XSALES

BỘ CÂU LỆNH + QUY ĐỊNH DỮ LIỆU

Bộ câu lệnh AI cho đội sales

30 câu lệnh chép về là dùng cho 5 việc của đội sales B2B: tìm khách, viết email và đề xuất, ghi chú gặp khách và cập nhật CRM, đọc pipeline, luyện nhập vai. Kèm quy định dữ liệu một trang và kế hoạch triển khai 4 tuần.

Đàm Thế Ngọc · Founder & CEO LeaderUp
Phương pháp XSALES · xsales.vn

TRƯỚC KHI BẮT ĐẦU

Tài liệu này dùng thế nào

AI giúp đội sales làm nhanh phần soạn, tìm, tóm tắt. Phần gặp khách, hỏi đúng câu và giữ lòng tin vẫn là việc của người bán.

Tôi hay ví AI như người tập cùng trong phòng tập võ. Người đó đỡ đòn cho bạn luyện, chỉ ra chỗ hở, chịu tập lúc 11 giờ đêm. Nhưng lên sàn đấu thật, người đứng trước khách vẫn là bạn.

Tài liệu này gom các câu lệnh tôi đã dùng và đã viết trong loạt bài về AI trong bán hàng trên xsales.vn, sắp lại theo đúng việc của một thương vụ. Dùng theo thứ tự:

1. **Xem trang "Bắt đầu từ đâu":** đội bạn ở mức nào thì dùng phần nào trước. Không cần dùng hết 30 câu.
2. **Đọc trang cấu trúc câu lệnh và quy định dữ liệu** trước khi dán bất cứ thứ gì vào công cụ AI.
3. **Chọn 3 câu lệnh** cho việc bạn làm nhiều nhất tuần này. Lưu vào file ghi chú, điền sẵn phần mô tả sản phẩm.
4. **Chọn một chỉ số** để biết AI có giúp thật không, rồi chạy kế hoạch 4 tuần với một nhóm nhỏ.

Bản đồ 30 câu lệnh

Nhóm việc	Câu lệnh	Ai dùng chính	Dữ liệu đưa vào AI
1. Tìm khách, chuẩn bị gặp	1-6	Nhân viên	Thông tin công khai. Rủi ro thấp, nên làm trước
2. Email và đề xuất	7-14	Nhân viên	Thông tin công khai hoặc ghi chú đã ẩn danh
3. Ghi chú gặp khách, CRM	15-18	Nhân viên	Ghi chép buổi gặp, bắt buộc ẩn danh. Làm sau khi có quy định
4. Pipeline và họp tuần	19-24	Quản lý	Bảng pipeline, bắt buộc ẩn danh. Làm sau khi có quy định
5. Luyện nhập vai	25-30	Cả hai	Không cần dữ liệu khách. Rủi ro thấp, nên làm trước

Mỗi câu lệnh có ba phần: **Dùng khi** (tình huống), khối câu lệnh để chép, và **Kiểm** (cách biết kết quả dùng được chưa). Chỗ in đỏ trong [ngoặc vuông] là chỗ bạn điền. Câu lệnh viết bằng tiếng Việt, dùng được trong các công cụ AI phổ biến như ChatGPT, Claude, Gemini.

> **Vì sao cần quy định dữ liệu ngay từ đầu.** Khảo sát Data Privacy Benchmark 2024 của Cisco (2.600 chuyên gia bảo mật và quyền riêng tư) cho thấy 48% đã nhập thông tin không công khai của công ty vào AI tạo sinh. Work Trend Index 2024 của Microsoft và LinkedIn ghi nhận 78% người dùng AI tự mang công cụ riêng vào công việc, trong khi chỉ 39% được công ty đào tạo về AI. Nhân viên của bạn nhiều khả năng đã dùng AI. Câu hỏi là dùng có quy tắc hay không.

ĐI KÈM TRẮC NGHIỆM "ĐỘI BẠN SẴN SÀNG DÙNG AI TRONG BÁN HÀNG TỚI ĐÂU?"

Bắt đầu từ đâu theo mức của bạn

Trắc nghiệm 10 câu chấm đội bạn trên 5 mảng: mục tiêu, thói quen, kỹ năng, dữ liệu, đo lường. Tổng điểm tối đa 30, chia 4 mức. Mỗi mức nên dùng tài liệu này theo một thứ tự khác.

Mức (điểm)	Dấu hiệu	Dùng phần nào trước	Thử đầu tiên
1. Chưa bắt đầu 0-8 điểm	Đội chưa dùng AI, hoặc chỉ vài người tự thử.	Trang cấu trúc câu lệnh, rồi Nhóm 1 và Nhóm 5. Hai nhóm này không cần dữ liệu khách.	Câu lệnh 2 (đọc một công ty) hoặc 25 (đóng vai khách khó). Dùng 1 tuần, ghi thời gian trước và sau.
2. Dùng tự phát 9-16 điểm	Nhiều người dùng, mỗi người một kiểu. Chưa có quy định dữ liệu.	Quy định dữ liệu một trang, rồi trang đo lường để chọn 1 chỉ số, rồi kế hoạch 4 tuần.	Điền và ký quy định dữ liệu trong tuần này. Chọn 3-5 người thí điểm.
3. Dùng có định hướng 17-24 điểm	Đã thống nhất vài việc dùng AI, nhưng còn đo bằng cảm nhận.	Trang đo lường (đo ở các mốc), Nhóm 4 cho quản lý, rồi chuẩn hóa 30 câu này thành thư viện câu lệnh của đội.	Câu lệnh 24 (câu hỏi GROW) và 3 câu hỏi về AI trong buổi 1-1 hằng tuần.
4. Dùng gắn chỉ số 25-30 điểm	Có quy định, có kèm cặp, đo bằng chỉ số bán hàng.	Nhóm 5 để luyện trước buổi gặp quan trọng. Đưa quy định và câu lệnh vào tài liệu hội nhập sales mới.	Câu lệnh 30 (thẻ tình huống cho họp tuần). Theo dõi thời gian tiết kiệm có thành thêm cuộc gặp không.

Mảng nào thấp điểm nhất thì đọc phần nào

Mảng	Thường thiếu gì	Phần nên đọc
Mục tiêu	Dùng AI mà không biết để kéo chỉ số nào	Trang đo lường: chọn 1 chỉ số, viết thành một câu mục tiêu có ngày
Thói quen	Có hướng dẫn nhưng không ai làm đều	Nhóm 3 (câu lệnh 15: tóm tắt sau buổi gặp) và kế hoạch 4 tuần
Kỹ năng	Mỗi người tự mày mò, quản lý không hỏi	Trang cấu trúc câu lệnh, câu lệnh 24, và 3 câu hỏi 1-1 ở trang đo lường
Dữ liệu	Chưa có quy định, gửi bản nháp AI không kiểm	Quy định dữ liệu một trang, 3 câu kiểm trước khi gửi, câu lệnh 17
Đo lường	Đo bằng số lần dùng hoặc cảm nhận	Trang đo lường: bảng chỉ số theo việc và 4 tầng đo

Chưa làm trắc nghiệm? 10 câu, khoảng 4 phút, tại xsales.vn/tai-nguyen/trac-nghiem/san-sang-ai-trong-ban-hang. Nên làm cùng 2-3 người trong đội rồi so điểm. Chỗ mọi người chấm lệch nhau nhiều thường là chỗ đáng bàn nhất. Ở mức nào cũng vậy: một việc, một nhóm nhỏ, một chỉ số.

NỀN TẢNG

Cấu trúc một câu lệnh tốt

Thiếu bối cảnh, AI trả lời chung chung. Đủ bối cảnh, nó trả lời như một đồng nghiệp hiểu việc. Câu lệnh tốt có 5 phần.

Phần	Câu hỏi cần trả lời	Ví dụ
Vai trò	AI đóng vai ai?	"Bạn là trưởng phòng kinh doanh B2B"
Bối cảnh	Bạn bán gì, cho ai, đang ở bước nào?	"Tôi bán phần mềm quản lý kho cho công ty phân phối"
Nhiệm vụ	Cần làm việc gì?	"Soạn 10 câu hỏi cho buổi gặp đầu tiên"
Định dạng	Kết quả trình bày thế nào?	"Dạng bảng, mỗi câu dưới 20 từ"
Giới hạn	Điều gì không được làm?	"Không bịa số liệu. Chỉ dùng thông tin tôi cung cấp"

Ghép 5 phần thành một câu lệnh

> Bạn là trưởng phòng kinh doanh B2B. Tôi bán phần mềm quản lý kho cho công ty phân phối. Soạn 10 câu hỏi cho buổi gặp đầu tiên với giám đốc vận hành. Trình bày dạng bảng, mỗi câu dưới 20 từ. Không bịa số liệu.

Đoạn bối cảnh dùng chung

ĐIỀN MỘT LẦN, DÁN TRƯỚC MỌI CÂU LỆNH

> Bối cảnh: Tôi là **[chức danh]** của một công ty bán **[sản phẩm/dịch vụ]** cho **[loại khách, quy mô]**. Khách của tôi thường gặp các vấn đề: **[2-3 vấn đề]**. Chu kỳ bán hàng khoảng **[thời gian]**. Khi viết cho khách, xưng "em", gọi "anh/chị". Trả lời bằng tiếng Việt, câu ngắn, không sáo. Không bịa số liệu; chỗ thiếu thông tin thì hỏi lại tôi.

Mẹo: lưu đoạn này trong file ghi chú. Phần lớn câu lệnh trong tài liệu sẽ ngắn đi một nửa khi bạn dán nó lên trước.

Kết quả chưa ổn thì đừng viết lại từ đầu

Trả lời tiếp như nói với đồng nghiệp: "Ngắn hơn", "Bỏ ý thứ ba", "Viết lại cho giám đốc tài chính đọc". Cùng một câu lệnh, mỗi lần AI trả lời một khác, nên hãy xin 2-3 phiên bản để chọn, rồi tự sửa theo hiểu biết của bạn về khách.

Trước khi dán: 1 câu kiểm

- [ ] Đã bỏ tên khách, tên người, số điện thoại, giá riêng, số liệu nội bộ chưa? (Xem quy định dữ liệu ở trang sau.)

Điều AI nói về một khách cụ thể chỉ là giả thuyết, cần kiểm chứng trong buổi gặp.

Trước khi gửi khách: 3 câu kiểm

- [ ] Đúng vấn đề khách đã nói, không thêm vấn đề AI tự nghĩ ra?
- [ ] Có ít nhất 1 con số từ buổi gặp, không phải số tròn AI tự đặt?
- [ ] Có bước tiếp theo kèm ngày cụ thể?

Một câu trả lời "Không" là chưa gửi. Người gửi chịu trách nhiệm với mọi chữ khách đọc, vì khách nhìn thấy tên bạn chứ không phải tên công cụ.

AI giỏi việc gì, dễ sai ở việc gì. AI làm tốt việc soạn nháp, tóm tắt, sắp xếp ý và đóng vai. AI dễ sai khi phải biết sự thật về một khách cụ thể. Dell'Acqua và cộng sự (2023) gọi đây là "đường biên lởm chởm": trong nghiên cứu với hơn 700 tư vấn viên BCG, nhiệm vụ nằm trong vùng AI làm tốt cho kết quả cao hơn gần 40%, còn nhiệm vụ nằm ngoài vùng đó giảm trung bình 19 điểm phần trăm so với nhóm không dùng AI.

QUY ĐỊNH DỮ LIỆU · IN RA, ĐIỀN, KÝ

Quy định dùng AI với dữ liệu bán hàng

ĐỘI / CÔNG TY: _____ · ÁP DỤNG TỪ NGÀY: _____

Công cụ AI được phép dùng: _____

Người đầu mối khi có thắc mắc: _____ **Liên hệ:** _____

ĐƯỢC DÙNG

- Website, bài báo, thông cáo báo chí của khách
- Hồ sơ LinkedIn công khai, báo cáo thường niên công khai
- Mô tả sản phẩm, tài liệu bán hàng đã công bố
- Câu hỏi chung về kỹ năng, về ngành
- Tình huống đóng vai tự đặt

ẨN DANH RỒI MỚI DÙNG

- Ghi chép, bản ghi buổi gặp khách
- Bảng pipeline xuất từ CRM
- Email, đề xuất nháp gửi khách
- Số liệu hoạt động của đội (thay tên nhân viên bằng mã NV01, NV02)

KHÔNG ĐƯA VÀO AI CÔNG CỘNG

- Số điện thoại, email, địa chỉ người liên hệ
- Hợp đồng, điều khoản nguyên văn
- Bảng giá riêng, chiết khấu, doanh số bằng số thật
- Số liệu nội bộ chưa công bố
- Tên nhân viên kèm đánh giá, lương, hoa hồng
- Danh sách khách mua từ bên thứ ba không rõ nguồn

Ẩn danh trong 3 phút

Thông tin gốc	Thay bằng
Tên công ty khách	[Khách A] hoặc mã KH-01, kèm ngành và quy mô
Tên người	Chức danh: "Giám đốc tài chính", "Trưởng kho"
Số điện thoại, email, địa chỉ	Bỏ hẳn
Giá, chiết khấu, doanh số	Ký hiệu A, B, C. Tự thay số thật trong bảng tính của bạn
Điều khoản hợp đồng	Tự tóm tắt ý chính bằng lời của bạn

Sáu quy tắc làm việc

1. **Chỉ dùng công cụ ghi ở trên.** Với AI tích hợp trong CRM hay hệ thống nội bộ, vẫn hỏi rõ nhà cung cấp có dùng dữ liệu để huấn luyện mô hình không.
2. **Trước khi dán, tự hỏi:** nếu đoạn này lộ ra ngoài, khách hoặc công ty có bị thiệt không? Có thì ẩn danh, hoặc không dán.
3. **Điều AI nói về khách là giả thuyết.** Kiểm chứng trong buổi gặp trước khi dùng.
4. **Không để AI tự gửi gì cho khách.** Người gửi đọc lại, kiểm số, tên, ngày, cam kết, và chịu trách nhiệm.
5. **Ghi âm phải xin phép khách đầu buổi.** Không chia sẻ file ra ngoài đội. Xóa file sau khi đã tóm tắt và cập nhật CRM.
6. **Lỡ dán nhầm dữ liệu nhạy cảm:** báo ngay người đầu mối để xử lý. Không giấu.

Pháp luật Việt Nam về bảo vệ dữ liệu cá nhân yêu cầu có căn cứ pháp lý khi xử lý dữ liệu cá nhân. Dùng thông tin công khai để liên hệ kinh doanh là hợp lý; thu thập và lưu trữ số lượng lớn dữ liệu cá nhân cần hỏi bộ phận pháp lý.

Người ban hành (ký, ghi rõ họ tên, ngày)

Nhân viên đã đọc và cam kết thực hiện (ký, ghi rõ họ tên, ngày)

NHÓM 1 · CÂU LỆNH 1-6

Tìm khách và chuẩn bị gặp

AI không biết chắc về khách của bạn. Hãy tự đưa thông tin công khai vào, và coi mọi điều AI suy ra là giả thuyết. Thói quen gợi ý: 30 phút mỗi sáng, nghiên cứu 5 công ty.

1 Khoanh vùng ngành nên tìm khách

NHÂN VIÊN · QUẢN LÝ

Dùng khi: đầu quý, khi cần mở thêm nguồn khách hoặc đội chưa rõ nên tập trung vào ngành nào.

> Bạn là chuyên gia bán hàng B2B. Công ty tôi bán **[sản phẩm/dịch vụ]** cho doanh nghiệp **[quy mô]**. Lợi thế chính: **[2-3 lợi thế]**.
> Gợi ý 5 ngành phù hợp nhất tại Việt Nam. Với mỗi ngành, nêu vấn đề họ thường gặp mà sản phẩm của tôi giải quyết được, và lý do chọn ngành đó.
> Trình bày dạng bảng. Ý nào là suy đoán thì ghi rõ "suy đoán". Không bịa số liệu.

Kiểm: ngành đó có đủ lớn ở Việt Nam không, và đội đã từng bán cho ngành đó chưa. AI gợi ý tốt nhưng không biết nội bộ công ty bạn.

2 Đọc một công ty và tìm lý do liên hệ

NHÂN VIÊN

Dùng khi: trước khi nhắn một khách mới, hoặc trong 30 phút nghiên cứu buổi sáng.

> Dưới đây là nội dung công khai của một công ty ngành **[ngành]** (trang giới thiệu, trang sản phẩm, tin tức gần đây):
> **[dán nội dung]**
> Tóm tắt 5 ý: họ bán gì, cho ai, đang ưu tiên gì, thay đổi gần đây (nếu có), thách thức có thể gặp. Sau đó gợi ý 2 lý do liên hệ liên quan đến **[giải pháp của tôi]**, mỗi lý do 1-2 câu.
> Chỉ dùng thông tin tôi dán vào. Đánh dấu rõ ý nào là suy đoán.

Kiểm: mở lại nguồn xem thông tin có đúng và còn mới không. Lý do liên hệ phải là vấn đề của khách, không phải tính năng của bạn.

3 Đoán vấn đề theo chức danh

NHÂN VIÊN

Dùng khi: sắp gặp một người mà bạn chưa rõ họ quan tâm điều gì.

> Tôi sắp gặp **[chức danh]** của một doanh nghiệp **[ngành, quy mô]** để bán **[giải pháp]**. Liệt kê 5 vấn đề người ở vị trí này thường quan tâm. Mỗi vấn đề kèm 1 câu hỏi để kiểm chứng trong buổi gặp.

Kiểm: đây là giả thuyết, không phải sự thật về khách. Chọn 2-3 câu hỏi hợp nhất để mang vào buổi gặp, đừng mang cả danh sách.

4 Bản đồ người quyết định

NHÂN VIÊN · QUẢN LÝ

Dùng khi: thương vụ có nhiều người tham gia, hoặc bạn mới chỉ làm việc với một người.

> Với thương vụ **[giải pháp]** ở doanh nghiệp **[ngành, quy mô]**, ai thường tham gia quyết định mua? Lập bảng gồm các cột: vai trò, mối quan tâm, nỗi lo, câu hỏi để biết người đó có trong cuộc không.

Kiểm: đánh dấu người nào trong bảng bạn đã gặp thật. Những dòng chưa gặp là việc của tuần tới.

5 Bộ câu hỏi khai thác nhu cầu theo SPIN

NHÂN VIÊN

Dùng khi: chuẩn bị buổi gặp khám phá nhu cầu. SPIN là cách hỏi 4 lớp của Neil Rackham: Tình huống, Vấn đề, Hệ quả, Nhu cầu - lợi ích.

> Tôi bán **[giải pháp]** cho **[loại khách]**. Theo cấu trúc SPIN, soạn: 3 câu Tình huống, 4 câu Vấn đề, 3 câu Hệ quả, 3 câu Nhu cầu - lợi ích. Câu hỏi ngắn, mở, hợp văn hóa giao tiếp công sở Việt Nam.

Kiểm: bỏ câu Tình huống nào bạn tự tìm được trên website khách, hỏi lại chỉ làm mất thời gian của họ. Chọn câu nào, hỏi lúc nào vẫn là việc của bạn.

6 Kế hoạch buổi gặp 30 phút NHÂN VIÊN

Dùng khi: tối hôm trước buổi gặp đầu tiên với khách.

> Lập kế hoạch buổi gặp đầu tiên 30 phút với **[chức danh]** của **[loại doanh nghiệp]**. Mục tiêu: **[ví dụ: hiểu quy trình mua và hẹn buổi demo]**. Trình bày dạng bảng: thời lượng, nội dung, câu mở đầu gợi ý, dấu hiệu phần đó đã xong.

Kiểm: thời gian khách nói phải nhiều hơn thời gian bạn trình bày. Nếu bảng dành quá nửa buổi cho giới thiệu sản phẩm, yêu cầu AI sửa lại.

NHÓM 2 · CÂU LỆNH 7-14

Viết email, tin nhắn và đề xuất

Nói rõ xưng hô, độ dài và một lời đề nghị duy nhất. AI soạn bản nháp; bạn thêm con số của khách, chi tiết từ buổi gặp và giọng của mình.

7 Tin nhắn mở đầu riêng cho từng công ty NHÂN VIÊN

Dùng khi: đã có lý do liên hệ từ câu lệnh 2, cần nhắn Zalo hoặc email lần đầu.

> Viết tin nhắn Zalo hoặc email ngắn (dưới 100 từ) gửi **[chức danh]** của một công ty ngành **[ngành]**. Lý do liên hệ: **[lý do tìm được ở câu lệnh 2]**. Kết bằng 1 câu hỏi mở và đề nghị gặp 30 phút, gợi ý 2 khung giờ cụ thể. Xưng "em", gọi "anh/chị". Giọng chuyên nghiệp, không sáo, không dùng "Kính gửi" hay "Trân trọng". Để trống tên người và tên công ty, tôi tự điền. Không bịa số liệu.

Kiểm: câu đầu nói về khách hay về bạn? Nếu mở bằng "Em là... từ công ty...", sửa lại để câu đầu nói về điều đang xảy ra ở công ty khách.

8 Email xin hẹn lần đầu NHÂN VIÊN

Dùng khi: có một lý do liên hệ rõ, muốn xin một cuộc gọi ngắn.

> Viết email xin hẹn gửi **[chức danh]** ở **[ngành]**. Lý do liên hệ: **[ví dụ: công ty vừa mở chi nhánh]**. Dưới 120 từ, xưng "em" gọi "anh/chị", đề nghị cuộc gọi 15 phút với 2 lựa chọn thời gian. Viết 3 phiên bản.

Kiểm: chọn một bản, đọc to câu đầu. Nghe giống quảng cáo thì viết lại bằng lời của bạn.

9 Tin nhắn Zalo sau khi được giới thiệu NHÂN VIÊN

Dùng khi: một khách cũ, đối tác hoặc người quen giới thiệu bạn tới một người mới.

> Tôi được **[vai trò người giới thiệu]** giới thiệu tới **[chức danh]** của một **[loại doanh nghiệp]**. Viết tin nhắn Zalo đầu tiên dưới 60 từ: nhắc người giới thiệu, nói ngắn lý do, hỏi 1 câu dễ trả lời. Không dùng biểu tượng cảm xúc.

Kiểm: người nhận đọc xong có trả lời được trong 10 giây không? Câu hỏi khó trả lời thì đổi câu dễ hơn.

10 Khi khách im lặng NHÂN VIÊN

Dùng khi: đã gửi báo giá hoặc tài liệu nhưng khách chưa phản hồi.

> Khách **[chức danh]** im lặng **[số ngày]** ngày sau khi nhận **[báo giá / tài liệu]**. Viết 3 tin nhắc lại cho 3 mốc thời gian, mỗi tin mang thêm một giá trị mới về **[chủ đề]**. Không trách móc, không hỏi "anh chị xem chưa ạ".

Kiểm: "giá trị mới" phải có thật. Nếu AI tự đưa số liệu ngành, kiểm nguồn hoặc bỏ đi. Thay bằng bài viết, ví dụ hay số liệu bạn đã có nguồn.

11 Soát email và gỡ "văn máy" NHÂN VIÊN · QUẢN LÝ

Dùng khi: trước khi gửi một email quan trọng, dù bạn tự viết hay AI viết.

> Đây là email tôi định gửi khách (đã bỏ tên người và tên công ty):
> **[dán email]**
> Góp ý theo 3 câu: mục đích đã rõ chưa; email nói về khách hay về sản phẩm nhiều hơn; có bước tiếp theo cụ thể, có ngày chưa. Chỉ ra những chỗ nghe như văn máy: câu mở đầu sáo, liệt kê đều đặn, thiếu chi tiết riêng của khách, số tròn không có nguồn, câu kết khách sáo. Rồi viết lại gọn hơn, giữ giọng của tôi.

Kiểm: AI không biết chi tiết buổi gặp. Tự thêm một câu chỉ bạn biết, ví dụ "Hôm thứ Tư anh có nhắc chuyện...". Câu đó cho khách thấy họ được lắng nghe.

12 Bản nháp đề xuất từ ghi chú buổi gặp NHÂN VIÊN

Dùng khi: vừa gặp khám phá nhu cầu xong, cần gửi đề xuất. Ghi chú nên có: vấn đề bằng lời của khách, con số tác động, ai tham gia, bước tiếp theo.

> Dựa trên ghi chú buổi gặp đã ẩn danh dưới đây, soạn bản nháp đề xuất cho **[loại khách]** gồm 4 phần:
> (1) Vấn đề khách đang gặp, bằng lời của khách.
> (2) Tác động bằng số nếu không giải quyết.
> (3) Phương án đề xuất, ngắn gọn, tập trung vào kết quả.
> (4) Các bước triển khai và bước tiếp theo kèm ngày.
> Chỗ nào thiếu thông tin thì ghi [CẦN XÁC NHẬN], không tự điền số. Giọng chuyên nghiệp, không sáo.
> **[dán ghi chú]**

Kiểm: mọi con số phải đến từ khách. Các chỗ [CẦN XÁC NHẬN] chính là danh sách câu hỏi cho cuộc gọi tiếp theo.

13 Bảng ước tính giá trị bằng ký hiệu NHÂN VIÊN

Dùng khi: cần cho khách thấy giá trị bằng tiền mà không dán số thật vào AI.

> Lập bảng ước tính giá trị **[giải pháp]** mang lại cho khách. Dùng ký hiệu thay số thật: A = **[ví dụ: số đơn giao sai mỗi tháng]**, B = **[chi phí mỗi đơn sai]**, C = **[mức giảm kỳ vọng]**. Viết công thức từng dòng để tôi tự thay số.

Kiểm: thay số thật trong bảng tính của bạn, dùng số khách đã nói. Mỗi dòng phải có công thức để khách tự kiểm được.

14 Email theo dõi mang giá trị mới NHÂN VIÊN

Dùng khi: sau buổi gặp hoặc sau khi gửi đề xuất, muốn giữ nhịp mà không chỉ hỏi "anh xem chưa".

> Dựa trên ghi chú buổi gặp (đã ẩn danh) dưới đây, viết email theo dõi gửi **[chức danh]** gồm:
> (1) Nhắc lại 1 điều khách quan tâm nhất, bằng lời của khách.
> (2) Một thông tin mới có giá trị cho khách: **[bài viết, ví dụ hoặc số liệu có nguồn mà tôi cung cấp]**.
> (3) Một câu hỏi mở hoặc đề xuất bước tiếp theo kèm ngày.
> Tối đa 150 từ. Không thêm thông tin ngoài ghi chú.
> **[dán ghi chú]**

Kiểm: qua đủ 3 câu kiểm trước khi gửi ở trang cấu trúc câu lệnh.

Năm dấu hiệu văn máy và cách sửa

Dấu hiệu	Văn AI hay viết	Sửa thành (ví dụ giả định)
Mở đầu sáo	"Cảm ơn anh đã dành thời gian quý báu"	"Anh Minh, hôm thứ Tư anh nhắc chuyện đội kho hay nhập sai mã, em về tìm thêm được vài số liệu"
Liệt kê đều đặn	"Thứ nhất... Thứ hai... Thứ ba..."	Gộp 2 ý quan trọng nhất thành đoạn ngắn, bỏ ý phụ
Thiếu tên người	"Quý khách", "bên anh/chị"	"anh Minh", "chị Lan bên kế toán"
Số tròn, không nguồn	"Giảm 30% chi phí"	"Anh nói đội mất khoảng 15 giờ mỗi tuần cho việc này"
Kết khách sáo	"Trân trọng cảm ơn và mong nhận được phản hồi"	"Thứ Năm tuần sau 2 giờ chiều anh có 30 phút không?"

NHÓM 3 · CÂU LỆNH 15-18

Ghi chú gặp khách và cập nhật CRM

Sales không cập nhật CRM thường không phải vì thiếu kỷ luật mà vì thiếu thời gian. Năm phút ngay khi ra khỏi phòng họp, chưa mở email, chưa trả tin nhắn, là lúc ghi chú chính xác nhất.

1. Xin phép ghi âm
Đầu buổi: "Em xin phép ghi âm để ghi chú chính xác, chỉ dùng nội bộ, không chia sẻ ra ngoài." Khách không đồng ý thì ghi tay ý chính.

2. Chuyển thành chữ
Dùng tính năng nhận dạng giọng nói có sẵn. Bản ghi chưa sạch cũng được. Thay tên người, tên công ty trước khi dán.

3. AI tóm theo 5 trường
Dùng câu lệnh 15. Buổi gặp dài hoặc nhiều người thì thêm câu lệnh 17.

4. Kiểm và dán CRM
Kiểm ngày, con số, tên người. Dán vào CRM. Xóa file ghi âm.

15 Tóm tắt buổi gặp theo 5 trường CRM NHÂN VIÊN

Dùng khi: ngay sau mỗi buổi gặp, với bản ghi hoặc ghi tay đã ẩn danh.

> Tóm tắt ghi chép buổi gặp khách dưới đây thành 5 trường. Tên đã được thay bằng [Khách A], [Anh B].
> 1. Vấn đề khách nêu: bằng lời của khách, 2-3 câu.
> 2. Người tham gia và vai trò: ai nói gì, ai ra quyết định.
> 3. Con số tác động: chi phí, thời gian, rủi ro khách nhắc đến.
> 4. Bước tiếp theo: việc gì, ai làm, trước ngày nào.
> 5. Giai đoạn pipeline: gợi ý cơ hội này nên ở giai đoạn nào trong các giai đoạn **[Tiếp cận / Khám phá / Đề xuất / Đàm phán]**.
> Chỉ dùng thông tin trong ghi chép, không thêm ý.
> **[dán ghi chép]**

Kiểm: bước tiếp theo có ngày cụ thể chưa? AI hay viết "sẽ liên hệ lại". Sửa thành việc và ngày, ví dụ "gửi đề xuất trước thứ Sáu".

16 Điền trường CRM, đánh dấu chỗ còn thiếu NHÂN VIÊN

Dùng khi: CRM của đội có bộ trường riêng, cần chuyển bản tóm tắt sang đúng các trường đó.

> Từ bản tóm tắt trên, điền các trường CRM của đội tôi: **[danh sách trường, ví dụ: giai đoạn, nhu cầu chính, đã gặp người quyết định chưa, rủi ro, bước tiếp theo có ngày]**. Trường nào thiếu thông tin thì ghi "CHƯA RÕ" kèm 1 câu hỏi để bổ sung ở lần liên hệ sau.

Kiểm: số trường "CHƯA RÕ" cho biết buổi gặp còn hổng ở đâu. Mang các câu hỏi đó vào cuộc gọi tới hoặc buổi 1-1 với quản lý.

17 Đối chiếu bản tóm tắt với ghi chép gốc NHÂN VIÊN · QUẢN LÝ

Dùng khi: buổi gặp dài, nhiều người tham gia, hoặc bản ghi giọng nói chưa sạch.

> So bản tóm tắt với ghi chép gốc dưới đây. Liệt kê mọi con số, chức danh và mốc ngày xuất hiện trong bản tóm tắt, ghi rõ mỗi mục có trong ghi chép gốc hay không. Chỉ ra ý nào trong bản tóm tắt không có căn cứ trong ghi chép, và chi tiết quan trọng nào trong ghi chép bị bỏ sót.
> Bản tóm tắt: **[dán]**
> Ghi chép gốc: **[dán]**

Kiểm: đây là lớp kiểm thêm, không thay việc bạn tự đọc lại. AI hay sai nhất ở ngày, con số và tên người.

18 Email xác nhận bước tiếp theo NHÂN VIÊN

Dùng khi: ngay sau khi cập nhật CRM, để khách và bạn cùng nhớ một việc, một ngày.

> Viết email gửi khách sau buổi gặp: cảm ơn ngắn, nhắc 2-3 điều khách quan tâm bằng lời của khách, xác nhận bước tiếp theo **[việc, ngày]**, hỏi khách muốn bổ sung gì không. Dưới 150 từ. Kèm một bản rút gọn để gửi Zalo.

Kiểm: gửi trong ngày, khi khách còn nhớ buổi gặp. Bước tiếp theo trong email phải khớp với bước tiếp theo trong CRM.

5 trường CRM tối thiểu

Trường	Ghi gì	Ví dụ (giả định)
Vấn đề khách nêu	Bằng lời của khách	"Đội sales 15 người nhưng phần lớn doanh số đến từ 3 người"
Người và vai trò	Ai tham gia, ai quyết	Giám đốc (quyết), trưởng phòng nhân sự (ảnh hưởng)
Con số tác động	Chi phí, thời gian, rủi ro	"Mất 2 sales giỏi tháng trước, tuyển lại mất 3 tháng"
Bước tiếp theo + ngày	Việc cụ thể, ai, trước khi nào	Gửi đề xuất trước 15/11, gặp lại 20/11
Giai đoạn pipeline	Giai đoạn hiện tại	Đề xuất

NHÓM 4 · CÂU LỆNH 19-24 · DÀNH CHO QUẢN LÝ

Đọc pipeline và chuẩn bị họp tuần

AI đếm, tính, sắp xếp, tìm ngoại lệ rất nhanh. Quản lý vẫn là người phán đoán cơ hội nào đáng cứu và quyết định hành động. Bốn bước, không bỏ bước nào.

1. Xuất dữ liệu
Giai đoạn, giá trị, ngày tạo, ngày cập nhật lần cuối, người phụ trách, bước tiếp theo.

2. Ẩn danh
Tên khách thành KH-01, KH-02. Bỏ số điện thoại, email. Tên nhân viên thành NV01 nếu cần.

3. Hỏi AI
Dán bảng kèm một trong các câu lệnh dưới đây.

4. Kiểm số
Chọn 2-3 con số AI trả về, đếm tay trong bảng tính. Lệch thì sửa trước khi họp.

19 Tìm cơ hội treo QUẢN LÝ

Dùng khi: sáng thứ Hai, trước họp pipeline.

> Bạn là chuyên gia phân tích bán hàng B2B. Đây là bảng pipeline của đội tôi, tên khách đã thay bằng mã. Hôm nay là ngày **[ngày]**. Liệt kê các cơ hội có "ngày cập nhật lần cuối" cách hôm nay quá 30 ngày, sắp theo giá trị giảm dần. Với mỗi cơ hội, gợi ý 1 câu hỏi quản lý nên hỏi sales trong họp tuần. Không bịa thông tin ngoài bảng.
> **[dán bảng]**

Kiểm: lọc tay cột ngày cập nhật trong bảng tính, so số cơ hội với danh sách AI đưa ra.

20 Tính độ phủ pipeline QUẢN LÝ

Dùng khi: đầu tháng hoặc giữa quý, để biết đội có đủ cơ hội đầu vào cho chỉ tiêu không.

> Từ bảng pipeline, tính tổng giá trị cơ hội ở mỗi giai đoạn. Chỉ tiêu quý này là [số]. Tính độ phủ pipeline (tổng giá trị pipeline chia cho chỉ tiêu). Nếu dưới 3 lần, ước tính đội cần thêm bao nhiêu cơ hội ở giai đoạn đầu để bù, dựa trên tỷ lệ chuyển bước trong bảng (nếu tính được). Trình bày dạng bảng, ghi rõ công thức.

Kiểm: tự cộng tổng của một giai đoạn. AI hay đếm sai hàng hoặc bỏ sót khi bảng dài hơn 50 dòng.

21 Chỉ ra bước rơi nhiều nhất QUẢN LÝ

Dùng khi: trước khi quyết định cho cả đội học lại một kỹ năng. Tìm đúng bước rơi trước.

> Đếm số cơ hội ở mỗi giai đoạn. Tính tỷ lệ chuyển bước giữa các giai đoạn liền kề (ví dụ: 40 cơ hội ở Khám phá, 15 ở Đề xuất thì tỷ lệ chuyển là 37,5%). Chỉ ra bước có tỷ lệ chuyển thấp nhất. Gợi ý 1 nguyên nhân có thể và 1 câu hỏi để tìm hiểu thêm.

Kiểm: nguyên nhân AI gợi ý chỉ là giả thuyết. Hỏi 2-3 sales trước khi kết luận.

Ví dụ đọc kết quả (toàn bộ số liệu là giả định). Đội 8 sales, chỉ tiêu quý 3 tỷ, pipeline 65 cơ hội:

Giai đoạn	Tiếp cận	Khám phá	Đề xuất	Đàm phán	Chốt	Tổng
Số cơ hội	20	18	15	8	4	**65**
Giá trị (tỷ)	2,4	2,1	1,8	1,2	0,6	**8,1**

Độ phủ = 8,1 chia 3 = 2,7 lần, dưới 3 lần nên cần thêm cơ hội đầu vào. Bước rơi lớn nhất: Đề xuất sang Đàm phán (15 còn 8, khoảng 53%). Câu hỏi cho họp tuần: đề xuất có đúng vấn đề khách nói không, hay đang gửi catalogue?

22 So sánh hoạt động tuần này và tuần trước QUẢN LÝ

Dùng khi: muốn nhìn chỉ số dẫn dắt, không chỉ nhìn doanh số.

> So sánh 2 bảng hoạt động tuần dưới đây (số cuộc gặp, số đề xuất gửi, số cơ hội mới; tên nhân viên đã thay bằng mã). Chỉ ra chỉ số nào giảm rõ nhất. Gợi ý 1 hành động quản lý có thể làm trong tuần tới.
> Tuần trước: [dán bảng]
> Tuần này: [dán bảng]

Kiểm: một tuần giảm có thể do lịch nghỉ, hội chợ, chạy chỉ tiêu cuối tháng. Xem bối cảnh trước khi hành động.

23 Soạn chương trình họp pipeline 30 phút QUẢN LÝ

Dùng khi: ngay sau câu lệnh 19-22, cùng cuộc trò chuyện.

> Từ phân tích trên, soạn chương trình họp pipeline 30 phút: 3 cơ hội cần rà kỹ nhất, 1 chỉ số cần nhắc cả đội, và 1 hành động chung cho tuần tới. Trình bày dạng bảng có cột thời lượng.

Kiểm: mỗi cơ hội được rà phải kết thúc bằng một bước tiếp theo có ngày. Họp xong mà chỉ có "cố gắng chốt" là chưa đạt.

24 Câu hỏi GROW cho buổi 1-1 về một thương vụ QUẢN LÝ

Dùng khi: nhân viên mang một thương vụ đang kẹt vào buổi kèm cặp 1-1.

> Bạn là huấn luyện viên bán hàng. Đây là ghi chú về một thương vụ đang ở giai đoạn **[giai đoạn]** đã **[số]** ngày:
> **[dán ghi chú đã ẩn tên khách]**
> Soạn 4 câu hỏi theo mô hình GROW (Goal: mục tiêu, Reality: thực trạng, Options: lựa chọn, Will: cam kết) để quản lý hỏi sales trong buổi 1-1. Không đưa lời khuyên, chỉ đặt câu hỏi.

Kiểm: câu nào bắt đầu bằng "Em có nghĩ nên..." là mệnh lệnh đội lốt câu hỏi. Đổi thành "Em đang cân nhắc những cách nào?".

NHÓM 5 · CÂU LỆNH 25-30

Luyện nhập vai và xử lý từ chối

Buổi nhập vai với quản lý thường chỉ có vài lần mỗi tháng. Giữa các buổi đó, AI đóng vai khách khó để bạn tự tập, bao nhiêu vòng cũng được, không ai phán xét. Mỗi buổi 15 phút.

Chọn tình huống (2 phút)
Gắn với thói quen đội đang tập. Ví dụ đội đang tập "lượng hóa giá trị trước khi nói giá" thì luyện tình huống khách hỏi giá ngay phút thứ 5.

Đóng vai 2-3 vòng (10 phút)
Mỗi vòng chỉ luyện một kỹ năng. Vòng đầu chưa tốt, gõ "bắt đầu lại" và thử cách khác.

Tự chấm (3 phút)
Dùng câu lệnh 26 và phiếu tự chấm ở cuối trang sau. Mục tiêu là vòng 3 tốt hơn vòng 1.

25 Đóng vai khách khó NHÂN VIÊN

Dùng khi: tối hôm trước buổi gặp quan trọng, hoặc 15 phút luyện mỗi tối.

> Bạn đóng vai **[chức danh]** của **[loại doanh nghiệp, quy mô, khu vực]**. Công ty đang gặp vấn đề **[mô tả]**. Bạn đã nhận cuộc gọi của tôi (nhân viên kinh doanh bán **[giải pháp]**) và đồng ý gặp 30 phút. Bạn quan tâm nhưng chưa tin, rất bận.
> Khi tôi hỏi, trả lời ngắn, thực tế, hơi dè dặt, mỗi lượt 1-3 câu như người thật. Nếu tôi giới thiệu sản phẩm khi chưa hỏi về vấn đề, hãy tỏ ra mất hứng thú. Đưa ra ít nhất 2 lời từ chối trong buổi.
> Chỉ trả lời với vai khách, không thoát vai, không gợi ý cho tôi. Khi tôi gõ "DỪNG" thì ngừng đóng vai.

Kiểm: AI phá vai, bắt đầu khuyên bạn? Nhắc lại dòng cuối của câu lệnh và tiếp tục.

Thêm một dòng vào câu lệnh 25 để luyện đúng tình huống

Tình huống luyện	Thêm vào câu lệnh
Khách chê giá	"Bạn đã có báo giá từ một đối thủ rẻ hơn [mức]. Khi tôi nói giá, hãy nói 'đắt quá, bên kia chỉ có [giá]'."
Đã có nhà cung cấp	"Bạn đang dùng [nhà cung cấp] 3 năm, chưa có vấn đề lớn. Hỏi tôi 'khác gì?'"
Không tự quyết được	"Bạn quan tâm nhưng phải hỏi ý kiến CEO. Nói 'để tôi trình lại sếp đã'."
"Gửi profile đi"	"Sau 2 phút, nói 'em gửi hồ sơ năng lực qua email cho chị nhé' để kết thúc nhanh."

26 Nhận xét sau đóng vai NHÂN VIÊN

Dùng khi: ngay sau khi gõ "DỪNG", trong cùng cuộc trò chuyện.

> Nhận xét phần thể hiện của tôi trong buổi đóng vai vừa rồi: 3 điểm tốt, 3 điểm cần sửa, mỗi điểm kèm câu trích nguyên văn. Chỉ ra lúc tôi nói quá nhiều hoặc trả lời trước khi hiểu rõ ý khách. Kết thúc bằng 1 việc nên luyện ở vòng sau.

Kiểm: chỉ chọn 1 điểm cần sửa để luyện vòng sau. Sửa cả 3 cùng lúc thường không sửa được điểm nào.

27 Danh sách lời từ chối thường gặp NHÂN VIÊN · QUẢN LÝ

Dùng khi: chuẩn bị cho một ngành mới, hoặc soạn tài liệu luyện tập cho đội.

> Tôi bán **[giải pháp]**, giá **[cao hơn / ngang / thấp hơn]** thị trường. Liệt kê 8 lời từ chối khách **[ngành]** hay nói nhất, mỗi lời kèm nỗi lo thật phía sau và 1 câu hỏi làm rõ.

Kiểm: đánh dấu lời từ chối nào bạn đã thật sự nghe trong tháng qua. Luyện những lời đó trước.

28 Phản hồi một lời từ chối NHÂN VIÊN

Dùng khi: vừa gặp một lời từ chối mà bạn chưa xử lý tốt.

> Khách nói: "**[ví dụ: Bên anh đang dùng nhà cung cấp khác rồi]**". Bối cảnh: **[giai đoạn thương vụ]**. Gợi ý 3 cách phản hồi theo trình tự: ghi nhận, hỏi làm rõ, đưa thông tin phù hợp. Mỗi cách dưới 50 từ, không phản bác thẳng.

Kiểm: nói to từng cách. Cách nào bạn nói tự nhiên nhất thì đem vào câu lệnh 25 để luyện.

29 Đào sâu hệ quả NHÂN VIÊN

Dùng khi: khách đã nói ra một vấn đề nhưng chưa thấy nó đáng giải quyết.

> Khách nói: "**[ví dụ: đội kho bên anh hay giao nhầm hàng]**". Gợi ý 5 câu hỏi tiếp theo giúp khách tự nói ra hệ quả về chi phí, thời gian, khách hàng, con người. Sắp từ nhẹ đến sâu, tránh câu gài bẫy.

Kiểm: câu hỏi hay nhất thường nảy ra từ câu trả lời trước đó của khách. Dùng danh sách này để luyện, đừng đọc thuộc trong buổi gặp.

30 Thẻ tình huống cho buổi luyện trong họp tuần QUẢN LÝ

Dùng khi: chuẩn bị 20 phút luyện nhập vai cho cả đội trong họp tuần.

> Tạo 3 thẻ tình huống nhập vai cho buổi luyện bán hàng tuần này. Đội tôi bán **[giải pháp]** cho **[loại khách]**. Mỗi thẻ gồm: bối cảnh khách hàng, vấn đề họ đang gặp, điều họ sẽ nói khi phản đối, và điểm cần luyện (từ chối giá / chưa thấy nhu cầu / đã có nhà cung cấp).

Kiểm: cả 3 thẻ nên xoay quanh thói quen đội đang tập trong quý, đừng mỗi tuần một kỹ năng khác nhau.

Phiếu tự chấm sau mỗi vòng

Tiêu chí (Có / Không)	Vòng 1	Vòng 2	Vòng 3
Hỏi về vấn đề của khách trước khi giới thiệu sản phẩm			
Lượng hóa tác động bằng số (tiền, thời gian, rủi ro)			
Xử lý từ chối bằng câu hỏi, không bằng giải thích			
Chốt bước tiếp theo có ngày cụ thể			

AI bổ trợ, không thay buổi luyện với quản lý. AI thiếu ánh mắt, giọng nói và sự bất ngờ của người thật. Dùng AI để tập lặp lại và thử nhiều cách nói. Dùng buổi luyện với quản lý và đồng nghiệp để được quan sát bằng phiếu và nhận phản hồi trực tiếp.

ĐO LƯỜNG

Chọn 1 chỉ số để biết AI có giúp không

Đừng đo bằng số người đăng nhập hay số lần dùng. Dùng nhiều mà chỉ số bán hàng không đổi nghĩa là AI đang được dùng cho việc không tạo ra doanh số.

Đội dùng AI cho	Chỉ số nên đo	Cách lấy số	Câu lệnh
Tìm khách, nhắn lần đầu	Tỷ lệ phản hồi tin nhắn đầu tiên; số cuộc trò chuyện mới mỗi tuần	Đếm tin đã gửi và tin được trả lời, mỗi tuần	1-2, 7-9
Email và đề xuất	Thời gian soạn 1 đề xuất (giờ); tỷ lệ email theo dõi có phản hồi	Ghi giờ bắt đầu và giờ xong của 3 đề xuất gần nhất	10-14
Ghi chú, CRM	% cơ hội có bước tiếp theo rõ ngày; thời gian từ buổi gặp đến lúc cập nhật CRM	Lọc cột bước tiếp theo trong CRM mỗi sáng thứ Hai	15-18
Pipeline, họp tuần	Thời gian quản lý chuẩn bị họp; số cơ hội treo quá 30 ngày	Quản lý tự ghi mỗi tuần	19-24
Luyện nhập vai	Tỷ lệ buổi gặp kết thúc bằng bước tiếp theo có ngày	Phiếu tự chấm và trường bước tiếp theo trong CRM	25-30

Viết mục tiêu thành một câu

Giảm / Tăng _____ **từ** _____ **xuống / lên** _____ **trước ngày** _____

Ví dụ (giả định): Giảm thời gian soạn một đề xuất từ 4 giờ xuống 1,5 giờ trước ngày 31/1.

Chỉ số đã chọn	Trước khi bắt đầu	Tuần 2	Tuần 4	Ngày 60	Ngày 90

Bốn tầng đo (mượn mô hình Kirkpatrick): chỉ tầng 4 cho biết AI có giúp bán hàng không

Tầng	Đo gì	Ví dụ	Đủ chưa?
1. Phản ứng	Sales có thích dùng AI không?	Khảo sát hài lòng	Chưa đủ
2. Học	Sales có biết viết câu lệnh không?	Bài kiểm tra	Chưa đủ
3. Hành vi	Sales có dùng AI đều cho thói quen đã chọn không?	Đếm số lần dùng gắn với thói quen	Gần đủ
4. Kết quả	Chỉ số bán hàng có thay đổi không?	Thời gian soạn đề xuất, số cuộc gặp mỗi tuần	**Đủ**

3 câu hỏi quản lý hỏi trong buổi 1-1 hằng tuần: Tuần này em dùng AI cho việc gì? Nhanh hơn bao nhiêu? Có gì AI trả về mà em phải sửa nhiều?

Và một câu hỏi sau 4 tuần: thời gian tiết kiệm đi đâu? Lý tưởng là sang gặp thêm khách và chuẩn bị buổi gặp kỹ hơn. Nếu nó tan vào việc hành chính khác, chỉ số kết quả sẽ không đổi.

TRIỂN KHAI

Kế hoạch 4 tuần cho đội

Một việc, một nhóm nhỏ, một chỉ số. Bốn tuần này là giai đoạn thí điểm, bước đầu của lộ trình 90 ngày. Không triển khai cả đội, không dạy nhiều công cụ cùng lúc.

Tuần	Quản lý làm	Nhóm thí điểm (3-5 người) làm	Đầu ra cuối tuần
1 Chọn và đo điểm xuất phát	Làm trắc nghiệm cùng 2-3 người. Chọn 1 chỉ số, viết câu mục tiêu. Điền và ký quy định dữ liệu. Chọn nhóm thí điểm gồm cả sales giỏi và sales trung bình.	Ghi chỉ số hiện tại, ví dụ thời gian soạn 3 đề xuất gần nhất. Điền đoạn bối cảnh dùng chung. Chọn 3 câu lệnh cho việc đã chọn.	Câu mục tiêu, số điểm xuất phát, quy định đã ký, 3 câu lệnh
2 Dùng mỗi ngày	Hỏi 3 câu về AI trong buổi 1-1. Dành 20 phút họp tuần luyện nhập vai bằng thẻ tình huống (câu lệnh 30).	Dùng thói quen đã chọn mỗi khi có việc đó. Ghi lại câu lệnh nào phải sửa, sửa ở đâu.	Số đo tuần 2
3 Sửa và chia sẻ	Xem ngẫu nhiên 2-3 email hoặc đề xuất trước khi gửi, theo 3 câu kiểm. Ghép người gặp khó với người làm tốt.	Sửa câu lệnh, lưu phiên bản tốt nhất vào một file chung của đội, ghi rõ dùng khi nào.	Thư viện câu lệnh phiên bản của đội
4 Đo lại và quyết định	So chỉ số trước và sau. Quyết định giữ, sửa hay dừng. Nếu giữ, hẹn buổi 90 phút cho cả đội.	Đo lại chỉ số bằng đúng cách đã đo ở tuần 1. Chuẩn bị chia sẻ số trước và sau, không chia sẻ cảm nhận.	Quyết định và kế hoạch tháng sau

Quyết định sau tuần 4

Kết quả đo	Làm gì tiếp
Chỉ số cải thiện rõ	Mở rộng thói quen cho cả đội. Tháng sau thêm 1 thói quen mới, ví dụ thêm ghi chú gặp khách hoặc luyện nhập vai.
Chỉ số không đổi	Kiểm lại ba chỗ: thói quen chọn sai, câu lệnh chưa tốt, hay sales dùng AI cho việc không tạo ra doanh số.
Chỉ số đi xuống	Dừng. Tìm nguyên nhân trước khi thử lại.

Buổi 90 phút cho cả đội (sau tuần 4)

- **30 phút:** nhóm thí điểm chia sẻ con số trước và sau.
- **30 phút:** thực hành câu lệnh trên việc thật của đội.
- **30 phút:** quy định dữ liệu và các câu kiểm trước khi gửi. Mọi người ký quy định.

Ba sai lầm nên tránh

- **Bắt cả đội dùng cho mọi việc cùng lúc:** quá tải, dễ bỏ cuộc sau vài tuần.
- **Đo bằng số người đăng nhập:** dùng nhiều nhưng không ra kết quả.
- **Dán dữ liệu khách vào AI công cộng:** mất thứ khó xây lại nhất là niềm tin của khách.

Sau 90 ngày: viết quy trình dùng AI thành một trang (thói quen nào, câu lệnh nào, dữ liệu nào không được dùng) và đưa vào tài liệu hội nhập cho sales mới.

BƯỚC TIẾP THEO

Việc làm ngay tuần này

Nếu bạn là nhân viên: mở câu lệnh 25, điền chức danh của khách bạn sắp gặp và luyện 10 phút. Sau đó dùng câu lệnh 26 để biết mình cần sửa gì. Buổi gặp tiếp theo, thử quy trình 5 phút với câu lệnh 15.

Nếu bạn là quản lý: in trang quy định dữ liệu, điền và ký trong tuần này. Trước họp pipeline thứ Hai, xuất bảng, ẩn danh và chạy câu lệnh 19. Kiểm 2 con số AI trả về trước khi mang vào họp.

AI nằm ở đâu trong phương pháp XSALES

XSALES đi theo 4 bước: **chọn một chỉ số** kinh doanh cần tăng, **tìm thói quen** của đội kéo được chỉ số đó, **đào tạo và kèm cặp** để thói quen thành nếp, rồi **đo lại** đúng chỉ số ban đầu. AI không phải là bước thứ năm. AI là công cụ giúp đội làm nhanh hơn ở cả bốn bước: đọc chỉ số nhanh hơn, giữ thói quen dễ hơn, có người tập cùng giữa các buổi kèm cặp, và đo lại ít tốn công hơn.

Muốn đội dùng AI gắn với chỉ số bán hàng?

XSALES cùng đội của bạn chọn chỉ số, chọn thói quen dùng AI, luyện trên việc thật của đội và đo lại sau 30, 60, 90 ngày. Đặt lịch để trao đổi về đội của bạn.

Đặt lịch tư vấn tại **xsales.vn/dat-lich-tu-van** · Làm trắc nghiệm **Đội bạn sẵn sàng dùng AI tới đâu?** · Zalo **0911 585 111**

Nguồn tham khảo

- Cisco (25/01/2024), *More than 1 in 4 Organizations Banned Use of GenAI Over Privacy and Data Security Risks*, Data Privacy Benchmark Study 2024.
- Microsoft & LinkedIn (08/05/2024), *AI at Work Is Here. Now Comes the Hard Part*, Work Trend Index 2024.
- Dell'Acqua và cộng sự (2023), *Navigating the Jagged Technological Frontier*, tóm tắt bởi MIT Sloan: How generative AI can boost highly skilled workers' productivity.
- Neil Rackham, *SPIN Selling* (mô hình câu hỏi Tình huống, Vấn đề, Hệ quả, Nhu cầu – lợi ích).
- Sir John Whitmore, *Coaching for Performance* (mô hình GROW).
- Mô hình đánh giá đào tạo 4 cấp độ của Kirkpatrick.
- Bài viết trên xsales.vn, chuyên mục Ứng dụng AI trong bán hàng: 20 câu lệnh ChatGPT cho nhân viên sales; 15 câu lệnh AI cho trưởng phòng kinh doanh; Dùng AI tìm khách hàng B2B; Dùng AI viết đề xuất và email theo dõi; Ghi chú buổi gặp khách bằng AI; Dùng AI đọc pipeline trước họp tuần; Luyện nhập vai với AI; Ứng dụng AI trong bán hàng B2B; Triển khai AI cho đội sales 90 ngày; AI có thay được nhân viên sales B2B không.

Ví dụ, tên người và số liệu minh họa trong tài liệu là giả định. © XSALES, thương hiệu của CTCP Đào tạo Lãnh đạo LeaderUp · 111 Cù Chính Lan, Phương Liệt, Hà Nội · Tài liệu được chia sẻ miễn phí, vui lòng giữ nguyên nguồn khi chia sẻ lại.