh doanh hàng giả.
- Không bán hàng cấm.
- Có giấy tờ chứng minh nguồn gốc và chất lượng sản phẩm.

BẢO VỆ DỮ LIỆU KHÁCH HÀNG

BẢO VỆ DỮ LIỆU KHÁCH HÀNG

Người bán cần bảo mật:

- Số điện thoại khách hàng.
- Địa chỉ giao hàng.
- Thông tin thanh toán.
- Lịch sử mua hàng.

Không chia sẻ thông tin khách cho bên thứ ba khi chưa được cho phép.



LƯU THÔNG TIN ĐƠN HÀNG VÀ GIAO DỊCH



SHOP NÊN LƯU:

- Đơn hàng.
- Hóa đơn.
- Lịch sử chuyển khoản.
- Thông tin vận chuyển.

Việc lưu trữ giúp dễ đối soát và xử lý khi có tranh chấp.

CÁCH XỬ LÝ KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG

CÁC BƯỚC XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Bước 1:

Tiếp nhận phản hồi từ khách hàng.

Bước 2:

Kiểm tra thông tin đơn hàng và giao dịch.

Bước 3:

Trao đổi rõ nguyên nhân với khách.

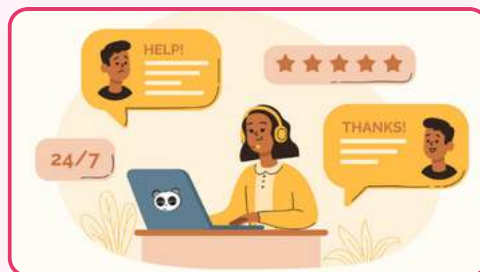
Bước 4:

Đề xuất phương án hỗ trợ:

- Đổi hàng.
- Hoàn tiền.
- Bảo hành.

Bước 5:

Lưu lại lịch sử xử lý khiếu nại.



LƯU Ý:

Người bán cần:

- Trả lời khách nhanh chóng.
- Giữ thái độ chuyên nghiệp.
- Giải quyết minh bạch và đúng cam kết.



02

TUÂN THỦ PHÁP LUẬT VỀ THUẾ



VÌ SAO CẦN QUAN TÂM THUẾ ?



Đóng thuế và kê khai đúng giúp hộ kinh doanh:

- Buôn bán hợp pháp, tránh bị xử phạt.
- Tạo uy tín với khách hàng và đối tác.
- Dễ mở rộng quy mô kinh doanh.
- Quản lý doanh thu và lợi nhuận rõ ràng hơn.

KHI NÀO NÊN ĐĂNG KÝ HỘ KINH DOANH?

Người bán nên đăng ký hộ kinh doanh khi:

- Hoạt động bán hàng diễn ra thường xuyên.
- Có doanh thu ổn định.
- Mở cửa hàng, kho hàng hoặc thuê nhân viên.
- Kinh doanh online với số lượng đơn hàng lớn.
- Có nhu cầu xuất hóa đơn cho khách hàng hoặc đối tác.



CÁC QUY ĐỊNH VỀ THUẾ NÀY DỰA TRÊN NGHỊ ĐỊNH 68/2026/NĐ-CP VÀ NGHỊ ĐỊNH 141/2026/NĐ-CP, CÓ HIỆU LỰC KỂ TỪ NGÀY 01/01/2026.

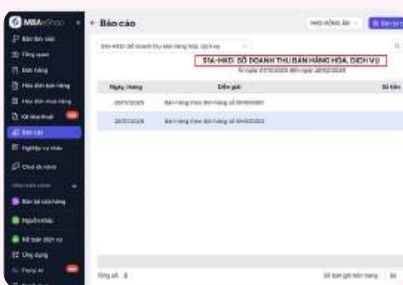
KHI NÀO NÊN ĐĂNG KÝ HỘ KINH DOANH?



NHÓM 1

DOANH THU DƯỚI 1 TỶ ĐỒNG/NĂM TRỞ XUỐNG

- Bà con không phải nộp thuế GTGT và không nộp thuế TNCN
- Kê khai thuế: Kê khai doanh thu 2 lần/năm (khi mới ra kinh doanh) và 1 lần/năm (khi đã kinh doanh ổn định)
- Hóa đơn điện tử: Không bắt buộc
- Chế độ kế toán: Bắt buộc ghi sổ doanh thu bán hàng hóa, dịch vụ (Mẫu số S1a-HKD)



NHÓM 2

DOANH THU TRÊN 1 TỶ ĐẾN 3 TỶ ĐỒNG / NĂM



Thuế GTGT: Doanh thu x Tỷ lệ GTGT theo ngành nghề



Thuế TNCN – Chọn 1 trong 2 phương pháp:

• **PP1: Nộp thuế TNCN trên doanh thu**

+ Thuế TNCN: (Doanh thu - 1 tỉ đồng) x Thuế suất

+ Khai thuế: Khai thuế GTGT, TNCN theo quý

+ Chế độ kế toán: Ghi Sổ doanh thu bán hàng hóa, dịch vụ (Mẫu số S2a-HKD)



• **PP2: Nộp thuế TNCN theo thu nhập chịu thuế**

+ Thuế TNCN: (Doanh thu - Chi phí hợp lệ) x 15%

+ Khai thuế: Khai thuế GTGT và tạm nộp TNCN theo quý; khai quyết toán thuế thu nhập cá nhân theo năm

+ Chế độ kế toán: Ghi sổ:

Sổ doanh thu bán hàng hóa, dịch vụ (Mẫu số S2b-HKD)

Sổ chi tiết doanh thu, chi phí (Mẫu số S2c-HKD)

Sổ chi tiết vật liệu, dụng cụ, sản phẩm, hàng hóa (Mẫu số S2d-HKD)

Sổ chi tiết tiền (Mẫu số S2e-HKD)

Sổ theo dõi nghĩa vụ thuế khác (Mẫu số S3a-HKD)



Hóa đơn điện tử: Bắt buộc sử dụng



NHÓM 3

DOANH THU TRÊN 3 TỶ ĐẾN 50 TỶ ĐỒNG / NĂM



Thuế GTGT: Doanh thu chịu thuế x Tỷ lệ GTGT theo ngành nghề



Thuế TNCN: (Doanh thu – Chi phí hợp) x 17%

Khai thuế:

- Khai thuế GTGT và tạm nộp TNCN theo quý
- Khai quyết toán thuế thu nhập cá nhân theo năm



Hóa đơn điện tử: Bắt buộc sử dụng



Chế độ kế toán: Ghi sổ:

Sổ doanh thu bán hàng hóa, dịch vụ (Mẫu số S2b-HKD)

Sổ chi tiết doanh thu, chi phí (Mẫu số S2c-HKD)

Sổ chi tiết vật liệu, dụng cụ, sản phẩm, hàng hóa (Mẫu số S2d-HKD)

Sổ chi tiết tiền (Mẫu số S2e-HKD)

Sổ theo dõi nghĩa vụ thuế khác (Mẫu số S3a-HKD)



NHÓM 4

DOANH THU TRÊN 50 TỶ ĐỒNG / NĂM



Thuế GTGT: Doanh thu x Tỷ lệ GTGT theo ngành nghề



Thuế TNCN: (Doanh thu – Chi phí hợp) x 20%



Khai thuế: GTGT: Khai thuế GTGT và tạm nộp TNCN theo tháng; khai quyết toán thuế thu nhập cá nhân theo năm



Hóa đơn điện tử: Bắt buộc



Chế độ kế toán: Áp dụng giống như HKD nhóm 3



QUẢN LÝ DOANH THU, CHI PHÍ & HÓA ĐƠN

GHI NHẬN DOANH THU HÀNG NGÀY



Chủ hộ kinh doanh nên:

- Ghi chép đầy đủ số đơn bán ra mỗi ngày.
- Theo dõi riêng tiền mặt và tiền chuyển khoản.
- Đối chiếu doanh thu cuối ngày để hạn chế thất thoát.
- Kiểm tra hàng bán và lượng hàng tồn kho. Việc ghi chép thường xuyên giúp quản lý cửa hàng chặt chẽ và xác định chính xác hiệu quả kinh doanh.



Khuyến nghị bà con HKD nên sử dụng giải pháp công nghệ để hỗ trợ

- Tự động cập nhật doanh thu hàng ngày
- Xuất hóa đơn và gửi dữ liệu đến cơ quan thuế
- Tự động ghi sổ kế toán theo nhóm doanh thu
- Nộp tờ khai thuế đúng quy định ngay trên một nền tảng



Theo dõi chi phí kinh doanh

Các khoản chi cần được lưu lại đầy đủ gồm:

- Tiền nhập hàng.
- Phí vận chuyển.
- Phí sàn thương mại điện tử.
- Tiền điện, nước.
- Tiền thuê mặt bằng.
- Chi phí quảng cáo và bán hàng.
- Các khoản chi phát sinh khác liên quan đến hoạt động kinh doanh.



Khuyến nghị bà con HKD nên sử dụng giải pháp công nghệ để theo dõi chi phí: Tự động ghi sổ kế toán theo nhóm doanh thu, Tự động kiểm tra & phân loại chi phí hợp lệ/không hợp lệ đúng theo quy định pháp luật

MỘT SỐ TRƯỜNG HỢP CẦN LƯU Ý



Tạm ngừng kinh doanh

Khi tạm ngừng hoạt động:

- Cần thông báo với cơ quan thuế.
- Không phải nộp hồ sơ khai thuế trong thời gian tạm ngừng.
- Thời gian tạm ngừng tối đa:
 - 1 năm cho mỗi lần đăng ký.
 - Không quá 2 năm liên tiếp.

Kinh doanh trực tuyến

Đối với Shopee, TikTok Shop, Tiki...:

- Các sàn TMĐT có chức năng thanh toán trong và ngoài nước thuộc đối tượng khấu trừ, nộp thuế thay phải thực hiện khấu trừ, nộp thuế thay số thuế GTGT đối với mỗi giao dịch phát sinh doanh thu ở trong nước của hộ kinh doanh trên nền tảng thương mại điện tử.
- Theo Điều 4 Nghị định 117/2025/NĐ-CP (có hiệu lực từ ngày 01/07/2025)



KÍNH MỜI QUÝ HỘ KINH DOANH QUÉT MÃ QR-CODE ĐỂ ĐƯỢC HƯỚNG DẪN TRẢ NGHIỆM KÊ KHAI THUẾ TRÊN ETAX MOBILE VÀ CỔNG DỊCH VỤ CÔNG



03

CÔNG CỤ *QUẢN LÝ* *BÁN HÀNG*



LỢI ÍCH DÙNG PHẦN MỀM THAY SỔ TAY

So với ghi chép thủ công bằng sổ tay, phần mềm bán hàng giúp:

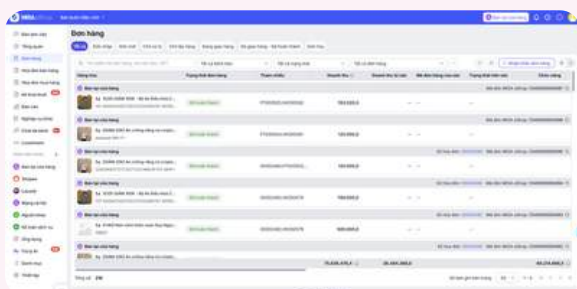
- Thanh toán nhanh và chuyên nghiệp hơn.
- Kiểm kho tự động, chính xác.
- Tìm kiếm thông tin chỉ trong vài giây.
- Báo cáo rõ ràng, trực quan.
- Lưu trữ dữ liệu an toàn trên hệ thống đám mây, không lo mất sổ, thất lạc dữ liệu.



**Tiết kiệm thời gian – Giảm sai sót
Quản lý cửa hàng hiệu quả hơn!**

QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG VÀ TỒN KHO

QUẢN LÝ TỒN KHO



Quản lý danh sách tồn kho sản phẩm trên phần mềm bán hàng

Trang Tồn kho là công cụ trung tâm giúp bạn nắm bắt chính xác số liệu hàng hóa theo thời gian thực.

Phần mềm cho phép

- Theo dõi số lượng hàng hóa theo thời gian thực.
- Kiểm tra hàng còn, hết hàng hoặc sắp hết hàng.
- Tìm kiếm sản phẩm bằng tên, mã SKU hoặc mã vạch.
- Quản lý tồn kho theo từng chi nhánh.
- Nhập và xuất dữ liệu tồn kho bằng file Excel.



Ngoài ra, hệ thống còn hiển thị

- Giá bán.
- Giá vốn.
- Số lượng đang giao dịch.
- Số lượng đang đóng gói.
- Vị trí lưu kho.



QUẢN LÝ HÓA ĐƠN BÁN HÀNG

Phần mềm giúp

- Cho phép khởi tạo hóa đơn điện tử trực tiếp từ máy tính tiền
- Ký số điện tử tự động, đảm bảo hợp lệ pháp lý, không cần in giấy
- kết nối với hệ thống thuế, gửi hóa đơn điện tử đến khách hàng qua email/SMS..

QUẢN LÝ DOANH THU – CHI PHÍ

Phần mềm hỗ trợ quản lý thu chi rõ ràng và minh bạch

- Ghi nhận các khoản thu bán hàng.
- Theo dõi chi phí nhập hàng, vận chuyển, hoàn tiền.
- Quản lý các khoản thu chi khác như tiền điện, quảng cáo, thuê mặt bằng.

Hệ thống cho phép:

- Tạo lý do thu chi riêng
- Phân loại thu nhập và chi phí
- Theo dõi tài chính chi tiết theo từng giai đoạn.



QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG

Phần mềm giúp lưu trữ và quản lý thông tin khách hàng

- Họ tên.
- Email.
- Lịch sử mua hàng.
- Thông tin giao dịch.



Người bán có thể

- Thêm mới và chỉnh sửa.
- Tìm kiếm khách hàng.
- Nhập hoặc xuất danh sách.
- Chăm sóc khách hàng.

Việc quản lý dữ liệu khách hàng giúp xây dựng mối quan hệ lâu dài và tăng tỷ lệ khách quay lại mua hàng.

Khách hàng				
Tất cả khách hàng				
Lọc khách hàng: [v] Q: Tìm kiếm khách hàng				
	Họ tên	Email	Đơn hàng	Tổng chi tiêu
☐	Thanh Ngọc	ngon@gmail.com	1	#1076 115.050đ
☐	Lê Hiền	yen@gmail.com	1	#1075 650.000đ
☐	Yến	nguyenvien267@gmail.com	0	---
☐	Minh	mh@gmail.com	1	#1074 0đ
☐	Bà Hoài	hoai@gmail.com	0	---
☐	Vũ Kim Thành	ngosacodocn2@gmail.com	1	#1072 70.010đ

THEO DÕI CÔNG NỢ

Công nợ Khách hàng				
28/08/2024 - 28/09/2024				
Nợ đầu kỳ: 0đ Nợ tăng trong kỳ: 1,412,452,514đ Nợ giảm trong kỳ: -22,629,000đ Nợ cuối kỳ: 1,389,823,514đ				
Tìm kiếm khách hàng				
Tên đối tượng	Số điện thoại	Nợ đầu kỳ	Phát sinh trong kỳ	Phải thu/bả cuối kỳ: đ
NG Nguyễn Lê Minh Tiến update	0997979779	0	878,700,000	878,700,000
NG Nguyễn Lê Huy Hoàng	0987478888	0	506,775,000	506,775,000
TT Thiết Công nợ - x sửa & tạo đơn	0959899999	0	1,374,500	1,374,500
AN Anh Long Thuận Thanh Bắc Nam	0982345723	0	870,000	870,000
A Hồng Phúc Hoàng Sơn	0981933342	0	725,000	725,000



Tính năng quản lý công nợ khách hàng trên phần mềm bán hàng được thiết kế để giúp dễ dàng theo dõi và quản lý các khoản nợ của người mua dựa trên lịch sử giao dịch tại cửa hàng. Đây là công cụ hỗ trợ quan trọng, giúp tối ưu hóa quy trình quản lý tài chính và cải thiện hiệu quả kinh doanh.



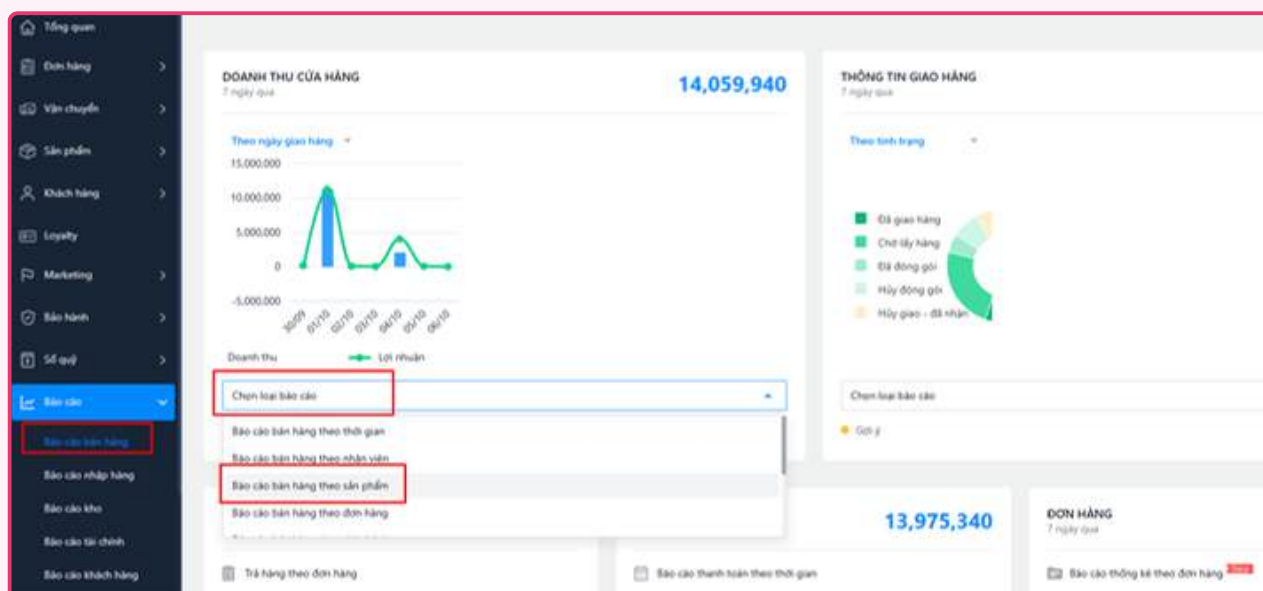
DANH SÁCH SẢN PHẨM VÀ GIÁ BÁN

Hệ thống cho phép:

- Quản lý danh sách sản phẩm tập trung.
- Hiển thị giá bán và giá vốn.
- Theo dõi tồn kho từng mặt hàng.
- Cập nhật sản phẩm nhanh chóng.

Ngoài ra, phần mềm còn hỗ trợ đánh giá sản phẩm từ khách hàng nhằm tăng độ uy tín và thúc đẩy doanh số.

BÁO CÁO LÃI / LỖ ĐỊNH KỲ



Phần mềm có tính năng báo cáo tài chính theo:

- Ngày.
- Tháng.
- Quý.
- Năm.
- Khoảng thời gian tùy chọn.

Các chỉ số được thống kê

- Doanh thu bán hàng.
- Giá vốn.
- Chi phí bán hàng.
- Thu nhập khác.
- Lợi nhuận gộp.
- Lợi nhuận ròng.
- Tổng lãi/lỗ.



Người bán có thể:

- So sánh hiệu quả kinh doanh giữa các kỳ.
- Theo dõi lãi/lỗ rõ ràng.
- Xuất báo cáo Excel để lưu trữ.
- Đưa ra kế hoạch kinh doanh phù hợp.



04

THANH TOÁN KHÔNG TIỀN MẶT



HƯỚNG DẪN THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT

Thanh toán không dùng tiền mặt là gì?



Thanh toán không dùng tiền mặt là phương thức thanh toán không cần giao dịch trực tiếp bằng tiền mặt, thường do các tổ chức tài chính cung cấp dịch vụ trên môi trường điện tử như thẻ tín dụng, chuyển khoản, quét mã QR,... để khách trả tiền nhanh chóng.

Đây là xu thế ngày nay, khi cả thế giới và Việt Nam đang chuyển sang dùng công nghệ để mua bán tiện lợi hơn.



Tại sao thanh toán không dùng tiền mặt là xu thế thời đại?



Chính phủ khuyến khích: Nhà nước đẩy mạnh “xã hội không tiền mặt” để giao dịch nhanh, minh bạch hơn.

Công nghệ phát triển: Hầu hết khách hàng, đặc biệt người trẻ, dùng điện thoại để mua sắm và thanh toán.

Khách hàng thích: Người mua muốn trả tiền tiện lợi, không cần mang tiền mặt, đặc biệt khi đặt hàng online



Ví dụ: Anh Thái bán gạo ở chợ Tân An thấy khách trẻ hỏi “Có QR không?” nhiều hơn, anh dùng QR, bán chạy hơn hẳn.



Tiện lợi của thanh toán không dùng tiền mặt



Nhanh chóng, tiết kiệm thời gian



Khách quét mã QR hoặc chuyển tiền qua tài khoản, tiền vào ngay, không cần đếm hay thối tiền lẻ

Ví dụ: Chị Lan bán 1 chai mắm 50k, khách quét QR, 5 giây là xong, nhanh hơn đếm tiền mặt



An toàn, không lo mất mát



Tiền vào ví hoặc ngân hàng, không sợ mất, bị trả tiền giả, hay khách nợ

Ví dụ: Anh Thái nhận 500k qua tài khoản, tiền an toàn trong tài khoản, không lo để quên ở quầy



Phù hợp bán online và tại quầy



Khách xa chuyển tiền trước, khách gần quét mã – bán được cho cả hai nhóm

Ví dụ: Chị Lan nhận 200k từ khách Đà Nẵng qua tài khoản, khách tại chợ quét QR trả 50k



Dễ quản lý tiền



Xem lịch sử giao dịch trên ví/tài khoản, tài khoản biết hôm nay nhận bao nhiêu, dễ dàng tra cứu và thống kê.

Ví dụ: Anh Thái mở tài khoản, thấy tuần này nhận 2 triệu từ 10 đơn, rõ ràng từng ngày



TẠO MÃ QR THANH TOÁN ĐƠN GIẢN

Mã QR thanh toán là gì?

Mã QR là **hình vuông nhỏ có các ô đen trắng**, khách quét bằng điện thoại để trả tiền cho anh/chị qua ví hoặc ngân hàng. Là người bán, anh/chị tạo mã QR để khách tại quầy hoặc online thanh toán nhanh, không cần nhập số điện thoại. Đây là cách hiện đại, hợp thời đại, ai cũng dùng được.



Tiện lợi của mã QR



Dễ dùng: Khách chỉ cần quét, tiền vào ngay, không cần hỏi số điện thoại.

Phù hợp mọi nơi: Dùng tại quầy chợ hoặc gửi online đều được



Ví dụ: Chị Lan dán mã QR ở quầy, khách quét trả 50k cho chai mắm, nhanh hơn đưa tiền mặt



Cách tạo mã QR đơn giản

Tạo mã QR qua ví điện tử:

Mở ứng dụng thanh toán điện tử như (MoMo, ZaloPay,...) chọn “Thu tiền” hoặc “Mã QR của tôi”

App tự tạo mã QR cá nhân, lưu ảnh vào điện thoại (nhấn “Lưu hình ảnh”)

In mã ra giấy (tại tiệm photocopy, 1-2k/tờ) hoặc gửi ảnh mã qua Zalo cho khách online



Ví dụ: Anh Thái mở ZaloPay, lấy mã QR, in dán tại quầy, khách quét trả 250k cho bao gạo

Tạo mã QR qua ngân hàng:

Dùng app ngân hàng (VD: Vietcombank, BIDV), vào “Tạo mã QR” hoặc “Thu tiền”

Nhập số tài khoản, lưu mã, in hoặc gửi cho khách



Ví dụ: Chị Lan tạo mã QR Vietcombank, khách online quét trả 200k, tiền vào tài khoản ngay

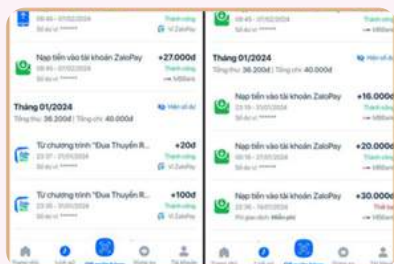


HƯỚNG DẪN ĐỐI SOÁT TIỀN VÀ TẠO MÃ QR THANH TOÁN ĐƠN GIẢN

ĐỐI SOÁT TIỀN

Đối soát tiền là gì?

Đối soát tiền là việc anh/chị **kiểm tra xem số tiền nhận được từ khách** qua ví điện tử, ngân hàng, hoặc QR code có khớp với đơn hàng đã bán không. Đây là bước quan trọng để tránh nhầm lẫn, sót tiền, và quản lý kinh doanh rõ ràng hơn. Với thanh toán không dùng tiền mặt, đối soát dễ hơn vì mọi giao dịch đều ghi lại trên ứng dụng.



Tiền lợi khi đối soát tiền

Nhanh chóng: Chỉ cần mở ví, xem lịch sử giao dịch, không cần ngồi cộng sổ tay.

Chính xác: Biết từng khoản tiền từ ai, khi nào, tránh sai sót.

Ví dụ: Chị Lan bán mắm cá, nhận 300k qua tài khoản từ 3 đơn, mở app kiểm tra thấy đúng 3 giao dịch, khớp 100%.



Cách đối soát tiền đơn giản

Mở ứng dụng ví/ ngân hàng: Vào ứng dụng chọn “Lịch sử giao dịch” hoặc “Giao dịch của tôi”

Xem từng khoản: Ghi lại số tiền, giờ nhận, tên khách (VD: “+50k từ Nguyễn Văn A, 10h sáng”)

So với đơn hàng: Đối chiếu với danh sách đơn đã bán (VD: 50k cho 1 chai mắm), ghi chú nếu có sai lệch

Kiểm tra hàng ngày: Dành 5 phút mỗi tối để xem hôm nay nhận bao nhiêu, khớp với bao nhiêu đơn

Mẹo đối soát

Ghi đơn ngay: Khi khách đặt, ghi nhanh số tiền vào sổ tay hoặc điện thoại để dễ so sánh

Dùng app hỗ trợ: Tải ứng dụng quản lý bán hàng (miễn phí), nhập đơn hàng, đối soát tự động với tiền vào ví/ngân hàng

Gọi bộ phận hỗ trợ nếu sai: Nếu tiền không vào, gọi hotline ngân hàng



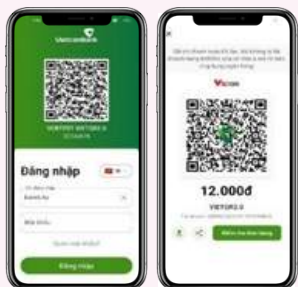
ĐỐI SOÁT KHÔNG TIỀN MẶT KHI THANH TOÁN QR

B1: HIỂN THỊ QR CHO NGƯỜI MUA

1. QR tĩnh dán tại quầy



2. QR tĩnh/ động trên Merchant app



3. QR động trên POS



4. QR tĩnh động trên PMBH/ hóa đơn của ĐVCNTT



B2: NGƯỜI MUA QUÉT QR CODE VÀ THANH TOÁN



B3: NGƯỜI BÁN NHẬN THÔNG BÁO THÀNH CÔNG

OTT/Voice OTT trên Merchant app
Người bán tại điểm nào chỉ nhận được giao dịch tại điểm đó



Thông báo thành công qua Loa



Máy POS hiển thị giao dịch thanh toán thành công



B4: ĐVCNTT ĐỐI SOÁT/ TRA CỨU LỊCH SỬ GIAO DỊCH

+ Merchant Portal



+Merchant app – Voice OTT, loa thông báo

Lịch sử giao dịch theo từng điểm bán



+ PMBH



Khó khăn có thể gặp và cách khắc phục

Khó khăn: Chưa quen dùng công nghệ

Anh/chị có thể thấy lạ lẫm khi tải ví, ứng dụng ngân hàng số, nhận tiền qua điện thoại

Khắc phục: Nhờ con cháu hoặc bạn bè chỉ cách tải ví, ứng dụng ngân hàng dùng vài lần là quen. Bắt đầu nhận tiền từ khách quen trước.



Khó khăn: Khách chưa quen thanh toán không dùng tiền mặt



Một số khách lớn tuổi vẫn thích tiền mặt

Khắc phục: Dán mã QR tại quầy, hướng dẫn họ quét thử (VD: “Quét QR nhanh lắm anh ơi”), kết hợp nhận tiền mặt cho khách chưa sẵn sàng

Khó khăn: Phí rút tiền

Rút tiền từ ví về ngân hàng có thể mất 5-10k/lần

Khắc phục: Gộp tiền rút 1 lần/tuần để tiết kiệm phí



Khó khăn: Mạng chậm hoặc lỗi giao dịch



Nếu mạng yếu, tiền vào chậm, khách có thể nghi ngờ

Khắc phục: Kiểm tra giao dịch trên ví, tài khoản ngân hàng ngay khi có mạng, nhắn khách “Thông báo đã nhận tiền, shop sẽ giao hàng liền...” để giữ uy tín



Hướng dẫn cơ bản để bắt đầu



Dùng mã QR (lấy trong app, in ra dán quầy)



Nhấn khách chuyển tiền qua số điện thoại/số tài khoản(VD: "Chuyển 50k qua vào tài khoản xxxxxxxx hoặc gửi ảnh QR)



Quản lý và rút tiền: Xem lịch sử giao dịch trên app ngân hàng



Mẹo thực hành

Dán mã QR ở quầy: Để chỗ dễ thấy, khách thấy tiện, sẽ quét trả ngay

Thử với số tiền nhỏ: Nhận 10-20k từ khách quen để làm quen cách dùng ví

Tận dụng ưu đãi: Tận dụng các chương trình ưu đãi của ngân hàng để khuyến khích khách mua hàng

Kiểm tra mỗi tối: Mở tài khoản xem hôm nay nhận bao nhiêu, tránh sót tiền

Cập nhật nếu đổi số: Nếu đổi số điện thoại, tạo mã mới, tránh dùng mã cũ

Ví dụ thực tế



Anh Thái bán gạo ST25 ở chợ Tân An trước đây chỉ nhận tiền mặt, hay bị nhầm lẫn. Anh tải app ngân hàng, dán mã QR tại quầy, nhấn khách online chuyển tiền qua số tài khoản xxxxxxx. Tuần đầu, anh nhận 1 triệu từ 5 đơn qua tài khoản ngân hàng.

Kết luận

Thanh toán không dùng tiền mặt là xu thế không thể bỏ qua – nhanh, an toàn, hợp thời đại. Dù mới đầu có chút khó, chỉ cần thử vài lần, anh/chị sẽ thấy nó giúp bán hàng dễ hơn nhiều. **Bắt đầu ngay hôm nay nhé!**



CƠ HỘI CHO QR SONG PHƯƠNG XUYÊN BIÊN GIỚI

Đặc biệt phù hợp với thị trường Trung Quốc

Khách Việt Nam đi nước ngoài (Outbound):

Cơ hội cung cấp **giải pháp thanh toán QR** xuyên biên giới cho khách hàng khi đi du lịch, công tác tại nước ngoài **ngay trên ứng dụng Ngân hàng**.



1. Giải pháp thanh toán QR cho KH Việt Nam tại nước ngoài ngay trên ứng dụng thanh toán

Khách nước ngoài đến Việt Nam (Inbound)

Cơ hội cung cấp **giải pháp chấp nhận thanh toán QR** xuyên biên giới **cho các ĐVCNTT kinh doanh hàng hóa dịch vụ** (đặc biệt các ĐVCNTT có khách du lịch nước ngoài đến chi tiêu).



2. Giải pháp VCB OneQR cho phép ĐVCNTT chấp nhận thanh toán từ KH nội địa và quốc tế

1. Giải pháp thanh toán QR cho KH Việt Nam tại nước ngoài ngay ứng dụng thanh toán (QR Outbound)



Điều kiện: khách hàng sử dụng ứng dụng ngân hàng trên thiết bị di động (từ phiên bản 6.3.6 trở lên).

Với QR Alipay hiện có 2 hình thức thanh toán là QR CPM và QR MPM.

2 HÌNH THỨC THANH TOÁN QR OUTBOUND

QR CPM (Customer Presented Mode):

KH tự tạo mã QR trong ứng dụng thanh toán số và cung cấp mã QR cho ĐVCNTT. ĐVCNTT quét mã để thanh toán.



QR MPM (Merchant Presented Mode):

ĐVCNTT tạo mã QR và cung cấp cho KH. KH quét mã để thanh toán từ nguồn tài khoản thanh toán.



2. Giải pháp OneQR chấp nhận thanh toán cho KH nội địa và quốc tế (QR Inbound)

01

TÍNH NĂNG NỔI BẬT

- Gộp các dịch vụ thanh toán QR hiện hành thành **01 mã OneQR duy nhất (chấp nhận nội địa, quốc tế)**
- Áp dụng với tất cả đối tượng: HKD, cá nhân, doanh nghiệp

02

GIAO DỊCH VỚI KH NỘI ĐỊA

- KH Việt Nam sử dụng **ứng dụng các ngân hàng/ các ví điện tử Việt Nam** => quét OneQR tại ĐVCNTT của ứng dụng thanh toán.
- Cửa hàng nhận tiền ngay tại thời điểm KH thanh toán.

03

GIAO DỊCH VỚI KH QUỐC TẾ

- KH nước ngoài sử dụng **ứng dụng ngân hàng/ví điện tử nước ngoài** (Thái Lan, Lào, Campuchia, **Trung Quốc** và các thị trường **tiếp tục mở rộng**: Singapore, Ấn Độ, Hàn Quốc, Nhật Bản,...) **quét và thanh toán cho cửa hàng tại Việt Nam.**

04

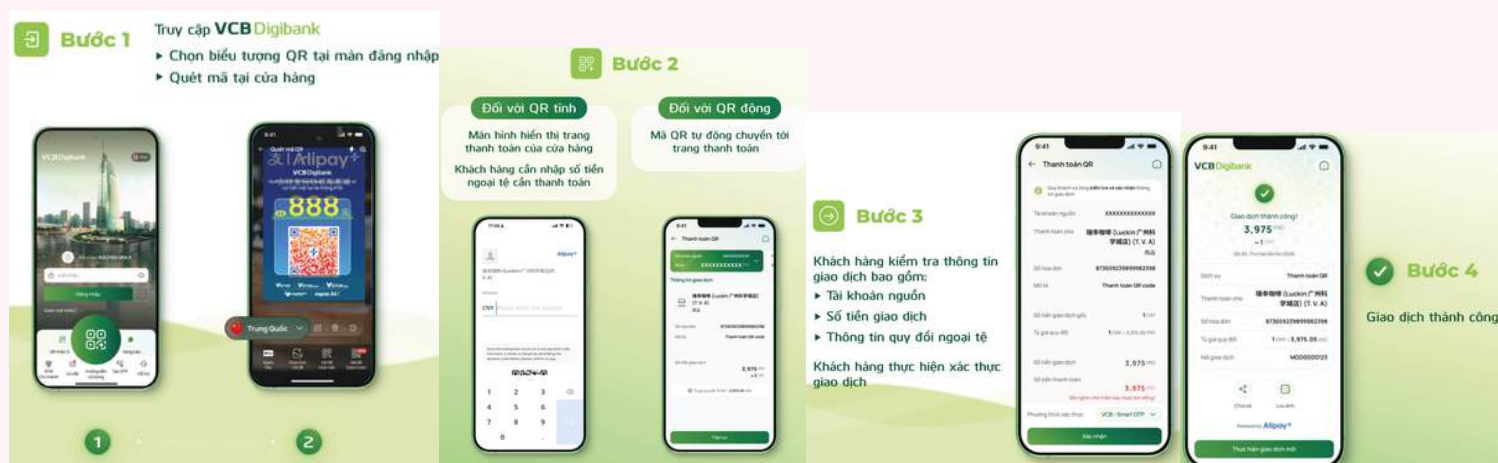
CÁCH THỨC HIỂN THỊ QR

Người bán tại Việt Nam hiển thị QR để nhận tiền qua:

- QR động hiển thị trên POS
- VCB Merchant app
- VCB OneQR tĩnh



HDSD CHO KH VIỆT NAM THANH TOÁN QR TẠI NƯỚC NGOÀI



HDSD CHO KH NƯỚC NGOÀI THANH TOÁN VCB ONEQR

KH SỬ DỤNG VÍ ALIPAY

Chỉ chấp nhận thanh toán cho Ví Alipay Trung Quốc

Phiên bản Ví Alipay Trung Quốc
(thanh toán được)

Phiên bản Ví Alipay quốc tế
(KHÔNG thanh toán được)



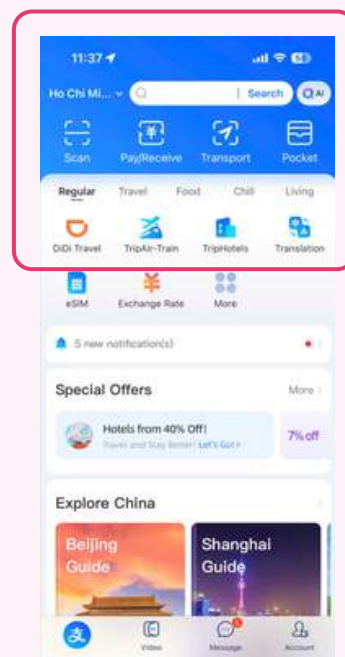
Phiên bản tiếng Trung



Phiên bản tiếng Anh



Phiên bản tiếng Trung



Phiên bản tiếng Anh



05



CÁC *GIẢI PHÁP TÀI CHÍNH* CHO TIỂU THƯƠNG, HỘ KINH DOANH



KHI NÀO CẦN SỬ DỤNG GIẢI PHÁP TÀI CHÍNH?

 Trong quá trình kinh doanh, tiểu thương và hộ kinh doanh thường gặp các nhu cầu như:

- Nhập thêm hàng hóa vào mùa cao điểm
- Mở rộng quầy hàng, cửa hàng
- Bổ sung vốn xoay vòng
- Thanh toán chi phí mặt bằng, nhân sự
- Đầu tư thiết bị, máy móc, công cụ bán hàng.

 Để hỗ trợ dòng tiền, hiện nay có nhiều giải pháp tài chính phù hợp:

✦ Vay ngân hàng:

- Lãi suất ổn định
- Hạn mức rõ ràng
- Phù hợp nhu cầu vay trung và dài hạn

✦ Vay tín chấp:

- Không cần tài sản thế chấp
- Xét duyệt nhanh
- Phù hợp nhu cầu vốn ngắn hạn

✦ Ứng tiền từ nền tảng bán hàng:

- Nhận vốn dựa trên doanh thu bán hàng
- Thao tác trực tuyến tiện lợi
- Phù hợp với người bán online, livestream, sàn TMĐT



ĐIỀU KIỆN CƠ BẢN ĐỂ ĐƯỢC HỖ TRỢ TÀI CHÍNH

Để tăng khả năng được xét duyệt vay hoặc hỗ trợ vốn, tiểu thương cần chuẩn bị một số điều kiện cơ bản:

✓ Có hoạt động kinh doanh ổn định:

- Có nguồn doanh thu thường xuyên
- Có địa điểm bán hàng hoặc kênh bán hàng rõ ràng
- Có lịch sử kinh doanh thực tế

✓ Có tài khoản ngân hàng:

- Sử dụng tài khoản để nhận và thanh toán tiền hàng
- Giúp chứng minh dòng tiền kinh doanh minh bạch

✓ Có lịch sử giao dịch:

- Sao kê tài khoản
- Lịch sử bán hàng trên sàn hoặc nền tảng
- Hóa đơn, đơn hàng, doanh thu



Ví dụ: Chị Lan bán trái cây online và tại chợ dân sinh.

- Mỗi tháng có doanh thu ổn định từ 20–30 triệu đồng
- Thường xuyên nhận thanh toán qua tài khoản ngân hàng
- Có lịch sử đơn hàng trên nền tảng bán hàng
- Có thể cung cấp sao kê tài khoản và thông tin kinh doanh

Nhờ có lịch sử giao dịch minh bạch, chị Lan dễ dàng được hỗ trợ khoản vay để nhập thêm hàng cho mùa cao điểm.



NGUYÊN TẮC VAY & QUẢN LÝ DÒNG TIỀN HIỆU QUẢ

1. NGUYÊN TẮC VAY

💡 Vay đúng mục đích:

Chỉ nên vay để phục vụ hoạt động kinh doanh như:

- Nhập hàng
- Xoay vòng vốn
- Mở rộng bán hàng
- Đầu tư công cụ kinh doanh

Tránh sử dụng vốn vay cho các mục đích không cần thiết.

💡 Không vay vượt khả năng chi trả:

- Tính toán doanh thu và lợi nhuận trước khi vay
- Chọn mức trả góp phù hợp
- Luôn có kế hoạch dự phòng



2. QUẢN LÝ TIỀN HIỆU QUẢ

💡 Ghi chép thu – chi hằng ngày:

- Theo dõi doanh thu
- Kiểm soát chi phí
- Chủ động dòng tiền

💡 Tách riêng tiền vốn và tiền lãi:

- Tránh nhầm lẫn khi xoay vòng vốn
- Dễ theo dõi hiệu quả kinh doanh



Ví dụ thực tế:

Chị Hạnh bán quần áo online và vay 30 triệu đồng để nhập thêm hàng cho mùa lễ hội.

Trước khi vay, chị tính toán:

- Doanh thu trung bình mỗi tháng
- Chi phí nhập hàng, vận chuyển và quảng cáo
- Mức tiền có thể trả góp hằng tháng

Trong quá trình kinh doanh, chị luôn:

- Ghi chép thu – chi mỗi ngày
- Tách riêng tiền vốn nhập hàng và tiền lãi
- Chủ động dành một khoản dự phòng để trả đúng hạn

Nhờ quản lý dòng tiền hợp lý, chị vừa mở rộng được việc kinh doanh vừa đảm bảo khả năng thanh toán ổn định.



NHỮNG LƯU Ý QUAN TRỌNG KHI VAY VỐN



⚠️ Tránh tín dụng đen:

- Không vay qua các hình thức không rõ nguồn gốc
- Cần trọng với quảng cáo “duyet siêu nhanh”, “không cần hồ sơ”
- Tránh các khoản vay lãi suất quá cao

⚠️ Đọc kỹ điều khoản:

- Trước khi ký hoặc xác nhận vay, cần kiểm tra:
- Lãi suất
- Thời hạn thanh toán
- Phí phát sinh
- Điều kiện trả chậm



⚠️ Chủ động kế hoạch thanh toán:

- Ghi nhớ lịch thanh toán
- Thanh toán đúng hạn để giữ lịch sử tín dụng tốt
- Chủ động trao đổi nếu gặp khó khăn tài chính

Ví dụ thực tế:

- Anh Tuấn cần vốn gấp để nhập hàng nên từng được giới thiệu vay qua một nguồn không rõ ràng với thủ tục rất nhanh.
- Tuy nhiên, sau khi tìm hiểu kỹ lãi suất và các khoản phí phát sinh, anh nhận thấy số tiền phải trả cao hơn nhiều so với khả năng tài chính của mình.
- Sau đó, anh lựa chọn đăng ký vay qua đơn vị uy tín, đọc kỹ các điều khoản thanh toán và lên kế hoạch trả góp phù hợp với doanh thu hằng tháng.
- Nhờ vậy, anh tránh được rủi ro tài chính và duy trì hoạt động kinh doanh ổn định.



Anh Tuấn



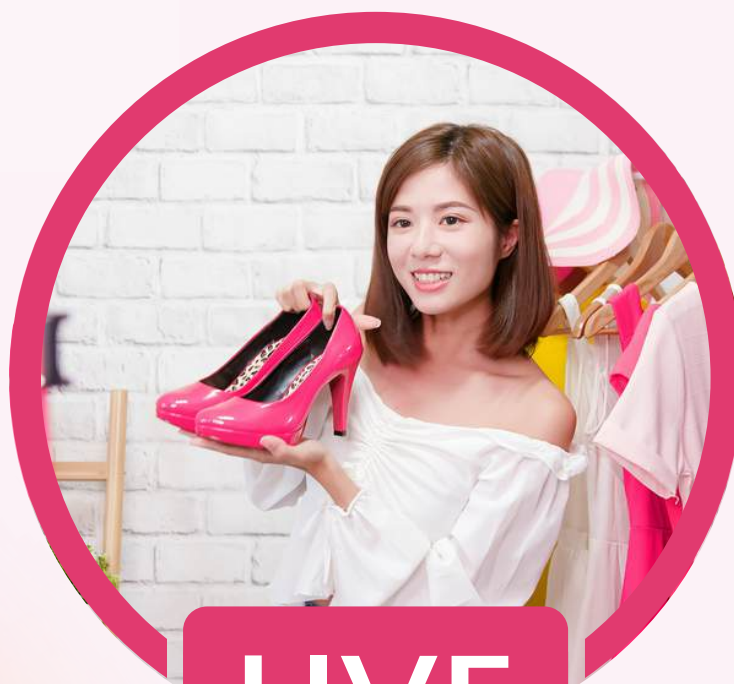
Sử dụng bộ giải pháp tài chính vốn thông minh của Vietcombank sẽ giúp tiểu thương và hộ kinh doanh phát triển ổn định, an toàn và bền vững.



06



LIVESTREAM ***BÁN HÀNG***



LIVE

Vì sao nên livestream bán hàng?

Livestream đang trở thành xu hướng bán hàng phổ biến, giúp tiểu thương dễ dàng tiếp cận nhiều khách hàng hơn với chi phí thấp, đồng thời tăng khả năng tương tác trực tiếp, giới thiệu sản phẩm sinh động và chốt đơn nhanh ngay trong thời gian phát sóng.



Vậy livestream mang lại lợi ích gì?



Tăng tương tác trực tiếp với khách hàng:

Người bán có thể trò chuyện, trả lời câu hỏi và tư vấn trực tiếp ngay trong livestream, giúp khách hàng cảm thấy gần gũi và dễ đưa ra quyết định mua hàng hơn.



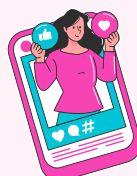
Tăng độ tin tưởng cho gian hàng:

Việc xuất hiện trực tiếp trên livestream giúp khách hàng cảm nhận được sự uy tín, chuyên nghiệp và minh bạch của người bán.



Giới thiệu sản phẩm sinh động, chân thực:

Livestream giúp khách hàng xem rõ sản phẩm thực tế qua hình ảnh, cách sử dụng và trải nghiệm trực tiếp, tạo cảm giác tin tưởng hơn so với hình ảnh tĩnh thông thường.



Thu hút khách hàng mới:

Livestream có khả năng tiếp cận đến nhiều người dùng mới, giúp tiểu thương mở rộng tệp khách hàng và tăng lượt tiếp cận tự nhiên.



Chốt đơn nhanh ngay trong lúc livestream:

Khách hàng có thể đặt mua ngay khi đang xem livestream, giúp tăng tỷ lệ chốt đơn và thúc đẩy doanh số nhanh chóng.



Tạo cảm giác “mua ngay kẻo hết”:

Các chương trình ưu đãi giới hạn trong livestream sẽ kích thích khách hàng đưa ra quyết định mua nhanh hơn, tránh bỏ lỡ cơ hội hấp dẫn.



CHUẨN BỊ GÌ TRƯỚC KHI **LIVESTREAM** ?

THIẾT BỊ CẦN CÓ:

-  Điện thoại có camera rõ nét
-  Chân đỡ điện thoại chắc chắn
-  Đèn hoặc nơi đủ ánh sáng
-  Không gian yên tĩnh, ít tạp âm



INTERNET ỔN ĐỊNH

-  Dùng WiFi mạnh hoặc 4G/5G ổn định
-  Kiểm tra mạng trước khi livestream
-  Hạn chế đứng nơi sóng yếu



CHUẨN BỊ SẢN PHẨM:

-  Sắp xếp gọn gàng, dễ lấy
-  Chuẩn bị giá bán, ưu đãi
-  Có sẵn hàng mẫu để giới thiệu



CÓ NGƯỜI HỖ TRỢ:

-  Một người đọc comment
-  Một người hỗ trợ chốt đơn
-  Hỗ trợ ghim sản phẩm & trả lời khách



CÁCH XÂY DỰNG MỘT KỊCH BẢN **LIVESTREAM** HIỆU QUẢ

1 MỞ ĐẦU LIVESTREAM (1-3 PHÚT):

Nội dung cần có:

- Chào khách hàng đang xem livestream
- Giới thiệu ngắn gọn về buổi livestream hôm nay
- Nhắc các chương trình ưu đãi hoặc quà tặng đang áp dụng

💬 **Ví dụ:** “Chào cô chú anh chị, hôm nay shop đang livestream với nhiều ưu đãi đặc biệt chỉ có trong live thôi nhé!”



Mẹo nhỏ:

- ✓ Nói rõ ràng, vui vẻ
- ✓ Tương tác với những người vào xem đầu tiên
- ✓ Kêu gọi người xem thả tim và chia sẻ livestream



2 Giới thiệu sản phẩm:

Khi giới thiệu sản phẩm:

- Nói ngắn gọn, dễ hiểu
- Tập trung vào công dụng và điểm nổi bật
- Cho khách xem trực tiếp sản phẩm qua camera



Mẹo giúp sản phẩm thu hút hơn:

- ✓ Cầm sản phẩm gần camera để khách dễ nhìn
- ✓ So sánh trước – sau khi sử dụng
- ✓ Nhắc lại giá bán và ưu đãi nhiều lần
- ✓ Trả lời ngay các câu hỏi của khách hàng



3 TẠO ĐIỂM NHẤN ĐỂ TĂNG CHỐT ĐƠN:

Nên có các chương trình ưu đãi trong livestream:

- 📦 Flash Sale số lượng giới hạn
- 📦 Tặng quà cho khách chốt đơn nhanh
- 📦 Mã giảm giá riêng chỉ áp dụng khi livestream
- 📦 Freeship hoặc ưu đãi đặc biệt theo khung giờ

📌 Lưu ý:

Các ưu đãi giới hạn thời gian sẽ giúp khách hàng quyết định mua nhanh hơn và tăng hiệu quả bán hàng trong livestream.



CÁCH GIỮ TƯƠNG TÁC KHI **LIVESTREAM**

Trong quá trình livestream, việc trò chuyện và tương tác thường xuyên sẽ giúp giữ chân người xem lâu hơn, tăng lượt đề xuất từ TikTok và tạo không khí sôi động cho buổi bán hàng.



 Thường xuyên tương tác với người xem như:

-  Đọc tên khách hàng khi họ vào xem hoặc bình luận
-  Trả lời comment nhanh để tạo cảm giác gần gũi
-  Đặt câu hỏi để khuyến khích người xem tương tác
-  Kêu gọi thả tim, chia sẻ livestream và theo dõi gian hàng

Gợi ý cách nói khi livestream:

-  “Ai đang xem livestream comment số 1 nhé!”
-  “Ai thả tim và chia sẻ livestream ngay bây giờ sẽ có cơ hội nhận quà đặc biệt từ shop!”
-  “Có anh chị nào muốn xem kỹ sản phẩm này không, shop quay cận cảnh luôn nhé!”
-  “Ai chốt đơn nhanh hôm nay sẽ được tặng thêm quà đó ạ!”



Mẹo giữ chân người xem:

-  Thay đổi góc quay hoặc cách cầm sản phẩm để livestream sinh động hơn
-  Nói chuyện tự nhiên, vui vẻ và giữ năng lượng tích cực trong suốt buổi livestream
-  Không để livestream bị im lặng quá lâu vì người xem rất dễ rời đi
-  Thường xuyên nhắc lại các ưu đãi, mã giảm giá hoặc quà tặng đang có
-  Có thể tổ chức mini game hoặc tặng quà nhỏ để tăng tương tác

Ví dụ thực tế:

- Chị Hoa bán trái cây trên TikTok Live. Trong lúc livestream, chị liên tục đọc tên khách hàng, trả lời bình luận và kêu gọi tương tác:
-  “Mọi người comment số 1 để nhận giveaway nhé!”
-  “Đủ 500 tim shop sẽ quay số tặng quà ngay trong live!”
- Nhờ tương tác liên tục, livestream có nhiều bình luận và lượt thả tim hơn, giúp thu hút thêm người xem mới và tăng số đơn hàng trong phiên live.



CÁCH THỨC ĐẨY CHỐT ĐƠN & TƯƠNG TÁC SAU PHIÊN LIVE

1. THỨC ĐẨY CHỐT ĐƠN TRONG PHIÊN LIVE

Khi khách hàng bắt đầu quan tâm sản phẩm, người bán cần tạo cảm giác hấp dẫn và thúc đẩy khách đưa ra quyết định mua nhanh hơn ngay trong livestream.

Cách thức đẩy chốt đơn hiệu quả:

- 🔥 Nhắc lại ưu đãi nhiều lần trong livestream
- 🔥 Tạo chương trình giảm giá riêng chỉ có trong live
- 🔥 Giới hạn thời gian khuyến mãi để tăng tính cấp bách
- 🔥 Tạo cảm giác “sắp hết hàng” hoặc “ưu đãi có giới hạn”
- 🔥 Khuyến khích khách đặt hàng ngay để giữ giá tốt

Gợi ý cách nói khi livestream:

- 💡 “Giá ưu đãi này chỉ áp dụng trong livestream hôm nay thôi nhé!”
- 💡 “Anh chị đặt hàng ngay lúc này để shop giữ mức giá ưu đãi nha!”
- 💡 “Số lượng quà tặng có hạn, ai chốt đơn trước sẽ được ưu tiên ợ!”
- 💡 “Shop sắp lên sản phẩm mới rồi, mọi người tranh thủ chốt mẫu này nha!”



2. TƯƠNG TÁC SAU PHIÊN LIVE

Sau khi kết thúc livestream, việc tiếp tục tương tác với khách hàng sẽ giúp tăng độ tin tưởng và giữ chân khách cho những phiên livestream tiếp theo.

Những việc nên làm sau livestream:

- 💬 Trả lời các comment hoặc tin nhắn còn sót lại
- 📦 Xác nhận đơn hàng và hỗ trợ khách nhanh chóng
- ❤️ Cảm ơn khách hàng đã tham gia livestream
- 📱 Đăng lại video ngắn hoặc highlights của buổi livestream
- 🔔 Thông báo lịch livestream tiếp theo

Mẹo duy trì khách hàng:

- ✅ Ghi nhớ khách hàng thường xuyên tương tác
- ✅ Tặng mã ưu đãi cho khách quay lại mua hàng
- ✅ Chủ động nhắn tin chăm sóc khách sau khi nhận hàng
- ✅ Duy trì livestream đều đặn để tăng lượng khách trung thành



07



ĐÓNG GÓI VÀ GIAO HÀNG



HƯỚNG DẪN CƠ BẢN VỀ QUY TRÌNH ĐÓNG HÀNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

Đóng hàng thương mại điện tử là gì?

Đóng hàng thương mại điện tử là quá trình anh/chị chuẩn bị và đóng gói sản phẩm sau khi có đơn đặt hàng từ khách hàng mua hàng online. Đóng hàng đúng tiêu chuẩn giúp hàng đến tay khách an toàn, nhanh chóng, và tránh bị sùn phạt. Với sùn lớn, quy trình này rất quan trọng để giữ uy tín và tăng trải nghiệm khách hàng.

Quy trình đóng hàng cơ bản theo tiêu chuẩn sùn

Dưới đây là các bước đơn giản để đóng hàng đúng chuẩn:



- Kiểm tra sản phẩm trước khi đóng
- Đảm bảo hàng đúng số lượng, không hư hỏng (VD: khô mực không rách, chai mắm không vỡ)
- Gói kèm phụ kiện, quà tặng nếu có (VD: muối ớt kèm khô cá)
- Ví dụ: Anh Tèo bán gạo ST25, kiểm tra bao gạo không thủng trước khi gói



Đóng gói phù hợp với loại hàng



Hàng dễ vỡ (chai mắm, đồ thủy tinh): Bọc bóng khí 2-3 lớp, lót 4 cạnh và 2 mặt hộp bằng carton hoặc túi khí



Hàng thông thường (quần áo, khô cá): Dùng túi nilon hoặc hộp vừa kích thước, tránh khoảng trống lớn



Hàng chất lỏng (mắm tép): Niêm phong nắp chắc chắn, bọc kín bằng túi chống thấm



Ví dụ: Chị Lan bán mắm tép, bọc chai trong bóng khí, cho vào hộp carton vừa khít





Dán tem vận chuyển đúng cách

Interm vận đơn từ nền tảng thương mại điện tử trung gian, dán rõ ràng lên mặt trên hộp/túi, không che mã vạch

Dùng băng keo cố định tem, tránh nhăn hoặc bong tróc



Ví dụ: Anh Thái in tem cho túi gạo, dán ngay ngắn, shipper quét mã dễ dàng

Giao hàng cho đơn vị vận chuyển

Chuyển trạng thái đơn hàng sang “Sẵn sàng giao” trên VNPost hoặc Viettelpost trong 24 giờ sau khi khách đặt (trước 23h59 nếu đặt trước 15h)

Đưa hàng cho VNPost hoặc Viettelpost đúng hạn để tránh bị sàn cảnh cáo

Ví dụ: Chị Lan giao 5 đơn mứt tép cho GHTK trước deadline, đơn đến khách đúng hạn



Các vấn đề cần lưu ý khi đóng hàng

Chọn bao bì vừa vận: Hộp/túi quá to làm hàng xê dịch, dễ hỏng. Lắc nhẹ kiểm tra, nếu lỏng thì chèn thêm giấy hoặc túi khí

Bảo vệ hàng hóa: Hàng dễ vỡ phải bọc kỹ, hàng khô (khô mực) tránh ẩm bằng túi nilon kín.

Tem vận chuyển rõ ràng: Mã vạch mờ, dán sai vị trí khiến shipper không quét được, đơn bị chậm

Đóng gói sạch sẽ: Không dùng hộp bẩn, rách – ảnh hưởng ấn tượng khách hàng.



Các lỗi thường gặp ảnh hưởng trải nghiệm người dùng



Đóng gói không chắc chắn:

Hàng lỏng lẻo, không chèn kín, dẫn đến vỡ/hỏng (VD: chai mắm tép vỡ trong hộp)

Hậu quả: Khách nhận hàng hỏng, yêu cầu hoàn tiền, đánh giá xấu



Dán tem sai/mờ:

Tem không đọc được, đơn bị xử lý thủ công, giao chậm 2-3 ngày

Hậu quả: Khách chờ lâu, phàn nàn dịch vụ kém



Giao trễ deadline:

Không chuyển “Sẵn sàng giao” trong 24 giờ, đơn bị hủy tự động

Hậu quả: Mất đơn, giảm uy tín gian hàng



Hàng không đúng mô tả:

Gửi thiếu số lượng hoặc sai sản phẩm (VD: gửi khô cá thay khô mực)

Hậu quả: Khách trả hàng, ảnh hưởng đánh giá shop



Trường hợp sai quy định bị sàn cảnh cáo

Sai kích thước bao bì: Dùng hộp quá lớn, không chèn kín – Sàn phạt vì không tối ưu vận chuyển

Thiếu tem vận đơn: Không dán tem hoặc tem không quét được – đơn bị trả về, shop bị trừ điểm chất lượng

Đóng gói không an toàn:

Hàng vỡ, rách do thiếu bọc bảo vệ – sàn cảnh cáo, có thể khóa sản phẩm

Giao hàng chậm: Không giao đơn vị vận chuyển đúng hạn (24 giờ) – tăng tỷ lệ hủy đơn, bị hạn chế tính năng (VD: không tham gia flash sale)

Ví dụ: Chị Lan quên dán tem 1 đơn mắm tép, Sàn cảnh cáo, tạm khóa sản phẩm 3 ngày



MẸO ĐÓNG HÀNG NHANH, HIỆU QUẢ, GIẢM TỐI ĐA RỦI RO

Mẹo thực hành đóng hàng đúng chuẩn



Chuẩn bị sẵn vật liệu: Túi nilon, bóng khí, băng keo, hộp carton vừa size để đóng nhanh



Kiểm tra trước khi giao: Lắc hộp xem có lỏng không, tem có rõ không



Học từ lỗi cũ: Nếu bị khách phàn nàn hoặc sùn phạt, xem lại bước nào sai, sửa ngay



Dùng băng keo cảnh báo: Dán "Hàng dễ vỡ" cho mẩu tép, khô mực để shipper cẩn thận

Mẹo bổ sung để đóng hàng nhanh, hiệu quả, giảm rủi ro

Sắp xếp vật liệu theo thứ tự dùng:



Để túi nilon, bóng khí, băng keo, tem vận đơn gần nhau (VD: trên bàn nhỏ gần quầy), lấy nhanh khi cần



Lợi ích: Tiết kiệm 5-10 phút tìm đồ, đóng liền 5-10 đơn không gián đoạn



Ví dụ: Chị Lan để băng keo, túi nilon trong hộp nhỏ cạnh quầy, đóng 1 chai mẩu tép mất 2 phút thay vì 5 phút



Dùng túi/hộp size sẵn có:



Mua sẵn túi nilon hoặc hộp carton đúng kích thước sản phẩm (VD: túi 20x30cm cho khô cá, hộp 15x10cm cho chai mẩu tép). Không cắt gọt, tiết kiệm thời gian



Lợi ích: Đóng nhanh hơn, hàng vừa khít, giảm nguy cơ xô dịch, vỡ



Ví dụ: Anh Thái mua túi 25x35cm cho bao gạo ST25, bỏ vào là dán, không cần chèn thêm, giảm rủi ro rách

Đóng trước cho sản phẩm bán chạy:



Với hàng hot (VD: khô mực, gạo), đóng sẵn 5-10 gói, dán tem khi có đơn, giao ngay trong ngày



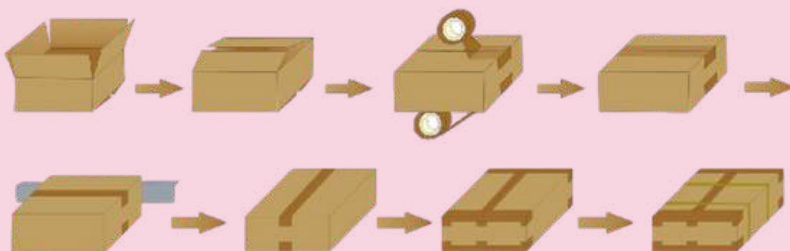
Lợi ích: Đáp ứng đơn nhanh, tránh trễ deadline (24 giờ), khách hài lòng



Ví dụ: Chị Lan đóng sẵn 10 chai mẩu tép, có đơn chỉ dán tem, giao Vietelpost trong 1 giờ



Dán băng keo chữ H chắc chắn



Dán băng keo theo hình chữ H (2 đường ngang trên/dưới, 1 đường dọc giữa) cho hộp carton, đảm bảo kín, không bung khi vận chuyển.



Lợi ích: Giảm rủi ro hàng rơi ra, đặc biệt với khô cá, mắm nặng.



Ví dụ: Anh Ba dán chữ H cho hộp khô cá, shipper làm rơi nhưng hộp không bung, hàng còn nguyên



Dùng giấy báo cũ thay bóng khí



Nếu hết bóng khí, vo tròn giấy báo cũ (miễn phí) chèn vào khoảng trống trong hộp, bảo vệ hàng dễ vỡ như chai mắm



Lợi ích: Tiết kiệm chi phí, giảm rủi ro vỡ mà vẫn đóng nhanh



Ví dụ: Chị Lan hết bóng khí, dùng giấy báo chèn chai mắm tép, khách nhận không vỡ, khen đóng gói kỹ

Chọn vận chuyển:

GHTK, GHN, Viettel Post...: So sánh giá, chọn rẻ nhất

Theo dõi đơn qua ứng dụng vận chuyển

Mẹo: Gộp nhiều đơn cùng khu vực để tiết kiệm chi phí



08



QUAY **VIDEO** NGẮN & CHỈNH SỬA **ẢNH**



VÌ SAO **HÌNH ẢNH & VIDEO** QUAN TRỌNG?

Hình ảnh và video là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến quyết định mua hàng của khách hàng

Trên TikTok và các nền tảng bán hàng online, khách hàng thường chú ý đến hình ảnh và video đầu tiên trước khi quyết định dừng xem, tìm hiểu hoặc mua sản phẩm.

Một hình ảnh đẹp, rõ ràng hoặc một video ngắn sinh động sẽ giúp sản phẩm nổi bật hơn giữa nhiều nội dung khác, đồng thời tạo sự chuyên nghiệp và thu hút khách hàng hiệu quả hơn.



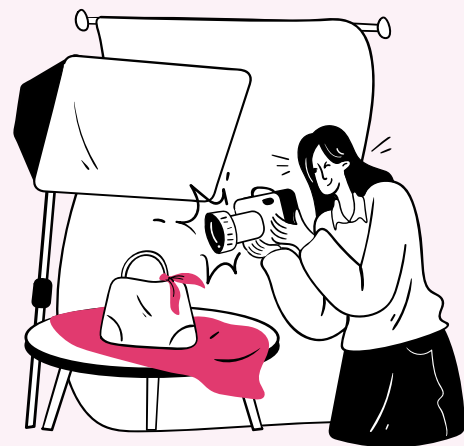
HÌNH ẢNH & VIDEO ĐẸP SẼ GIÚP:

- ✓ Thu hút khách hàng ngay từ những giây đầu tiên
- ✓ Tăng lượt xem, lượt tương tác và khả năng tiếp cận trên TikTok
- ✓ Giúp sản phẩm hiển thị chân thực, rõ ràng và bắt mắt hơn
- ✓ Tăng sự tin tưởng đối với gian hàng và người bán
- ✓ Thúc đẩy khách hàng đưa ra quyết định mua nhanh hơn
- ✓ Tạo cảm giác chuyên nghiệp dù chỉ quay bằng điện thoại

Ví dụ: Anh Minh bán xoài sấy ở Đồng Tháp quay một video ngắn khoảng 45 giây, cận cảnh miếng xoài vàng đẹp mắt và giới thiệu: "Xoài sấy dẻo nhà làm, chua ngọt tự nhiên, chỉ 55k/gói hôm nay thôi nhé!". Sau khi đăng lên TikTok, video thu hút nhiều lượt xem và giúp anh chốt hơn 20 đơn hàng chỉ trong một buổi tối.



LÀM THẾ NÀO ĐỂ CHỤP ẢNH & QUAY VIDEO SẢN PHẨM THU HÚT HƠN?



1. CÁCH CHỤP ẢNH SẢN PHẨM BẰNG ĐIỆN THOẠI

Chỉ với điện thoại, bạn vẫn có thể tạo ảnh đẹp và chuyên nghiệp

Những điều cần chuẩn bị:

- Điện thoại có camera rõ nét
- Nơi đủ ánh sáng hoặc gần cửa sổ
- Nền đơn giản, sạch sẽ
- Chân đỡ điện thoại nếu cần



Mẹo chụp ảnh đẹp:

- ✓ Chụp ở nơi có ánh sáng tự nhiên
- ✓ Giữ nền đơn giản để làm nổi bật sản phẩm
- ✓ Chụp nhiều góc khác nhau:
 - Chính diện
 - Góc nghiêng
 - Góc cận cảnh chi tiết
- ✓ Lau sạch camera trước khi chụp
- ✓ Hạn chế rung tay khi chụp ảnh

2. CÁCH QUAY VIDEO NGẮN THU HÚT

Video ngắn giúp sản phẩm dễ tiếp cận nhiều khách hàng hơn trên TikTok

TikTok ưu tiên các video ngắn, rõ nội dung và có hình ảnh sinh động.

Gợi ý khi quay video:

- Quay video theo khung dọc (9:16)
- Thời lượng nên dưới 1 phút
- Quay cận cảnh sản phẩm để thấy rõ chi tiết
- Di chuyển camera chậm, hạn chế rung lắc
- Có thể quay:
 - Cách sử dụng sản phẩm
 - Trước và sau khi dùng
 - Quá trình đóng gói hoặc bán hàng



Mẹo giữ người xem:

- ✓ 3 giây đầu cần thu hút
- ✓ Thêm chữ ngắn nổi bật như:
 - “Giảm giá hôm nay”
 - “Sản phẩm bán chạy”
 - “Mẹo hữu ích”
- ✓ Sử dụng nhạc hoặc âm thanh đang thịnh hành trên TikTok



HƯỚNG DẪN CHỈNH SỬA ẢNH & VIDEO CƠ BẢN

Chỉnh sửa đơn giản giúp nội dung chuyên nghiệp và dễ xem hơn

Không cần chỉnh sửa quá phức tạp, chỉ cần rõ ràng và dễ nhìn.



Những nội dung nên thêm

Tên sản phẩm

Giúp khách hàng dễ nhận biết sản phẩm ngay khi xem hình ảnh hoặc video.

Giá bán hoặc ưu đãi

Hiển thị giá rõ ràng để khách dễ quyết định mua hàng hơn.

Sticker nổi bật

Có thể thêm các nhãn như:

- “Giảm giá”
- “Best Seller”
- “Mới”
- “Bán chạy”

Logo hoặc tên gian hàng

Giúp tăng nhận diện thương hiệu và tạo sự chuyên nghiệp.



MẸO CHỈNH SỬA HIỆU QUẢ

- ✓ Tăng nhẹ độ sáng và độ nét để sản phẩm nổi bật hơn
- ✓ Cắt bỏ các đoạn video dư thừa hoặc rung lắc
- ✓ Dùng font chữ to, đơn giản và dễ đọc trên điện thoại
- ✓ Đặt thông tin quan trọng ở vị trí dễ nhìn
- ✓ Không sử dụng quá nhiều hiệu ứng hoặc màu sắc gây rối mắt
- ✓ Giữ màu sắc tự nhiên để sản phẩm chân thực và đáng tin cậy hơn



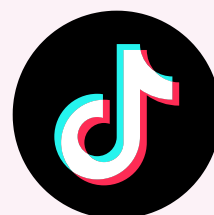
MỘT SỐ ỨNG DỤNG DỄ SỬ DỤNG



CANVA



CAPCUT



TikTok Editor



MẸO GIÚP VIDEO & HÌNH ẢNH THU HÚT HƠN



Một số mẹo đơn giản giúp tăng lượt xem và tương tác

- ✦ Sử dụng ánh sáng tốt để hình ảnh rõ nét hơn
- ✦ Chụp và quay sản phẩm ở nhiều góc độ khác nhau
- ✦ Ưu tiên nền sạch, gọn gàng và ít chi tiết rối mắt
- ✦ Luôn quay dọc để phù hợp TikTok và điện thoại
- ✦ Đăng video đều đặn để tăng khả năng tiếp cận khách hàng

Trên TikTok, những hình ảnh rõ nét và video ngắn sinh động thường sẽ thu hút người xem tốt hơn và giúp sản phẩm dễ tiếp cận nhiều khách hàng hơn. Chỉ cần áp dụng một vài mẹo cơ bản, tiểu thương đã có thể cải thiện đáng kể chất lượng nội dung bán hàng.

GỢI Ý NỘI DUNG DỄ QUAY

- 📹 Video đóng gói đơn hàng thực tế
- 📹 Giới thiệu sản phẩm mới hoặc sản phẩm bán chạy
- 📹 Quay quá trình chuẩn bị hàng hóa tại cửa hàng
- 📹 Chia sẻ mẹo sử dụng hoặc bảo quản sản phẩm
- 📹 Video feedback thực tế từ khách hàng
- 📹 Quay cảnh đông khách hoặc quá trình bán hàng hằng ngày
- 📹 Video trước và sau khi sử dụng sản phẩm



MẸO TĂNG HIỆU QUẢ VIDEO

- ✓ Thêm chữ ngắn nổi bật như:
 - “Giảm giá hôm nay”
 - “Sản phẩm bán chạy”
 - “Mới về”
 - “Ưu đãi số lượng có hạn”
- ✓ Sử dụng nhạc hoặc âm thanh đang xu hướng trên TikTok
- ✓ Giữ video dưới 1 phút để tăng khả năng giữ chân người xem





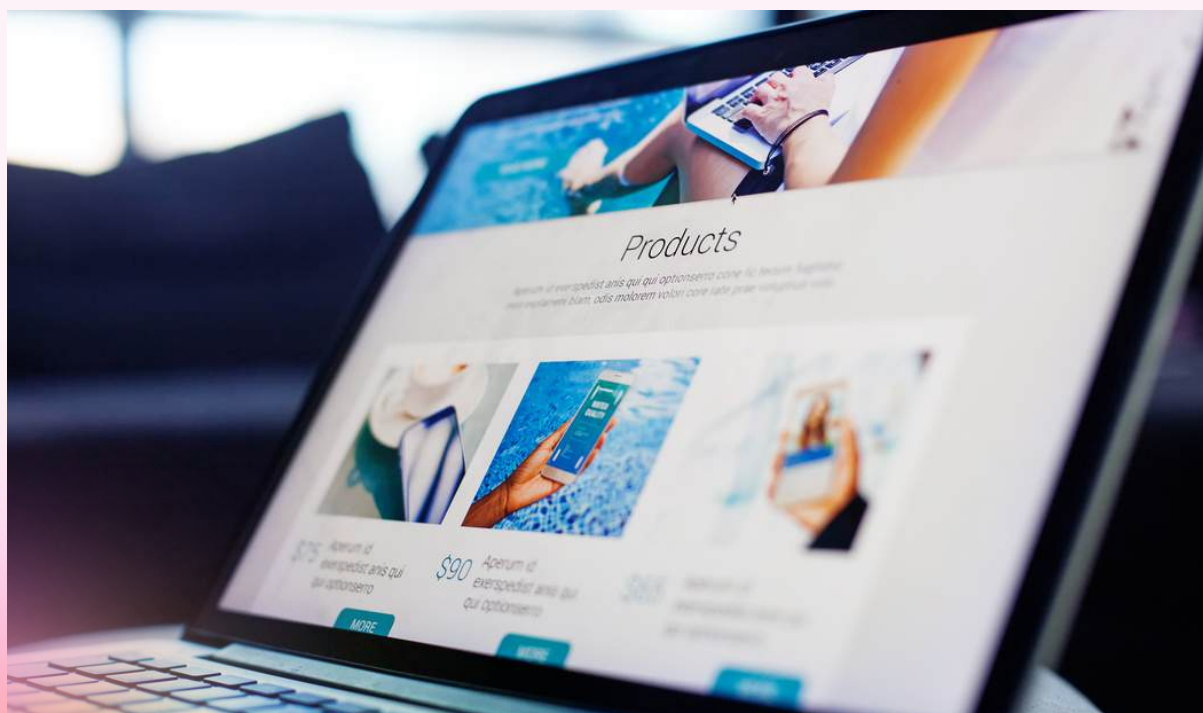
TIỂU THƯƠNG
VIỆT NAM



09



LẬP WEBSITE BÁN HÀNG CHUYÊN NGHIỆP



HƯỚNG DẪN TIỂU THƯƠNG TẠO WEBSITE BÁN HÀNG



Website bán hàng là gì?

Website là một tập hợp các trang web được liên kết với nhau, có thể truy cập qua Internet. Nó giống như một cuốn sách điện tử, nhưng thay vì lật từng trang giấy, người dùng chỉ cần nhấp chuột hoặc chạm vào màn hình để di chuyển giữa các trang.

Đối với hộ kinh doanh, website là một công cụ quan trọng giúp truyền tải thông tin về sản phẩm, dịch vụ và thương hiệu đến khách hàng nhanh chóng, hiệu quả.

Lợi ích của việc có một Website bán hàng riêng



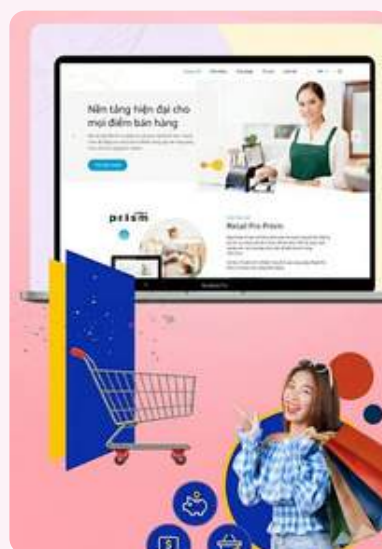
Không lo bị "đuối sạp": Trên sàn TMĐT, bà con dễ bị khóa tài khoản nếu vô tình vi phạm chính sách lạ. Website là của mình, mình tự quản lý, không lo bị "phong tỏa" bất ngờ.



Khách hàng là của mình: Khi khách vào website, bà con có thể xin thông tin (số điện thoại, email) để chăm sóc lâu dài. Trên sàn, khách hàng là của "ông chủ sàn", mình không dễ tiếp cận lại.



Thương hiệu riêng biệt: Website giúp bà con xây dựng tên tuổi riêng (ví dụ: Đặc sản nhà làm cô Tám), khách hàng nhớ đến bà con vì chất lượng chứ không chỉ vì giá rẻ nhất.



Các thành phần bắt buộc phải có trên Website của bạn

Để thiết kế một website chuyên nghiệp, vận hành ổn định và thu hút khách hàng, tiểu thương chỉ cần hiểu và thiết lập đầy đủ các phần cơ bản sau đây

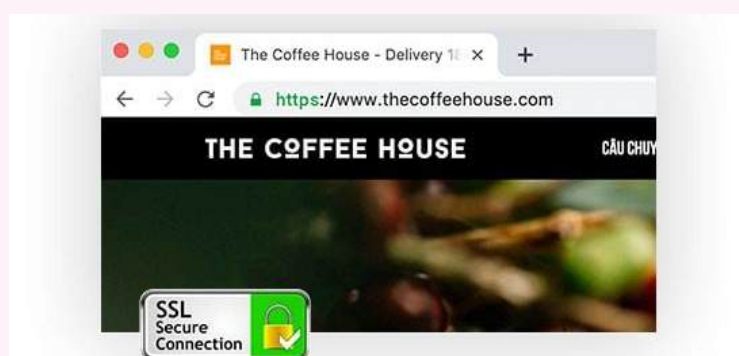
a. Tên miền (Địa chỉ Website)

"Bà con mình ở chợ, khách muốn mua hàng là biết ngay sạp mình nằm ở góc nào, lối mấy. Nhưng khi đưa sạp lên mạng, khách muốn ghé thăm thì cần một cái 'Địa chỉ số'

 **Ngắn gọn, dễ đọc:** Tránh tên dài dòng hay ký tự lạ, khách gõ nhanh trên điện thoại là ra ngay.

 **Gắn với tên sạp thật:** Dùng ngay tên sạp của mình, khách quen ở chợ nhìn là thấy thân thương, nhận ra ngay!

 **Dễ nhớ:** Đặt cái tên khách đọc một lần là nhớ, lần sau cần mua là tự gõ vào tìm bà con liền.



b. Logo và hình ảnh cửa hàng:

 **Bố cục (Layout):** Rõ ràng, cân đối để người dùng dễ tiếp cận nội dung

 **Màu sắc:** Phù hợp với nhận diện thương hiệu và tạo cảm giác dễ chịu.

 **Kiểu chữ (Typography):** Phong chữ phải dễ đọc, kích thước phù hợp và phân biệt rõ giữa tiêu đề với nội dung

 **Hình ảnh/Video:** Giúp website sinh động hơn, nhưng phải tối ưu hóa dung lượng để không làm chậm tốc độ tải trang (Pagespeed)

c. Các mục nội dung cần hiển thị trên thanh Menu

Website cũng như sạp ở chợ, bà con bày biện ngăn nắp thì khách mới muốn dừng chân.

Trang chủ: Nơi đầu tiên chào đón khách, bày các thông tin quan trọng, mẫu hàng mới hoặc mặt hàng bán chạy nhất để thu hút thị giác.

Trang sản phẩm: Nơi phân chia hàng hóa thành các danh mục rõ ràng (Ví dụ: nhóm Đồ khô, nhóm Gia vị, nhóm Đồ tươi sống...) giúp người mua dễ tìm, dễ chọn.

Trang liên hệ: Ghi rõ số điện thoại hotline, địa chỉ sạp trực tiếp ở chợ và gắn bản đồ chỉ đường để khách tiện liên hệ hoặc ghé mua.





d. Nút đặt hàng và Giỏ hàng

Bà con mình không cần lúc nào cũng túc trực, hãy để Website làm "người bán hàng" tự động giúp bà con chốt đơn 24/7.



Nút "Đặt mua" thật nổi bật: Hãy đặt nút này to, rõ ngay cạnh sản phẩm. Khách chỉ cần chạm nhẹ là chọn được món, giúp việc mua hàng nhanh như ý muốn.



Hệ thống "tính tiền" thông minh:

Giỏ hàng tự động của Website sẽ thay bà con cộng tiền, tính phí giao hàng và kết nối thanh toán. Mọi thứ mượt mà, chính xác, giúp khách mua sắm an tâm và nhanh chóng.

Kết nối giao hàng

Giao hàng là bước cuối để món hàng từ sạp đến tận tay khách. Một dịch vụ giao hàng chần chu sẽ khiến khách hài lòng và tin tưởng đặt lại lần sau.

Quy trình "chuẩn" khi có đơn:



Tiếp nhận: Kiểm tra kỹ đơn hàng, thông tin khách và địa chỉ.



Đóng gói: Gói ghém cẩn thận, đảm bảo hàng hóa nguyên vẹn khi đến tay khách.



Gửi hàng: Bàn giao cho shipper hoặc tự đi giao nếu khách ở gần.



Theo dõi: Kiểm tra trạng thái đơn trên hệ thống để đảm bảo hàng đã được giao thành công.



Kết nối thanh toán

Để khách thoải mái chốt đơn, bà con nên chuẩn bị sẵn nhiều cách nhận tiền khác nhau. Đừng để khách phải bối rối khi đến bước thanh toán!



Trả tiền mặt khi nhận hàng (COD): Phổ biến nhất, khách rất an tâm khi cầm hàng trên tay mới trả tiền.



Chuyển khoản hoặc quét mã QR: Cách này cực nhanh, bà con không cần lo chuẩn bị tiền lẻ trả lại, lại tránh nhầm lẫn.



Thanh toán online (Ví điện tử): Phù hợp với khách hàng trẻ tuổi, tiện lợi và hiện đại.



Cách xử lý rủi ro và thách thức khi xây dựng website bán hàng

Website khó sử dụng: Menu rối, thông tin khó tìm khiến khách thoát trang nhanh.

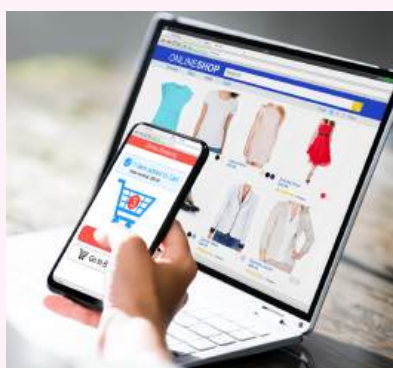
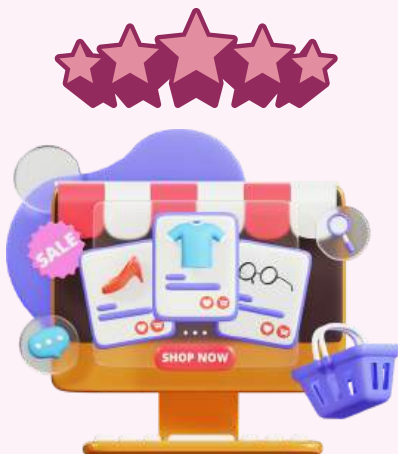
Khắc phục: Thiết kế đơn giản, sắp xếp sản phẩm theo danh mục rõ ràng, nút "Mua ngay" dễ thấy.

Khách chưa tin tưởng: Khách ngại mua nếu website thiếu thông tin hoặc hình ảnh không thật.

Khắc phục: Hiển thị đầy đủ số điện thoại, địa chỉ, hình ảnh thật của sạp và sản phẩm để tăng uy tín.

Giao hàng và chăm sóc khách chưa tốt: Giao chậm, đóng gói sơ sài dễ làm khách không quay lại.

Khắc phục: Tính toán lãi (VD: giảm 10k nhưng vẫn lãi 5k), ưu đãi vừa phải (VD: tặng quà nhỏ)



Mẹo giới thiệu Website để có những đơn hàng đầu tiên

Website mới làm xong thì chưa có khách ngay, cũng giống như khi mình mới mở sạp mới ở góc chợ, chưa ai biết tới. Bà con hãy bắt đầu bằng những cách thật bình dị:

Lời mời từ sạp thật: Mỗi khi khách đến mua tại chợ, bà con hãy khéo léo nói: "Cô chú ơi, lần sau cần món này mà lười đi chợ, cứ vào trang [tên website] của em đặt nhé, em giao tận cửa cho cô chú". Rồi gửi cho họ một tấm danh thiếp có in mã QR. Khi quét mã, khách sẽ được dẫn thẳng đến "sạp hàng mạng" của bà con.

Lan tỏa trong làng, trong xóm: Hãy chụp một bức ảnh sạp hàng thật xinh xắn, đăng lên Zalo, Facebook cá nhân kèm đường link website. Bạn bè, người quen sẽ là những người "mở hàng" ủng hộ bà con nhiệt tình nhất.

Chăm sóc khách hàng: Mỗi đơn hàng trên web là một người khách thật sự. Hãy gọi điện xác nhận, cảm ơn họ, và đừng quên nhắc họ lưu lại địa chỉ web để lần sau quay lại.



10 **SỬ DỤNG CÔNG CỤ LIÊN KẾT ĐỂ TĂNG ĐƠN HÀNG TRỰC TUYẾN**



TIẾP THỊ LIÊN KẾT TRONG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ LÀ GÌ ?

Affiliate Marketing (Tiếp thị liên kết trong TMĐT) là hình thức bán hàng thông qua cộng tác viên (Publisher/KOC/KOL). Người giới thiệu sẽ chia sẻ link sản phẩm và nhận hoa hồng khi có khách mua hàng thành công. Mô hình này giúp shop tăng doanh số mà không cần thuê đội sale lớn.



LỢI ÍCH CHO SHOP NHỎ



Tăng doanh số nhanh

- Nhiều cộng tác viên cùng quảng bá giúp sản phẩm tiếp cận nhiều khách hàng hơn.

Tiết kiệm chi phí quảng cáo

- Shop chỉ trả hoa hồng khi phát sinh đơn hàng thành công.

Tăng độ nhận diện thương hiệu.

- Nhiều người giới thiệu giúp tăng độ nhận diện sản phẩm trên Facebook, TikTok, Zalo và Website.

Mở rộng tệp khách hàng

- Tiếp cận thêm khách hàng mới ngoài nhóm khách quen hiện tại.

Chỉ trả phí khi có đơn hàng thành công.

TÌM CỘNG TÁC VIÊN

TÌM CỘNG TÁC VIÊN NHƯ THẾ NÀO?

Shop có thể tìm Publisher từ:

- Khách hàng hiện tại.
- Nhân viên.
- Cộng tác viên.
- Đối tác Affiliate.



THIẾT LẬP HOA HỒNG



Shop cần:

- Xác định mức hoa hồng phù hợp.
- Thiết lập theo % đơn hàng hoặc số tiền cố định.
- Quy định rõ thời gian thanh toán.
- Có chính sách thưởng cho CTV bán tốt.

Ví dụ:

- 5% - 10% cho mỗi đơn hàng thành công.
- Thưởng thêm nếu đạt doanh số tháng.

CHUẨN BỊ NỘI DUNG VÀ LINK SẢN PHẨM

CÓ LINK SẢN PHẨM Mỗi sản phẩm cần:

- Link affiliate riêng.
- Hình ảnh sản phẩm đẹp.
- Giá bán rõ ràng.
- Nội dung mô tả ngắn gọn.
- Nút đặt hàng nhanh.

Link affiliate giúp hệ thống ghi nhận đơn hàng từ cộng tác viên.



CHUẨN BỊ NỘI DUNG BÁN HÀNG

Shop nên chuẩn bị:

- Hình ảnh sản phẩm.
- Video ngắn.
- Nội dung giới thiệu.
- Caption bán hàng.
- Kịch bản livestream.
- Feedback khách hàng.

Nội dung cần:

- Ngắn gọn.
- Dễ hiểu.
- Đúng nhu cầu khách hàng.
- Có lời kêu gọi hành động.



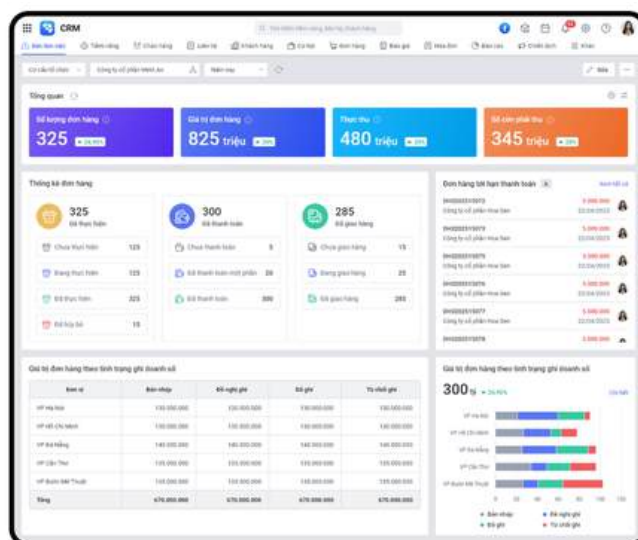
THEO DÕI ĐƠN HÀNG

Hệ thống Affiliate giúp shop:

- Theo dõi click.
- Theo dõi đơn hàng.
- Theo dõi tỷ lệ chuyển đổi.
- Theo dõi trạng thái duyệt đơn.

Các trạng thái đơn gồm:

- Đơn mới.
- Đang giao.
- Hoàn thành.
- Hủy đơn.



QUY TRÌNH THANH TOÁN HOA HỒNG



5 BƯỚC CƠ BẢN TRONG QUY TRÌNH THANH TOÁN



THEO DÕI HIỆU QUẢ VÀ TỐI ƯU CHƯƠNG TRÌNH

THEO DÕI HIỆU QUẢ

Shop cần theo dõi:

- Lưu lượng truy cập / lượng người truy cập
- Lượt nhấp vào đường liên kết
- Lượt chuyển đổi
- Tỷ lệ đơn hàng được chấp nhận
- Doanh thu.
- Hiệu quả hoàn vốn chiến dịch

Các chỉ số giúp đánh giá cộng tác viên nào hoạt động hiệu quả.



TỐI ƯU CHƯƠNG TRÌNH AFFILIATE

- Tăng số lượng đối tác quảng bá
- Tăng lượt nhấp vào đường dẫn
- Tăng tỷ lệ chuyển đổi.
- Tăng tỷ lệ duyệt đơn



11



XÂY DỰNG & CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TRUNG THÀNH



HƯỚNG DẪN TIỂU THƯƠNG XÂY DỰNG THƯƠNG HIỆU VÀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG



Khách hàng trung thành (loyalty) là gì?

Khách trung thành là **nhóm khách hàng thường xuyên quay lại mua hàng** (như khô cá, mắm tép, gạo) thông qua sàn TMĐT (Lazada, Shopee, TikTok Shop) hoặc đặt hàng trực tiếp qua mạng xã hội (Zalo, Facebook). Khách hàng trung thành không chỉ giúp anh/chị có doanh thu ổn định mà còn giới thiệu thêm khách mới, tăng uy tín cho gian hàng. Với tiểu thương chợ truyền thống ứng dụng TMĐT, xây dựng tập khách hàng trung thành là bước quan trọng để cạnh tranh và phát triển bền vững.

Ví dụ: Chị Hoa bán mắm tép ở chợ Thủ Đức có 20 khách từng mua hàng, chị gửi tin qua Zalo, tặng ưu đãi “Mua lần 2 giảm 10k”. Kết quả: 15 khách quay lại mua và giới thiệu thêm 5 khách mua mới, doanh thu tăng 100%

Sử dụng công cụ nào của Zalo để chăm sóc khách hàng hiệu quả?

a. Phân biệt Zalo Official Account và Zalo cá nhân trong việc chăm sóc khách hàng



Tài khoản Zalo cá nhân phù hợp để chăm sóc khách hàng nhỏ lẻ



Tài khoản Zalo OA phù hợp hộ kinh doanh chăm sóc khách hàng số lượng lớn



Trang profile là thông tin cá nhân của chủ tài khoản



Khách hàng chỉ tìm được bằng số điện thoại và cần kết bạn để nhắn tin



Danh sách khách và tin nhắn chỉ hiển thị trên Zalo của cá nhân chủ shop



Các tính năng tối ưu cho mọi mục đích chat cá nhân, người thân, bạn bè



Trang profile là thông tin doanh nghiệp có tick vàng xác thực uy tín



Khách hàng có thể tìm kiếm OA theo tên shop và SĐT, nhắn tin bất cứ lúc nào



Danh sách khách và tin nhắn có thể được quản lý bởi nhiều tài khoản Zalo



Có thêm nhiều tính năng hỗ trợ bán hàng và chăm sóc khách thuận tiện hơn

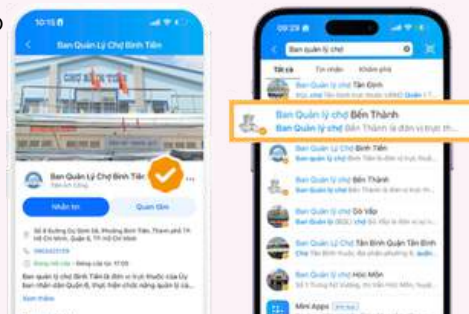


b. Các tính năng của Zalo OA hỗ trợ hành trình chăm sóc khách hàng trung thành



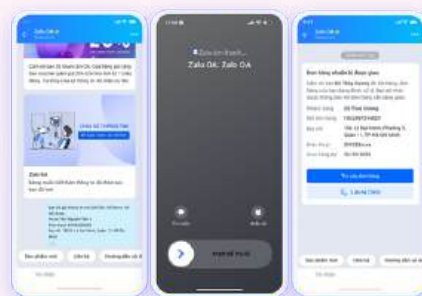
Tài khoản OA xác thực bằng GPKD của hộ kinh doanh

- ✓ Trang thông tin chuyên nghiệp và có tick vàng uy tín
- ✓ Khách dễ tìm cửa hàng bằng tên tiệm hay SĐT trên Zalo
- ✓ Hạn chế tình trạng giả mạo, lừa đảo từ các đối thủ hoặc kẻ xấu



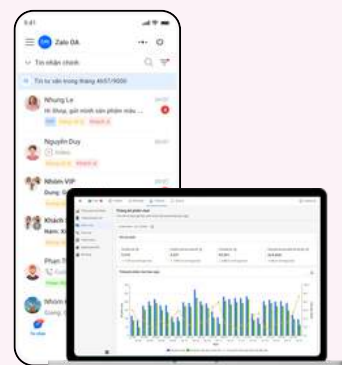
Dễ tư vấn và chăm sóc khách hàng hơn

- ✓ Khách có thể nhắn tin hoặc gọi trực tiếp cho cửa hàng qua OA
- ✓ Hỗ trợ trả lời nhanh cho khách bằng tin nhắn mẫu/tự động
- ✓ Dễ dàng gửi khuyến mãi, thông báo hàng mới hoặc chăm sóc khách cũ định kỳ



Lưu thông tin và quản lý khách quen lâu dài

- ✓ Khách hàng và tin nhắn được lưu cho cửa hàng, không chỉ nằm trên một tài khoản cá nhân
- ✓ Có thể phân loại khách lẻ, khách quen, khách sỉ/đại lý để chăm sóc phù hợp
- ✓ Cho phép nhiều tài khoản Zalo khác cùng quản lý và trả lời khách hàng cùng lúc



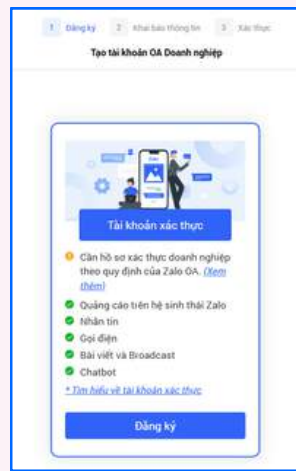
Cơ bản

Đăng ký tài khoản OA cho hộ kinh doanh trên Zalo

- Gửi Giấy phép kinh doanh, Đăng ký kinh doanh cho hệ thống để Zalo xác thực
- Đặt tên cửa hàng dễ tìm: Ví dụ: "Hàng khô Hoa - Quận 1"
- Dùng ảnh, biển hiệu, logo của cửa tiệm làm hình ảnh đại diện
- Thực hiện trên máy tính (để dễ dàng thao tác)

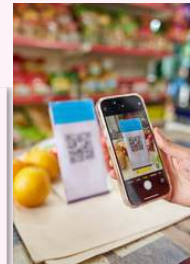
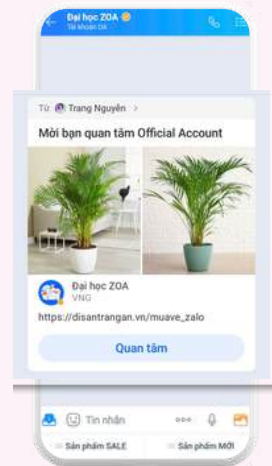


Quét mã QR để đăng ký OA hoặc **nhấn tại đây**



Kêu gọi khách quen quan tâm tài khoản OA của hàng

- Hướng dẫn khách tìm tài khoản bằng cách gõ tên cửa hàng hoặc số điện thoại chủ tiệm
- Mời bạn bè, người quen trên danh bạ Zalo hoặc qua tin nhắn
- In mã QR dán tại cửa hàng, có thể mời khách quét để nhận ưu đãi



Trung bình

Sử dụng các tính năng tương tác cơ bản trên Zalo OA

- Cài Tin nhắn mẫu, menu trò chuyện (VD: "Giá bao nhiêu?", "Mở cửa lúc mấy giờ?"): Khách chỉ cần bấm, Zalo OA trả lời ngay.
- Đăng bài viết về Món ăn/Sản phẩm để khách nắm thông tin sản phẩm và dễ lựa chọn.
- Gửi tin nhắn thông báo miễn phí (VD: Báo mứt tép mới, chương trình khuyến mãi nhân dịp lễ,...)



Nâng cao

Chăm sóc khách chuyên nghiệp, tự động hóa

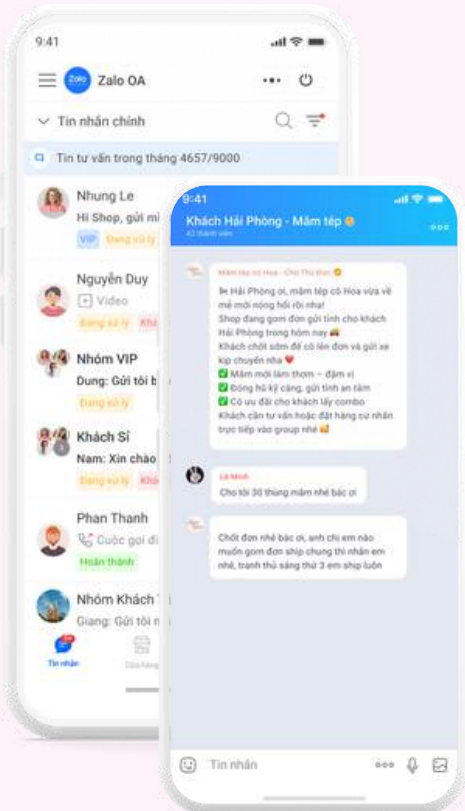
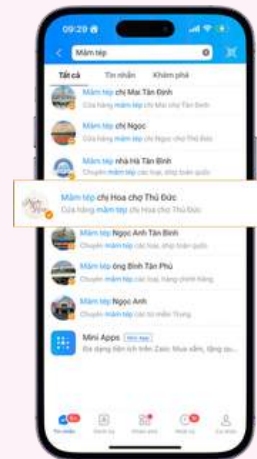
- Mua thử gói Zalo OA với các tính năng mở rộng
- Cài đặt Robot tự trả lời (Chatbot) để trả lời các câu hỏi của khách tự động theo kịch bản mong muốn
- Cài đặt Gọi điện Zalo giúp tư vấn khách trực tiếp, miễn phí
- Gửi Tin nhắn chăm sóc đặc biệt (ZBS Template Message): VD: Tin theo dõi đơn hàng cho khách, Ưu đãi chúc mừng sinh nhật cho khách quen



Ví dụ thực tế từ chị Hoa - Bán mắm tép ở chợ Thủ Đức

#1. Ứng dụng Zalo OA vào chăm sóc khách hàng cá nhân (khách lẻ)

- KH tìm từ khóa **“Mắm tép”** trên Zalo thì thấy trang Zalo OA tick vàng **“Mắm tép chị Hoa chợ Thủ Đức”** và nhấn tin để hỏi mua
- KH cũ từng mua hàng **quét QR trên bao bì sản phẩm/biển hiệu** của chị => nhấn tin tới OA để hỏi mua lại
- KH **nhắn tin hoặc gọi trực tiếp tới OA của chị Hoa** để hỗ trợ nhanh về giao hàng hoặc đổi trả sau mua
- Hàng tháng, chị Hoa đều đặn **tạo bài viết trên OA & gửi tin nhắn hàng loạt** tới các khách hàng về các mặt hàng mới, chương trình ưu đãi => KH nhớ về shop chị và nhấn tin phản hồi hỏi mua
- Chị tạo **ưu đãi nhỏ** cho khách giới thiệu thành công để tăng khách mới mua hàng



#2. Ứng dụng Zalo OA vào chăm sóc khách hàng theo phân khúc/nhóm

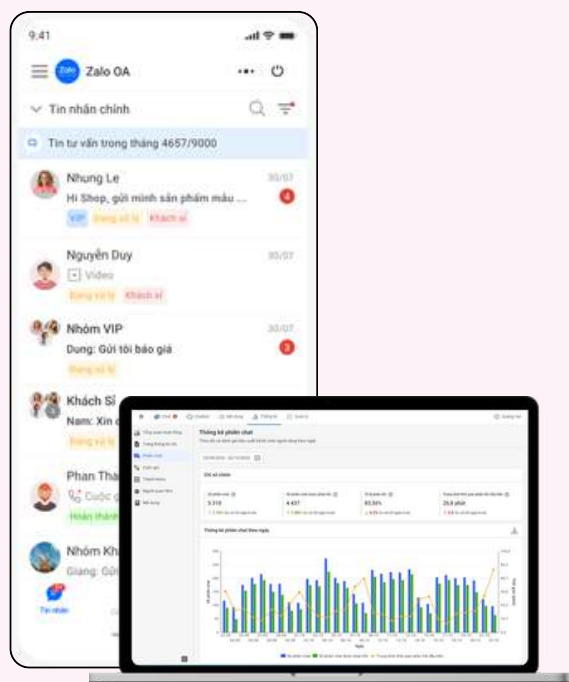
- Qua quá trình tư vấn, chị Hoa **gắn nhãn** cho từng khách hàng để phân biệt: Khách chung cư, Khách tỉnh, khách mua khô cá... để sau đó gửi tin chăm sóc liên quan tới họ, ví dụ “hôm nay khô cá giảm giá 50%”
- Chị Hoa **tạo các nhóm chat OA cho từng tập khách hàng** để tiện chăm sóc. VD: Nhóm khách chung cư, Nhóm khách Lâm Đồng...
- **Trong nhóm, chị gửi các tin nhắn** cập nhật các mặt hàng mới, gom đơn đi chung các tỉnh...



Ví dụ thực tế từ chị Hoa - Bán mắm tép ở chợ Thủ Đức

#3. Ứng dụng Zalo OA vào chăm sóc nhóm khách sỉ/đại lý cung cấp/phân phối

- Với khách sỉ hay đại lý, chị **tạo nhóm chat riêng bằng Zalo OA** cho từng đại lý, đặt tên “Mắm chị Hoa - Đại lý miền Trung”
- Trong mỗi nhóm**, chị thường xuyên gửi tin nhắn các đơn đặt hàng định kỳ, xuất hóa đơn, thông báo bảng giá mới, tồn kho, chính sách ưu đãi từng đại lý...



#4. Quản lý dữ liệu khách hàng trung thành bằng các tính năng nâng cao

- Chị Hoa **thêm nhân viên vào admin OA** để cùng trả lời khách và hỗ trợ bán hàng
- Chị Hoa và các nhân viên đều chat được với khách từ tài khoản Zalo cá nhân của mỗi người thông qua Mini App OA Manager trên Zalo
- Chị Hoa & nhân viên **theo dõi thống kê mỗi ngày** có bao nhiêu khách nhắn hỏi mua hàng trên trình quản lý OA (OA manager)
- Chị Hoa **kết nối OA với hệ thống máy POS** (máy bán hàng) gửi hóa đơn điện tử cho khách qua Zalo ngay sau khi mua hàng giúp tăng uy tín & chất lượng chăm sóc

Anh/ chị có thể liên hệ để nhận tư vấn về Zalo Official Account [tại đây](#)



Cách xử lý rủi ro và thách thức khi xây dựng loyalty

Cạnh tranh cao: Khách dễ chuyển sang shop khác nếu giá rẻ hơn, giao nhanh hơn

- **Khắc phục:** Tạo ưu đãi độc quyền (VD: “Chỉ khách quen giảm 10k”), giao hàng nhanh hơn (trong 1-2 giờ cho khách gần)

Khách không hài lòng: Giao hàng chậm, hàng hỏng làm mất lòng tin

- **Khắc phục:** Giao đúng hẹn, kiểm tra hàng trước khi giao, đổi hàng ngay nếu hỏng

Chi phí duy trì: Ưu đãi, chăm sóc khách quen có thể tăng chi phí nếu không tính toán kỹ.

- **Khắc phục:** Tính toán lãi (VD: giảm 10k nhưng vẫn lãi 5k), ưu đãi vừa phải (VD: tặng quà nhỏ)

Làm phiền khách: Nhắn tin quá nhiều (VD: 5 tin/ngày) khiến khách khó chịu, rời nhóm

- **Khắc phục:** Nhắn 1-2 tin/tuần, hỏi “Anh/chị nhận tin lúc nào tiện?” để tránh làm phiền



Mẹo thực hành xây dựng loyalty hiệu quả

Bắt đầu từ khách quen tại chợ: Chăm sóc 5-10 khách quen trước, sau đó mở rộng ra khách online

Dùng công cụ miễn phí: Zalo, ứng dụng hỗ trợ quản lý bán hàng để nhắn tin, ghi thông tin khách, không tốn chi phí

Tạo cảm giác gần gũi: Gọi đúng tên khách (VD: “Chị Mai ơi”), nhắn tin thân thiện

Kiên nhẫn: Xây dựng khách trung thành cần 1-2 tháng, làm đều đặn sẽ có kết quả



12 CỘNG ĐỒNG TIỂU THƯƠNG ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ



VAI TRÒ CỦA CỘNG ĐỒNG

HỖ TRỢ LẪN NHAU

Tiểu thương gặp khó khăn trong quá trình chuyển đổi số sẽ nhận được sự giúp đỡ kịp thời từ các thành viên trong cộng đồng – từ cách đăng ký gian hàng, xử lý đơn hàng đến chăm sóc khách hàng online.

CHIA SẺ KINH NGHIỆM

Cộng đồng là nơi các tiểu thương đã thành công chia sẻ bí quyết, quy trình, công cụ và chiến lược bán hàng thực chiến – giúp rút ngắn thời gian học hỏi.

DUY TRÌ ĐỘNG LỰC

Hành trình chuyển đổi số dễ khiến tiểu thương nản lòng. Cộng đồng tạo môi trường khích lệ, ghi nhận thành công nhỏ và tiếp thêm năng lượng cho từng thành viên.

KẾT NỐI GIAO THƯƠNG

Tạo cầu nối giữa tiểu thương với nhà cung cấp, đối tác logistics, đơn vị thanh toán và các nền tảng TMĐT – mở rộng cơ hội kinh doanh.

LỢI ÍCH KHI THAM GIA CỘNG ĐỒNG



Học nhanh từ người thật

Thay vì đọc tài liệu lý thuyết, tiểu thương học ngay từ kinh nghiệm thực tế của người đang bán hàng online thành công tại chợ tương tự.



Tránh sai lầm tốn kém

Cộng đồng giúp nhận biết sớm các rủi ro phổ biến: hàng giả, lừa đảo, chiết khấu ẩn, vi phạm chính sách sàn TMĐT...



Cập nhật xu hướng liên tục

Thị trường TMĐT thay đổi hàng tuần. Cộng đồng cập nhật ngay các xu hướng mới: TikTok Shop, livestream, voucher flash sale, thuật toán sàn...



Tiết kiệm chi phí vận hành

Chia sẻ nhà cung cấp tốt, đàm phán giá logistics theo nhóm, dùng chung công cụ – giúp giảm chi phí đáng kể cho tiểu thương nhỏ lẻ.



Được công nhận & tôn vinh

Các tiểu thương xuất sắc được vinh danh trong cộng đồng, tạo thương hiệu cá nhân và động lực phấn đấu cho cả nhóm.



HÌNH THỨC TRIỂN KHAI CỘNG ĐỒNG

ZALO GROUP

Kênh chính – phù hợp tiểu thương lớn tuổi, dễ dùng, phổ biến nhất tại Việt Nam

- Nhắn tin nhanh
- Thông báo tức thì
- Chia sẻ file/hình ảnh

FACEBOOK GROUP

Cộng đồng mở rộng – kết nối nhiều thế hệ tiểu thương, phù hợp nội dung truyền thông

- Post bài chia sẻ
- Live stream
- Album ảnh

TIKOK CHANNEL

<https://www.tiktok.com/@tieuthuongvietnam>

- Hỏi & Đáp
- Thư viện tài liệu
- Case study

OFFLINE ĐỊNH KỲ

Gặp gỡ trực tiếp hàng quý tại chợ hoặc hội trường – tăng gắn kết, trao đổi sâu

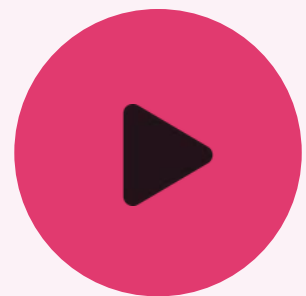
- Phiên chợ CDS
- Networking
- Workshop thực hành

HƯỚNG DẪN THAM GIA

VÀ SỬ DỤNG CỘNG ĐỒNG HIỆU QUẢ

KÊNH TIKTOK ĐỒNG HÀNH CÙNG NGƯỜI BÁN

Vì sao bạn nên follow Tiểu Thương Việt Nam trên TikTok?



Đồng hành cùng tiểu thương và chợ truyền thống bước vào kỷ nguyên kinh tế số — bán hàng online từ con số 0.

▶ [@tieuthuongvietnam](https://www.tiktok.com/@tieuthuongvietnam)



GIỚI THIỆU KÊNH TIKTOK @tieuthuongvietnam

Kênh đồng hành cùng tiểu thương và tiểu chủ chợ truyền thống trên hành trình chuyển đổi số.

Nơi chia sẻ kiến thức bán hàng dễ hiểu, cập nhật các chương trình hỗ trợ, và lan tỏa câu chuyện thật của những người bán Việt đang “lên sóng” thành công.



Video mẹo bán hàng

Quay video, livestream, mở shop — hướng dẫn từng bước, dễ làm theo.



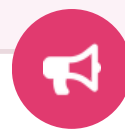
Câu chuyện truyền cảm hứng

Tiểu thương thật, kết quả thật — học từ người đi trước.



Kết nối cộng đồng người bán

Cùng nhau hỏi đáp, chia sẻ, không còn đơn độc khi bắt đầu.



Tin chương trình & ưu đãi

Chợ Phiên OCOP, Tự hào hàng Việt, Go Online... cập nhật sớm nhất.

LỢI ÍCH 6 lý do nên bấm Theo dõi ngay



Học bán hàng từ con số 0

Mẹo quay video, dẫn dắt livestream, mở shop - miễn phí.



Không bỏ lỡ ưu đãi

Nắm trước lịch chương trình, flash sale, hỗ trợ phí.



Tăng doanh thu, thêm khách

Tiếp cận hàng triệu người ngoài phạm vi khu chợ.



Bắt kịp kinh tế số

Không bị bỏ lại khi thói quen mua sắm chuyển lên online.



Cộng đồng & cảm hứng

Học trực tiếp từ những tiểu thương đã thành công.



Bán đúng luật, ít rủi ro

Hiểu chính sách nền tảng, kinh doanh bền vững, an toàn.



HÀNH TRÌNH Từ sạp chợ ra “chợ online” — kênh dẫn lối từng bước



SO SÁNH Theo dõi hay đứng ngoài cuộc?

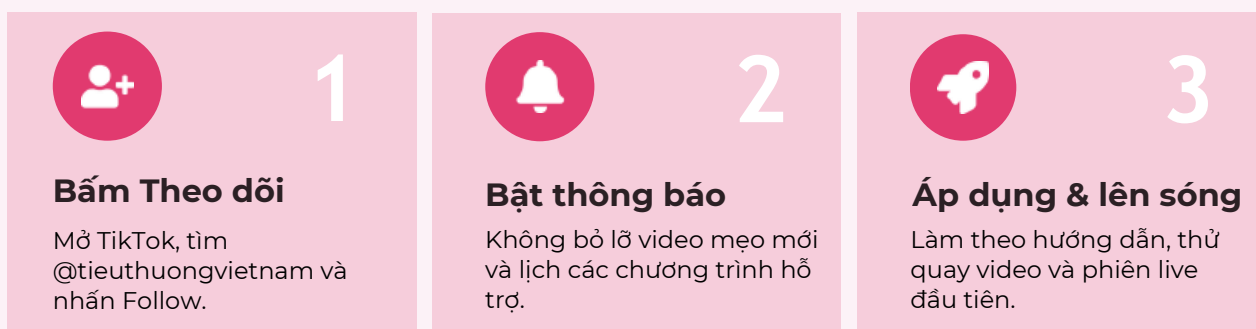
Nếu bỏ lỡ kênh

- ✗ Tự mò mẫm, thử sai tốn nhiều thời gian và tiền bạc
- ✗ Lỡ các đợt ưu đãi và chương trình hỗ trợ người bán
- ✗ Khách quen dần chuyển sang mua online ở nơi khác
- ✗ Khó bắt kịp đối thủ đã lên sóng và mở shop

Khi theo dõi kênh

- ✓ Có ngay cẩm nang bán hàng online miễn phí, dễ làm theo
- ✓ Nắm trước lịch chương trình và ưu đãi để chuẩn bị hàng
- ✓ Mở thêm kênh khách hàng toàn quốc, không giới hạn sạp
- ✓ Tự tin chuyển đổi số, kinh doanh bền vững và đúng luật

BẮT ĐẦU Theo dõi & tận dụng kênh trong 3 bước



Tìm: @tiethuongvietnam



HƯỚNG DẪN THAM GIA VÀ SỬ DỤNG CỘNG ĐỒNG HIỆU QUẢ

B1

Tham gia cộng đồng

Quét QR hoặc truy cập congdong.tieuthuongvietnam.vn → Trả lời câu hỏi với SĐT → Xác minh là tiểu thương tại chợ truyền thống

B2

Hoàn thiện hồ sơ

Giới thiệu về tiểu thương bằng bài post giới thiệu

B3

Bắt đầu đặt câu hỏi

Đừng ngại hỏi! Đặt câu hỏi cụ thể: 'Tôi bán rau củ tại chợ Bến Thành, làm sao để bán trên Zalo Shop?' – cộng đồng sẽ hỗ trợ

B4

Chia sẻ kinh nghiệm

Sau khi có đơn hàng đầu tiên hoặc tăng doanh thu, hãy chia sẻ câu chuyện → Được tôn vinh + nhận huy hiệu Tiểu thương Xuất sắc

B5

Tham gia hoạt động

Đăng ký tham gia livestream hướng dẫn, mini game, phiên chợ CDS định kỳ → Mở rộng kết nối và kỹ năng liên tục

NỘI DUNG CHIA SẺ TRONG CỘNG ĐỒNG

BÁN HÀNG	XỬ LÝ ĐƠN	ĐÓNG GÓI	LIVESTREAM	QUẢNG CÁO
▶ Cách chụp ảnh sản phẩm thu hút ▶ Viết mô tả sản phẩm chuẩn SEO ▶ Định giá cạnh tranh trên sàn TMĐT ▶ Chăm sóc khách hàng và xử lý đánh giá xấu	▶ Quy trình nhận – xác nhận – xử lý đơn ▶ Cách giao dịch an toàn, tránh lừa đảo ▶ Hoàn trả và xử lý khiếu nại hiệu quả ▶ Theo dõi đơn hàng và cập nhật cho khách	▶ Tiêu chuẩn đóng gói cho từng loại hàng ▶ Vật liệu đóng gói tiết kiệm chi phí ▶ Đóng gói theo mùa và dịp lễ tết ▶ Yêu cầu từng sàn TMĐT (Shopee, Lazada...)	▶ Chuẩn bị thiết bị và ánh sáng cơ bản ▶ Kịch bản livestream bán hàng 30 phút ▶ Tương tác và chốt đơn trực tiếp ▶ Đẩy view và thu hút người xem mới	▶ Chạy quảng cáo sàn TMĐT ngân sách nhỏ ▶ Facebook/TikTok Ads cơ bản cho tiểu thương ▶ Tối ưu từ khóa và hình ảnh quảng cáo ▶ Đánh giá hiệu quả – dừng đúng lúc



KHUYẾN KHÍCH CHIA SẺ CÂU CHUYỆN THỰC TẾ

VÌ SAO CẦN CHIA SẺ?

- ✓ Tạo niềm tin & truyền cảm hứng cho người mới bắt đầu
- ✓ Câu chuyện thực tế thuyết phục hơn lý thuyết gấp 10 lần
- ✓ Giúp cộng đồng học từ cả thành công lẫn thất bại
- ✓ Người chia sẻ được ghi nhận, nâng cao uy tín cá nhân

CÁC DẠNG CÂU CHUYỆN ĐƯỢC KHUYẾN KHÍCH

-  Câu chuyện có đơn hàng online đầu tiên
-  Doanh thu tăng X% sau khi dùng công cụ số
-  Thất bại đầu tiên và bài học rút ra
-  Chuyển từ bán lẻ sang bán đa kênh

HỆ THỐNG GHI NHẬN & TÔN VINH

Tiểu thương Xuất sắc

Chia sẻ 3+ câu chuyện thành công

Đại sứ Cộng đồng

Hỗ trợ 10+ thành viên mới

Diễn hình CDS

Được đề cử lên báo chí / truyền thông

VAI TRÒ CỦA QUẢN TRỊ CỘNG ĐỒNG

ADMIN (Ban quản trị)

- ▶ Xây dựng quy tắc & văn hóa cộng đồng
- ▶ Duyệt thành viên mới & phân quyền
- ▶ Giải quyết tranh chấp & xung đột
- ▶ Kết nối với chuyên gia & đơn vị hỗ trợ
- ▶ Báo cáo định kỳ cho Bộ Công Thương

MOD (Kiểm duyệt viên)

- ▶ Kiểm duyệt bài đăng trước khi hiển thị
- ▶ Phân loại & gắn thẻ nội dung phù hợp
- ▶ Xóa bài vi phạm, spam, quảng cáo sai
- ▶ Hướng dẫn thành viên mới tham gia
- ▶ Theo dõi báo cáo nội dung vi phạm

MENTOR (Hỗ trợ chuyên môn)

- ▶ Giải đáp câu hỏi về bán hàng online
- ▶ Hướng dẫn sử dụng công cụ số cụ thể
- ▶ Review gian hàng & tư vấn cải thiện
- ▶ Tổ chức buổi Q&A trực tiếp định kỳ
- ▶ Chuyển câu hỏi phức tạp đến chuyên gia



TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỘNG ĐỒNG

MINI GAME & THÁCH THỨC

Hàng tuần

Thách thức '7 ngày đầu tiên bán online', 'Ảnh sản phẩm đẹp nhất tuần', 'Chốt đơn nhanh nhất'... Người thắng nhận voucher hoặc công cụ hỗ trợ miễn phí.

CHIA SẺ CASE THÀNH CÔNG

1 tuần/lần

Một tiểu thương được mời chia sẻ hành trình 15–20 phút: bắt đầu thế nào, khó khăn gì, giải pháp ra sao, kết quả đạt được. Phát sóng trực tiếp trên Zalo/Facebook Group.

LIVESTREAM HƯỚNG DẪN

Hàng tuần

Mentor hoặc chuyên gia livestream 30–45 phút hướng dẫn một kỹ năng cụ thể: đăng ký Shopee, chạy quảng cáo TikTok, đóng gói đúng chuẩn, xuất hóa đơn điện tử...

HỘI THẢO OFFLINE

Hàng tháng

Tổ chức tại chợ hoặc hội trường địa phương. Kết hợp training, networking, demo giải pháp công nghệ, và vinh danh tiểu thương xuất sắc trong quý.

KẾT NỐI CHUYÊN GIA, ĐƠN VỊ HỖ TRỢ

Chuyên gia TMĐT

Shopee, TikTok Shop, Lazada, Tiki

Tư vấn đăng ký, tối ưu gian hàng, chạy chiến dịch

Đơn vị Logistics

GHN, GHTK, Viettel Post, J&T

Tích hợp vận chuyển, giá ưu đãi theo nhóm, smartbox

Ngân hàng & Thanh toán

Vietcombank, VietQR, VNPAY, MoMo, ZaloPay

Cài đặt QR, tài khoản bán hàng, hóa đơn điện tử

Đơn vị Phần mềm

KiotViet, Sapo, VNPT, MISA

Demo miễn phí, hỗ trợ cài đặt, đào tạo sử dụng

Cơ quan Nhà nước

Cục TMĐT, Sở Công Thương tỉnh

Chính sách hỗ trợ, chứng nhận, kết nối chương trình



HƯỚNG DẪN THAM GIA CỘNG ĐỒNG TRÊN FACEBOOK

3 cách đơn giản – Chỉ mất 1 phút!



CÁCH 1

Tham gia qua link trực tiếp

Phổ biến nhất · Nhanh nhất · Dễ nhất

1

Nhấn vào link group

Link group: <http://congdong.tieuthuongvietnam.vn>
Được chia sẻ qua TikTok, Zalo OA, hoặc fanpage các đơn vị

2

Nhấn "Tham gia nhóm"

Facebook hiển thị trang giới thiệu group
Nhấn nút xanh "Tham gia nhóm" ở góc phải

3

Trả lời câu hỏi lọc

Trả lời 2–3 câu hỏi của admin (nếu có)
Nhấn "Gửi" sau khi hoàn thành

4

Chờ admin duyệt

Thường được duyệt trong vòng 24h
Bạn sẽ nhận thông báo khi được chấp nhận



Mẹo: Link group thường có trong bio kênh TikTok @TieuThuongSo và bài đăng Facebook của các đơn vị phụ trách



CÁCH 2

Tìm kiếm thủ công trên Facebook

Dùng khi không có link sẵn

1

Vào thanh tìm kiếm Facebook

Gõ tên group: "Tiểu Thương Số"
hoặc "Hội Bán Hàng Online"

2

Chọn tab "Nhóm"

Sau khi có kết quả, nhấn bộ lọc
"Nhóm" phía trên để lọc chính xác

3

Tìm đúng group & nhấn tham gia

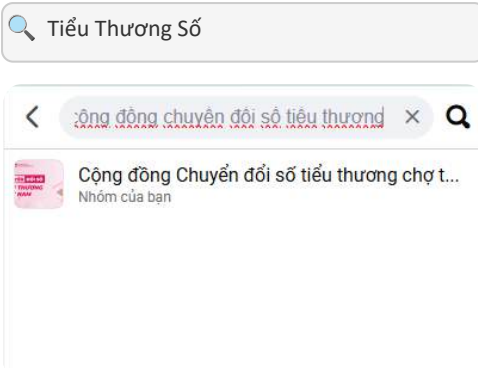
Tìm group có logo chính thức
Nhấn nút "Tham gia nhóm"

4

Trả lời câu hỏi & chờ duyệt

Hoàn thành câu hỏi lọc thành viên
Admin duyệt trong 24h

Màn hình Facebook



Lưu ý: Chọn đúng group có logo chính thức của Cục TMĐT để tránh nhầm lẫn với group khác





CÁCH 3

Quét mã QR Code

Lý tưởng tại sự kiện · Offline · Nhanh 5 giây

1

Mở camera điện thoại

Dùng camera mặc định (iPhone / Android) hoặc app Zalo để quét QR

2

Quét mã QR của group

QR code có tại sự kiện, poster, tài liệu của các đơn vị phụ trách

3

Nhấn vào link hiện ra

Điện thoại tự động nhận ra link Facebook
Nhấn để mở và vào trang group

4

Làm theo Cách 1

Nhấn "Tham gia nhóm"
Trả lời câu hỏi → Chờ duyệt

Mã QR Group



**CỘNG ĐỒNG
CHUYỂN ĐỔI SỐ TIỂU THƯƠNG
CHỢ TRUYỀN THỐNG**



Mẹo: QR Code được đặt tại các sự kiện, hội thảo của đơn vị và in trên tài liệu Sổ tay Tiểu thương

3 Cách tham gia – Chỉ cần 1 phút!

CÁCH 1 · Link trực tiếp

Nhấn link → Tham gia → Trả lời câu hỏi → Chờ duyệt

CÁCH 2 · Tìm kiếm

Tìm "Tiểu Thương Số" → Tab Nhóm → Tham gia → Chờ duyệt

CÁCH 3 · Quét QR Code

Quét mã QR → Nhấn link → Tham gia nhóm → Chờ duyệt



Lưu ý sau khi tham gia:

- ✓ Trả lời đủ câu hỏi lọc thành viên – Admin sẽ duyệt nhanh hơn
- ✓ Bật thông báo group để không bỏ lỡ minigame và webinar miễn phí
- ✓ Giới thiệu bạn bè tiểu thương cùng vào group để cùng học hỏi



Tham gia ngay hôm nay – Hoàn toàn miễn phí!



Cùng nhau phát triển cộng đồng tiểu thương ứng dụng thương mại điện tử!

 **Cộng đồng:** congdong.tieuthuongvietnam.vn

 **Sổ tay:** sotay.tieuthuongvietnam.vn

 **Email:** tieuthuongvietnam@moit.gov.vn



CÁC KẾT QUẢ NỔI BẬT HỖ TRỢ TIỂU THƯƠNG ỨNG DỤNG TMĐT

BẤM NÚT KHAI MẠC CHƯƠNG TRÌNH TẠI MỘT SỐ ĐỊA PHƯƠNG



Lãnh đạo Chính phủ, Lãnh đạo Bộ Công Thương, Lãnh đạo Ngân hàng nhà nước và các lãnh đạo đơn vị thực hiện nghi lễ kích hoạt Chương trình năm 2025



Triển khai Chương trình hỗ trợ tiểu thương ứng dụng TMĐT tỉnh Lạng Sơn 2025



Triển khai Chương trình hỗ trợ tiểu thương ứng dụng TMĐT thành phố Đà Nẵng 2025



MỘT SỐ HOẠT ĐỘNG ĐÃ TRIỂN KHAI TRONG CHUỖI CHƯƠNG TRÌNH

HOẠT ĐỘNG KẾT NỐI NGÀNH HÀNG ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ



Các hoạt động kết nối tại thành phố Hồ Chí Minh



Các doanh nghiệp tham dự giới thiệu giải pháp, sản phẩm tại chương trình Lạng Sơn



Các gian hàng tham gia sự kiện tại thành phố Đà Nẵng



MỘT SỐ HOẠT ĐỘNG ĐÃ TRIỂN KHAI TRONG CHUỖI CHƯƠNG TRÌNH

HOẠT ĐỘNG KHẢO SÁT VÀ ĐÀO TẠO TIỂU THƯƠNG ỨNG DỤNG TMĐT Ở ĐỊA PHƯƠNG



**“CHÚC CỘNG ĐỒNG
TIỂU THƯƠNG VIỆT NAM
ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ
THÀNH CÔNG
VÀ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG”**

