

# Tài liệu

Những thay đổi trong chính sách  
Facebook Messenger và cách thích ứng



# ■ Tài liệu

**I:** Chính sách mới của Facebook thay đổi như thế nào?

**II:** Hiểu rõ về 4 nhóm thẻ tin nhắn mới của Facebook Messenger

**III:** Làm gì để thích ứng với chính sách mới của Facebook?

**IV:** Gợi ý cách soạn tin nhắn tự động hợp lệ áp dụng với từng nhóm ngành cụ thể

## I: Chính sách mới của Facebook thay đổi như thế nào?

Từ ngày **04/03**, Facebook áp dụng chính sách mới đối với nền tảng Messenger. Theo đó, các thay đổi bao gồm:



### Tin nhắn tiêu chuẩn - Standard Messaging

- Được trả lời tin nhắn trong vòng 24h.  
Nội dung tin nhắn có thể chứa quảng cáo.
- Chính sách +1 tin nhắn (gửi thêm một tin nhắn sau 24h) không còn khả dụng.



### Thẻ tin nhắn - Message Tag

- Giảm số lượng 17 thẻ xuống còn 4 thẻ (Confirmed event reminder, Post purchase update, Account Update, Human Agent).
- Được phép trả lời khách hàng sau 24h.
- Riêng thẻ Human Agent được trả lời thủ công trong vòng 7 ngày.



### Tin nhắn đăng ký - Subscription messaging

- Chỉ các trang được đăng ký là **Trang tin tức Facebook (NPI)** mới được phép gửi tin nhắn đăng ký không quảng cáo.



### Tin nhắn được tài trợ - Sponsored messages

- Tin nhắn được tài trợ cho phép doanh nghiệp gửi nội dung quảng cáo bên ngoài cửa sổ nhắn tin tiêu chuẩn.
- Tin nhắn được tài trợ phải chịu toàn bộ sự kiểm soát của chính sách quảng cáo.

## ■ Ảnh hưởng của chính sách mới đến người dùng



### Tin nhắn tiêu chuẩn - Standard Messaging

- Người dùng có tùy chọn chặn hoặc tắt tiếng cuộc trò chuyện với doanh nghiệp bất cứ lúc nào.



### Thẻ tin nhắn - Message Tag

- Người dùng sẽ nhận được một số thông tin liên quan nhất định để tránh việc bị spam.



### Tin nhắn đăng ký - Subscription messaging

- Người dùng có quyền đăng ký nhận tin tức (không chứa nội dung quảng cáo) từ doanh nghiệp.



### Tin nhắn được tài trợ - Sponsored messages

- Chỉ hiện các tin nhắn được tài trợ bởi các doanh nghiệp mà người dùng đã có tương tác.
- Tin nhắn được tài trợ được chú thích trong cuộc trò chuyện với từ 'Được tài trợ' phía trên tin nhắn.

## II: Hiểu rõ về 4 nhóm thẻ tin nhắn (Message Tags) mới của Facebook Messenger

Mẫu tin nhắn	Mô tả	Được phép ✓	Không được phép ✗
<b>Confirmed event reminder (Xác nhận sự kiện)</b>	Dùng để gửi cho khách hàng lời nhắc hoặc cập nhật về 1 sự kiện mà họ đã đăng kí. Ví dụ: <b>Cập nhật sự kiện hoặc nhắc nhở về việc mua vé, giờ giấc khai mạc.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nhắc nhở, xác nhận về sự kiện, cuộc hẹn, đặt hàng mà người dùng đã bấm tham gia, quan tâm, đăng ký.</li> <li>✓ Thông báo về trạng thái thay đổi việc vận chuyển hoặc một chuyến đi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Khuyến mại.</li> <li>✗ Sự kiện khách hàng không đăng ký.</li> <li>✗ Sự kiện đã xảy ra.</li> <li>✗ Đánh giá, khảo sát, thăm dò ý kiến.</li> </ul>
<b>Post purchase update (Cập nhật sau mua hàng)</b>	Tin nhắn xác nhận với khách hàng sau sự kiện mua hàng. Ví dụ: <b>Xác nhận giao dịch đã thành công hoặc thông báo tình trạng vận chuyển.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cập nhật tình trạng sau khi mua hàng.</li> <li>✓ Xác nhận về giao dịch như hóa đơn, biên lai.</li> <li>✓ Thông báo trạng thái giao hàng.</li> <li>✓ Thay đổi liên quan đến đơn hàng đã đặt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Khuyến mãi.</li> <li>✗ Tin nhắn để bán thêm sản phẩm, nâng cấp sản phẩm.</li> <li>✗ Đánh giá, khảo sát, thăm dò ý kiến.</li> </ul>

Mẫu tin nhắn	Mô tả	Được phép ✓	Không được phép ✗
<b>Account Update</b> (Cập nhật tài khoản)	Tin nhắn thông báo cho người dùng về thay đổi trên tài khoản hoặc mẫu form đăng kí, đăng nhập. Ví dụ: <b>Hoàn tất nộp đơn, hoặc thông báo có hoạt động khả nghi bất thường trên tài khoản.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Một thay đổi về trạng thái của ứng dụng.</li> <li>✓ Thông báo về một hoạt động đáng ngờ, cảnh báo gian lận.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Khuyến mãi.</li> <li>✗ Nội dung thay đổi định kỳ.</li> <li>✗ Đánh giá, khảo sát, thăm dò ý kiến.</li> </ul>
<b>Human Agent</b> (Nhân sự tư vấn)	Cho phép các tư vấn viên thật sự có thể hồi đáp yêu cầu của khách hàng. Tin nhắn có thể gửi trong vòng 7 ngày sau tin nhắn của khách hàng.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nhân sự tư vấn hỗ trợ những vấn đề chưa được giải quyết trong vòng 24h kể từ lần người dùng tương tác cuối cùng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Tin nhắn tự động.</li> <li>✗ Nội dung không liên quan đến câu hỏi của khách hàng.</li> </ul>

### III. Làm gì để thích ứng với chính sách mới của Facebook?

#### Tận dụng mã API thông báo một lần (One Time Notification)

- Phù hợp với thay đổi về tin nhắn đăng ký - Subscription messaging.
- Khi người dùng yêu cầu được thông báo, trang sẽ nhận được mã API tương đương với quyền gửi một tin nhắn cho người dùng. Mã này chỉ có thể được sử dụng một lần và sẽ hết hạn trong vòng 1 năm kể từ khi tạo.

#### Kết hợp với đa kênh để thích ứng với luật mới

- Phù hợp với thay đổi về tin nhắn tiêu chuẩn - Standard Messaging.
- Khi bạn không thể chủ động gửi tin nhắn cho khách, hãy để họ tự gửi tin nhắn cho mình bằng cách chèn button gửi liên lạc/ đăng kí theo dõi qua Facebook Messenger.

#### Thay đổi nội dung tin nhắn để phù hợp với luật 24h

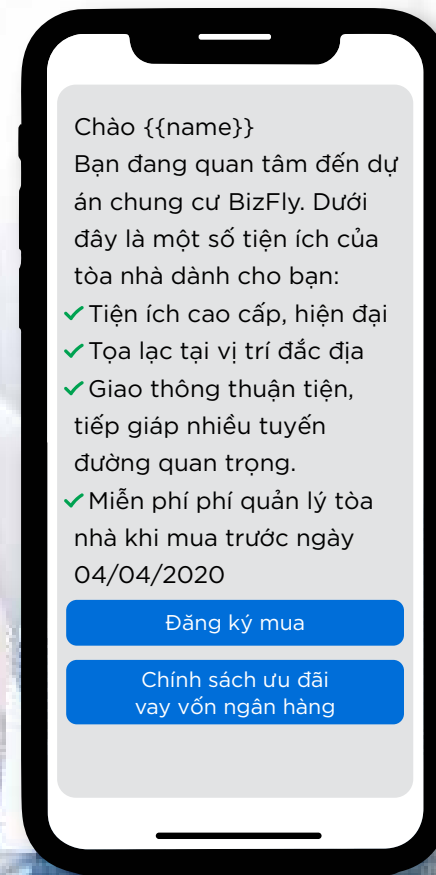
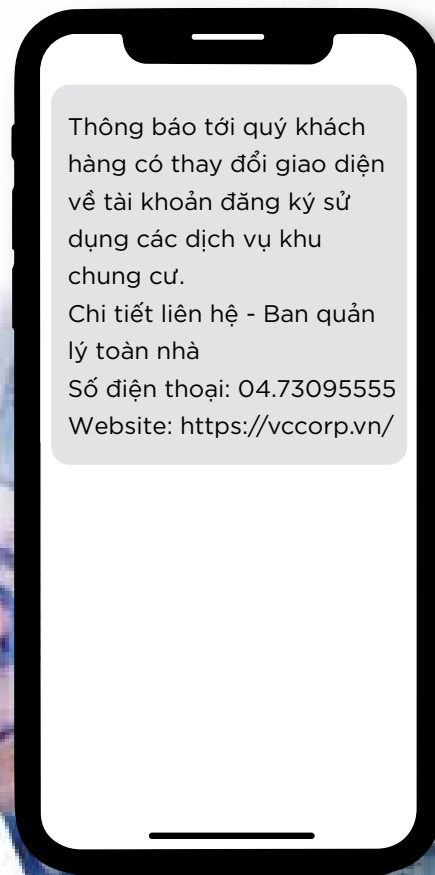
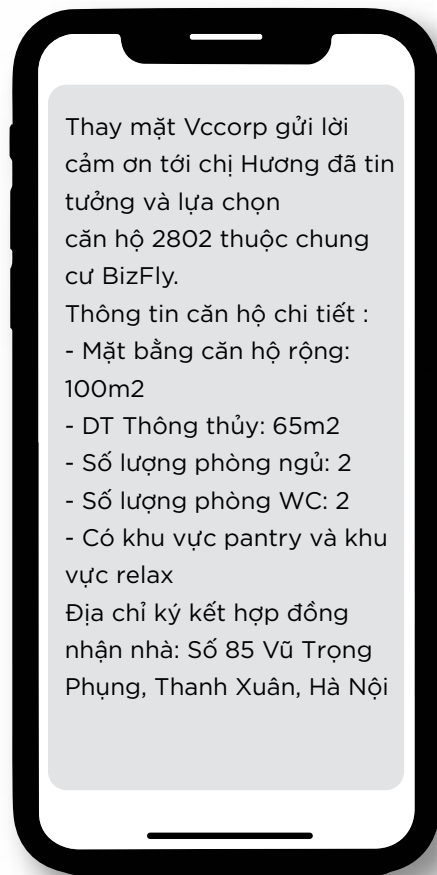
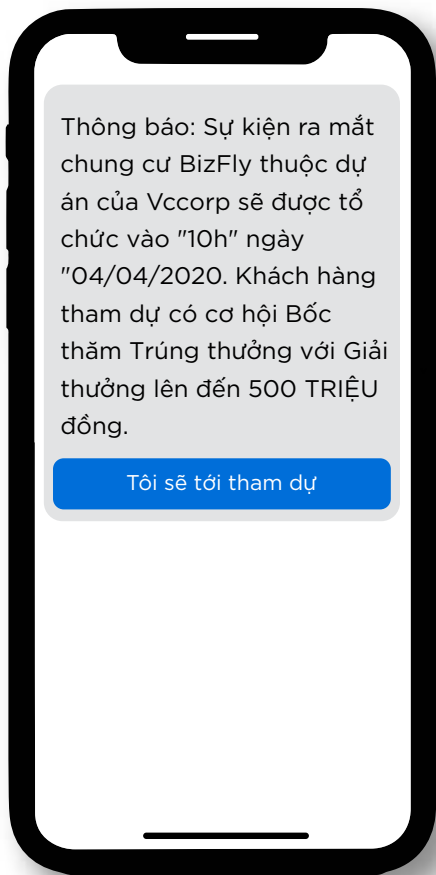
- Hãy tận dụng khoảng thời gian 24h quý giá để gửi tin nhắn hữu ích, kêu gọi khách hàng biết thêm thông tin, click website, ấn button... như vậy bạn sẽ có thêm cơ hội để tương tác với họ nhiều hơn 24h.

## ■ IV: Gợi ý cách soạn tin nhắn tự động hợp lệ áp dụng với từng nhóm ngành cụ thể





# Bất động sản



Confirmed event reminder  
(Xác nhận sự kiện)

Post purchase update  
(Cập nhật sau mua hàng)

Account Update  
(Cập nhật tài khoản)

Human Agent  
(Nhân sự tư vấn)

## Thời trang



Ngày 04/04/2020, cửa hàng thời trang đầu tiên của BizFly tại Hà Nội sẽ chính thức khai trương: BizFly Vũ Trọng Phụng. 100 khách hàng đầu tiên tới tham dự sẽ được nhận bình giữ nhiệt.

[Đăng ký tham gia](#)

Xác nhận đơn hàng thành công.  
Đơn hàng mã 04042020 của bạn đã được đặt thành công.  
Chi tiết đơn hàng:  
- Áo BizFly - size S  
- Đơn giá: 199.000 đồng

[Đổi hàng](#)

[Thời gian giao hàng dự kiến](#)

Gian hàng của BizFly trên Tiki đã thay đổi.  
Mời bạn ghé thăm cửa hàng mới của chúng tôi.

[Tham quan ngay](#)

[Gửi thêm thông tin cho tôi](#)

Cảm ơn bạn đã quan tâm đến chính sách khách hàng thân thiết. BizFly xin thông tin chi tiết đến bạn quyền lợi khi tham gia như sau:

- Được nhận một món quà trị giá 200.000 đồng trong ngày sinh nhật
- Được ưu tiên đặt hàng các sản phẩm thuộc dòng Limited
- Được miễn phí vận chuyển tất cả các đơn hàng

[Đăng ký làm khách hàng thân thiết](#)

[Điều kiện trở thành khách hàng thân thiết](#)

Confirmed event reminder  
(Xác nhận sự kiện)

Post purchase update  
(Cập nhật sau mua hàng)

Account Update  
(Cập nhật tài khoản)

Human Agent  
(Nhân sự tư vấn)

Xin chào {{name}}  
Tour Hà Nội - Phú Quốc  
trọn gói 3 ngày 2 đêm sẽ  
được mở bán lúc 20h tối  
nay (04/04/2020). Mời bạn  
theo dõi sự kiện qua  
livestream để có cơ hội  
nhận được tour du lịch  
miễn phí trị giá tới  
9.999.000 đồng nhé!

Theo dõi sự kiện

- Xác nhận thông tin đặt  
chỗ  
- Họ tên: {{name}}  
- Thời gian bay: 16:00  
29/04/2020  
- Hành trình: Hà Nội - Phú  
Quốc  
- Tổng tiền thanh toán:  
9.999.000 đồng  
Cảm ơn chị {{name}} đã  
quan tâm và tin tưởng văn  
phòng bán vé XYZ.

Xác nhận đặt chỗ

Thông báo thay đổi thông  
tin đăng kí nhận vé 1đ - chỉ  
mở bán trong ngày  
04/04/2020  
- Email  
- Số điện thoại  
Phòng vé sẽ liên hệ anh/chị  
hỗ trợ đăng kí ngay tại lúc  
nhận thông tin.

Tham quan ngay

Gửi thêm thông tin cho tôi

Anh/chị {{name}} thân  
mến!  
Giờ checkin khách sạn của  
anh/chị đã được đổi từ  
18:00 ngày 29/04/2020  
sang 20:00 ngày  
30/04/2020 theo yêu cầu.  
Anh/chị vui lòng đưa tin  
nhắn này cho lễ tân khách  
sạn cùng mã checkin cũ để  
làm thủ tục nhận phòng.  
Cảm ơn anh/chị đã tin  
tưởng lựa chọn dịch vụ của  
chúng tôi.

Liên hệ hotline: 1900xxxx

Cách nhận phòng  
khi đổi giờ checkin

Confirmed event reminder  
(Xác nhận sự kiện)

Post purchase update  
(Cập nhật sau mua hàng)

Account Update  
(Cập nhật tài khoản)

Human Agent  
(Nhân sự tư vấn)

## Bạn đang kinh doanh ngành nghề khác?

Đăng ký nhận E-book về các chính sách mới của Facebook để cập nhật thêm:

- ✓ Mẫu tin nhắn phù hợp cho từng ngành nghề phù hợp với Message Tags mới nhất.
- ✓ Cách tận dụng mã API thông báo một lần (One Time Notification) để gửi tin nhắn cho khách hàng ngoài 24h.
- ✓ Kết hợp với đa kênh để thích ứng với luật mới.

[CHAT VỚI BIZFLY NGAY](#)

# TÌM HIỂU CHI TIẾT & TRẢI NGHIỆM BIZFLY CHAT

Áp dụng cho thay đổi của chính sách mới từ  
Facebook Messenger

[BẤM VÀO ĐÂY](#)

# BizFly Chat

Giải pháp thúc đẩy bán hàng 24/7 đến từ VCCorp



1900 63 64 65



Marketing@bizfly.vn



85 Vũ Trọng Phụng, Thanh Xuân, Hà Nội



<https://bizfly.vn/>