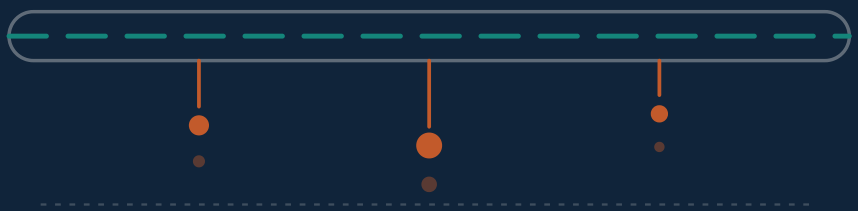
BỘ CÔNG CỤ TỰ KIỂM

SOI CHỖ RÒ

Bộ công cụ tự kiểm trước khi bật tự động hoá



Vũ Văn Thành

vuvanthanh.vn

TẶNG · KHÔNG BÁN

Trước khi bạn đọc

Tôi tặng bạn tập này vì một lý do rất thực dụng: **phần lớn tiền và công sức mất đi trong một công việc không mất ở chỗ làm ít, mà mất ở chỗ đấu nối.**

Người quan tâm vào rồi rơi. Con số đo được không phải con số quan trọng. Tri thức nằm trong đầu một người. Làm ra rất nhiều thứ mà nối vào hệ thì ít. Hai quyển sổ chạy song song rồi cùng một người ra hai kết quả.

Không cái nào trong số đó cần thêm tiền để sửa. Chúng cần được **nhìn thấy** trước đã.

Tập này là bộ công cụ tôi dùng để nhìn. Nó gồm bốn phần: năm chỗ rò kèm cách tự chấm, bảng phân công giữa người và máy, quy tắc năm phút vàng, và khung chấm điểm để xếp thứ tự gọi. Tất cả đều là thứ tôi đã dùng trên công việc của chính mình.

Không có bước nào phía sau tập này. Không có buổi học phải mua, không có thư chào hàng tự động. Bạn đọc, bạn dùng, hết. Nếu nó giúp được bạn thì tôi đã đạt mục đích.

Cách dùng

Đọc một lượt cho hết. Rồi quay lại **phần 1**, chấm điểm công việc của bạn ở từng chỗ rò. Chỗ nào bạn chấm cao nhất là chỗ đáng bịt trước.

Đừng bịt cả năm chỗ cùng lúc. Gần như luôn luôn, một chỗ chiếm phần lớn thiệt hại.

PHẦN 1 — Năm chỗ công việc hay rò

Chỗ rò 01 — Đếm sai chỗ

Bạn đo cái dễ đo thay vì đo cái quan trọng.

Đây là chỗ tôi mất tiền thật. Có một tuần tôi chi khoảng **2,54 triệu đồng** tiền quảng cáo, và nền tảng báo về **0 người quan tâm**. Nhưng khách vẫn vào — họ nhắn tin. Còn chiến dịch thì đang tối ưu cho *lượt tương tác*.

Tiền không mất vì quảng cáo dở. Nó mất vì tôi đếm sai chỗ.

Điều đáng sợ hơn con số: **bảng báo cáo vẫn đẹp**. Không có cảnh báo nào, không có màu đỏ nào. Một hệ đo lường thủng không kêu.

Tự chấm — cho điểm từ 0 đến 5:

Câu hỏi	Điểm
Tôi nói được ngay số người quan tâm tuần trước là bao nhiêu, không cần mở gì ra tra	☐
Tôi biết mỗi người ấy đến từ kênh nào	☐
Con số trên bảng báo cáo và con số trong sổ của tôi khớp nhau	☐
Tôi biết mục tiêu chiến dịch đang tối ưu cho hành động gì	☐

Càng ít ô tự tin, chỗ rò này càng rộng.

Ba việc bịt lỗ, theo thứ tự:

1. Đổi mục tiêu chiến dịch sang đúng hành động bạn thật sự muốn — tin nhắn hay để lại thông tin — chứ không phải lượt tương tác.
2. Bật câu chào và câu hỏi sàng lọc ở nơi khách nhắn tới.
3. Dựng một quyển sổ đếm tối thiểu, và coi nó là **nguồn sự thật duy nhất**.

Chỗ rò 02 — Rơi người vì trả lời muộn

Người đang quan tâm nhất là người vừa để lại thông tin xong. Nhưng họ thường được gọi lại lúc bạn rảnh, chứ không phải lúc họ còn nóng.

Chỉ số sức khoẻ thật của cả hệ là khoảng cách giữa lúc người ta vào và lúc chuông kêu. Hầu như không ai đo nó.

Đây cũng là chỗ tự động hoá đáng tiền nhất mà lại không chạm vào lằn ranh nào: máy không nói chuyện với ai cả, máy chỉ làm cho **chuông kêu đúng lúc**.

Tự chấm:

Câu hỏi	Điểm
Tôi biết trung bình bao lâu sau khi khách để lại thông tin thì có người gọi	☐
Có ai đó hoặc cái gì đó báo cho tôi ngay khi một người quan tâm vừa vào	☐
Ngoài giờ làm việc vẫn có cách để người quan tâm không bị bỏ rơi	☐

Chỗ rò 03 — Tri thức nằm trong đầu một người

Cách bạn tư vấn, cách bạn dạy, cách bạn xử lý một ca khó — tất cả nằm trong đầu bạn. Người mới vào phải học lại từ đầu bằng cách nhìn bạn làm.

Hệ quả: bạn ốm một ngày là cả guồng chậm lại. Và thứ đáng giá nhất bạn có **không nhân bản được**, cũng không giao cho máy được — vì máy không đọc được thứ chưa bao giờ được viết ra.

Tự chấm:

Câu hỏi	Điểm
Có tài liệu để người mới đọc và làm được việc mà không cần hỏi tôi	☐
Cách xử lý ba tình huống khó nhất trong nghề của tôi đã được viết ra ở đâu đó	☐
Tôi nghỉ một tuần thì công việc vẫn chạy	☐

Chỗ rò 04 — Sản xuất nhiều, đấu nối ít

Bài viết, tài liệu, video, khoá học — làm ra rất nhiều. Nhưng bao nhiêu phần trong số đó thật sự được nối vào một đường đi có đầu có cuối?

Tôi nói con số của chính mình cho bạn dễ hình dung: trong kho của tôi có **26 tài liệu viết xong**, và ở thời điểm tôi ngồi đếm thì **mới 2 cái được đấu vào một trang sống**.

Nút cổ chai không nằm ở sản xuất. Nó nằm ở đấu nối.

Tự chấm:

Câu hỏi	Điểm
Tôi đếm được mình đã làm ra bao nhiêu thứ trong sáu tháng qua	☐
Tôi đếm được bao nhiêu trong số đó đang thật sự được người ngoài đọc hoặc dùng	☐
Mỗi thứ tôi làm ra đều có một bước tiếp theo rõ ràng cho người vừa đọc xong	☐

> ***Nếu ô thứ hai nhỏ hơn ô thứ nhất nhiều lần, đừng làm thêm cái mới.*** *Đi đấu nối cái đã có.*

Chỗ rò 05 — Hai quyển sổ chạy song song

Một sổ ở đây, một sổ ở kia, một bản sao ai đó tạo cho chắc. Cùng một người vào bằng hai cửa thì ra hai kết quả khác nhau.

Tôi đo hệ của mình và tìm thấy **hai bảng trùng hệt tên ở hai nơi khác nhau**, cộng thêm một bản sao. Mở nhầm một cái là thấy sổ rỗng và tưởng không có ai đăng ký.

Tự chấm:

Câu hỏi	Điểm
Tôi chỉ ra được **đúng một** nơi là sổ gốc, không phải hai	☐
Mọi cửa khách có thể vào đều đổ về đúng nơi đó	☐
Không có bảng nào trùng tên với bảng khác trong hệ của tôi	☐

PHẦN 2 — Bảng lằn ranh Người ↔ Máy

Đây là thứ tôi đối chiếu trước khi bật tự động cho bất cứ việc gì.

Máy bây giờ làm được gần hết. Đó chính là vấn đề. Khi mọi việc đều *làm được* thì người ta bật hết, và cái hỏng đầu tiên luôn là chỗ đáng lẽ phải có một con người.

Nguyên tắc gói trong một câu:

> ***Máy lo đấu nối. Người lo sáng tạo và chốt.***

👴 Chỉ người — cấm máy thay	🕴 Được tự động — đấu nối trung gian	🧠 Máy chỉ nháp hoặc điều phối
Tư vấn một-một và **chốt**	Đồng bộ người quan tâm từ các kênh về một sổ duy nhất	Soạn **nháp** bài viết, tin nhắn, quảng cáo — người duyệt
Viết và duyệt nội dung chữ	Chấm điểm sơ bộ, gắn thẻ nóng / ấm / lạnh	Chấm điểm **và giải thích lý do** chấm
Quay và dựng video	Định tuyến, báo động khi có người nóng vừa vào	Gợi ý phân khúc, gợi ý bước tiếp theo

Bấm gửi mọi tin ra khách	Nhắc lịch, lưu sổ, ghi công đúng người giới thiệu	Tra cứu, soạn báo cáo

Luật đỏ, không có ngoại lệ

> *Không ai được để máy tự bấm gửi tin ra khách. Máy được chạm dữ liệu và đường ống;* ***người giữ ngòi bút và cú chốt.*** *Câu hỏi chạm tiền hoặc chạm thủ tục pháp lý thì máy phải chuyển sang người ngay, không được tự trả lời.*

Đọc cột trái cho kỹ

Đó không phải cột *"việc máy chưa làm nổi"*. Đó là cột chứa những việc **đáng giá nhất** trong công việc của bạn.

Tự động hoá đúng cách làm cột này **dày lên**, vì người được rút ra khỏi việc đấu nối vặt. Ai bán cho bạn tự động hoá bằng lời hứa cắt giảm nhân sự thì nên hỏi lại họ một câu: *vậy ai sẽ chốt đơn?*

PHẦN 3 — Năm phút vàng

Người quan tâm được đánh dấu **nóng** phải được gọi trong vòng **năm phút kể từ giây họ rơi vào hệ** — không phải từ lúc người tư vấn rảnh.

Cả một khối trong cỗ máy vận hành của tôi tồn tại chỉ để phục vụ điều này: dồn được năm phút vàng vào đúng người.

Nếu bạn chỉ đo một chỉ số duy nhất trong toàn bộ hệ của mình, hãy đo cái này.

Cách đo rẻ nhất, làm được ngay tuần này: mở sổ, lấy mười người gần nhất, ghi hai cột — *giờ họ để lại thông tin* và *giờ có người gọi*. Trừ ra. Nhìn con số lớn nhất.

PHẦN 4 — Khung chấm điểm sáu ô

Máy được phép chấm điểm sơ bộ để **xếp thứ tự gọi**. Khung tôi dùng có sáu ô:

Ô cần chấm	Nó trả lời câu gì

Quan tâm và tương tác	Người này đang chủ động tới mức nào?
Phù hợp chương trình	Thứ ta có, có đúng là thứ họ cần không?
Tài chính	Điều kiện của họ có khớp với điều kiện tham gia không?
Độ khẩn	Việc này của họ là chuyện tuần này hay chuyện sang năm?
Khu vực và nguồn đến	Họ ở đâu, và đến với ta bằng đường nào?
Đầy đủ và thật của thông tin	Thông tin họ để lại có dùng được không?

> ⚠️ ***Đừng chép trọng số của người khác.*** *Bộ trọng số tôi đang chạy được thiết kế cho một nhóm khách rất cụ thể của riêng tôi. Đem sang việc của bạn thì* ***phải đặt lại toàn bộ*** *— với mỗi nghề, chữ "phù hợp" và chữ "tài chính" mang nghĩa hoàn toàn khác nhau. Thứ dùng lại được là* ***khung sáu ô và ba luật dưới đây****, không phải các con số.*

Ba luật đi kèm — cả ba đều dùng lại được

1. Điểm để xếp thứ tự gọi, KHÔNG để loại người.

Người điểm thấp vẫn được chăm, chỉ khác cách: họ vào luồng nuôi dưỡng thay vì luồng gọi ngay. Dùng điểm để loại người là cách nhanh nhất biến một công cụ hữu ích thành một cái máy phân biệt đối xử.

2. Chỉ được có một bản gốc.

Hai bảng chấm chạy song song thì cùng một người sẽ ra hai số điểm khác nhau tuỳ họ vào bằng cửa nào.

3. Máy chấm thì phải ghi kèm lý do.

Một con số trơ không giúp gì cho người sắp nhấc máy gọi. *"72 điểm"* là vô nghĩa. *"72 điểm, vì họ đã xem trang giá hai lần trong tuần này"* thì người gọi biết mở đầu câu chuyện thế nào.

PHẦN 5 — Năm bước, theo đúng thứ tự

1. Hỏi *"chỗ nào đang rò"* trước khi động vào bất cứ khối nào.

Đừng đánh tổng lực. Gần như luôn luôn, một chỗ rò chiếm phần lớn thiệt hại, và bịt đúng chỗ đó rẻ hơn dựng lại cả hệ.

2. Đối chiếu mọi việc định giao cho máy với bảng ở phần 2.

Đây là bước bắt buộc, không phải khuyến nghị. Một phút đối chiếu tiết kiệm được những thứ không mua lại được bằng tiền.

3. Đo thời gian từ lúc người quan tâm vào tới lúc chuông kêu.

Nếu bạn chưa đo gì thì bắt đầu từ đúng con số này.

4. Tách dòng người đến từ giới thiệu khỏi dòng đến từ quảng cáo, ngay từ ngày đầu.

Gộp rồi thì không tách lại được, và bạn sẽ vĩnh viễn không biết đồng tiền quảng cáo của mình có tác dụng gì.

5. Cài khung chấm điểm vào đúng một chỗ, và bắt máy ghi kèm lý do.

Nói thẳng về giới hạn của tập này

Tôi không muốn bạn cầm nó về với kỳ vọng sai.

Đây là **một bản thiết kế đã hoàn chỉnh và tôi đã chạy từng phần**, nhưng chưa có một vòng trọn vẹn nào chạy hết cả sáu khối với dữ liệu thật. Ngưỡng điểm tôi đang dùng cũng chưa được kiểm bằng đủ dữ liệu để nói nó lọc đúng hay quá chặt.

Bạn đang cầm một bản thiết kế tốt, không phải một kết quả đã được chứng minh. Tôi nghĩ bạn có quyền biết điều đó trước khi bỏ thời gian ra làm theo.

Còn năm chỗ rò ở phần 1 thì khác — mỗi chỗ đều là chỗ tôi đã vấp thật, và bốn trong năm chỗ tôi có con số đo được.

Nếu bạn muốn đi tiếp

Không có bước bán hàng nào ở đây. Nhưng có ba thứ bạn dùng được ngay:

Bảng lằn ranh bản đầy đủ, kèm cách dùng từng bước, tôi để công khai ở

`vuvanthanh.vn/lan-ranh` — đọc tự do, không cần để lại gì.

Nếu bạn là thầy cô, phần dành riêng cho người đi dạy nằm ở `trithucnguoithay.com` —

tài liệu và sách tặng, cũng không có bước thanh toán nào phía sau.

Nếu bạn muốn có người ngồi cùng để soi xem hệ của bạn đang rò ở đâu, thì đó là lúc gọi tôi. Buổi đầu tiên là buổi đi soi, không phải buổi chào hàng — xong buổi ấy bạn biết mình rò ở đâu, kể cả khi không làm tiếp với tôi. Đặt ở `vuvanthanh.vn`.

Tập này được viết lại từ tài liệu vận hành nội bộ của tôi. Mọi con số trong đây đều có ngày chốt và có tệp gốc để đối chiếu; chỗ nào tôi chưa đo được, tôi đã ghi rõ là chưa có.

Vũ Văn Thành · `vuvanthanh.vn`