

KHÁCH HÀNG THỜI ĐẠI SỐ

Trình bày: Ths. Nguyễn Thị Thanh Uyên

Chuyên gia Chương trình Hỗ trợ doanh nghiệp Chuyển đổi số giai đoạn 2021 - 2025

Của Bộ Kế hoạch và Đầu tư.

NỘI DUNG BÀI GIẢNG

1.
Bối
cảnh
thời
đại số

2.
Đặc
điểm
khách
hàng
thời
đại số

3.
Kỳ
vọng
khách
hàng
thời
đại số

4.
Thách
thức
của
doanh
nghiệp

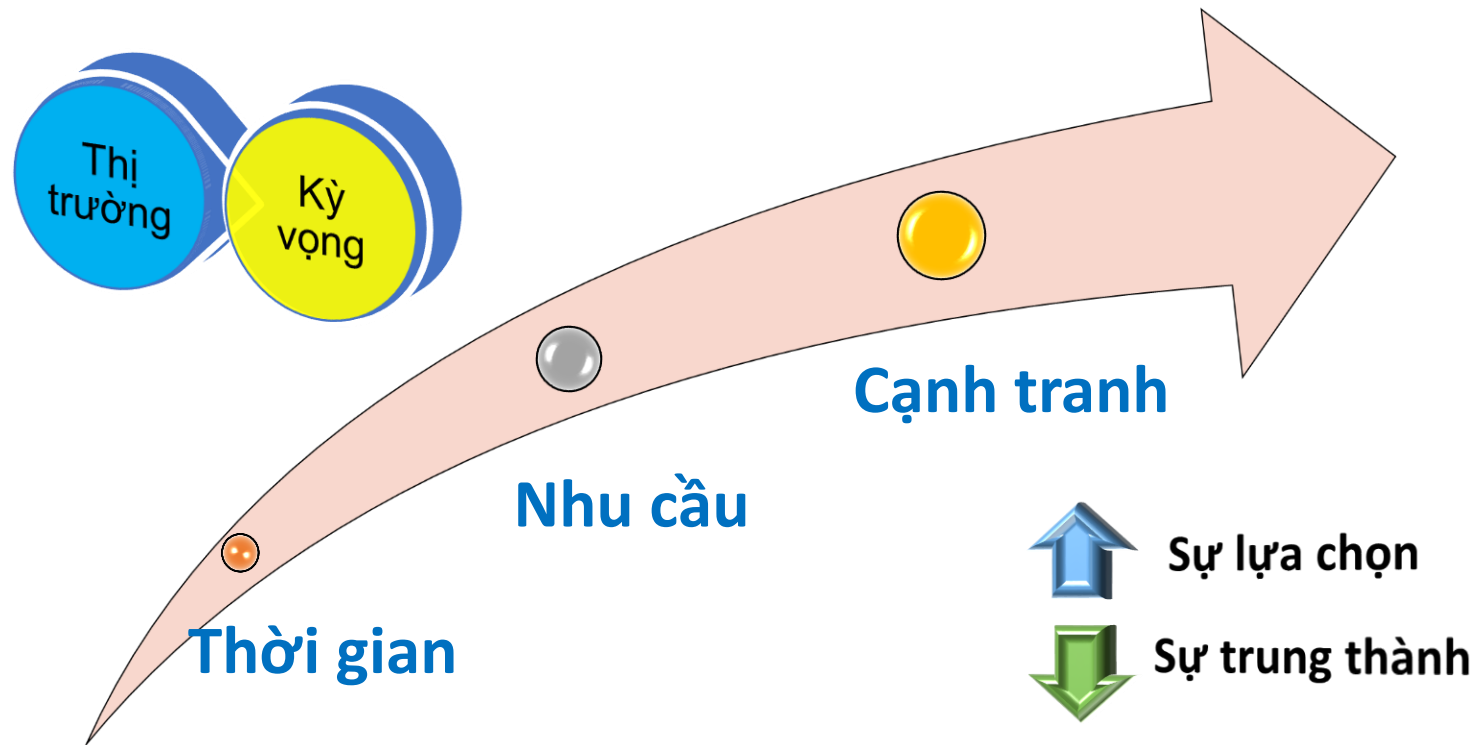
5..
Vai trò
của
chuyển
đổi số

6.
Chiến
lược
thích
ứng

7.
Các
phần
mềm
tham
khảo

PHẦN 1: BỐI CẢNH THỜI ĐẠI SỐ

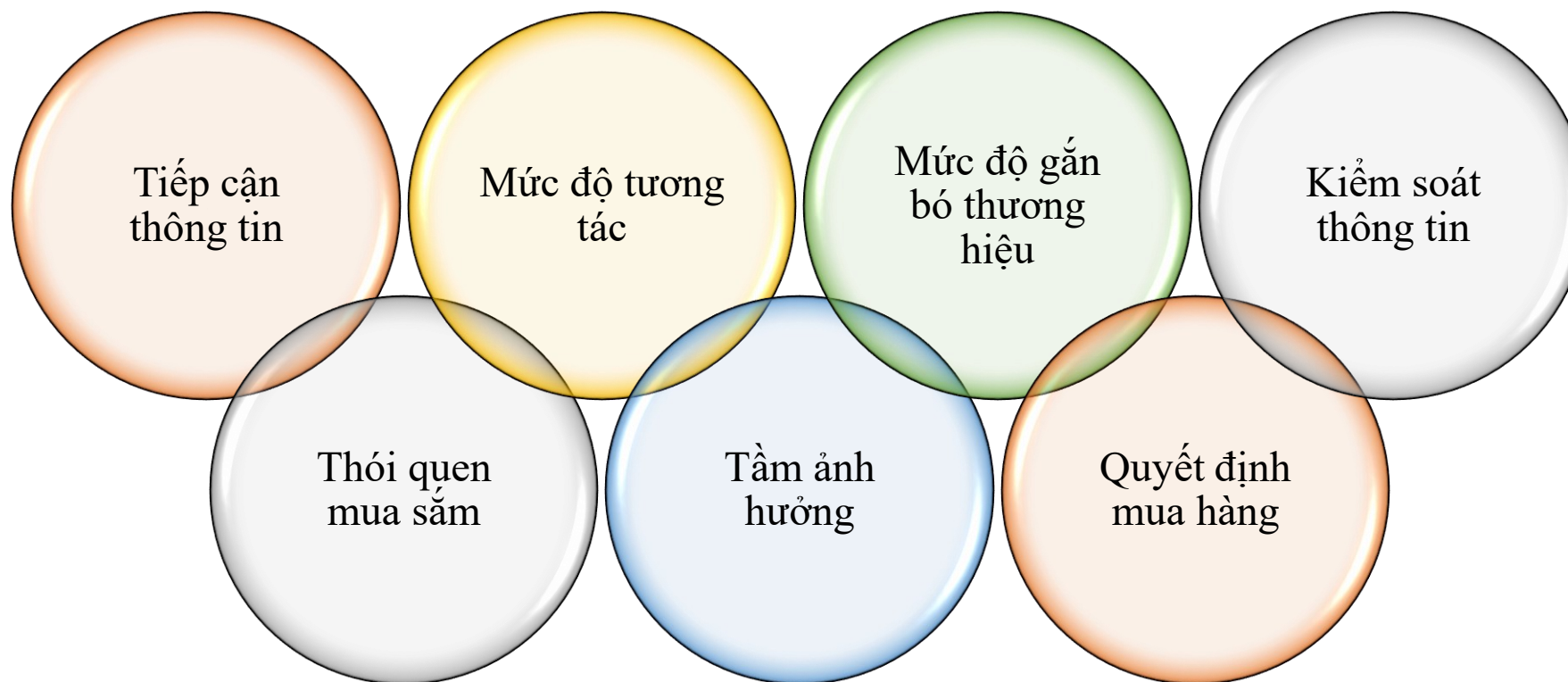
1. Bối cảnh thời đại số



► Nguồn: The C.R.M Pocketbook (*David Alexander & Charles Turner*)

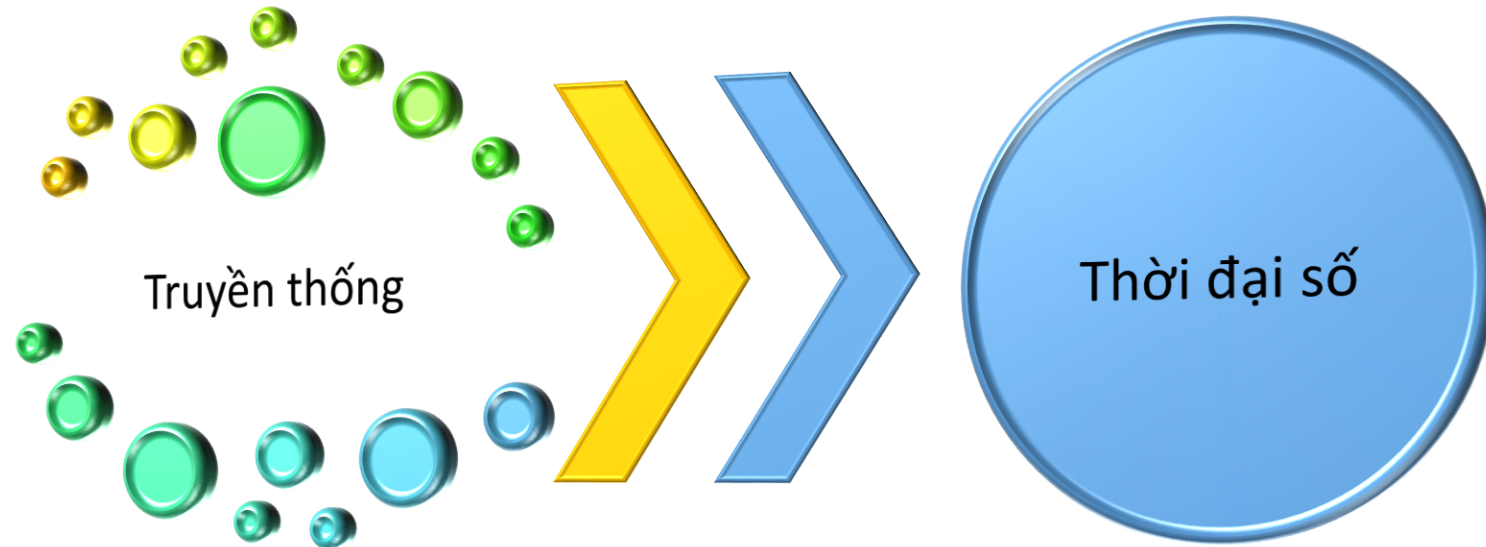
PHẦN 2: ĐẶC ĐIỂM KHÁCH HÀNG THỜI ĐẠI SỐ

2. Đặc điểm khách hàng thời đại số



2. Đặc điểm khách hàng thời đại số

(1) KHẢ NĂNG TIẾP CẬN THÔNG TIN



- Báo chí.
- Truyền hình.
- Tạp chí...

- Internet và các MXH;
- Tra cứu thông tin trực tuyến.
- Tương tác ngay giữa khách hàng với nhà cung cấp

2. Đặc điểm khách hàng thời đại số

(2) THÓI QUEN MUA SẮM

Truyền thống

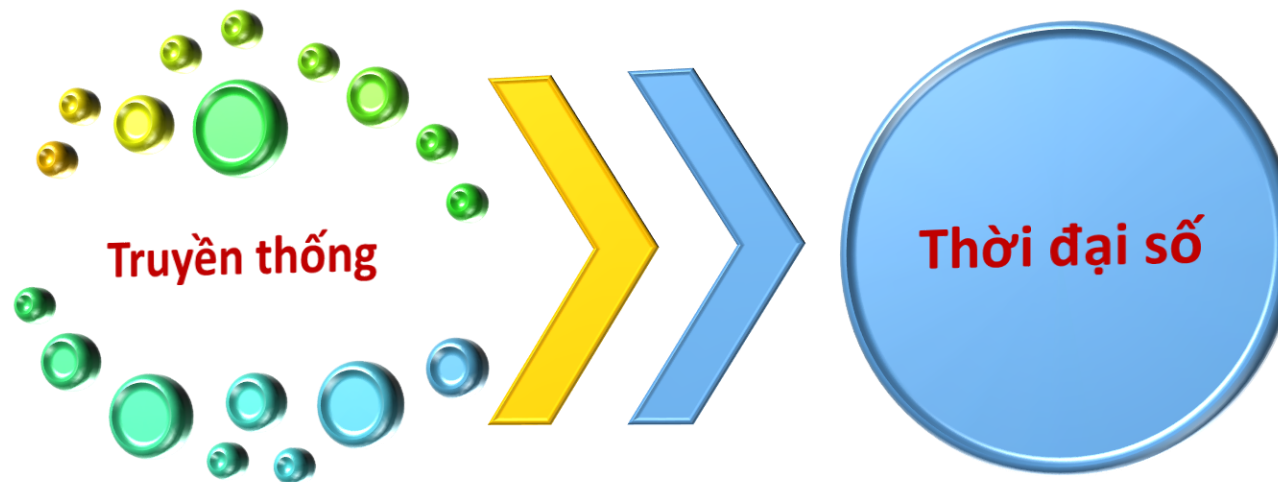
Đến cửa hàng trực tiếp để mua hàng và trải nghiệm mua sắm; Kiểm tra sản phẩm tại chỗ trước khi mua/ nhờ tư vấn từ nhân viên bán hàng.

Thời đại số

Mua hàng trực tuyến thông qua các website TMĐT. Tìm kiếm, so sánh đánh giá và đặt hàng ngay từ nhà.

2. Đặc điểm khách hàng thời đại số

(3) MỨC ĐỘ TƯƠNG TÁC



Trực tiếp với nhân viên bán hàng tại cửa hàng; Đặt câu hỏi và nhận sự tư vấn, giải đáp thắc mắc trực tiếp từ người bán hàng.

- Thông qua email, chatbox, MXH; Đọc reviews của cộng đồng người dung và chia sẻ trải nghiệm sử dụng với các cộng đồng trực tuyến hoặc website của nhà cung cấp.

2. Đặc điểm khách hàng thời đại số

(4) TẦM ẢNH HƯỞNG



2. Đặc điểm khách hàng thời đại số

(5) MỨC ĐỘ GẮN BÓ THƯƠNG HIỆU

Truyền thống

- Có mức độ gắn bó với thương hiệu cao một khi đã chọn mua SPDV, ít thay đổi thương hiệu.

Thời đại số

- Ít chung thủy với thương hiệu do tính cạnh tranh khốc liệt và sự đa dạng từ thị trường SPDV, nhà cung cấp.

2. Đặc điểm khách hàng thời đại số

(6) QUYẾT ĐỊNH MUA HÀNG

Truyền thống

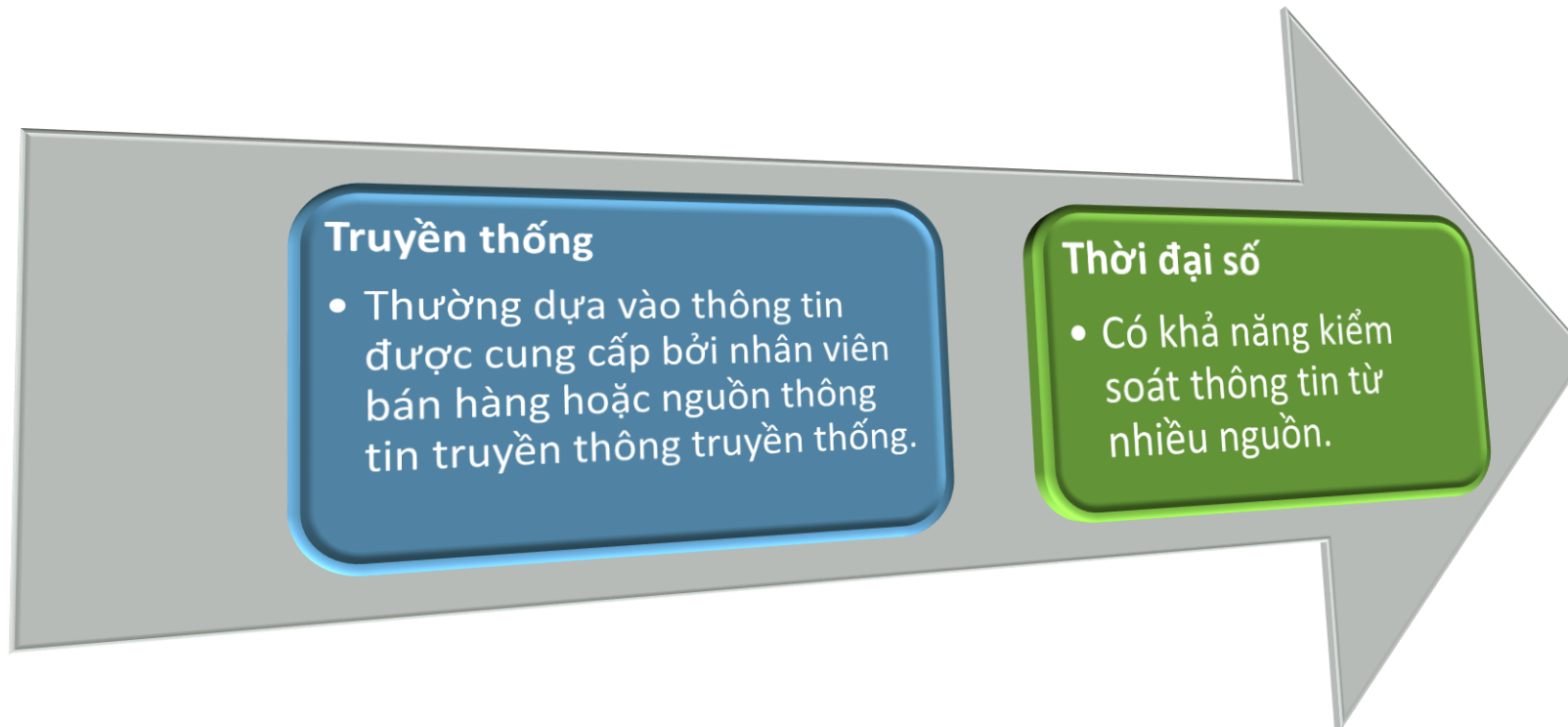
- Thường dựa vào sự tư vấn của nhân viên bán hàng, người thân, bạn bè để đưa ra quyết định mua hàng.

Thời đại số

- Tìm hiểu thông tin qua các nguồn web trực tuyến, các trang đánh giá review sản phẩm; Trải nghiệm các SPDV trước khi quyết định mua hàng.

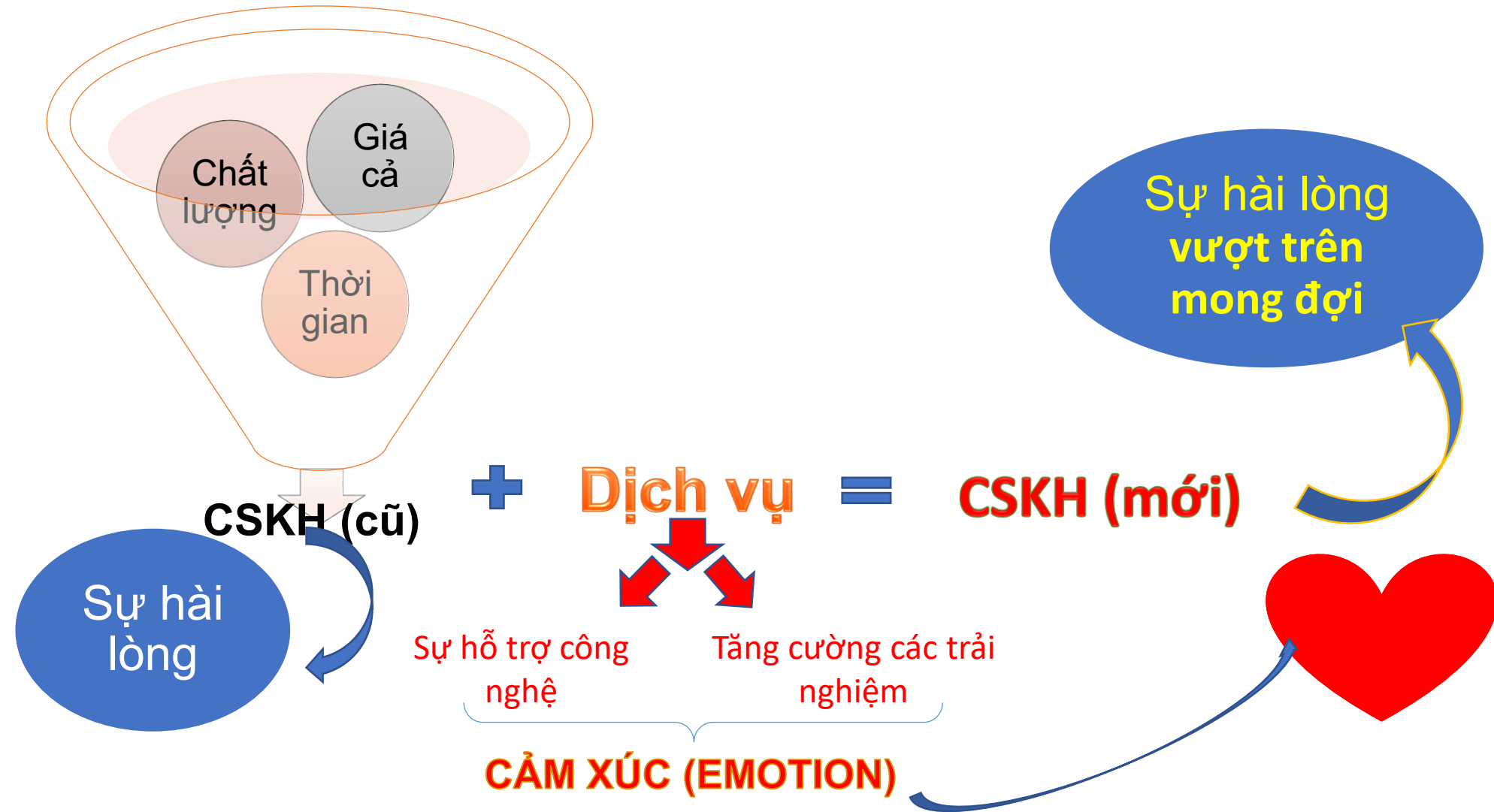
2. Đặc điểm khách hàng thời đại số

(7) KIỂM SOÁT THÔNG TIN



PHẦN 3: KỶ VỌNG KHÁCH HÀNG THỜI ĐẠI SỐ

3. Kỳ vọng của khách hàng thời đại số



3. Kỳ vọng của khách hàng thời đại số



PHẦN 4: THÁCH THỨC CỦA DOANH NGHIỆP

4. Thách thức của doanh nghiệp



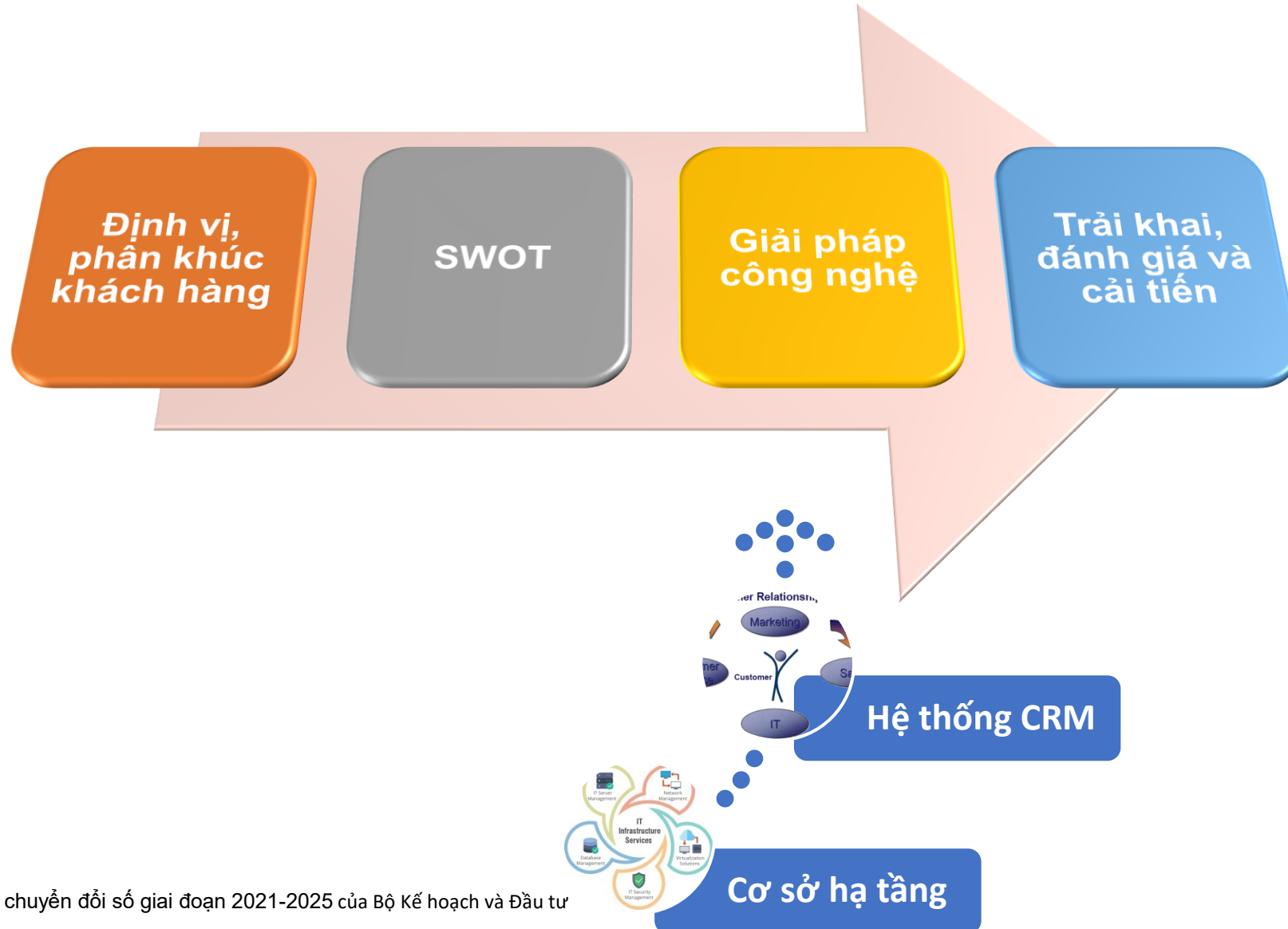
PHẦN 5: VAI TRÒ CỦA CHUYỂN ĐỔI SỐ

5. Vai trò của chuyển đổi số



PHẦN 6: CHIẾN LƯỢC THÍCH ỨNG

6. Chiến lược thích ứng bối cảnh



PHẦN 7: CÁC PHẦN MỀM TIÊU BIỂU

7. Các phần mềm tham khảo

TRANG VÀNG GIẢI PHÁP PHẦN MỀM CHO DNNVV

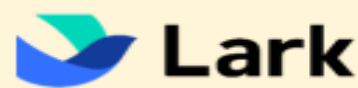


Fast Accounting Online
Phần mềm kế toán trên nền điện toán đám mây

LINK



Getfly CRM



vnFace



GMO.Z.com RUNSYSTEM

Viettel Cyber Work
Nền tảng chuyển đổi số cho doanh nghiệp



HiStaff
ENGAGING PEOPLE

Fast e-Invoice
Dễ dàng - An toàn - Nhanh chóng



DigiEcom Solution



- “Điều quan trọng của cạnh tranh không phải là việc giành được chiếc bánh”
- “Mà là giành được trái tim của khách hàng”.
- “Trong thế giới kinh doanh ngày nay, mục tiêu của cạnh tranh khôn ngoan là khả năng đạt được **cảm xúc** của khách hàng”.
- *“**Sự tử tế**, theo nhiều cách, chính là máu huyết của việc kinh doanh”*



(Robin Sharma)

