



TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

Giảng viên: PGS. TS Đinh Tiên Minh

Giới thiệu môn học





PGS TS. Đinh Tiên Minh

01



Giảng viên cao cấp, Trưởng Bộ môn Marketing – Khoa Kinh doanh Quốc tế & Marketing – Trường Kinh Doanh UEH – Đại học UEH.

02



Giảng dạy các chương trình đào tạo liên kết quốc tế, chương trình toàn phần và bán phần tiếng Anh.

03

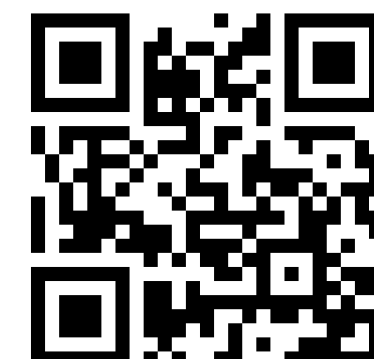


Huấn luyện và Đào tạo các chương trình cho nội bộ doanh nghiệp, giám đốc điều hành, giám đốc kinh doanh và chuyên viên hoạch định.

04



Tham gia nghiên cứu hàn lâm và ứng dụng trong lĩnh vực Marketing, hành vi tiêu dùng, chuyển đổi số và công nghệ số.



1 - Về kiến thức

- Trình bày được các khái niệm nền tảng về trải nghiệm khách hàng
- Hiểu được mối liên hệ giữa nhu cầu, động cơ, điểm đau (pain points), kỳ vọng của khách hàng với việc xây dựng trải nghiệm phù hợp.
- Giải thích được các công cụ và mô hình cốt lõi trong quản trị trải nghiệm khách hàng
- Nhận biết được các hướng ứng dụng công nghệ/AI trong cá nhân hóa, tự động hóa, tối ưu hành trình khách hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ.

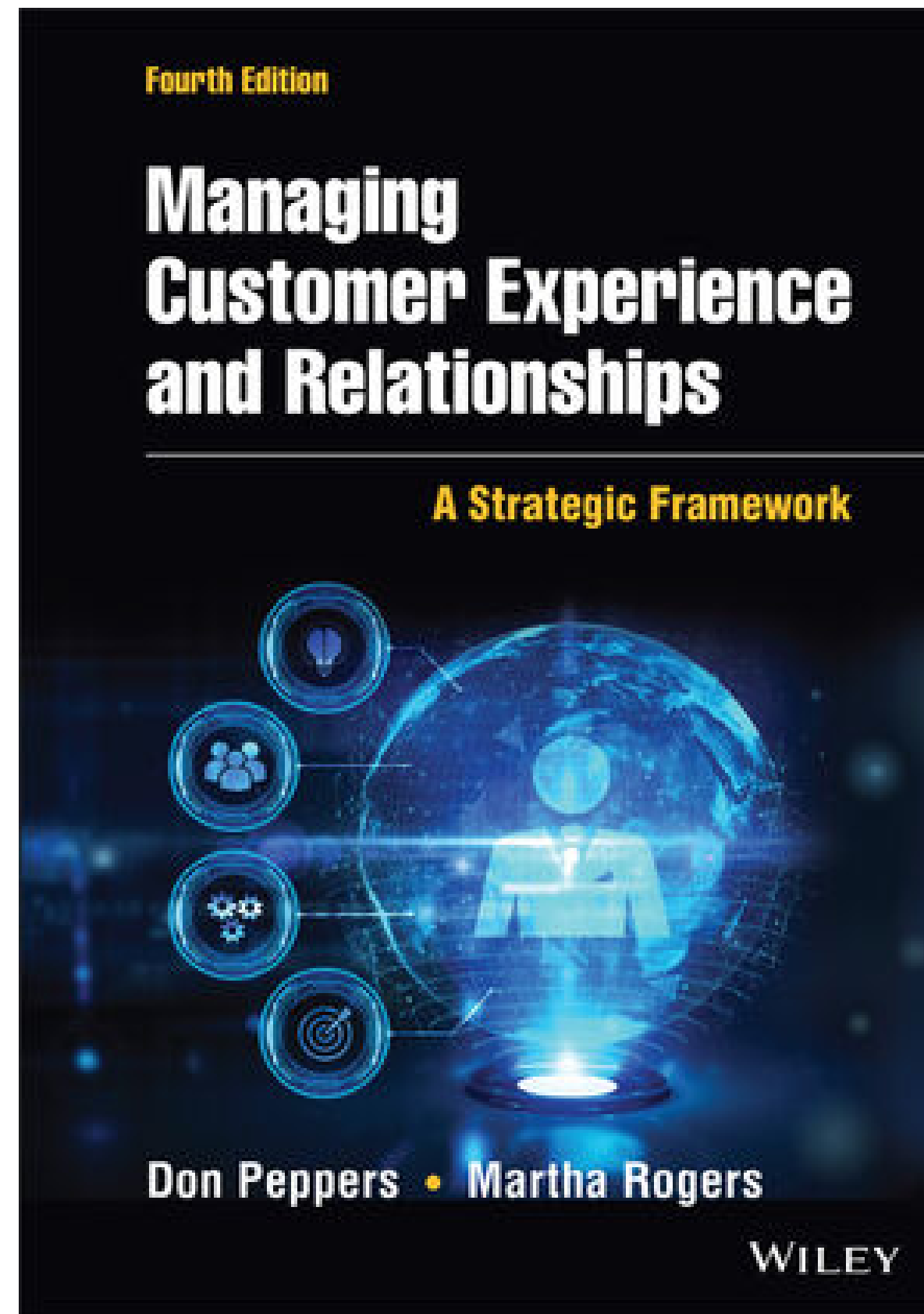
2 - Về kỹ năng

- Thực hiện nghiên cứu khách hàng cơ bản: Biết cách phỏng vấn khách hàng mục tiêu, thu thập dữ liệu định tính và định lượng, tổng hợp thông tin để phục vụ thiết kế trải nghiệm.
- Có khả năng thiết kế Empathy Map và Customer Persona dựa trên dữ liệu thực tế, từ đó xác định rõ đặc điểm và nhu cầu của nhóm khách hàng chính.
- Biết cách lập Customer Journey Map, xác định touchpoints, nhận diện vấn đề trong từng giai đoạn trải nghiệm và đề xuất cải thiện theo hướng omnichannel.
- Đề xuất và trình bày giải pháp nâng cao trải nghiệm khách hàng

Nội dung học	Hoạt động của SV
Tổng quan về Trải nghiệm khách hàng	Chia nhóm & chọn thương hiệu cho dự án.
Hành vi khách hàng và Insight trong thiết kế trải nghiệm	Thực hiện phỏng vấn tối thiểu 5 khách hàng mục tiêu và xây dựng 1 Empathy Map đại diện cho nhóm khách hàng chính của dự án (A).
Phân khúc khách hàng và xây dựng Customer Persona	Xây dựng Customer Persona cho dự án môn học, có dữ liệu định lượng minh chứng (B)
Chiến lược trải nghiệm khách hàng	
Customer Journey Mapping	Thiết kế Customer Journey Map
Thiết kế Touchpoints và Omnichannel Experience	Trình bày Customer Journey Map (C)
Service Design, Service Blueprint và tiêu chuẩn trải nghiệm	
Ứng dụng công nghệ và AI để nâng cao trải nghiệm khách hàng	Đề xuất một giải pháp công nghệ/AI giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng trong dự án, kèm mô tả cách triển khai (D)
Báo cáo dự án	Nộp báo cáo dự án hoàn chỉnh + Pitch deck và thuyết trình sản phẩm mới trước lớp (E).

Điểm quá trình = 30% (A) + 30% (B) + 40% (C)

Điểm KTHP = 30% (D) + 70% (E)



Peppers, D., & Rogers, M. (2022). Managing customer experience and relationships: A strategic framework (4th ed.). John Wiley & Sons.

Xin mời đặt câu hỏi.
Cách tốt nhất luôn là hỏi ngay tại lớp!



*The important thing is not to stop questioning.
Curiosity has its own reason for existence.*
Albert Einstein

thank you