CỤC THÔNG TIN ĐIỆN TỬ VÀ CHUYỂN ĐỔI SỐ
TRUNG TÂM ĐO KIỂM THÔNG TIN ĐIỆN TỬ VÀ DỊCH VỤ NỘI DUNG SỐ

HỘI THẢO PHỔ BIẾN KIẾN THỨC PHÁP LUẬT LĨNH VỰC THÔNG TIN ĐIỆN TỬ VÀ TẬP HUẤN NGHIỆP VỤ LIVESTREAM

CHUYÊN ĐỀ 2

Kỹ năng livestream bán hàng chuyên nghiệp

Chuẩn bị đúng trước live – Bán có kỹ thuật trong live – Tối ưu liên tục sau live

Thứ Sáu, 13/11/2026

10h15 – 10h50

Báo và Phát thanh, Truyền hình Vĩnh Long



Mr Nguyễn Toàn Sao
Partnership Manager, NINA Ecom Center



Ms Nga Trần
Livestream Operation & Academy Manager

Chuyên đề do NINA Ecom Center phối hợp thực hiện

NINA ECOM CENTER

NỘI DUNG CHUYÊN ĐỀ

Nội dung chuyên đề

NEC	**Mở đầu chuyên đề** Mr Nguyễn Toàn Sao	5 phút
01	**Setup trước live:** điều kiện, nội dung kênh, thiết bị, bối cảnh, kịch bản, mời người xem Mr Nguyễn Toàn Sao	12 phút
02	**Kỹ năng trong live:** 7 bước xây dựng kịch bản bán hàng, từ Hook đến chốt đơn Ms Nga Trần	12 phút
03	**Việc phải làm sau live** và chuẩn bị cho buổi thực hành chiều nay Ms Nga Trần	6 phút

NEC NINA ECOM CENTER

01

Phiên live bán được hàng bắt đầu từ trước khi bấm nút LIVE: hiểu đặc thù sản phẩm, đủ điều kiện, chọn đúng sản phẩm, chuẩn bị thiết bị, kịch bản và người xem.

Người trình bày: Mr Nguyễn Toàn Sao – Partnership Manager, NINA Ecom Center



Trước live

TOÀN CẢNH

Một phiên live hiệu quả gồm ba giai đoạn – bỏ một là hụt đơn

TRƯỚC LIVE

Đủ điều kiện, nuôi kênh, setup thiết bị, bối cảnh, kịch bản và mời người xem.

Mr Nguyễn Toàn Sao

TRONG LIVE

Đi đủ 7 bước kịch bản cho từng sản phẩm, từ Hook đến chốt đơn.

Ms Nga Trần

SAU LIVE

Xem số liệu, giao hàng trong 24 giờ, đăng lại clip, nhắn khách cho phiên sau.

Ms Nga Trần

→ **Hôm nay đi đúng thứ tự: Trước live, Trong live rồi Sau live.**

Lợi thế của nhãn hàng OCOP trên live: Người – Hàng – Cảnh

BA LỢI THẾ CẦN KHAI THÁC

NGƯỜI

Người nông dân chất phác, chính người làm ra sản phẩm đứng trước camera.

HÀNG

Hàng hóa có chứng nhận: tem OCOP, giấy tờ nguồn gốc rõ ràng.

CẢNH

Live tại vườn – bối cảnh thật mà thương hiệu lớn không có.

CÒN THIẾU	BÙ ĐẮP NGAY TRÊN LIVE
Thương hiệu chưa ai biết	→ Chủ cơ sở xuất hiện, đưa giấy chứng nhận OCOP sát camera.
Chưa có đánh giá của người mua	→ Dùng thử trên sóng, kể phản hồi thật của khách cũ.
Hình ảnh chưa bắt mắt	→ Bày trí gọn, đủ sáng, quay cận chi tiết sản phẩm.
Khách ngại giao xa, hư hỏng	→ Cho xem cách đóng gói, cam kết đổi trả, nhận hàng rồi trả tiền.
Người bán chưa quen camera	→ Lên sóng cùng Host, bám vòng lặp bán hàng 10 phút.

→ **Người thật, hàng thật, cảnh thật – lợi thế riêng của nhãn hàng OCOP.**

BƯỚC 1 · ĐIỀU KIỆN

Đủ điều kiện trước – rào cản số 1 của người mới bắt đầu

Tự bật LIVE trên TikTok

01 Chủ tài khoản đủ 18 tuổi, đã xác thực số điện thoại.

02 Tự bật LIVE khi tài khoản đủ 1.000 follower.

03 Chưa đủ 1.000 follower: mở gian hàng TikTok Shop để được live bán sản phẩm của chính mình.

Mở gian hàng TikTok Shop

01 Căn cước công dân bản màu hai mặt và tài khoản ngân hàng đúng tên chủ gian hàng.

02 Hợp tác xã, hộ kinh doanh nộp thêm giấy đăng ký kinh doanh.

03 Thời gian duyệt khoảng 1–3 ngày làm việc.

Nông sản, thực phẩm: sàn có thể yêu cầu hồ sơ tự công bố sản phẩm hoặc giấy chứng nhận đủ điều kiện an toàn thực phẩm – chủ thể OCOP thường đã có sẵn.

→ **Chuẩn bị giấy tờ đầy đủ ngay hôm nay để buổi chiều có thể thực hành.**

Theo chính sách TikTok Shop tại thời điểm 11/2026; kiểm tra lại trên ứng dụng trước khi đăng ký

BƯỚC 2 · NỘI DUNG KÊNH

Người xem tin kênh trước, rồi mới mua hàng trong live

Chủ đề nội dung phải hợp với khách hàng mục tiêu và gắn với sản phẩm sẽ bán trên live.

NỘI DUNG CÓ ÍCH

Chia sẻ kinh nghiệm, mẹo trong cuộc sống, review sản phẩm thật.

HẬU TRƯỜNG

Hành trình làm ra sản phẩm: vườn, nguyên liệu, chế biến, đóng gói đơn hàng.



→ **Mỗi video ngắn hôm nay là một người xem cho phiên live ngày mai.**

BƯỚC 3 · THIẾT BỊ

Bắt đầu với chiếc điện thoại đang có, nâng cấp dần theo nhu cầu

Điện thoại đang dùng
Camera đủ nét, pin tốt.

Mic cài áo không dây
400.000 – 500.000 đồng. Âm thanh quan trọng hơn hình ảnh.


Đèn Softbox

Đèn Led ring
Tùy theo nhu cầu. Ánh sáng đều, không ngược sáng.

Đèn Softbox
Tùy theo nhu cầu. Ánh sáng mềm, sản phẩm lên màu thật.

Đúng nhu cầu trước, nâng cấp sau. Sự chỉn chu tạo cảm giác chuyên nghiệp, không phải giá tiền thiết bị.

→ **Điện thoại và mic là đủ để bắt đầu, đèn nâng cấp theo nhu cầu.**

Nguồn: TVH Media, Vitamin Network; giá tham khảo thị trường

BƯỚC 4 · BỐI CẢNH LIVESTREAM

Bối cảnh thật là lợi thế của người bán hàng địa phương



Set livestream miệt vườn



Studio bếp cho thực phẩm

- Live tại vườn, tại bếp, tại kho hàng; nền gọn sạch, sản phẩm thật luôn trong khung hình.
- Ánh sáng đều, chiếu từ phía trước; tuyệt đối không quay ngược sáng.
- Tiếng nói rõ, tránh gió và tiếng ồn; kiểm tra mic trước khi lên sóng.
- Mạng ổn định, tốc độ upload nên từ 10–20 Mbps; hạn chế nhiều máy dùng chung wifi; chạy thử một phiên live ngắn.

→ **Khách mua sự thật: vườn thật, bếp thật, người làm ra sản phẩm thật.**

BƯỚC 5 · KỊCH BẢN

Biết mình sẽ nói gì, nhấn ở đâu, chốt đơn lúc nào

01

Biết mình nói gì

Soạn sẵn ý chính cho từng sản phẩm: nguồn gốc, công dụng, cách dùng, giá và ưu đãi.

02

Nhấn ở đâu

Chọn 2–3 điểm mạnh để nhắc lại nhiều lần: tem OCOP, người làm ra sản phẩm, vườn thật.

03

Chốt đơn lúc nào

Định trước thời điểm tung ưu đãi; chốt khi người xem đông và bình luận hỏi giá.

⚠ Luôn chuẩn bị sẵn nội dung dự phòng khi người xem giảm đột ngột để tránh tình trạng chết live.

→ **Kịch bản không để đọc thuộc lòng – để không bị lạc nhịp.**

NINA ECOM CENTER

BƯỚC 6 · MỜI NGƯỜI XEM

Đừng đợi người xem tự đến – mời họ trước giờ lên sóng



Đăng bài thông báo trước 1–2 ngày; đăng video bật mí deal hot trước giờ live 2–4 tiếng.

Lập nhóm khách quen trên Zalo, Facebook, kênh chat TikTok; báo lịch live cho khách đã mua.

Chạy quảng cáo đặt lịch livestream và quảng cáo trong lúc live để đẩy người xem mới vào phiên.

→ **Người mới bắt đầu nên làm chắc tầng 1 và 2 trước khi chi tiền cho tầng 3.**

CHECKLIST

Tám việc kiểm tra trước khi bấm nút LIVE

- [x] Pin trên 80% và đang cắm sạc.
- [x] Kiểm tra mạng, chạy thử 1 phút.
- [x] Mic, đèn đã lắp và thử tiếng.
- [x] Khung hình sạch, sản phẩm bày sẵn.
- [x] Bìa giá viết tay rõ, đặt trong khung hình.
- [x] Kịch bản và câu trả lời sẵn để bên cạnh.
- [x] Nhắn 5–10 khách quen vào xem.
- [x] Khởi động giọng, luyện thở 5–10 phút.

→ **Sự cố phát hiện trước giờ lên sóng luôn dễ xử lý hơn sự cố giữa phiên live.**

NEC NINA ECOM CENTER

02

Kỹ năng trong live

Người trình bày: Ms Nga Trần – Livestream Operation & Academy Manager

Mỗi sản phẩm lên sóng đi đủ 7 bước, từ câu mở đầu giữ chân người xem đến lời kêu gọi chốt đơn – trong khoảng 5–8 phút.



TỔNG QUAN KỊCH BẢN

7 bước xây dựng cấu trúc kịch bản bán hàng

Khung thời gian chuẩn: 5 – 8 phút / sản phẩm

01
Hook
Thu hút chú ý 3 giây đầu

02
Pain point
Đặt vấn đề và nỗi đau

03
Giới thiệu
Đưa ra giải pháp

04
Điểm khác biệt
USP nổi bật của sản phẩm

05
Chứng minh
Demo và review thực tế

06
Ưu đãi
Voucher và Flash sale

07
Chốt đơn
Kêu gọi hành động ngay

→ **Mỗi sản phẩm đi đủ 7 bước, rồi lặp lại cho sản phẩm tiếp theo.**

BƯỚC 01 / 07 · HOOK

Hook – thu hút sự chú ý trong 3–5 giây đầu

Mục tiêu chính

Giữ chân người xem đang lướt qua trong 3 giây đầu tiên – quyết định họ ở lại hay lướt đi.

Tâm lý khách hàng: “Phiên live này có gì hấp dẫn, có liên quan tới mình không?”



CÁCH 1

Hook bằng lợi ích

“Dừng lại 3 giây! Bưởi da xanh vừa hái sáng nay tại vườn, giá chỉ có trong phiên live này.”

CÁCH 2

Hook bằng sự tò mò

“Vì sao trái cây sấy này không thêm đường mà vẫn ngọt tự nhiên?”

CÁCH 3

Hook bằng hình ảnh

Làm ngay trước camera: bổ đôi trái bưởi, rót trà nóng, bẻ bánh tráng giòn.

→ **Chưa có người xem vẫn nói như đang có 100 người – nền tảng cần 10–15 phút đầu để đẩy phiên.**

BƯỚC 02 / 07 · PAIN POINT

Pain point – đặt vấn đề và chạm đúng nỗi đau

Khơi gợi nỗi đau

Nói đúng vấn đề khách hàng đang gặp hằng ngày khiến họ khó chịu.

Xoáy sâu hậu quả

Tăng cảm xúc, chỉ ra sự tốn kém hoặc mất thời gian nếu không giải quyết.

Tạo đồng cảm

Host chia sẻ như một người bạn đã từng trải qua hoàn cảnh tương tự.

VÍ DỤ MẪU SCRIPT

“Có ai mua trái cây ngoài chợ về mà không rõ nguồn gốc, lo thuốc bảo quản không ạ? Mua cho con ăn mà cứ thấy bất an!”

→ **Khách thấy mình trong câu chuyện thì mới nghe tiếp phần giải pháp.**

Giới thiệu sản phẩm như một giải pháp

1

Xuất hiện như giải pháp hoàn hảo

Giới thiệu tên sản phẩm giải quyết trực tiếp nỗi đau ở bước 2.

2

Đưa sản phẩm vào cận cảnh

Đưa sát camera: màu sắc, độ tươi, bao bì, tem OCOP.

3

Thông số cơ bản và biến thể

Nói nhanh quy cách, trọng lượng, hương vị, hạn sử dụng.



Cầm sản phẩm đúng góc máy, đưa sát camera

→ **Sản phẩm luôn nằm trong khung hình khi đang nói về nó.**

BƯỚC 04 / 07 · ĐIỂM KHÁC BIỆT

Điểm khác biệt nổi bật – USP của sản phẩm

01

Điểm riêng chỉ mình có

Chỉ ra 1–2 điểm đối thủ không có: tem OCOP, chỉ dẫn địa lý, công thức gia truyền, làm tay.

02

Chuyển tính năng thành lợi ích

Khách không mua tính năng, khách mua sự tiện lợi và trải nghiệm khi dùng sản phẩm.

03

So sánh nhẹ nhàng

So với sản phẩm thông thường để làm nổi bật chất lượng; không hạ thấp sản phẩm khác.

CÔNG THỨC HOST CẦN NHỚ

Điểm nổi bật **+ nghĩa là +** Lợi ích trực tiếp cho khách hàng VD: sấy lạnh, không đường – nghĩa là người ăn kiêng vẫn dùng được.

→ **Với nhãn hàng OCOP, USP nằm sẵn trong Người – Hàng – Cảnh.**

BƯỚC 05 / 07 · CHỨNG MINH

Chứng minh bằng demo và review thực tế

Demo trực tiếp
Nấu thử, cắt thử, nếm thử, cân thử ngay trên sóng live.

Đưa bằng chứng sát camera
Tem OCOP, chỉ dẫn địa lý, ngày đóng gói – đưa sát và đọc to.

Phản hồi của khách thật
Đọc đánh giá của khách cũ, số lượng đã bán. Không bịa.

Trăm nghe không bằng một thấy

3 CÂU HỎI LUÔN CÓ – TRẢ LỜI NGAY

Phí ship bao nhiêu?
Báo con số cụ thể, đã tra trước.

Bao lâu nhận được hàng?
Thông thường 1–2 ngày với tỉnh thành gần.

Nhận hàng rồi trả tiền được không?
Có, hỗ trợ COD.

→ **Chỉ nói công dụng đúng hồ sơ công bố – một câu nói quá có thể làm mất cả kênh.**

BƯỚC 06 / 07 · ƯU ĐÃI

Ưu đãi livestream: voucher và flash sale

YẾU TỐ 1

Giá sốc, deal hời

Nêu rõ giá thường và giá chỉ có trong phiên live này.

YẾU TỐ 2

Quà tặng đi kèm

Mua 1 tặng 1; mua sản phẩm A tặng phần dùng thử sản phẩm B.

YẾU TỐ 3

Voucher độc quyền

Hướng dẫn khách lấy thêm mã freeship và mã giảm giá của sàn.

NÓI GIÁ THEO 5 BƯỚC

Giá thường → Lý do giảm → Giá live → Số lượng giới hạn → Thời hạn ưu đãi

Quy tắc củng cố ưu đãi: “Chỉ áp dụng khi mua trực tiếp trong phiên live hôm nay!”

→ **Giá rõ ràng, lý do thật, giới hạn thật – không tạo khan hiếm giả.**

BƯỚC 07 / 07 · CHỐT ĐƠN

Hành động chốt đơn – Call to action

1. **Tạo khan hiếm và khẩn cấp**
   “Chỉ còn đúng 15 phần giá này!” – “Hết 3 phút nữa là về giá cũ!”

2. **Hướng dẫn thao tác chi tiết**
   Bấm giỏ hàng góc trái phía dưới → chọn sản phẩm → bấm Mua ngay → điền địa chỉ.

3. **Đếm ngược tăng năng lượng**
   Đếm 5 – 4 – 3 – 2 – 1 cùng ekip để kích hoạt bấm mua ngay.

Đừng quên nhắc

Cho vào giỏ hàng chưa đủ, phải hoàn tất thanh toán mới giữ được ưu đãi.

Đọc tên người vừa đặt, cảm ơn và báo số lượng còn lại.

→ **Người xem 50–60 tuổi rất cần được hướng dẫn từng bước. Không nói là mất đơn.**

MẪU PHÂN BỔ THỜI GIAN

Phân bổ thời gian 7 bước: khoảng 6 phút / sản phẩm

Bước	Giai đoạn	Thời lượng	Trọng tâm của Host
Bước 1	**Hook**	15 – 30 giây	Gây chú ý, giữ chân người lướt qua
Bước 2	**Pain point**	30 – 45 giây	Đặt vấn đề, xoáy sâu nỗi đau
Bước 3 & 4	**Giới thiệu và USP**	1,5 phút	Cận cảnh sản phẩm, nêu điểm vượt trội
Bước 5	**Chứng minh**	2 phút	Demo, đưa bằng chứng, đọc phản hồi
Bước 6 & 7	**Ưu đãi và chốt đơn**	1,5 phút	Công bố giá, đếm ngược, đôn đốc mua

→ **Phiên live 45–60 phút đủ để đi 7–10 vòng sản phẩm.**

LỜI KHUYÊN CHO HOST

3 nguyên tắc vàng khi vận hành kịch bản

Lặp lại liên tục

Người xem vào ra liên tục. Sau mỗi 5–7 phút quay lại Bước 1 cho người mới vào.

Năng lượng luôn duy trì

Giọng nói và cảm xúc của Host quyết định không khí phiên live. Giữ năng lượng cao ở Bước 1 và Bước 7.

Linh hoạt theo comment

Không đọc kịch bản như học thuộc lòng. Gọi tên người xem, lồng câu hỏi của họ vào 7 bước.

→ **Kịch bản là khung xương; comment của người xem là nhịp của phiên live.**

NEC NINA ECOM CENTER

03

Tắt live chưa phải là kết thúc. Giao hàng nhanh, xem lại số liệu và giữ liên lạc với khách quyết định phiên sau có tốt hơn hay không. Chuẩn bị tốt và vận hành tốt sau live là hai đầu của cùng một hệ thống.

Người trình bày: Ms Nga Trần – Livestream Operation & Academy Manager



Sau live

SAU LIVE

24 giờ sau live giữ uy tín cho cả kênh

01 **Xem kết quả:** GMV, tổng số đơn hàng, sản phẩm nào bán chạy.

02 **Xác nhận và gửi hàng trong 24 giờ** – nông sản bị hủy đơn chủ yếu do giao chậm.



→ **Khách mua lần hai luôn dễ hơn khách mới.**

CHUẨN BỊ CHO BUỔI CHIỀU · CHUYÊN ĐỀ 3 · 14h00

Chiều nay lên live thật – anh chị chuẩn bị đầy đủ

1 Về thông tin

- ☑ Thông tin giới thiệu doanh nghiệp
- ☑ Thông tin giới thiệu sản phẩm
- ☑ Nguồn gốc xuất xứ
- ☑ Thành phần nguyên liệu
- ☑ Công dụng, tính năng
- ☑ Ưu đãi gì dành cho các khách hàng trên live

2 Chuẩn bị lên phiên live

- ☑ Người chủ thương hiệu hoặc bạn phụ trách bán hàng tự tin chia sẻ thông tin
- ☑ Đem sản phẩm lên trưng bày
- ☑ Đem theo các giấy chứng nhận, đặc biệt là giấy OCOP, và các giấy chứng nhận khác nếu có

***Lưu ý:** giấy chứng nhận có thể không có, nhưng phải có sản phẩm và người live cùng với Host live

🚫 Các sản phẩm không đáp ứng tiêu chí: **Rượu, bia, thuốc lá.**

KẾT NỐI SAU HỘI THẢO

Bắt đầu livestream – NEC đồng hành cùng anh chị

Quét mã Zalo để vào nhóm và nhận:

01 **Thông tin về Phiên live thực hành chiều nay.**

02 Tư vấn sau hội thảo: mở gian hàng, điều kiện bật live, kịch bản, thiết bị và khung giờ live phù hợp với sản phẩm của mình.

03 Các khóa đào tạo livestream thực chiến của NEC Academy.

→ **Quét mã ngay bây giờ để nhận thông tin phiên thực hành chiều nay.**

Nhóm Zalo thực hành Livestream

Mở Zalo → bấm biểu tượng quét mã → hướng camera vào mã.

CỤC THÔNG TIN ĐIỆN TỬ VÀ CHUYỂN ĐỔI SỐ
TRUNG TÂM ĐO KIỂM THÔNG TIN ĐIỆN TỬ VÀ DỊCH VỤ NỘI DUNG SỐ



CẢM ƠN

Chúc anh chị những phiên livestream đắt hàng, an toàn và đúng quy định.

Nhóm Zalo thực hành

Quét mã để nhận thông tin Phiên live thực hành chiều nay và tư vấn sau hội thảo.

ninanguyen.com.vn
contact@ninanguyen.com.vn
093 789 2779