Nhóm khách hàng và chính sách chiết khấu

Hướng dẫn thiết lập nhóm khách hàng làm cơ sở áp bảng giá và chiết khấu tự động khi lập đơn hàng, cùng cách bật hoặc tắt toàn bộ chức năng chiết khấu của đơn vị.

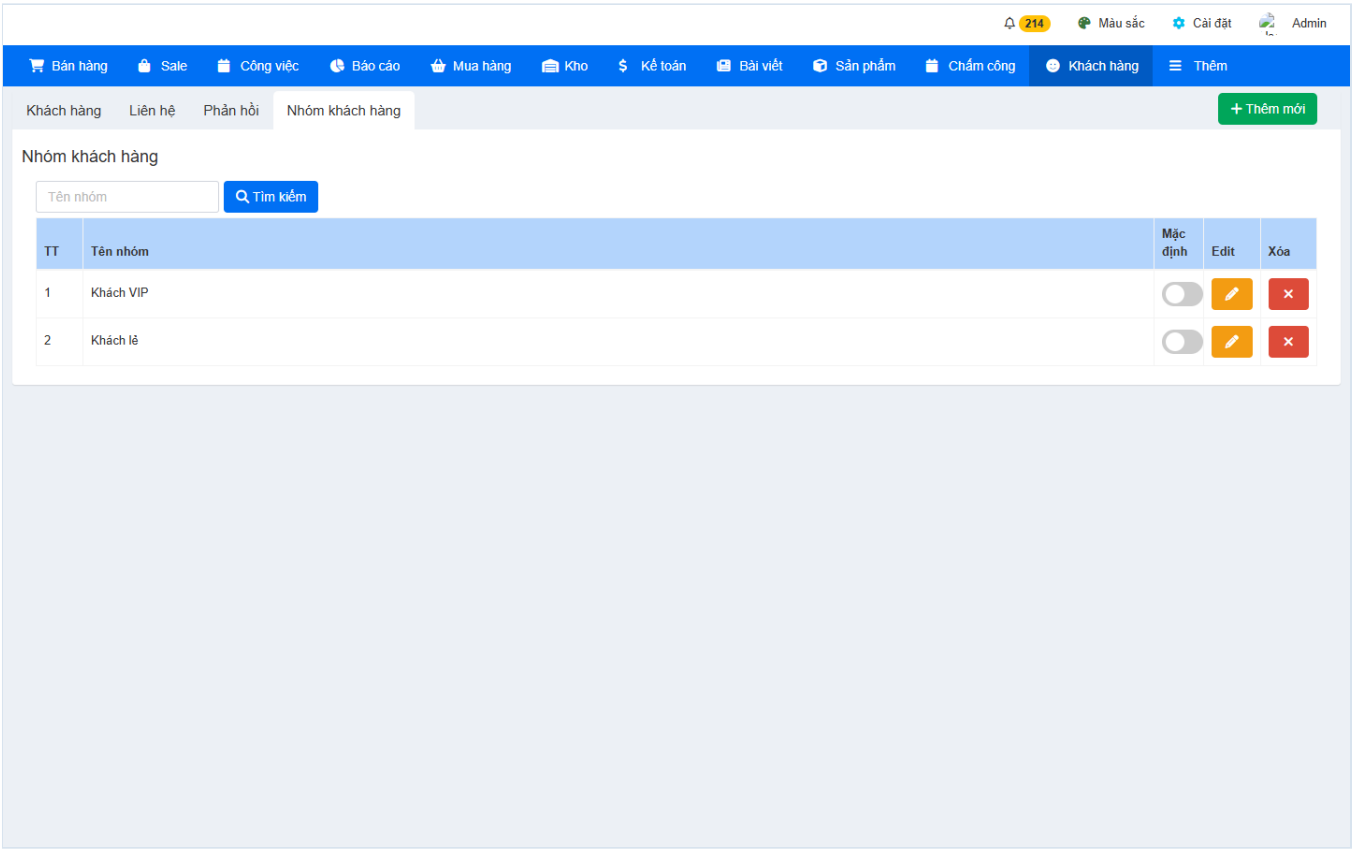
Giới thiệu

Nhóm khách hàng là công cụ để áp dụng chính sách giá và chiết khấu khác nhau cho từng đối tượng mà không phải điều chỉnh thủ công trên từng đơn hàng. Một doanh nghiệp thường phân thành các nhóm như khách lẻ, doanh nghiệp đối tác, đại lý và khách VIP.

Khi lập đơn hàng, hệ thống căn cứ vào nhóm của khách để xác định đơn giá và mức chiết khấu được áp.

Bước 1 — Khai báo nhóm khách hàng

1. Chọn **Khách hàng → Nhóm khách hàng**.
2. Chọn **Thêm mới**, nhập tên nhóm và thứ tự hiển thị.
3. Chọn **Lưu**.



Bước 2 — Gán nhóm cho khách hàng

Mở hồ sơ khách hàng, chọn nhóm tương ứng tại chỉ tiêu **Nhóm** rồi lưu lại. Có thể gán nhóm ngay khi khai báo khách hàng mới.

Bước 3 — Thiết lập bảng giá theo nhóm

Sau khi có nhóm khách hàng, thiết lập bảng giá dịch vụ tương ứng để hệ thống tự áp đơn giá khi lập đơn. Nội dung chi tiết xem tại bài Hướng dẫn khai báo Bảng giá dịch vụ theo nhóm khách hàng.

Ba loại chiết khấu trên hồ sơ khách hàng

Loại	Cách tính	Đối tượng thụ hưởng

CK Cty	Tỷ lệ phần trăm trên giá trị chưa thuế của đơn hàng.	Công ty của khách hàng.
CK ngoài	Tỷ lệ phần trăm trên giá trị chưa thuế của đơn hàng.	Cá nhân giới thiệu ngoài công ty.
CK quả	Mức chiết khấu tính theo số lượng sản phẩm trên đơn.	Theo thỏa thuận riêng với khách hàng.

Ba loại chiết khấu được tính độc lập và theo dõi riêng trên báo cáo công nợ chiết khấu, tách khỏi công nợ tiền hàng.

Bật hoặc tắt chức năng chiết khấu

Trường hợp đơn vị không áp dụng chính sách chiết khấu, tắt chỉ tiêu **Áp dụng chiết khấu** tại **Cài đặt → Thông tin**. Khi tắt, hệ thống ẩn toàn bộ các chỉ tiêu chiết khấu trên hồ sơ khách hàng, màn hình bán hàng và các báo cáo liên quan, giúp giao diện gọn hơn.

Loại trừ hạng mục khỏi chiết khấu

Một số hạng mục không nên tính chiết khấu, chẳng hạn hàng hóa nhập khẩu giá cố định. Trong hồ sơ sản phẩm, đánh dấu chỉ tiêu **Ko CK** để loại hạng mục đó khỏi phạm vi tính chiết khấu, kể cả khi khách hàng thuộc nhóm có chính sách chiết khấu.

Khuyến nghị

- **Giữ số lượng nhóm ở mức hợp lý.** Ba đến năm nhóm là đủ cho phần lớn doanh nghiệp; quá nhiều nhóm làm việc bảo trì bảng giá trở nên nặng nề.
- **Ưu tiên bảng giá theo nhóm thay vì sửa đơn giá thủ công.** Cách này bảo đảm chính sách giá được áp thống nhất và có thể kiểm soát được.
- **Rà soát tỷ lệ chiết khấu định kỳ.** Tỷ lệ khai trên hồ sơ khách hàng được áp cho mọi đơn hàng phát sinh sau đó, cần cập nhật khi thỏa thuận thay đổi.

Xử lý sự cố thường gặp

Hiện tượng	Nguyên nhân và cách xử lý
Đơn hàng không tự áp chiết khấu	Khách hàng chưa được gán nhóm, hoặc hồ sơ khách hàng chưa khai tỷ lệ chiết khấu.
Chiết khấu được tính cho hạng mục không mong muốn	Hồ sơ sản phẩm chưa đánh dấu chỉ tiêu Ko CK.
Tổng giá trị đơn không khớp khi tính thủ công	Chiết khấu theo nhóm khách hàng và chỉ tiêu Giảm giá trên đơn là hai khoản độc lập, cần cộng cả hai khi đối chiếu.
Đơn giá khác với bảng giá đã thiết lập	Đơn hàng đã được sửa đơn giá thủ công, hoặc khách hàng đang thuộc nhóm khác với dự kiến.

Tài liệu liên quan

- Khai báo hồ sơ khách hàng
- Hướng dẫn khai báo Bảng giá dịch vụ theo nhóm khách hàng