



Hợp đồng

Những thoả thuận mang nhiều tiền và rủi ro nhất của anh chị đã viết đủ rõ để không ai phải cãi nhau chưa?

Là gì?

Ô này gồm các hợp đồng với khách hàng (nhất là gói trả trước và dịch vụ nhiều giai đoạn), với nhà cung cấp, đối tác và chủ mặt bằng. Hợp đồng tốt ghi rõ: làm gì, không làm gì, giá bao nhiêu, thu tiền khi nào, khi một bên đổi ý hoặc không đạt thì xử lý ra sao. Với khách lẻ, mẫu hợp đồng hay điều kiện chung dùng cho nhiều người còn chịu thêm quy định bảo vệ người tiêu dùng.

Vì sao cần?

Phần lớn tranh chấp với khách không đến từ chuyên môn kém mà từ hiểu khác nhau về phạm vi và tiền. Gói trả trước và ca kéo dài nhiều tháng giúp dòng tiền tốt, nhưng nếu không ghi rõ điều kiện hoàn, huỷ, chuyển nhượng thì một vụ khiếu nại lên mạng có thể làm mất rất nhiều khách tiềm năng. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 xếp dịch vụ cung cấp liên tục từ 3 tháng trở lên vào nhóm giao dịch đặc thù, và cấm đưa điều khoản không được phép vào hợp đồng theo mẫu. Nội dung ô này là định hướng, không phải mẫu hợp đồng. Đối chiếu bản hiện hành, hỏi luật sư/kế toán trước khi làm.

Dấu hiệu ô này đang nóng

- Bán gói, nhận cọc chỉ bằng tin nhắn hoặc phiếu thu, không có điều khoản hoàn, huỷ.
- Mỗi người tư vấn hứa một kiểu; khách nói “lúc đó bạn kia bảo khác”.
- Hợp đồng thuê mặt bằng, hợp đồng với nhà cung cấp chính để ở nhà chủ, không ai nhớ hạn gia hạn.
- Không tách được tổng giá trị đã ký, tiền đã thu và phần dịch vụ đã làm.

Làm thế nào?

1 Kiểm kê thoả thuận

Liệt kê mọi loại: với khách (lẻ, gói, ca dài), nhà cung cấp, mặt bằng, đối tác. Đánh dấu loại nào đang chỉ nói miệng.

2 Ưu tiên theo tiền và rủi ro

Bắt đầu từ thoả thuận có giá trị lớn nhất hoặc kéo dài nhất – thường là gói trả trước, dịch vụ nhiều đợt và mặt bằng.

3 Viết khung 8 mục

Phạm vi (gồm gì, không gồm gì); giá và điều gì làm đổi giá; lịch thu theo mốc; hoàn, huỷ, tạm dừng, chuyển nhượng; trách nhiệm hai bên; đồng ý xử lý dữ liệu; cách giải quyết khiếu nại; hiệu lực. Luật sư soạn lời văn cuối.

4 Một mẫu, một lời nói

Kịch bản tư vấn và bảng giá phải khớp hợp đồng; huấn luyện đội nói đúng phạm vi, không hứa ngoài hợp đồng.

5 Theo dõi ba con số

Mỗi hợp đồng có: giá trị đã ký – tiền đã thu – phần dịch vụ đã làm. Kế toán dùng ba số này cho dòng tiền và doanh thu.

6 Lưu và nhắc hạn

Lưu bản ký (giấy hoặc điện tử) theo từng khách; nhắc trước hạn thu, hạn gia hạn, hạn kết thúc.

Đèn pháp lý

Ổn

Giao dịch chính đều có hợp đồng hoặc điều kiện viết, đã qua luật sư; ghi rõ phạm vi, giá, lịch thu, hoàn, huỷ; kịch bản tư vấn khớp; tiền trả trước theo dõi riêng; không có khiếu nại kéo dài.

Cần chỉnh

Có mẫu nhưng thiếu điều khoản hoàn, huỷ hoặc lịch thu theo mốc; mẫu chưa qua luật sư; lời tư vấn và hợp đồng chưa khớp. Chưa có vụ việc nhưng sẽ phát sinh khi số khách tăng.

Rủi ro cao

Đang bán gói trả trước, nhận cọc lớn mà không có hợp đồng; mẫu dùng chung có điều khoản bất lợi rõ cho khách; khiếu nại về tiền đang leo thang. Ngừng bán gói mới, gặp luật sư.

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

1 Thỏa thuận chủ yếu bằng lời nói, tin nhắn; không có mẫu nào.

2 Có vài mẫu tải trên mạng hoặc tự viết, dùng không đều; điều khoản hoàn, huỷ mơ hồ; chủ là người duy nhất giải thích.

3 Có bộ mẫu cho các giao dịch chính, đã qua luật sư xem; kịch bản tư vấn khớp hợp đồng; lưu trữ theo khách. Chủ vẫn duyệt từng ca đặc biệt.

4 Mọi giao dịch đủ ngưỡng đều có hợp đồng; giá trị ký – tiền thu – phần đã làm theo dõi trong phần mềm; khiếu nại do hiểu khác được đo và giảm; đội tự xử lý hoàn, huỷ theo quy định.

5 Bộ hợp đồng dùng chung cho mọi cơ sở, cập nhật theo luật mới định kỳ; ký điện tử, nhắc thu tự động; dữ liệu hợp đồng dùng để cải tiến gói và giá.

Tự kiểm tra nhanh

- ☐ Mỗi gói, mỗi dịch vụ nhiều đợt đều có hợp đồng ghi rõ phạm vi và giá?
- ☐ Điều kiện hoàn, huỷ, tạm dừng có được viết ra và giải thích cho khách trước khi trả tiền?
- ☐ Lịch thu tiền theo mốc có ghi trong hợp đồng hoặc kế hoạch điều trị?
- ☐ Lời tư vấn của đội có khớp với hợp đồng không?
- ☐ Mẫu hợp đồng dùng chung đã được luật sư xem chưa?
- ☐ Hôm nay anh chị có biết tổng tiền khách đã trả trước mà dịch vụ chưa làm là bao nhiêu?

Ví dụ

LACA Dental (case mẫu)

Mục tiêu 90 ngày của LACA là ít nhất 80 khách đăng ký gói chăm sóc định kỳ trả trước 1 năm (khoảng 10% trong 814 khách lấy vôi), và gói phải có tên, giá, hợp đồng, điều khoản hoàn và huỷ trước khi mời rộng. Phòng khám còn làm các ca nhiều giai đoạn như implant, chỉnh nha. Hiện chưa có mẫu hợp đồng gói trả trước, tiền khách trả trước chưa có sổ theo dõi riêng; giá hội viên 690.000đ trong kế hoạch chỉ là giả định, không dùng để bán. Ô 6.4 đèn vàng: chưa có tranh chấp, nhưng đây là ô phải xong trước khi bán gói đầu tiên.

Ví dụ minh họa: phòng tập gym (giả định)

Phòng tập bán thẻ 12 tháng, chỉ đưa phiếu thu. Khi chuyển địa điểm, hàng chục hội viên đòi hoàn tiền, mỗi người hiểu một kiểu về quyền bảo lưu. Sau đó phòng tập làm hợp đồng ghi rõ bảo lưu tối đa bao lâu, chuyển nhượng thế nào, hoàn tiền tính theo tháng chưa dùng. Khiếu nại giảm hẳn vì nhân viên chỉ cần mở hợp đồng ra đọc cùng khách.

Ví dụ minh họa: xưởng tủ bếp (giả định)

Xưởng làm tủ bếp theo đơn, thu cọc 30% rồi làm. Khách đổi thiết kế giữa chừng, hai bên cãi nhau ai chịu chi phí. Xưởng thêm vào hợp đồng: bản vẽ chốt có chữ ký, mỗi lần đổi có phiếu phát sinh kèm giá, thu theo 3 mốc. Tranh chấp về phát sinh gần như hết.

LACA Dental • 90 ngày ở ô này

HIỆN TRẠNG

Mục tiêu chính 90 ngày dựa trên gói chăm sóc trả trước 1 năm; mốc ngày 60 (10/12/2026) yêu cầu gói có tên, giá, hợp đồng, điều khoản hoàn và huỷ. Kế hoạch có các ca nhiều giai đoạn (implant, chỉnh nha) mà phòng khám đang làm hoặc sẽ làm, nơi giá trị hợp đồng, tiền thu và doanh thu ghi nhận khác nhau – điều chỉnh kế hoạch LACA cũng đã tự nêu. Hiện chưa có mẫu hợp đồng gói và chưa theo dõi riêng tiền trả trước.

KHOẢNG TRỐNG

Thiếu mẫu hợp đồng gói năm và phụ lục cho ca nhiều giai đoạn có lịch thu theo mốc; thiếu sổ tiền trả trước chưa dùng; lời tư vấn của bác sĩ chưa viết ra nên chưa thể khớp với hợp đồng.

VIỆC TRONG 90 NGÀY

- Trước 10/11/2026: chủ phòng khám viết phạm vi gói chăm sóc năm (gồm buổi nào, không gồm gì, khi phát hiện cần điều trị thêm thì báo giá ra sao), dựa trên chi phí thật tính ở ô 2.2.
- Trước 25/11/2026: luật sư soạn mẫu hợp đồng gói và phụ lục kế hoạch điều trị cho ca nhiều giai đoạn: lịch thu theo mốc, hoàn, huỷ, tạm dừng, chuyển cho người thân, đồng ý xử lý dữ liệu.
- Trước 30/11/2026: kế toán mở sổ tiền trả trước (đã thu – đã dùng – còn lại) cho từng khách.
- Trước 05/12/2026: lễ tân trưởng và bác sĩ tập tư vấn theo đúng hợp đồng; chỉ mời khách khi mẫu đã được duyệt.
- Trước 09/01/2027: đếm khiếu nại, câu hỏi về hợp đồng trong đợt bán đầu, sửa mẫu thành bản 2.

Từ đèn vàng (cần chỉnh) hướng tới đèn xanh: 100% khách gói và ca nhiều giai đoạn có hợp đồng ký; sổ tiền trả trước cập nhật hàng tuần; không có khiếu nại kiểu “không được nói trước”.

Checklist triển khai

- ☐ Danh sách mọi loại thoả thuận đang dùng, đánh dấu loại chỉ nói miệng
- ☐ Mẫu hợp đồng gói trả trước đã qua luật sư
- ☐ Phụ lục kế hoạch điều trị có lịch thu theo mốc cho ca nhiều giai đoạn
- ☐ Điều khoản hoàn, huỷ, tạm dừng, chuyển nhượng viết bằng lời dễ hiểu
- ☐ Kịch bản tư vấn khớp với hợp đồng
- ☐ Sổ theo dõi giá trị ký – tiền thu – phần đã làm
- ☐ Hợp đồng mặt bằng, nhà cung cấp chính có lịch nhắc hạn
- ☐ Nơi lưu bản ký theo khách, tìm lại trong 2 phút

Chỉ số đo

CHỈ SỐ	CÁCH ĐO	THẾ NÀO LÀ TỐT
Giao dịch đủ ngưỡng có hợp đồng ký	Số gói/ca dài có hợp đồng ÷ tổng số đã bán	100%
Tiền trả trước chưa dùng	Tổng đã thu – giá trị dịch vụ đã làm, cập nhật hằng tuần	Luôn biết con số; không dùng khoản này cho chi phí dài hạn khi chưa tính kỹ
Khiếu nại do hiểu khác hợp đồng	Số khiếu nại loại này ÷ số hợp đồng trong tháng	Giảm dần từ mức hiện tại
Tỷ lệ hoàn, huỷ gói	Số gói hoàn/huỷ ÷ số gói bán	Không có ngưỡng chung; theo dõi để sửa gói và lời tư vấn

AI và tự động hoá

VIỆC	CÔNG CỤ	AI LÀM – NGƯỜI LÀM
Soạn khung hợp đồng ban đầu	Claude/ChatGPT	AI viết bản nháp từ khung 8 mục và mô tả gói; luật sư sửa và chịu trách nhiệm lời văn cuối.
Bản tóm tắt dễ hiểu cho khách	Claude/ChatGPT	AI chuyển điều khoản thành một trang hỏi – đáp; luật sư kiểm để không sai nghĩa.
Sổ tiền trả trước tự cập nhật	SePay/Casso + phần mềm quản lý phòng khám + Google Sheets hoặc Lark Base	Máy ghi tiền vào khi khách chuyển khoản, trừ dần khi dịch vụ hoàn thành; kế toán soát hằng tuần.
Nhắc mốc thu và hạn gói	n8n + Zalo OA	Máy gửi nhắc cho khách đã đồng ý nhận tin; lễ tân gọi khi khách không phản hồi.

Sai lầm hay gặp

- Bán trước, làm hợp đồng sau – mẫu phải duyệt xong trước khi mời khách đầu tiên.
- Viết điều khoản có lợi một chiều – dễ rơi vào nhóm điều khoản không được phép với người tiêu dùng và làm mất lòng tin; viết công bằng, rõ ràng.
- Hợp đồng một kiểu, tư vấn một kiểu – huấn luyện đội theo đúng hợp đồng và ghi lại những lời tư vấn quan trọng.
- Tiền khách trả trước như tiền lãi – coi phần chưa dùng là khoản mình còn nợ dịch vụ với khách.

Khái niệm gốc

TRUY VÊ NGUỒN NGUYÊN BẢN

KHÁI NIỆM	NGUỒN GỐC	CAS DÙNG THỂ NÀO
Giao kết, thực hiện, chấm dứt hợp đồng CÓ NGUỒN	Quốc hội – Bộ luật Dân sự số 91/2015/QH13 – ban hành 24/11/2015, hiệu lực 01/01/2017	Nền chung mà mọi mẫu hợp đồng dịch vụ dựa vào; ô này không thay việc luật sư soạn.
Hợp đồng theo mẫu; dịch vụ cung cấp liên tục là giao dịch đặc thù CÓ NGUỒN	Quốc hội – Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 – thông qua 20/06/2023, hiệu lực 01/07/2024	Áp vào gói chăm sóc năm: dịch vụ từ 3 tháng trở lên, mẫu dùng chung không được chứa điều khoản bị cấm.
Doanh thu ghi nhận theo phần dịch vụ đã hoàn thành CÓ NGUỒN	Bộ Tài chính – Chuẩn mực kế toán Việt Nam số 14 “Doanh thu và thu nhập khác”, Quyết định 149/2001/QĐ-BTC – 2001	Cơ sở để tách giá trị hợp đồng, tiền thu và doanh thu; kế toán quyết cách áp dụng.
Khung hợp đồng 8 mục và số “ba con số” QUY ƯỚC CAS	CAS – Bộ tài liệu Doanh nghiệp 2030 – 2026	Cách CAS gom các điểm hay gây tranh chấp thành khung để chủ chuẩn bị trước khi gặp luật sư.

Ô liên quan

2.2 Offer, giá, mô hình doanh thu · 4.2 Dòng tiền, công nợ · 1.4 Chăm sóc, giữ chân, giới thiệu · 6.2 Thuế, hoá đơn · 6.5 Quảng cáo, người tiêu dùng

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.