

TỔNG QUAN CHUYỂN ĐỔI SỐ NGHIỆP VỤ QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG

Giảng Viên: Trịnh Văn Biễn

Chuyên gia tư vấn dự án USAID LinksME

Chương trình hỗ trợ Doanh nghiệp Chuyển đổi số giai đoạn 2021-2025

của Bộ Kế hoạch và Đầu tư

NỘI DUNG

- 1. Tổng quan về quản trị quan hệ khách hàng (CRM).**
- 2. Xu hướng Marketing - Bán hàng - Chăm sóc khách hàng hiện nay.**
- 3. Giải pháp giúp Chuyển đổi số nghiệp vụ quản trị quan hệ khách hàng.**
- 4. Một số lưu ý.**

Phần 1:

TỔNG QUAN VỀ QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG (CRM).

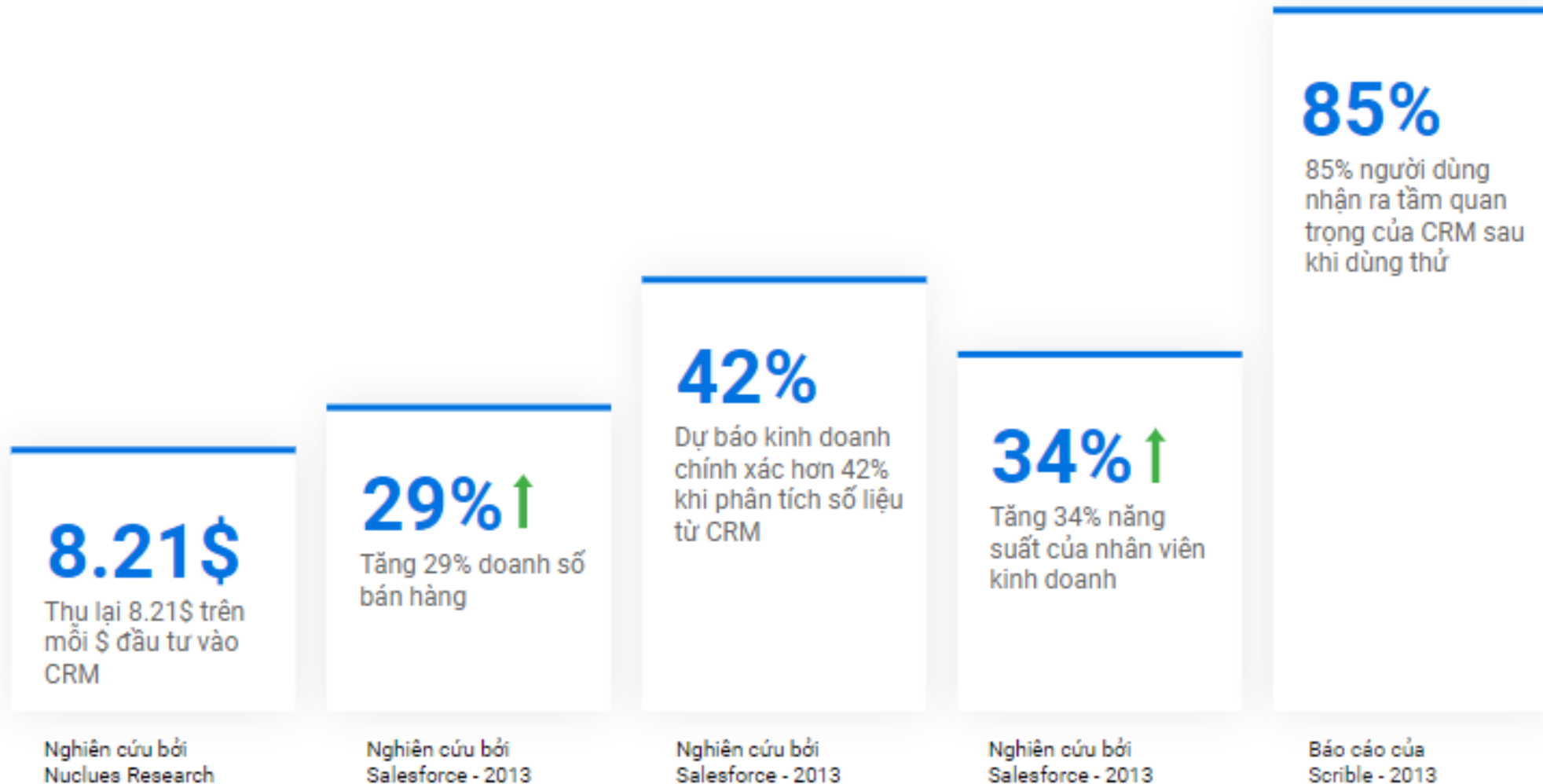
Quản trị quan hệ khách hàng là gì ?



Viết tắt tiếng anh là CRM - một phương pháp giúp các doanh nghiệp tiếp cận và giao tiếp với khách hàng một cách có hệ thống và hiệu quả, quản lý các thông tin của khách hàng như thông tin về tài khoản, nhu cầu, liên lạc và các vấn đề khác nhằm phục vụ khách hàng tốt hơn (*)

Ngày nay, nhắc đến CRM thì hầu như từ này đều mang nghĩa là phần mềm/nền tảng CRM gồm: Công cụ quản lý các hoạt động bán hàng, tiếp thị, hỗ trợ khách hàng

Lợi ích CRM mang lại



Phần 2:

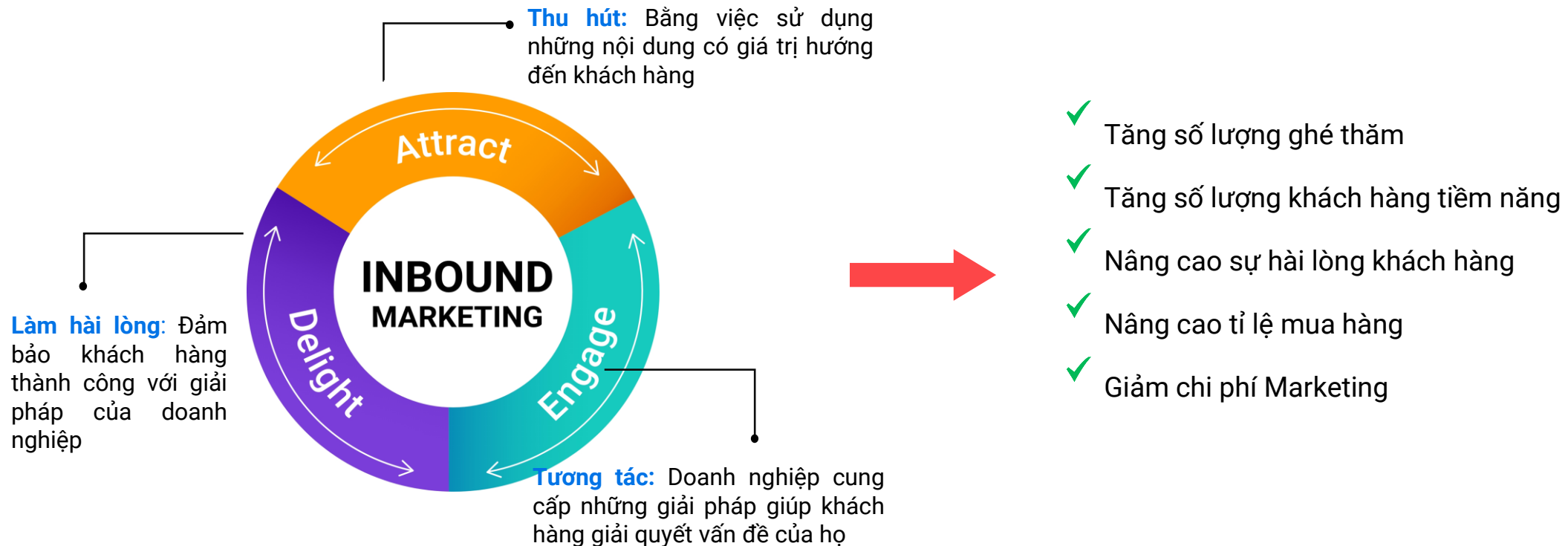
XU HƯỚNG MARKETING - BÁN HÀNG - CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG HIỆN NAY

XU HƯỚNG MARKETING - BÁN HÀNG - CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG HIỆN NAY

- 1. Inbound marketing:**
- 2. Automation & Personalization:**
- 3. Data driven:**
- 4. Customer Self-services:**
- 5. CRM**

Xu hướng INBOUND MARKETING

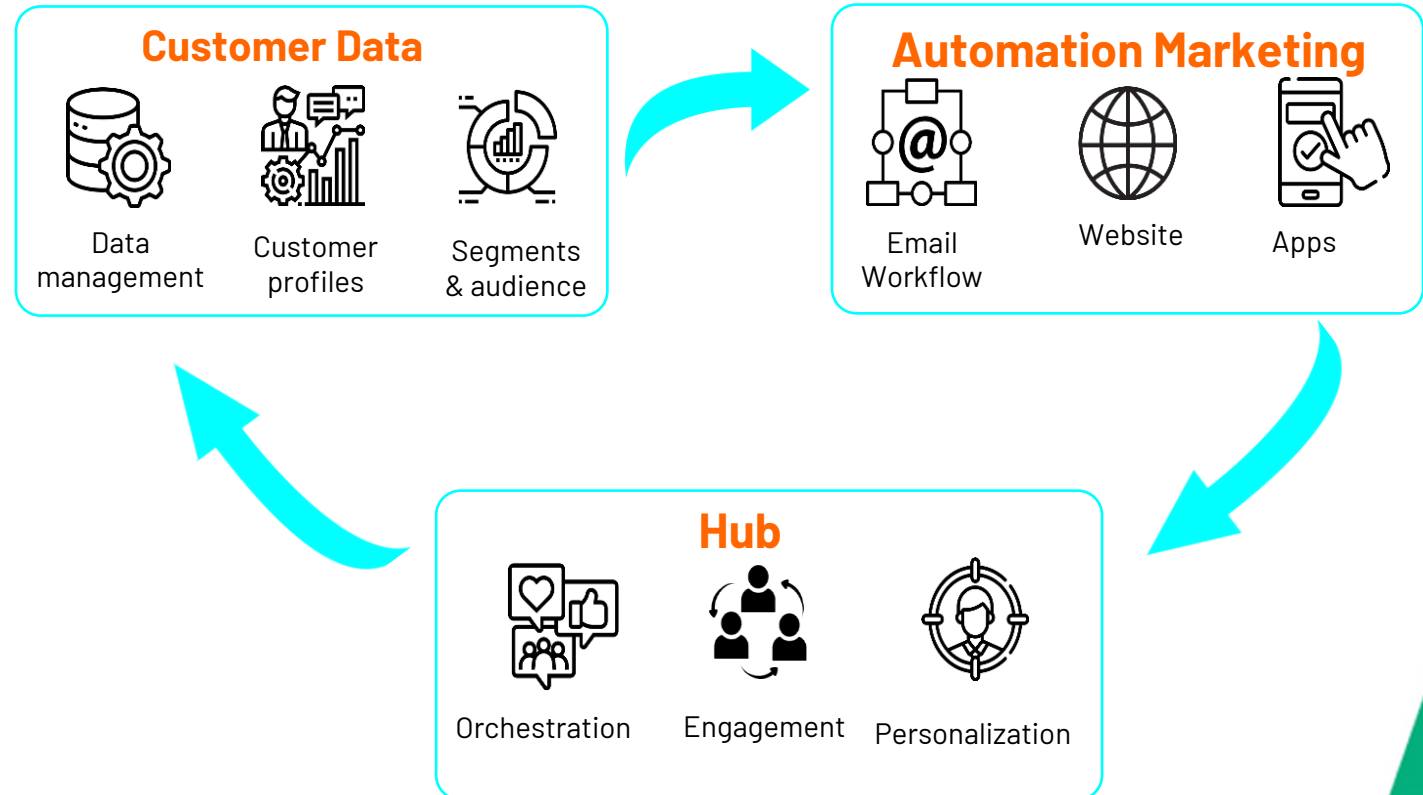
Inbound Marketing là một phương thức tiếp cận khách hàng dựa trên nội dung và sự tương tác mang lại giá trị hữu ích cho khách hàng – về những vấn đề mà họ đang cần giải quyết có liên quan đến sản phẩm của bạn



Xu hướng CDP - AUTOMATION & PERSONALIZATION

Tự động và Cá nhân hóa nội dung

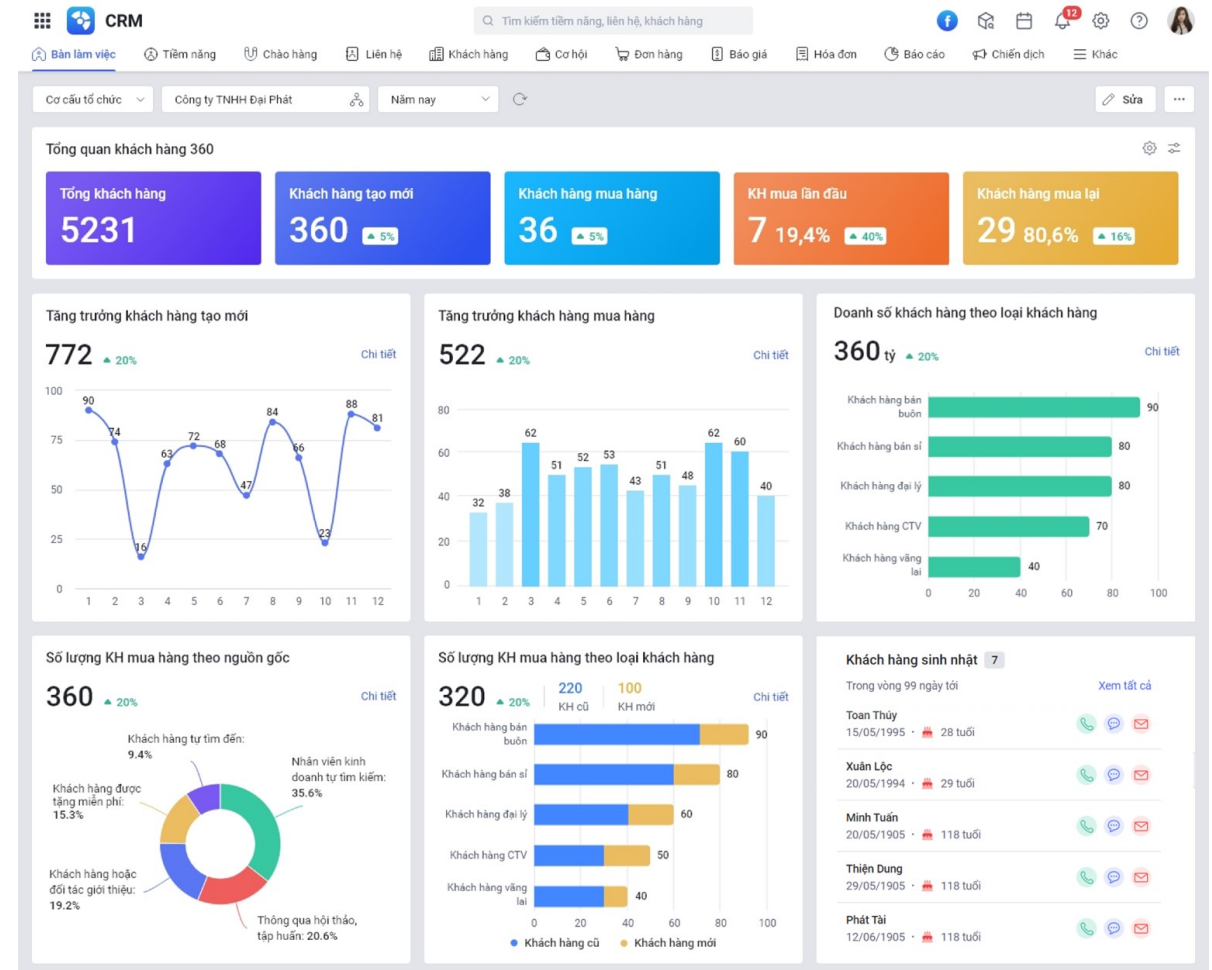
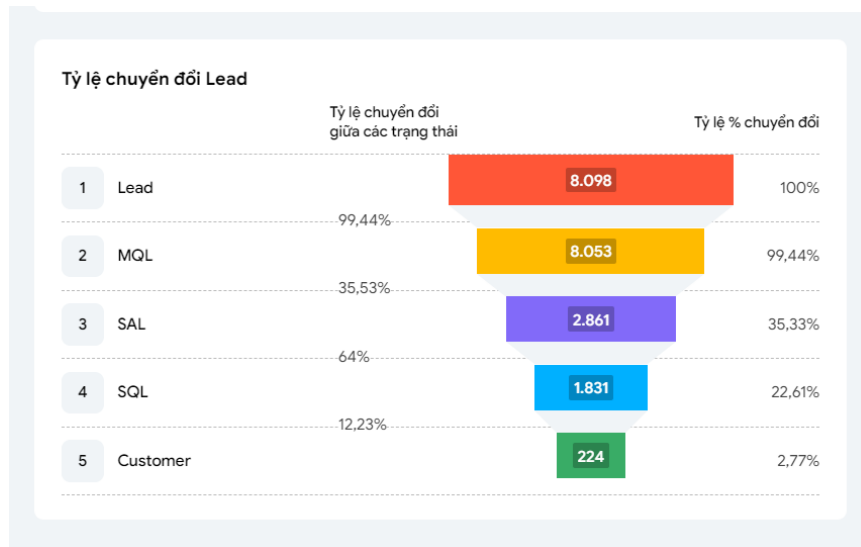
- CDP là một nền tảng thu thập thông tin khách hàng để tạo thành kho dữ liệu thống nhất mà các hệ thống khác có thể truy cập và khai thác. Giúp doanh nghiệp quản lý dữ liệu, phân tích hành vi theo thời gian thực, phân tích dự báo để tối ưu và cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng. Khi đã có được những tiền đề này, doanh nghiệp sẽ có cơ sở để tiến hành chăm sóc khách hàng tự động, thực hiện marketing automation đến đúng đối tượng mục tiêu.
- Marketing automation – xu hướng tự động hóa trong marketing. Từ số liệu, thông tin, email marketing, SMS... tất cả đều có thể tự động hóa giúp giải phóng nhân sự Sales và Marketing.
- Personalization – nâng cao tính cá nhân hóa trong trải nghiệm khách hàng. Thấu hiểu khách hàng 360 độ, chăm sóc theo tính cá nhân hoá sẽ tạo ra lợi thế cạnh tranh với đối thủ



Xu hướng DATA DRIVEN

Sử dụng dữ liệu để:

- Tối ưu hoạt động marketing
- Tối ưu chuỗi chuyển đổi Lead->Customer
- Ra quyết định bán hàng
- Xây dựng trải nghiệm khách hàng “wow”



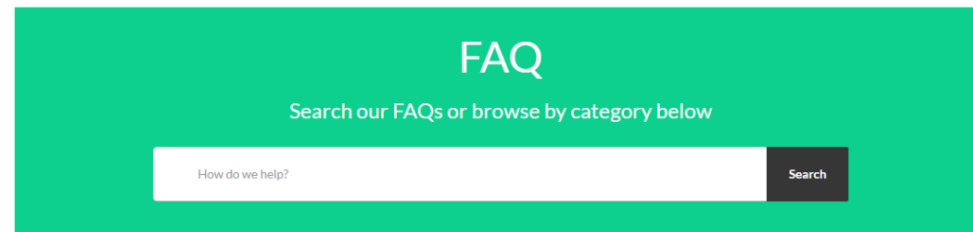
Xu hướng CUSTOMER SELF-SERVICE

Khách hàng tự phục vụ dựa trên các công cụ có sẵn

Lợi ích:

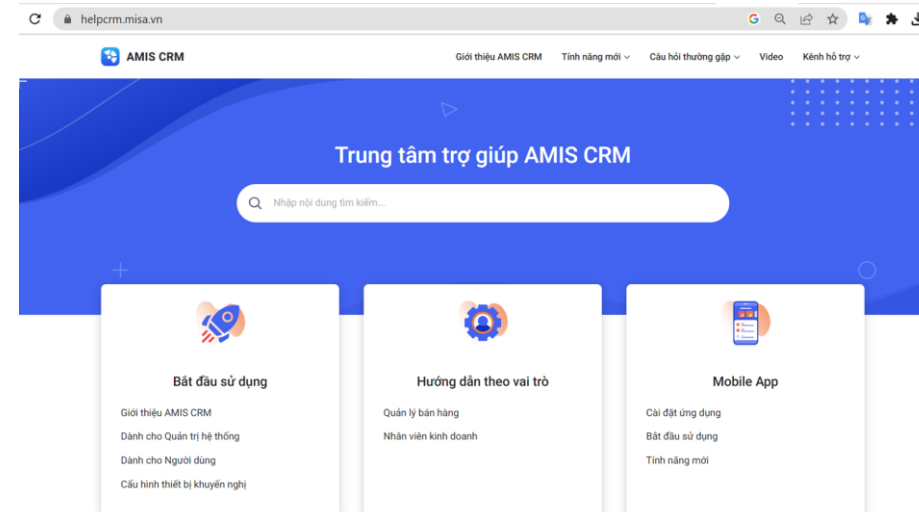
- Giảm tải bộ máy nhân sự - Giảm chi phí
- Tăng năng suất - Tăng lợi nhuận
- Cải thiện chất lượng trải nghiệm khách hàng

Một số hình thức Customer Self-service phổ biến: FAQs, trang help, chatbot, hệ thống tự mua hàng & thanh toán....



Customer Self-Service Sales Model	
Sales	None
Marketing	Full revenue responsibility, creating awareness, educational content and automation capable of driving business through the entire purchase process from awareness to close.
Technical Support	Provides automation and tools for easy on-boarding, plus templates and educational content that allow customers to resolve any issues they encounter on their own.

Mô hình Customer Self Service trong ngành SaSS, giảm tải bộ máy nhân sự sale & CSKH. Nguồn [Joe York](#) - 25+ năm phát triển kinh doanh SaaS cho Zendesk, Conduit, AppFirst,...



Xu hướng sử dụng CRM cho hoạt động bán hàng

CRM là phần mềm giúp doanh nghiệp quản lý mối quan hệ với khách hàng, bao gồm cả khách hàng hiện tại và khách hàng tiềm năng



Am hiểu khách hàng



Tự động hóa thủ tục bán hàng



Ra quyết định dựa trên dữ liệu



- ✓ Tăng sự hài lòng khách hàng
- ✓ Tăng doanh thu
- ✓ Tăng tỷ lệ chiến thắng
- ✓ Giảm chi phí bán hàng

Phần 3:

GIẢI PHÁP CHUYỂN ĐỔI SỐ QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG

Khách hàng hiện nay

Thông minh, chủ động hơn

Luôn chủ động tìm kiếm những giải pháp để giải quyết vấn đề. Suy nghĩ rất kỹ càng trước khi ra quyết định

Quyền lực hơn

Đòi hỏi khắt khe hơn, mỗi khách hàng đều có tiếng nói ảnh hưởng lớn tới thương hiệu của doanh nghiệp.



Kết nối đa kênh

Offline, mạng xã hội, email, hội thảo, ... khách hàng có thể đến từ rất nhiều kênh khác nhau thay vì 1 kênh truyền thống.

Ít trung thành hơn, khó tính hơn

Thị trường luôn có sự cạnh tranh và khách hàng sẽ có nhiều sự lựa chọn, đòi hỏi doanh nghiệp phải nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo sự gắn kết với khách hàng.



Thách thức cho Doanh nghiệp trong việc:

- Gia tăng lòng trung thành của khách hàng
- Củng cố lòng trung thành của khách hàng với thương hiệu
- Tăng doanh thu cho doanh nghiệp

Nhu cầu tiếp cận thông tin tức thì

Cần cá nhân hóa nội dung



Nhu cầu tương tác đa kênh

Nhu cầu giao dịch trực tuyến và an toàn

Thách thức & Giải pháp cho hoạt động Kinh doanh của Doanh nghiệp

THÁCH THỨC ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP



Thu hút khách hàng nhiều hơn?

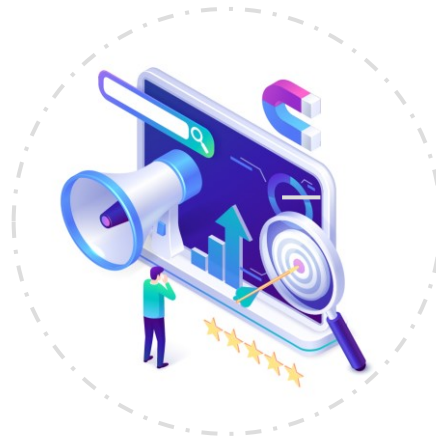


Tăng nhiều doanh thu hơn?



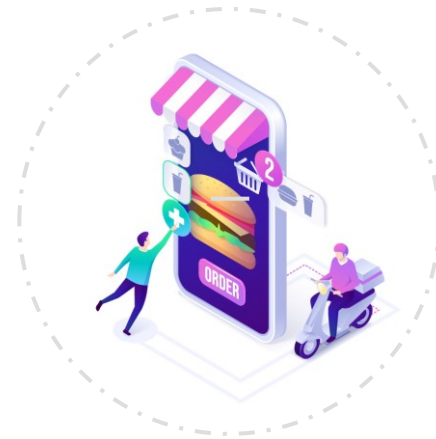
Khách hàng trung thành & giới thiệu sản phẩm của doanh nghiệp?

GIẢI PHÁP CHO HOẠT ĐỘNG KINH DOANH



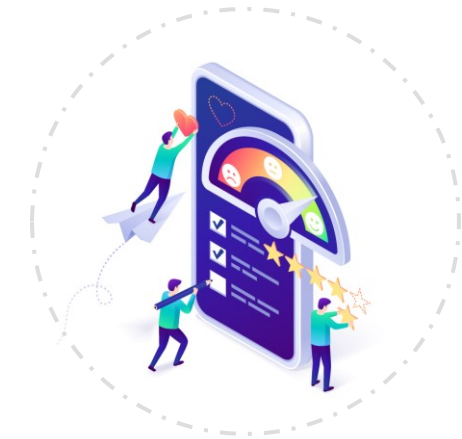
MARKETING

Sử dụng Inbound & Automation Marketing giúp khách hàng tự tìm đến và tự động hóa hoạt động tìm kiếm khách hàng



BÁN HÀNG

Sử dụng CRM quản lý mối quan hệ với khách hàng hiệu quả & nâng cao trải nghiệm khách hàng

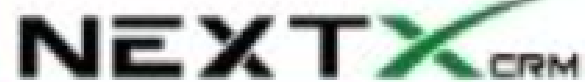


CHĂM SÓC KH

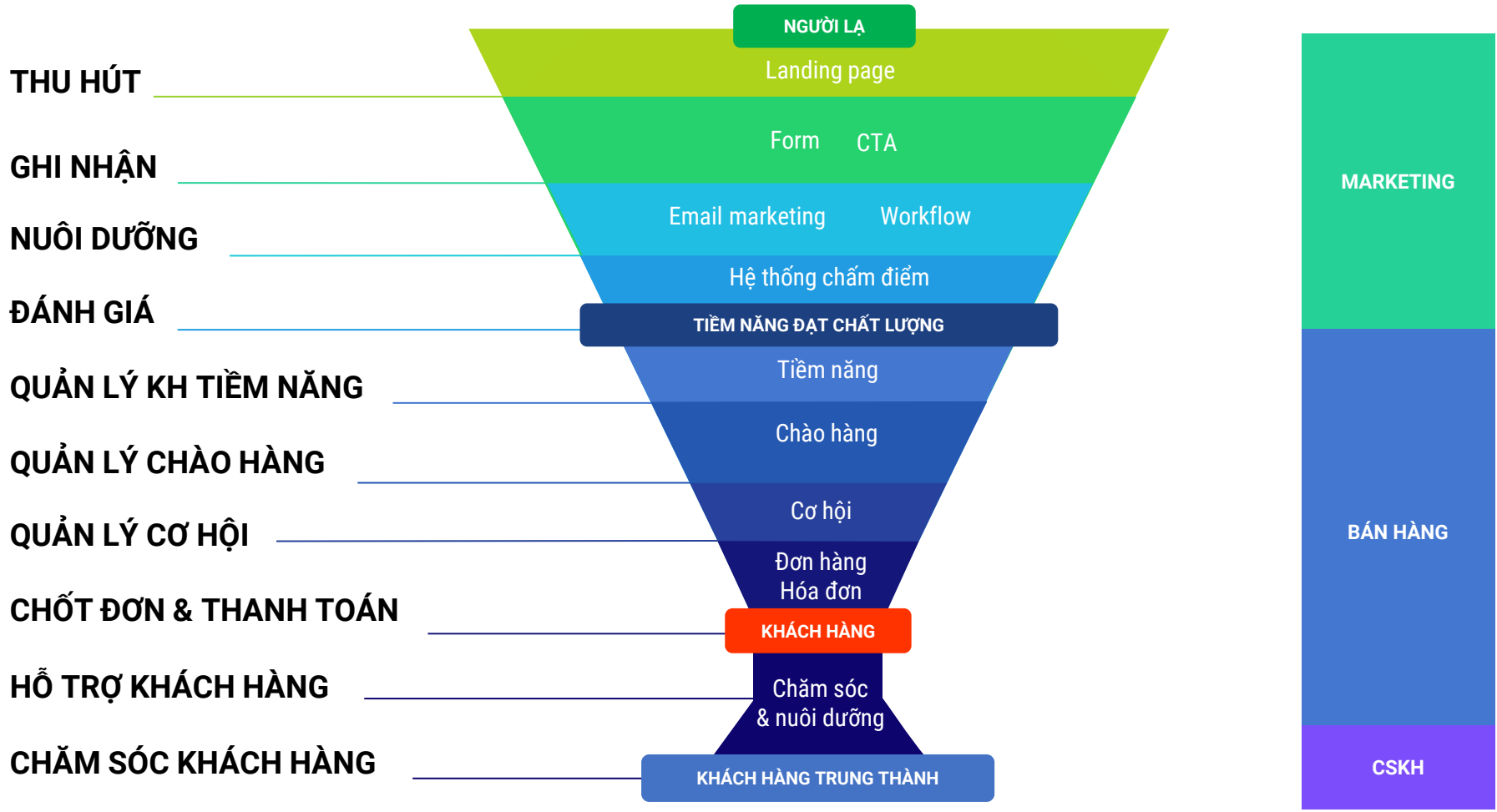
Tự động hóa, cá nhân hóa & đa kênh nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng

Chuyển đổi số toàn diện hoạt động CRM

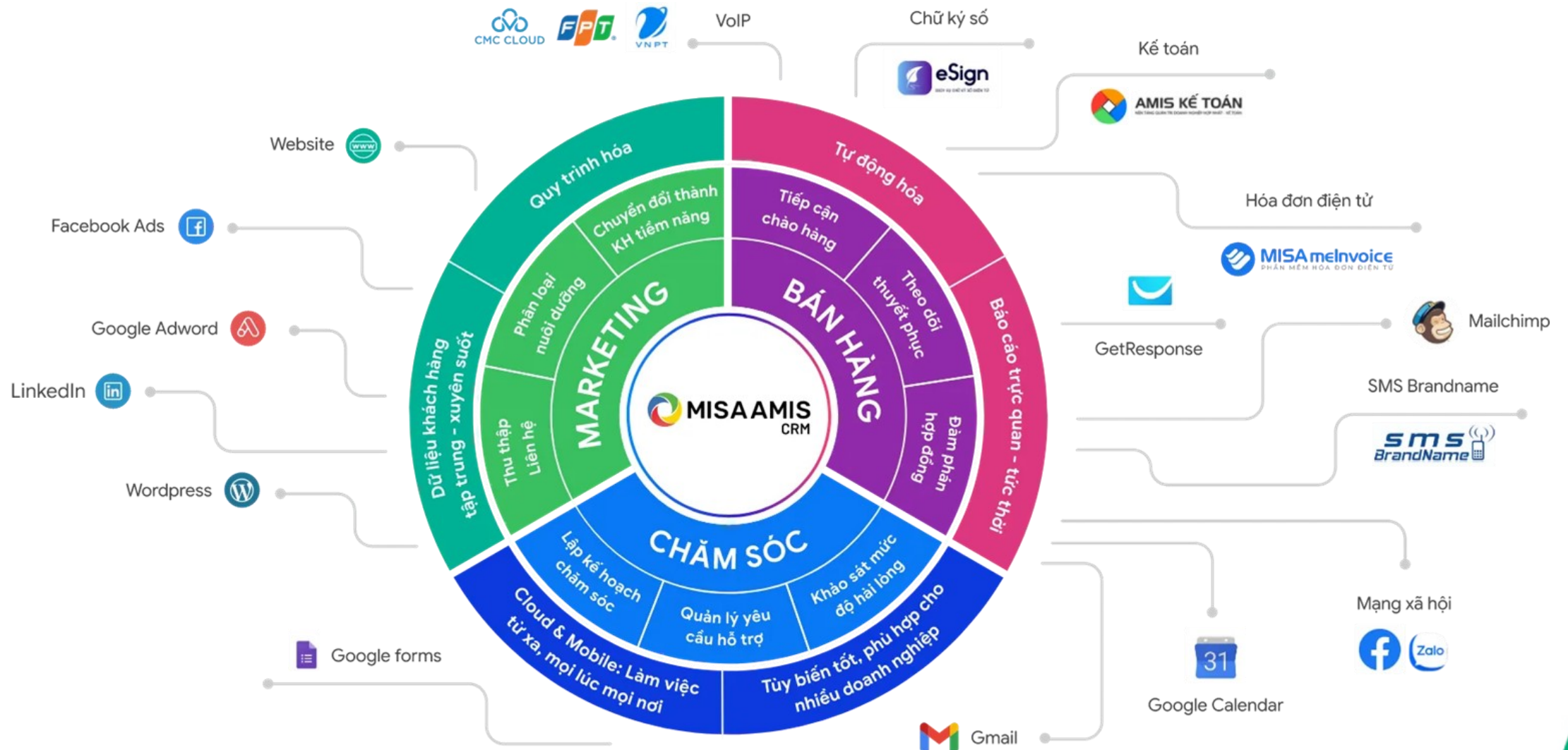
MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHẦN MỀM/NỀN TẢNG CRM



Một giải pháp Chuyển đổi số toàn diện CRM



Mô hình giải pháp Chuyển đổi số CRM toàn diện (ví dụ)



CẦN THIẾT CÓ MỘT HỆ SINH THÁI LIÊN THÔNG – ĐỒNG BỘ DỮ LIỆU

Marketing – Bán hàng – Kế toán – Nhân sự



Phần 4:

MỘT SỐ LƯU Ý

MỘT SỐ LƯU Ý KHI TRIỂN KHAI CĐS HOẠT ĐỘNG CRM

1



Triển khai CĐS CRM cần phải nhận được sự ủng hộ và quan tâm sâu sắc từ nhà quản lý cấp cao

3



Lựa chọn giải pháp phù hợp và nhà cung cấp uy tín, kinh nghiệm, có năng lực hỗ trợ tốt

2



Cần xây dựng quy trình quản lý khách hàng và vận hành phù hợp với Doanh nghiệp

4



Chuyển đổi số quản trị quan hệ khách hàng không tách rời và là mảnh ghép quan trọng trong tổng thể chiến lược Chuyển đổi số toàn diện của Doanh nghiệp

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN!