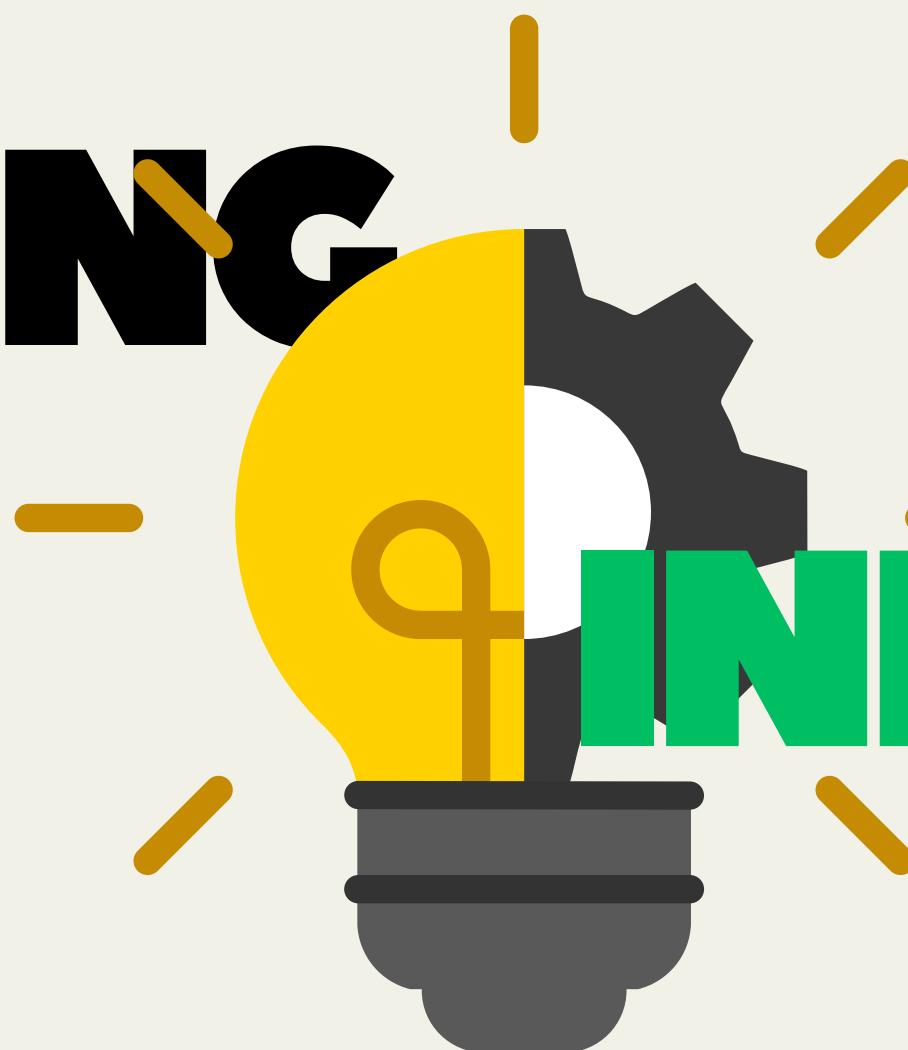


MARKETING  
MARKETING  
MARKETING

**MARKETING**



**INNOVATION**

INNOVATION

INNOVATION

INNOVATION

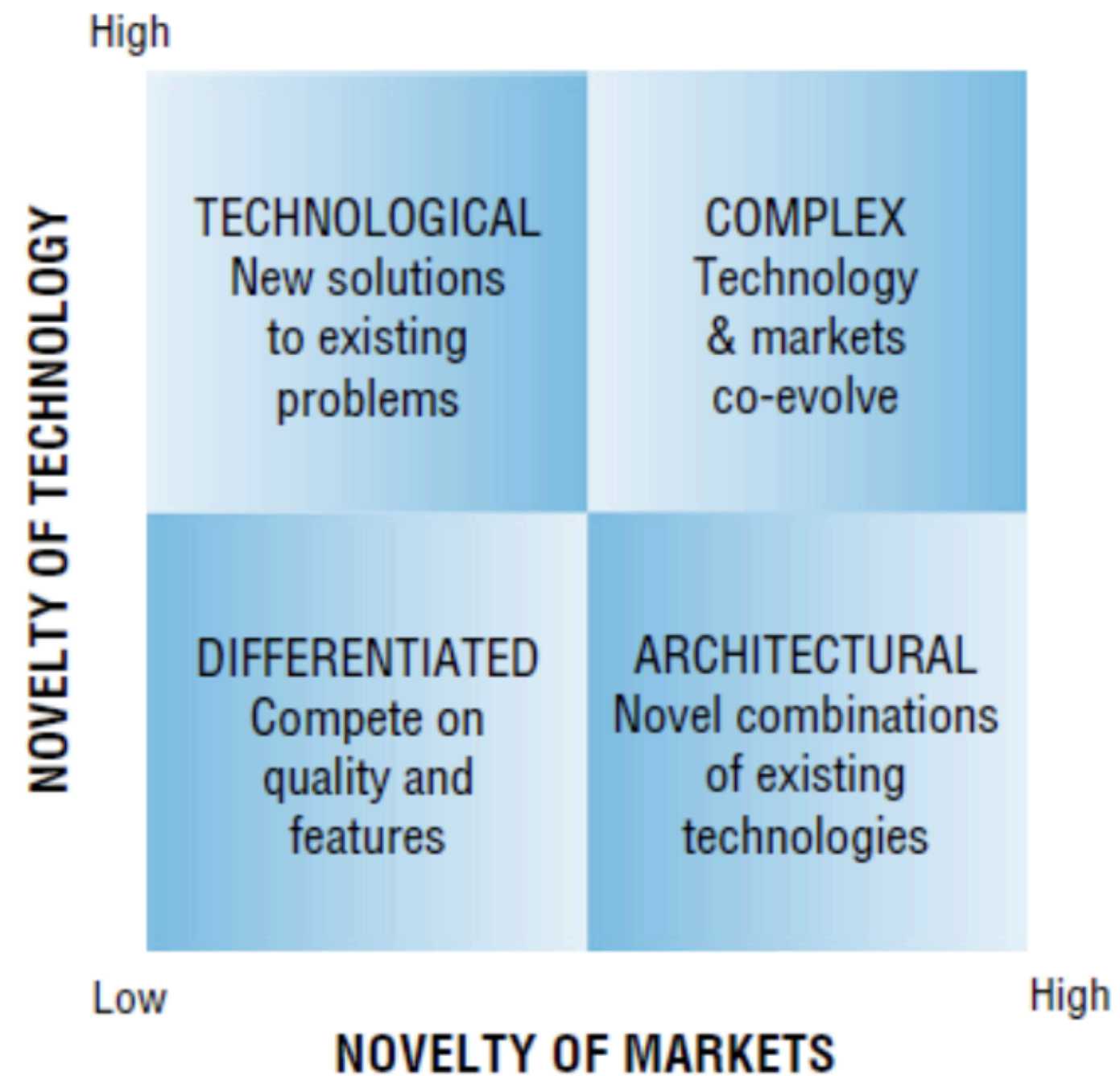
BÀI 3: ĐỔI MỚI SÁNG TẠO TRONG  
SẢN PHẨM & DỊCH VỤ

- ✓ Trình bày và phân biệt được khái niệm đổi mới sáng tạo trong sản phẩm/dịch vụ
- ✓ Phân loại và minh họa được các loại hình đổi mới sản phẩm theo 6 nhóm
- ✓ Mô tả và vận dụng được các mô hình/quy trình đổi mới sản phẩm
- ✓ Giải thích và áp dụng được quy trình, logic của đổi mới dịch vụ

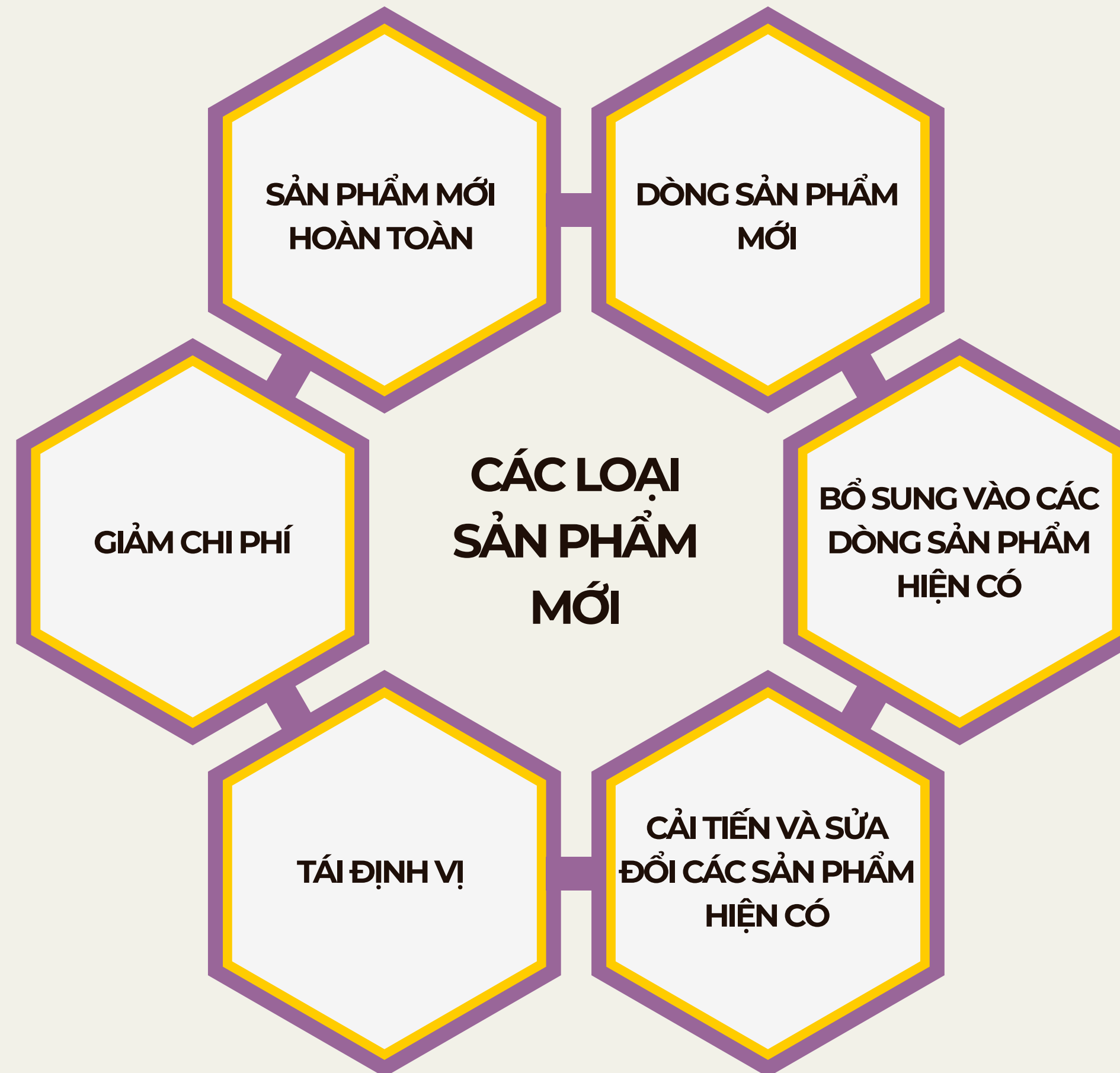
- ✓ Đổi mới sản phẩm/dịch vụ là việc tạo ra hoặc cải tiến các sản phẩm và dịch vụ; hướng đến mục tiêu làm thay đổi nền tảng cạnh tranh.
- ✓ Đổi mới sản phẩm/dịch vụ là một chuỗi hoạt động **biến ý tưởng thành sản phẩm/dịch vụ mới** và **thương mại hóa thành công**.

*Tidd, J., & Bessant, J. R. (2021)*

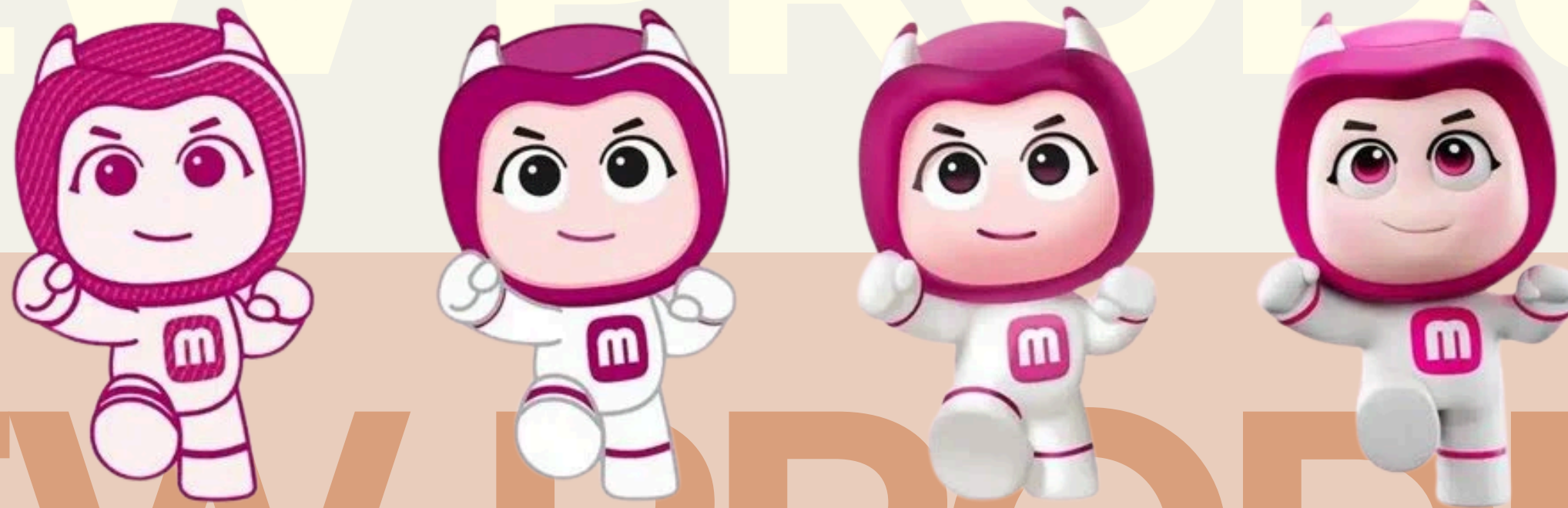
## Ma trận phân loại loại hình đổi mới



**FIGURE 10.5** How technological and market maturity influence the commercialization process



# NEW PRODUCT



# NEW PRODUCT

NEW PRODUCT LINES



NEW PRODUCT LINES



# ADDITIONS



# ADDITIONS





# IMPROVEMENTS AND REVISIONS



REPOSITIONING

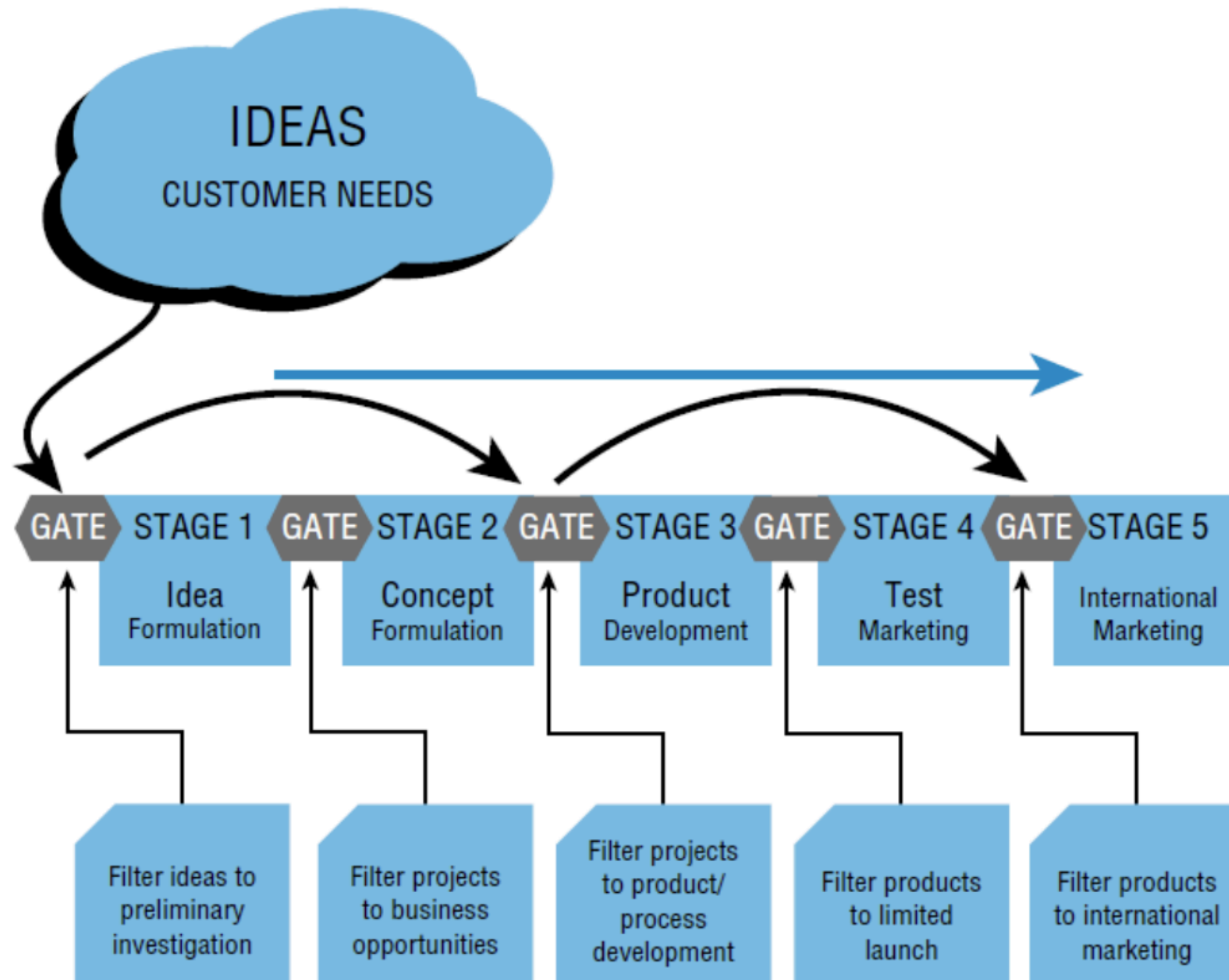
REPOSITIONING

# COST REDUCTIONS



# COST REDUCTIONS

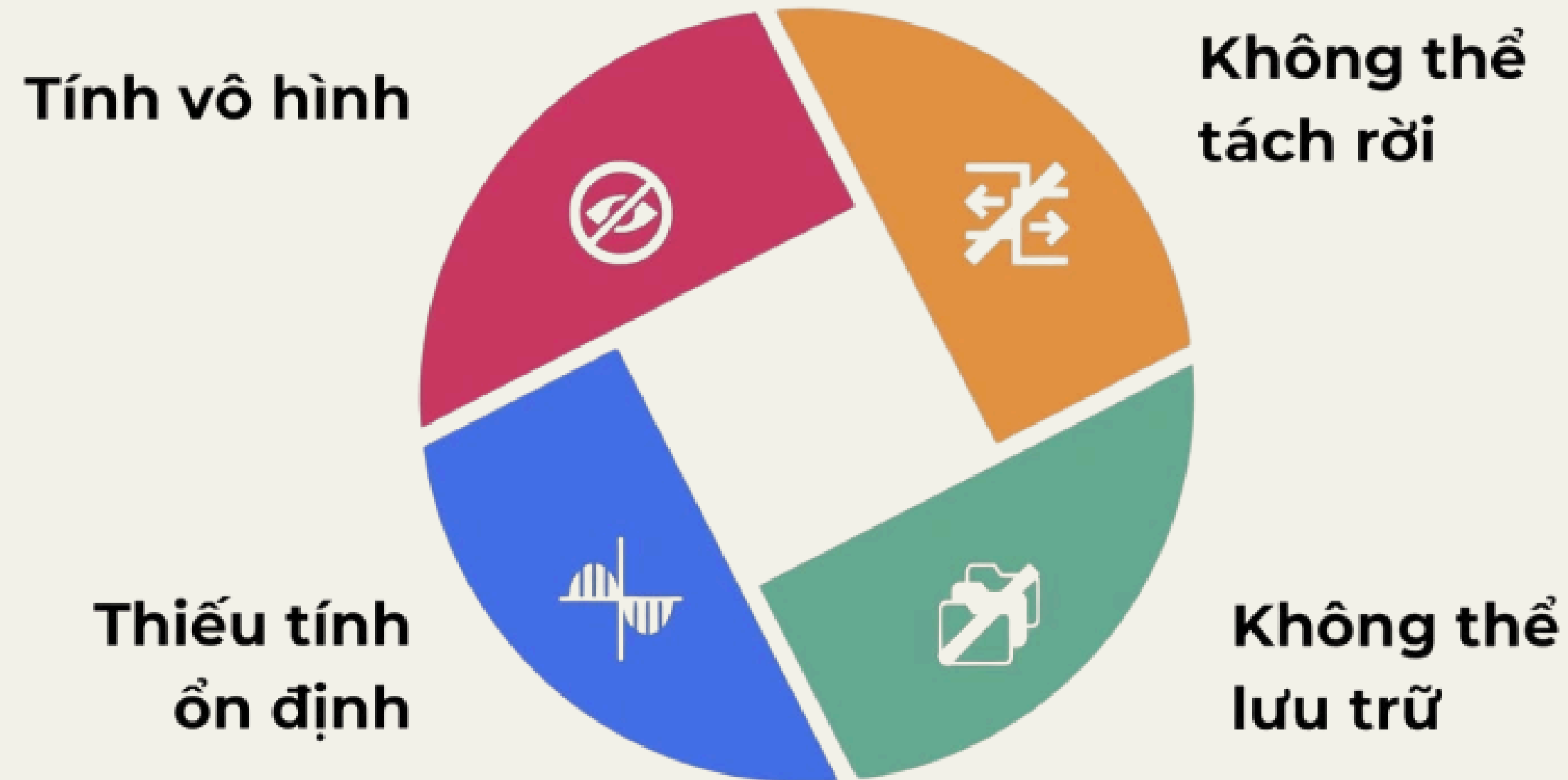
## Quy trình đổi mới sản phẩm



**FIGURE 10.1** Stage-gate process for new product development

Source: Cooper, R.G., *Winning at new products*. 4th ed., 2011, New York: Basic Books; Cooper, R.G., *Doing it right: Winning with new products*. *Ivey Business Journal*, 2000. 64(6), 1–7.

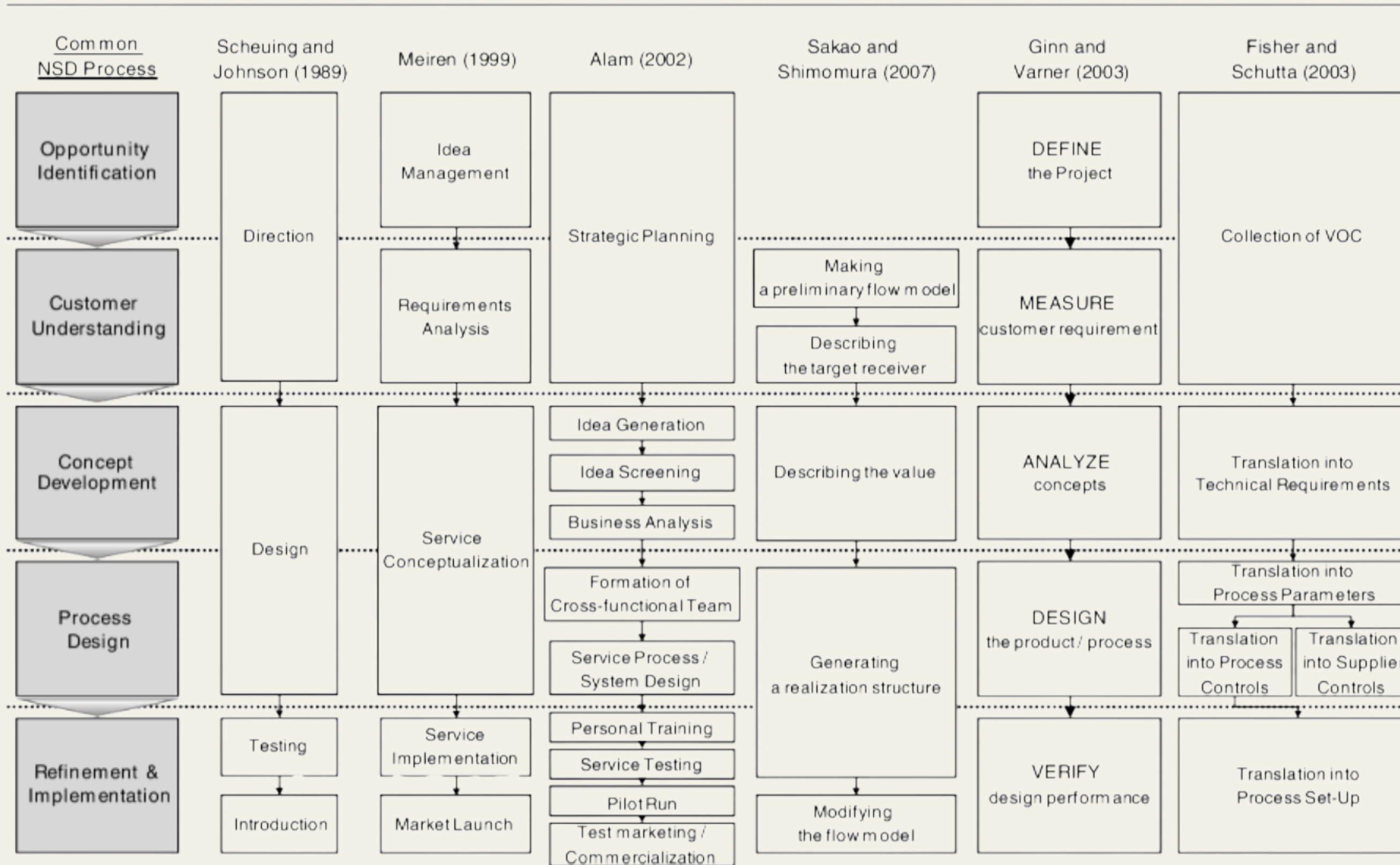
## Đặc điểm của dịch vụ





## Quy trình đổi mới dịch vụ

FIGURE 12.2 NSD PROCESSES.





Một số lý thuyết có thể áp dụng theo từng giai đoạn của đổi mới sáng tạo trong dịch vụ

TABLE 12.1 METHODS FOR NSD.

Step	Methods
Opportunity identification	Perceptual map (Schmalensee and Thisse, 1988) Trend analysis (Lee et al., 2001) Observation (Ronney et al., 2000; Bhavnani, 2006)
Customer understanding	Interview/focus group (Ulrich and Eppinger, 2007) Conjoint analysis (Green et al., 1981) Analytic hierarchical process (Armacost, 1994) QFD (Hauser and Clausing, 1988)
Concept development	Brainstorming/brainwriting (Dominick et al., 2000) Benchmarking (Cooper et al., 2004) QFD (Hauser and Clausing, 1988)
Process design	Services blueprint (Shostack, 1984) Process flow diagram (Davis and Heineke, 2003) QFD (Hauser and Clausing, 1988)
Refinement and Implementation	FMEA (Stamatis, 1995) Poka-yoke (Chase and Stewart, 1994) Robust design (Taguchi, 1987)

**thank you**