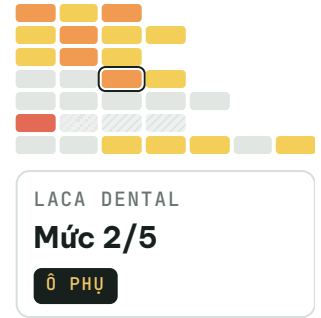




Quy trình, hệ thống hoá

Những việc lặp lại mỗi ngày đã được viết ra, ai làm cũng giống nhau, và chạy được khi chủ không đứng đó chưa?

Là gì?

Hệ thống hoá là biến cách làm tốt nhất, thường đang nằm trong đầu chủ hoặc vài người giỏi, thành tài liệu ai cũng làm theo được. Có ba thứ: quy trình (các bước theo thứ tự), checklist (dòng ngắn để tick, chống quên) và lời nói mẫu (câu giải thích, câu mời). Ba thứ cộng lại là cách làm của doanh nghiệp, không còn là cách làm của một người.

Vì sao cần?

Không có quy trình thì chủ là nút thắt, người mới học lâu, chất lượng lên xuống theo ngày. Quy trình cũng là nơi giữ lợi nhuận: ít làm lại, ít quên bước, ít sự cố. Và muốn mở điểm thứ hai thì phải có thứ để sao chép; không có quy trình thì chỉ sao chép được biểu hiệu.

Dấu hiệu ô này đang nóng

- Chủ vắng một ngày là có người gọi điện hỏi.
- Hai người cùng vị trí làm hai kiểu khác nhau.
- Lỗi quên bước lặp lại: quên nhắc lịch, quên báo giá, quên dặn dò sau dịch vụ.
- Có quy trình viết sẵn nhưng nằm trong ngăn kéo, không ai dùng.

Làm thế nào?

1 Chọn 5 việc viết trước

Chọn 5 việc lặp lại ảnh hưởng nhiều nhất đến khách và tiền. Viết xong 5 việc này rồi mới viết tiếp, đừng viết mọi thứ cùng lúc.

2 Ghi lại cách đang làm thật

Ghi âm hoặc quay lại người giỏi nhất đang làm (có đồng ý của khách và nhân viên), hoặc cho mỗi vị trí ghi một ngày làm việc. Viết từ thực tế, không viết từ trí tưởng tượng.

3 Viết thành bộ tài liệu ngắn

Mỗi việc có: mục đích, các bước, checklist để tick, lời nói mẫu nếu có. Viết đơn giản tới mức người mới đọc là làm được; từ chuyên môn nào cũng có giải thích bên cạnh.

4 Chạy thử với người mới

Đưa cho người mới làm theo. Họ làm được mà không hỏi thì đạt; hỏi nhiều thì chia bước nhỏ hơn, bỏ thuật ngữ.

5 Huấn luyện bốn bước

Nói – Làm mẫu – Làm cùng – Để tự làm, dạy đúng theo chữ trong tài liệu.

6 Đo và sửa

Kiểm tra ngẫu nhiên việc tick checklist mỗi tuần. Mỗi lỗi lặp lại dẫn tới một lần sửa tài liệu. Chỉ có một bản gốc, ghi ngày cập nhật và người được sửa.

7 Tự động phần lặp

Nhắc lịch, gửi hướng dẫn sau dịch vụ, nhắc việc theo checklist: chỉ tự động khi quy trình chạy tay đã ổn.

Thang chấm 1–5 VIÊN ĐẬM = MỨC CỦA LACA DENTAL

1 Không có quy trình viết; mỗi người làm theo thói quen.

2 Cách làm tốt nằm trong đầu chủ hoặc người giỏi; có vài ghi chú rời rạc; chủ phải có mặt thì mọi thứ mới đúng.

LACA DENTAL

3 Các quy trình chính đã viết ra và dùng hằng ngày, checklist đặt tại chỗ làm; người mới học theo bản viết nhưng chủ vẫn phải kèm, sửa.

4 Có sổ đo tuân thủ (kiểm tra ngẫu nhiên, lỗi quên bước); người mới tự làm theo quy trình trong thời gian xác định; quản lý tự cập nhật tài liệu; chủ vắng 2–4 tuần vẫn chạy.

5 Bộ quy trình đóng gói được để mở điểm mới; có phần tự động hoá; cải tiến liên tục từ dữ liệu và góp ý; không phụ thuộc người đã viết ra nó.

Tự kiểm tra nhanh

- ☐ Anh chị kể được 5 việc lặp lại quan trọng nhất và cả 5 đã có bản viết chưa?
- ☐ Checklist có nằm ngay tại chỗ làm và được tick mỗi lần không?
- ☐ Người mới có làm theo tài liệu được mà không cần hỏi chủ không?
- ☐ Có một bản gốc duy nhất, ghi ngày cập nhật và người được sửa không?
- ☐ Tuần qua có ai kiểm tra ngẫu nhiên việc làm theo quy trình không?
- ☐ Anh chị vắng 1 tuần thì phòng khám, cửa hàng có chạy đúng không?

Ví dụ

LACA Dental (case mẫu)

LACA đã có mẩu quy trình: chuỗi gọi hỏi thăm sau điều trị theo mốc và lịch hẹn tái khám 4–6 tháng chạy đều. Nhưng chưa có quy trình nào được viết ra, và lời tư vấn hay nhất vẫn nằm ở bác sĩ. Điểm cộng lớn: có băng ghi âm buổi khám (cần đồng ý của bệnh nhân), nguyên liệu quý để viết quy trình từ cách làm thật. Chấm mức 2. Đây là ô phụ 90 ngày: con đường ⑤ Tỷ lệ lợi nhuận cũng chỉ 2/5, mà lại được giữ lại phần lớn nhờ làm đúng và làm đều; chính kế hoạch LACA cũng đặt điều kiện chỉ mở mới khi cơ sở mẫu có dữ liệu hoạt động đủ tin cậy.

Ví dụ minh hoạ: cửa hàng sửa điện thoại

Cửa hàng hay bị khách nói “máy tôi đâu có trầy”. Chủ viết quy trình nhận máy 6 bước với checklist: kiểm tra tình trạng, chụp 4 mặt máy, ghi lỗi khách báo, báo giá dự kiến, hẹn giờ trả, khách ký nhận. Checklist dán ngay quầy, nhân viên tick trên điện thoại. Tranh cãi gần như hết, và người mới đứng quầy được sau vài ngày.

Ví dụ minh họa: quán cơm văn phòng

Mỗi sáng chủ phải tự kiểm bếp vì hay thiếu món lúc 11 giờ. Chủ viết checklist mở ca (nguyên liệu, nhiệt độ tủ, số suất dự kiến) và đóng ca (tồn cuối ngày, vệ sinh, đặt hàng ngày mai), giao bếp phó tick và chụp ảnh gửi nhóm. Sau một tháng, chủ chỉ xem ảnh và số suất bán, không phải đến từ 6 giờ sáng nữa.

LACA Dental • 90 ngày ở ô này

HIỆN TRẠNG

Có chuỗi gọi hỏi thăm sau điều trị theo mốc và hẹn tái khám 4–6 tháng. Chưa có quy trình viết ra; lời tư vấn hay nhất nằm ở bác sĩ. Có băng ghi âm buổi khám, dùng được khi có đồng ý của bệnh nhân.

KHOẢNG TRÔNG

5 quy trình chính (tiếp đón, khám lần đầu, tư vấn kế hoạch điều trị, chăm sóc sau điều trị, nhắc tái khám) chưa viết; chưa có checklist từng vị trí; chưa có cách đào tạo thống nhất; chưa có trang điều kiện mở cơ sở thứ hai.

VIỆC TRONG 90 NGÀY

- Lễ tân, phụ tá, bác sĩ mỗi vị trí ghi lại một ngày làm việc (trước 13/11/2026); chủ phòng khám chốt 5 quy trình viết trước – trước 15/11/2026.
- Chủ phòng khám chọn 5 buổi khám, tư vấn đã có đồng ý ghi âm, mỗi loại dịch vụ một buổi (vd lấy vôi, chữa tủy, onlay, mất răng, khách nhí); chuyển thành chữ, xoá mọi thông tin nhận diện, viết các bước tư vấn và bộ câu giải thích chuẩn – trước 29/11/2026; quy trình tư vấn bản 1 dùng thử trước 10/12/2026.
- Lễ tân trưởng cùng chủ phòng khám viết checklist tiếp đón và nhắc tái khám (trước 29/11/2026); phụ tá trưởng cùng chủ phòng khám viết checklist khám lần đầu và kiểm soát nhiễm khuẩn (trước 06/12/2026); checklist đặt ngay tại quầy, tại ghế.
- Từ 07/12/2026 huấn luyện theo bốn bước, mỗi vị trí một người kèm; kiểm tra ngẫu nhiên việc tick checklist mỗi tuần; mục tiêu bác sĩ, phụ tá mới làm theo quy trình sau 14 ngày.
- Chủ phòng khám viết một trang điều kiện mở cơ sở thứ hai bằng số thật của cơ sở thứ nhất (vd: số tháng liên tiếp có lãi thật, 5 quy trình dùng hằng ngày, người mới tự làm sau 14 ngày, có người điều hành thay chủ, nguồn tiền mở lấy từ đâu) – trước 09/01/2027.

Từ mức 2 lên mức 3: 5 quy trình chính viết ra, checklist đặt tại chỗ làm và được dùng hằng ngày; bác sĩ, phụ tá mới làm theo quy trình sau 14 ngày; có một trang điều kiện mở cơ sở thứ hai. Dấu hiệu: hai lễ tân, hai phụ tá làm cùng một việc theo cùng một cách.

Checklist triển khai

- ☐ Danh mục việc của 3 vị trí từ ghi chép một ngày làm việc.
- ☐ 5 buổi khám, tư vấn ghi âm có đồng ý, đã chuyển chữ và xoá thông tin nhận diện.
- ☐ Quy trình tiếp đón kèm checklist.
- ☐ Quy trình khám lần đầu kèm checklist, gồm kiểm soát nhiễm khuẩn.
- ☐ Quy trình tư vấn kế hoạch điều trị kèm bộ câu giải thích chuẩn.
- ☐ Quy trình chăm sóc sau điều trị kèm các mốc gọi hỏi thăm.
- ☐ Quy trình nhắc tái khám kèm mẫu tin nhắn.
- ☐ Checklist đặt tại chỗ làm; kiểm tra ngẫu nhiên hằng tuần.
- ☐ Một bản gốc duy nhất, có ngày cập nhật và người được sửa.
- ☐ Trang điều kiện mở cơ sở thứ hai viết bằng số thật.

Chỉ số đo

CHỈ SỐ	CÁCH ĐO	THẾ NÀO LÀ TỐT
Số quy trình đang dùng hằng ngày	Đếm quy trình có checklist được tick đều trong tuần.	LACA: 5/5 trước 09/01/2027.
Tỷ lệ tick đủ checklist	Kiểm tra ngẫu nhiên khoảng 10 lượt mỗi tuần: số lượt tick đủ ÷ số lượt kiểm.	Phần lớn lượt kiểm đạt; lượt thiếu được xem lại ngay trong tuần.
Số ngày người mới làm theo quy trình	Ngày tự làm đạt checklist – ngày bắt đầu.	LACA: ≤ 14 ngày cho bác sĩ, phụ tá mới.
Số lỗi quên bước mỗi tháng	Đếm sự cố do bỏ sót bước (quên nhắc lịch, quên báo giá...).	Giảm dần; mỗi lỗi lặp lại dẫn tới một lần sửa tài liệu.
Tỷ lệ khám xong đồng ý điều trị	Số khách bắt đầu điều trị ÷ số khách đã khám và được tư vấn, so trước và sau khi có quy trình tư vấn.	Có số nền trước 10/11/2026 và không giảm sau khi áp dụng quy trình; không đẩy tỷ lệ này bằng cách tư vấn vượt chỉ định.

AI và tự động hoá

VIỆC	CÔNG CỤ	AI LÀM – NGƯỜI LÀM
Chuyển ghi âm thành quy trình nhắc	Công cụ chuyển giọng nói thành chữ + Claude	AI chép lời, tách bước, gợi ý checklist và câu giải thích. Người xoá mọi thông tin nhận diện trước khi đưa lên AI, chỉ dùng bằng có đồng ý; bác sĩ duyệt nội dung chuyên môn.
Checklist điện tử	Lark Base hoặc Google Forms	Nhân viên tick trên điện thoại, hệ thống tự tính tỷ lệ. Quản lý kiểm tra ngẫu nhiên tại chỗ.
Nhắc tái khám, hướng dẫn sau điều trị	Phần mềm quản lý phòng khám + Zalo OA + n8n	Tự gửi theo mốc cho người đã đồng ý nhận tin. Lễ tân gọi người không phản hồi.
Trợ lý tra cứu quy trình	Claude Projects	Chứa bản quy trình đã duyệt; nhân viên hỏi “bước tiếp theo là gì”, AI trả lời đúng bản gốc. Người phụ trách cập nhật tài liệu khi quy trình đổi.

Sai lầm hay gặp

- Ngồi tưởng tượng ra quy trình lý tưởng: tài liệu đẹp nhưng không ai làm được; hãy chép lại cách người giỏi nhất đang làm, sửa dần sau.
- Nhồi mọi lời giải thích vào checklist: người đang làm không kịp đọc; checklist chỉ giữ các mục cần tick, lý do và chi tiết nằm trong tài liệu đào tạo.
- Tự động hoá khi quy trình tay chưa ổn: máy chỉ làm cái sai nhanh hơn.
- Viết xong cất đi: tài liệu chỉ sống khi được dùng để huấn luyện người mới và được kiểm tra ngẫu nhiên tại chỗ mỗi tuần.

Khái niệm gốc TRUY VỀ NGUỒN NGUYÊN BẢN

KHÁI NIỆM	NGUỒN GỐC	CAS DÙNG THỂ NÀO
Hệ thống hoá và cơ sở mẫu chép được (franchise prototype) CÓ NGUỒN	Michael E. Gerber – The E-Myth Revisited – HarperBusiness – 1995	Ý xây cơ sở thứ nhất như một mẫu chạy bằng hệ thống chứ không bằng người, làm nền cho 5 quy trình chính và trang điều kiện mở cơ sở thứ hai.
Checklist chống quên bước CÓ NGUỒN	Atul Gawande – The Checklist Manifesto – Metropolitan Books – 2009	Checklist ngắn, tick được tại chỗ làm, nhất là ở khâu kiểm soát nhiễm khuẩn; phần giải thích dài để ở tài liệu riêng.
Biến kiến thức ngầm thành tài liệu (mô hình SECI) CÓ NGUỒN	Ikujiro Nonaka & Hirotaka Takeuchi – The Knowledge-Creating Company – Oxford University Press – 1995	Cơ sở cho việc viết quy trình từ ghi âm buổi khám có đồng ý: kiến thức trong đầu bác sĩ được “ngoại hiện hoá” thành bước, câu giải thích, checklist.
Mô hình trưởng thành năng lực (CMM) và thang 1–5 CÓ NGUỒN	Watts Humphrey, Software Engineering Institute – Carnegie Mellon – CMM (bài IEEE Software 1988; sách Managing the Software Process 1989; bản v1.1 của Paulk và cộng sự 1993)	Năm mức ban đầu – lặp lại được – được định nghĩa – quản lý bằng số – tối ưu liên tục là cảm hứng cho thang 1–5 của ô; mô tả từng mức là quy ước CAS.

Ô liên quan

3.2 Con người · 3.4 Dữ liệu, công nghệ · 2.3 Chất lượng, trải nghiệm, khác biệt · 1.3 Bán hàng và chuyển đổi · 5.1 Mở rộng doanh nghiệp · 6.7 Ngành có điều kiện

Tài liệu là gợi ý quản trị, không phải tư vấn pháp lý, thuế hay y khoa. Số liệu minh hoạ đã được ghi rõ. Trước khi áp dụng các nội dung về pháp lý, thuế, quảng cáo dịch vụ y tế, hãy đối chiếu văn bản hiện hành và hỏi luật sư, kế toán.