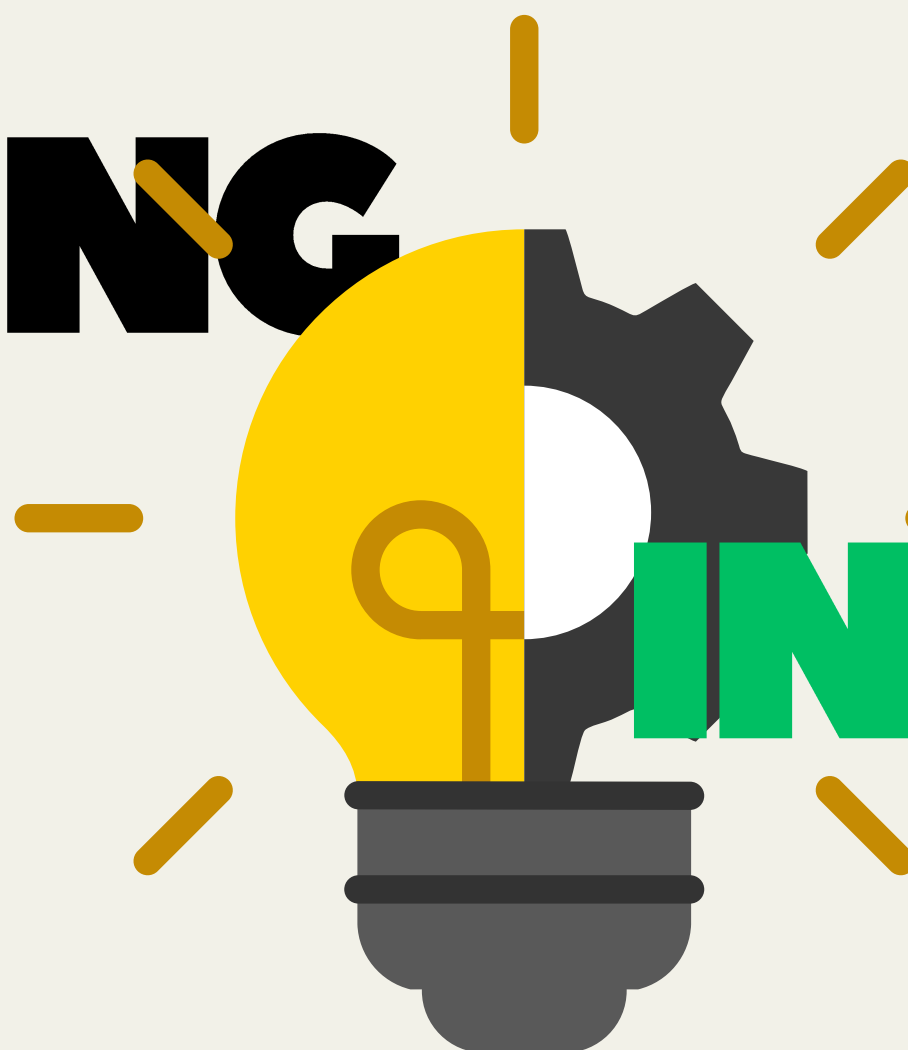


MARKETING  
MARKETING  
MARKETING

MARKETING



INNOVATION

INNOVATION

INNOVATION

INNOVATION

BÀI 4: ĐỔI MỚI SÁNG TẠO TRONG  
TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

- ✓ Hiểu khái niệm & vai trò của hành trình khách hàng
- ✓ Nắm vững các cấp độ trong hành trình khách hàng
- ✓ Hiểu về trải nghiệm khách hàng trong kỷ nguyên số
- ✓ Vận dụng nền tảng công nghệ để nâng cao trải nghiệm khách hàng

## **Phần 1: Trải nghiệm khách hàng**

1. Khái niệm trải nghiệm khách hàng
2. Vai trò của trải nghiệm khách hàng
3. Các cấp độ trải nghiệm khách hàng

## **Phần 2: Trải nghiệm khách hàng trong kỷ nguyên số**

1. Từ truyền thống đến 4.0
2. Nền tảng công nghệ để nâng cao trải nghiệm khách hàng

## Khái niệm trải nghiệm khách hàng

"**Trải nghiệm khách hàng** là tổng hòa **tất cả những tương tác** mà khách hàng có **với công ty.**"

***Seth Godin***

Bạn phải **bắt đầu với trải nghiệm khách hàng** và **sau đó quay ngược lại với công nghệ** - chứ không phải bắt đầu với công nghệ rồi tìm cách nhồi nhét trải nghiệm khách hàng vào đó.

***Steve Jobs***

## Vai trò của trải nghiệm khách hàng



Tạo sự khác biệt cho thương hiệu



Tăng sức cạnh tranh cho doanh nghiệp



Người tiêu dùng chi nhiều tiền hơn



Hiệu ứng lan toả rất lớn

## Các cấp độ trải nghiệm khách hàng



## Hành trình trải nghiệm khách hàng

**Hành trình trải nghiệm khách hàng** là quá trình khách hàng trải qua các giai đoạn từ nhận biết, thu hút, tìm hiểu, hành động và ủng hộ, chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố marketing, công nghệ và tương tác với thương hiệu.

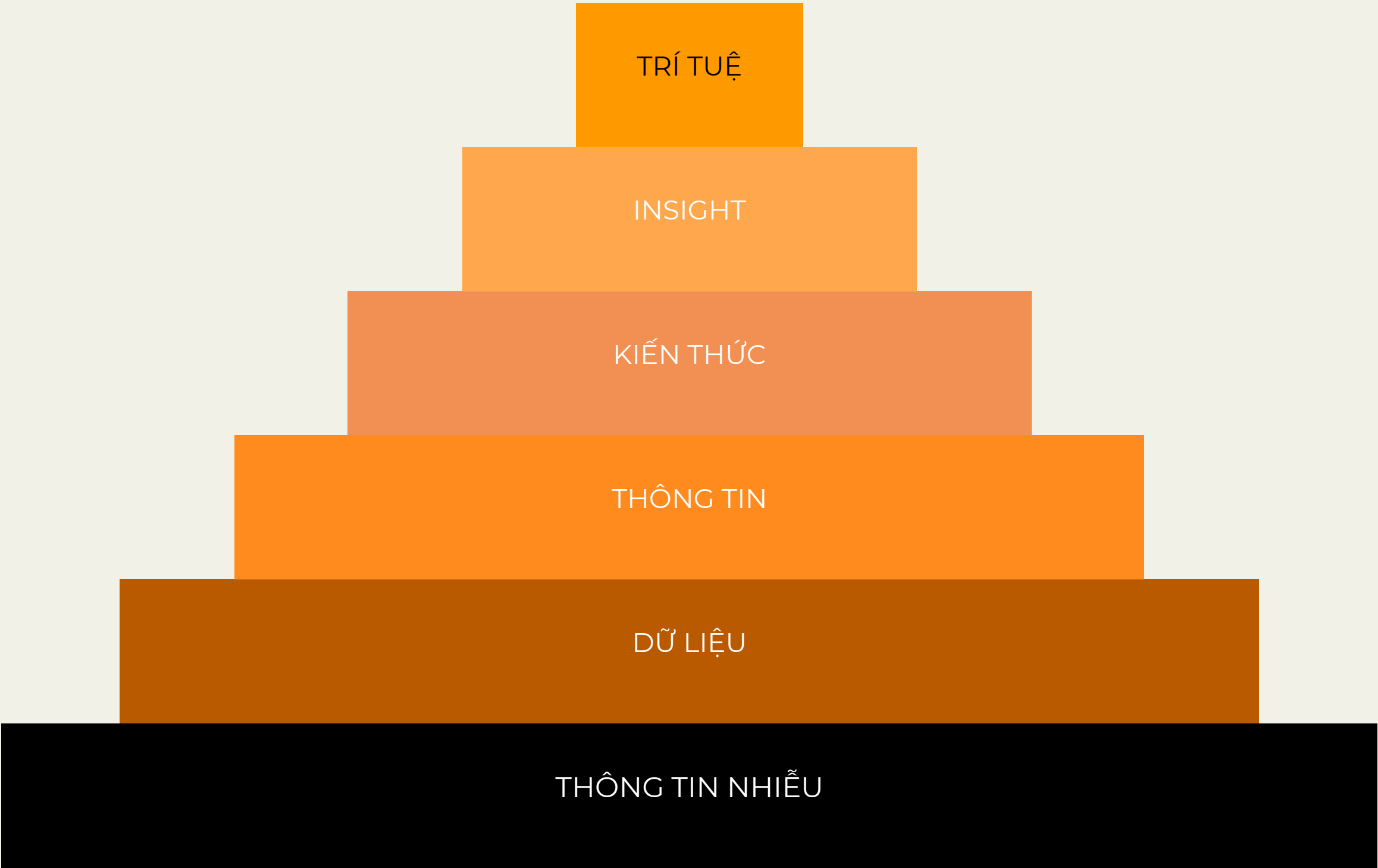
***Philip Kotler***

Xử lý dữ liệu tốt là nền tảng để nâng cao trải nghiệm khách hàng

LĨNH VỰC CỦA  
CON NGƯỜI

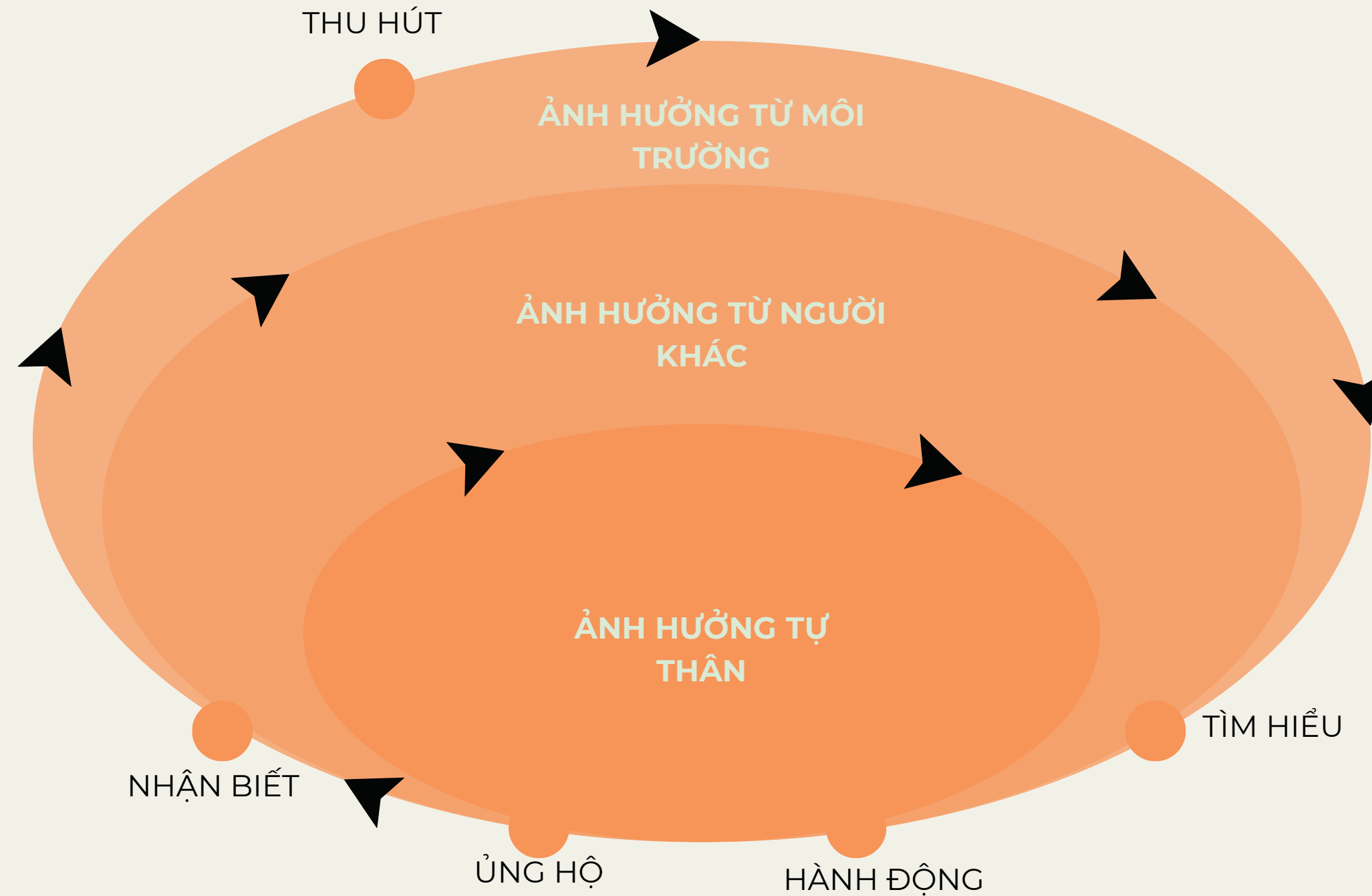
LĨNH VỰC CỦA  
MÁY MÓC

LĨNH VỰC CỦA  
CON NGƯỜI





## Mô hình Ozone trong hành trình trải nghiệm khách hàng



## Ứng dụng công nghệ trong hành trình trải nghiệm khách hàng mới



## Đo lường trải nghiệm khách hàng

Nếu bạn làm cho khách hàng không hài lòng trong thế giới thực, mỗi người trong số họ có thể nói với 6.000 người bạn.

***Jeff Bezos, người sáng lập Amazon***

Khách hàng không hài lòng nhất của bạn là nguồn học hỏi tuyệt vời nhất của bạn

***Bill Gates***

Chỉ có một ông chủ duy nhất: Khách hàng. Và ông ta có thể sa thải tất cả mọi người trong công ty, từ chủ tịch trở xuống, đơn giản bằng cách tiêu tiền ở nơi khác.

***Sam Walton***

## Vì sao cần đo lường trải nghiệm khách hàng?

77%



Các công ty có dịch vụ chăm sóc khách hàng đỉnh cao đều đánh giá cao khả năng thu thập dữ liệu.

## Vì sao cần đo lường trải nghiệm khách hàng?

Dự báo nhu cầu của khách hàng

Biết sở thích của khách hàng theo thời gian thực

Phát hiện các vấn đề khiến khách hàng bỏ đi

Tối ưu hoá cách định giá sản phẩm/dịch vụ

Cần thêm hay bớt nhân sự

Dự báo sự thay đổi trong nhu cầu khách hàng

thank  
you