



HÀNH TRÌNH TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

SHOPEE UNI

Bên cạnh chiến lược về giá và thương hiệu, nên dựa vào yếu tố nào để xây dựng

NĂNG LỰC CẠNH TRANH TRONG THỜI ĐẠI SỐ?

CX

CUSTOMER EXPERIENCE

Nền tảng quan trọng để mang lại

trải nghiệm khách hàng vượt trội?

Thấu hiểu HÀNH TRÌNH KHÁCH HÀNG



NỘI DUNG

MỤC LỤC

Tổng quan về Hành trình khách hàng

Xây dựng Hành trình khách hàng

Chân dung khách hàng

Bản đồ hành trình khách hàng

TỔNG QUAN VỀ HÀNH TRÌNH KHÁCH HÀNG

Bản đồ Hành trình khách hàng



Bản đồ hành trình khách hàng là một sơ đồ giải thích toàn bộ câu chuyện từ góc nhìn của khách hàng về mối quan hệ với Shop hay một sản phẩm theo thời gian và xuyên suốt các kênh tiếp xúc.

Lợi ích khi xây dựng Hành trình khách hàng



TĂNG TỶ LỆ CHUYỂN ĐỔI



TĂNG SỰ HÀI LÒNG



TĂNG LÒNG TRUNG THÀNH

XÂY DỰNG HÀNH TRÌNH KHÁCH HÀNG

01

CHÂN DUNG KHÁCH HÀNG



02

BẢN ĐỒ HÀNH TRÌNH KHÁCH HÀNG

1. CHÂN DUNG KHÁCH HÀNG

Xác định Khách hàng mục tiêu



Khách hàng của Shop là ai?

Xây dựng Chân dung khách hàng

Thông tin chung

Tên khách hàng

Hình ảnh khách hàng

Mô tả khách hàng

- Giới tính
- Độ tuổi
- Công việc
- Mức thu nhập (nếu có)

Thông tin chi tiết

Sở thích & phong cách liên quan

Mong muốn khi mua hàng

Động lực khi mua hàng

Nỗi đau/trở ngại khi mua hàng

Kênh truyền thông yêu thích

Ví dụ Chân dung khách hàng mục tiêu

Nguyễn Thanh Linh



"Tôi luôn muốn mang lại những điều tốt đẹp nhất cho con gái của mình."

Nữ
28 tuổi
Nhân viên văn phòng
Thu nhập ổn định
Sinh sống tại Hồ Chí Minh cùng chồng & con gái 2 tuổi
Thường xuyên mua hàng online

Hiện đại Kỹ lưỡng Thích nấu ăn

Yêu gia đình Chăm lo sức khỏe

Kênh truyền thông yêu thích

Facebook
YouTube
Người có sức ảnh hưởng
TikTok

Thương hiệu yêu thích

PHILIPS



SHARP

Hành vi mua hàng trên Shopee

Thường xuyên dạo Shopee khi có thời gian rảnh. Bắt đầu có thói quen mua hàng trên Shopee nhiều hơn kể từ khi giãn cách vì dịch COVID-19. Quen với việc mua mọi thứ trên Shopee từ tủ hoặc sữa cho con gái đến những thiết bị điện tử như tivi, loa bluetooth, v/v..

Khi mua hàng thường sẽ xem xét lựa chọn rất kỹ giữa các Shop, thương hiệu và sản phẩm. Hay xem video review trên YouTube hoặc vào các hội nhóm trên Facebook để hỏi ý kiến cộng đồng mạng. Thường xuyên chia sẻ với đồng nghiệp để có thêm nhiều gợi ý mua sản phẩm phù hợp nhất.

Có thói quen tận dụng mùa sale khuyến mãi ngày đôi để mua hàng hoặc ưu tiên mua những Shop được giảm/miễn phí vận chuyển.

Hay xem đánh giá từ khách khác & nhắn tin để Shop tư vấn trước khi quyết định mua. Hỏi rất kỹ về chế độ đổi trả & bảo hành của Shop. Sẽ ăn tượng tốt hơn nếu Shop nhiệt tình tư vấn.

Nếu Shop giao đúng sản phẩm và sản phẩm chất lượng tốt, không ngại quay video và đánh giá 5 sao.

Mục tiêu

- Chăm sóc sức khỏe gia đình và con cái
- Sở hữu căn bếp hiện đại giúp nhanh chóng chuẩn bị bữa ăn thường ngày
- Mua NCKD chất lượng và uy tín
- Nấu nhiều món ngon, lạ và bổ dưỡng từ NCKD cho con gái

Động lực mua hàng

Chất lượng

Giá phải chăng

Chế độ bảo hành

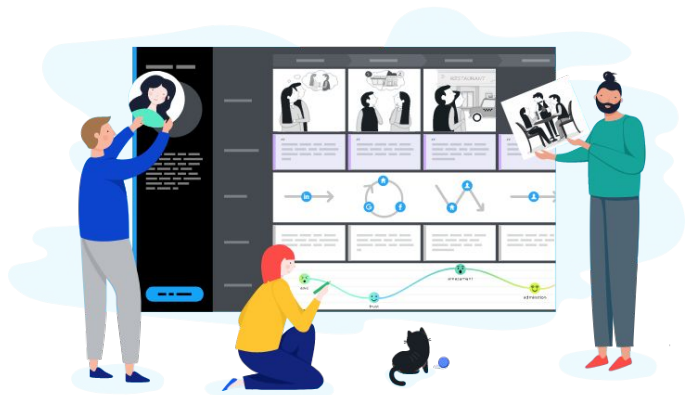
Đễ lau chùi

Được nhiều người khen và khuyến nghị

Trở ngại thường gặp

- Sản phẩm không giống mô tả
- Không được đổi trả/bảo hành khi gặp vấn đề về sản phẩm
- Không được tư vấn rõ ràng về sản phẩm phù hợp
- Không tìm được Shop uy tín

2. BẢN ĐỒ HÀNH TRÌNH KHÁCH HÀNG



Để xây dựng **bản đồ hành trình khách hàng**, cần làm rõ:

- Giai đoạn & điểm chạm trong hành trình; và
- Những yếu tố liên quan đến khách hàng (suy nghĩ, hành động, cảm xúc, động lực, trở ngại)

Giai đoạn và điểm chạm

Nhận biết

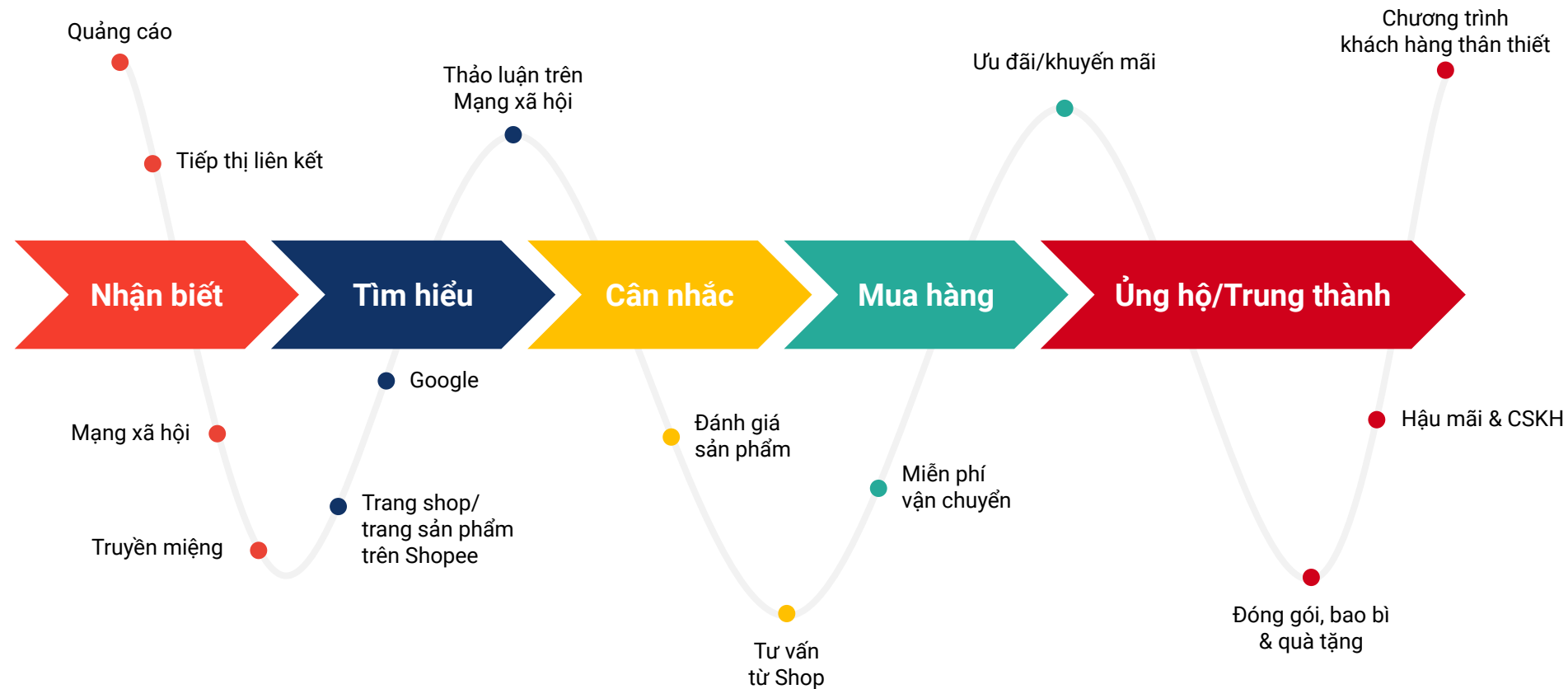
Tìm hiểu

Cân nhắc

Mua hàng

Ủng hộ/Trung thành

Giai đoạn và điểm chạm



Nhận biết

Tìm hiểu

Cân nhắc

Mua hàng

Ủng hộ/Trung thành

Suy nghĩ

"Tôi có nhu cầu/Tôi bị thu hút bởi.."

Hành động

- Nhận biết nhu cầu/sở thích bản thân
- Đọc những chủ đề liên quan về nhu cầu/sở thích của bản thân

Điểm chạm

- Trực tiếp: Sự kiện cuộc sống/xã hội, thói quen, sở thích, nhu cầu, v/v..
- Gián tiếp: Quảng cáo, tiếp thị liên kết, Shopee LIVE/Feed, truyền miệng, v/v..

Cảm xúc

Tò mò và hào hứng về sản phẩm/thương hiệu



Điểm chạm kích thích **hành vi khách hàng**

Sự kiện cuộc sống

Trưởng thành, kết hôn, sinh con, v/v..

Sự kiện xã hội

Ăn tối với bạn bè, sinh nhật, giáng sinh, năm mới, v/v..

Hoạt động và thói quen

Ăn, ngủ nghỉ, giao tiếp, tắm rửa, giải trí, làm việc, v/v..



Sản phẩm hư hỏng

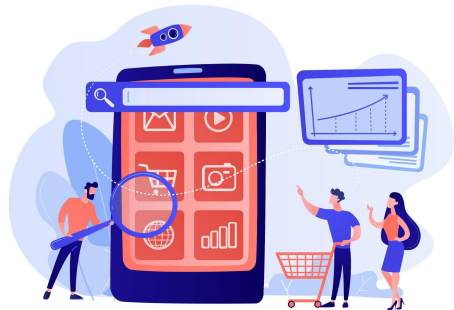
Sản phẩm bị hư hại, lỗi cần sửa chữa hoặc thay thế mới hoàn toàn

Được giới thiệu

Được giới thiệu từ người thân hoặc từ những người đã trải nghiệm và sử dụng sản phẩm, v/v..

Quảng cáo

Quảng cáo qua ti vi, báo đài, radio, poster, trang web, mạng xã hội, ứng dụng điện thoại, v/v..

**Suy nghĩ**

"Tôi muốn tìm kiếm giải pháp phù hợp cho nhu cầu của mình."

Hành động

- Tìm hiểu thông tin liên quan về sản phẩm
- Tìm kiếm gợi ý từ những người xung quanh
- Nhận ra hoặc/và nhớ đến những sản phẩm/thương hiệu quen thuộc

Điểm chạm

- Shopee (trang chủ/trang kết quả tìm kiếm/trang sản phẩm)
- Công cụ tìm kiếm Google
- Mạng xã hội (YouTube, TikTok, Facebook, Instagram, v/v..)
- Những người xung quanh (bạn bè, cộng đồng mạng, KOL/KOC)

Cảm xúc

Thắc mắc, bối rối vì không tìm được hoặc choáng ngợp bởi thông tin

Nhận biết

Tìm hiểu

Cân nhắc

Mua hàng

Ủng hộ/Trung thành

Suy nghĩ

"Tôi muốn lựa chọn sản phẩm **phù hợp nhất** với mình."

Hành động

- Sử dụng quan điểm cá nhân, kinh nghiệm và trải nghiệm trước đó
- Đọc thông tin sản phẩm, đánh giá và nhận xét
- So sánh công dụng, lợi ích, thông số kỹ thuật, chính sách bảo hành, v/v..
- Tham khảo và so sánh giá, thời gian & chi phí vận chuyển
- "Chốt" danh sách sản phẩm/thương hiệu ưu tiên

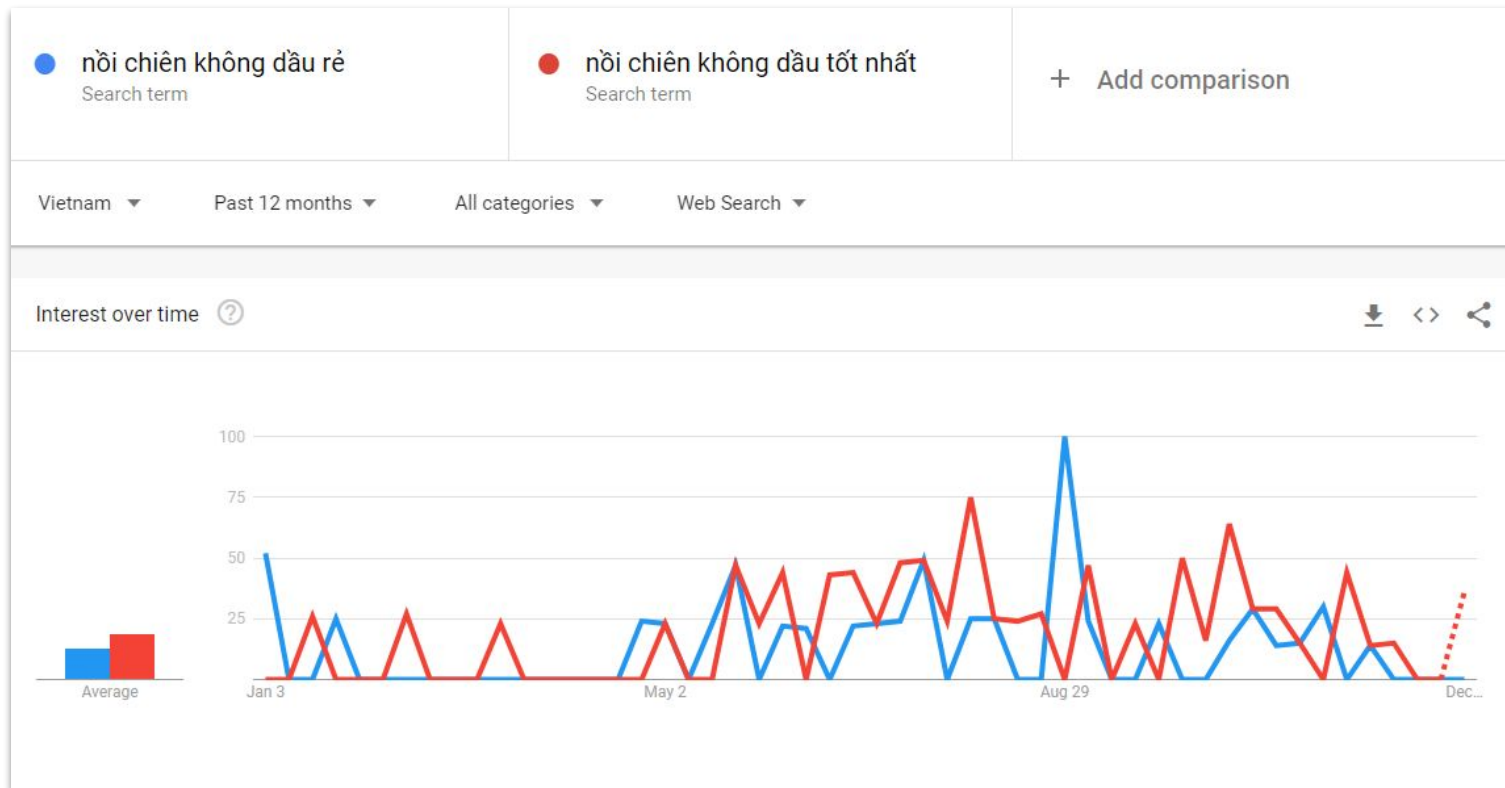
Điểm chạm

- Shopee
- Công cụ tìm kiếm Google
- Mạng xã hội
- Tư vấn từ Shop

Động lực

- Thông tin sản phẩm đầy đủ, liên quan và chất lượng
- Đánh giá/nhận xét tốt từ những người xung quanh





Khách hàng quan tâm về **giá** hay **chất lượng**?

Suy nghĩ

"Tôi đã tìm thấy sản phẩm phù hợp với mình. Bây giờ tôi sẽ bắt đầu **mua hàng**."

Hành động

- Kiểm tra thông tin sản phẩm
- Kiểm tra thời gian và chi phí giao hàng
- Sử dụng voucher/mã giảm giá (nếu có)
- Đặt hàng và thanh toán

Điểm chạm

Shopee

Động lực

- Chương trình khuyến mãi từ Shopee
- Chương trình khuyến mãi từ Shop: mã giảm giá, mua kèm deal sốc, flash sale, combo khuyến mãi, v/v..
- Freeship Xtra/Hoàn xu Xtra
- Giao hàng hỏa tốc



6 định kiến tác động đến quyết định mua hàng



Category
heuristics



Power of
now



Social
proof



Scarcity
bias



Authority
bias



Power of
free

1. **Category heuristics** (quy tắc “ngón tay cái”)
Đưa ra quyết định nhanh chóng khi lựa chọn sản phẩm dựa trên một đặc tính nhất định (ví dụ: bền, giá rẻ, chất lượng, đẹp, v/v..)
2. **Power of now** (sự nhanh chóng)
Mong muốn nhận được sản phẩm trong thời gian sớm nhất
3. **Social proof** (hiệu ứng lan truyền)
Dựa vào hành vi/hành động của người khác khi phân vân giữa nhiều sản phẩm
4. **Scarcity bias** (sự khan hiếm)
Khan hiếm về số lượng sản phẩm, về giới hạn thời gian, và về sự độc quyền của sản phẩm
5. **Authority bias**
Xu hướng bị ảnh hưởng bởi ý kiến/hành vi của những người có tầm ảnh hưởng
6. **Power of free** (sức mạnh của miễn phí)
Xu hướng thích được tặng thêm

Nguồn: [Think with Google \(2020\)](#)

Suy nghĩ

"Tôi đã sử dụng hết các chức năng của sản phẩm. Tôi muốn **chia sẻ trải nghiệm** của mình."

Hành động

- Sử dụng/trải nghiệm sản phẩm và các dịch vụ hậu mãi
- Tìm kiếm sự trợ giúp từ thương hiệu (nếu có)
- Đánh giá sản phẩm và trải nghiệm với thương hiệu
- Phát sinh cảm giác trung thành

Điểm chạm

- Chính sách hậu mãi & hệ thống chăm sóc khách hàng
- Bao bì, đóng gói sản phẩm

Động lực

- Nhận được sản phẩm chất lượng tốt
- Shop giao đúng sản phẩm, đóng gói kỹ càng, bao gồm thư cảm ơn, quà tặng kèm phù hợp
- Shop trả lời tin nhắn nhanh và hỗ trợ nhiệt tình
- Chương trình hậu mãi hấp dẫn
- Chính sách khách hàng thân thiết

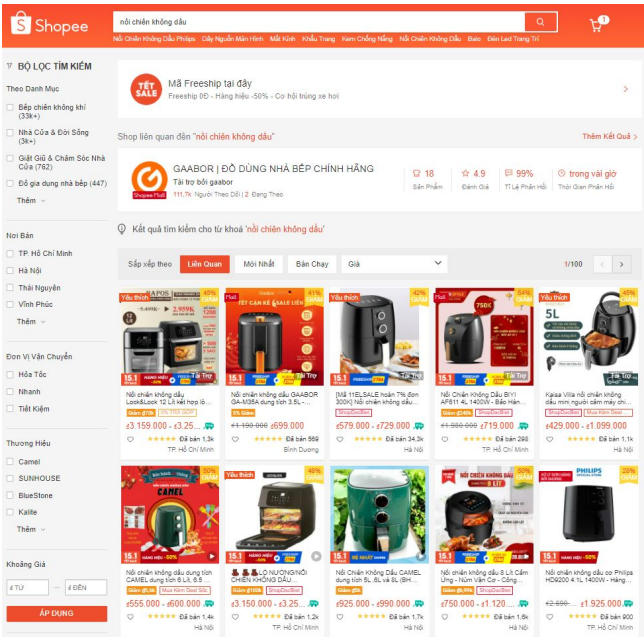
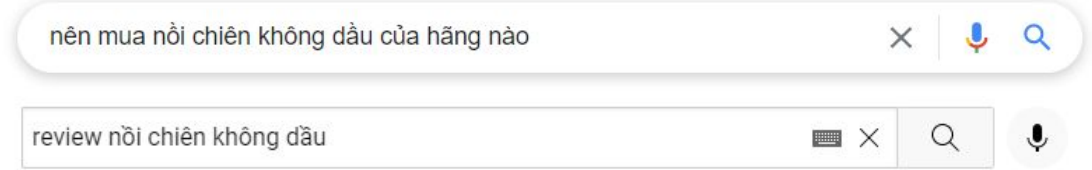


Nhận biết



Khách hàng vô tình nhìn thấy thông tin liên quan về sản phẩm và bắt đầu phát sinh nhu cầu tìm mua sản phẩm

Tìm hiểu



Khách hàng tìm hiểu thêm thông tin liên quan về sản phẩm trên MXH và trên Shopee

Cân nhắc

so sánh nồi chiên không dầu philips và lock&lock



Ưu đãi Nồi chiên không dầu Lock&Lock 12 Lit kết hợp lò nướng cho gia đình 4-6 người cảm ứng đa chức năng - HAPOS

4.9 559 Đánh Giá | 1,3k Đã Bán

45-499-000 - 45-899-000 **₫3.159.000 - ₫3.259.000** **40% GIẢM**

Gi Công Mã
Giá tốt nhất so với các sản phẩm cùng loại trên Shopee!

Mã Giảm Giá **Giảm 170k**
Của Shop

Deal Sốc **Mua Kèm Deal Sốc**

0% TRẢ GÓP 12 tháng x 283.250 (Lãi suất 0%) [Xem Thêm >](#)

Vấn Chuyển **Vấn Chuyển Tôi** Huyện Ba Vì
Phi Vấn Chuyển **Kháng hỗ trợ**

Model

Số Lượng 68 sản phẩm có sẵn

Chia sẻ: **Đã thích (1.4k)**

Shopee Đám Bão 3 Ngày Trả Hàng / Hoàn Tiền

ĐÁNH GIÁ SẢN PHẨM

4.9 **trên 5** 5 Sao (540) 4 Sao (16) 3 Sao (6) 2 Sao (1) 1 Sao (6)

5
Có Bình Luận (309) Có Hình Ảnh / Video (274)

nan **5**
Phần loại hàng: EJF696BLK
hàng chất lượng, ship nhanh trình trình thuận, sẽ tiếp tục mua hàng shop nữa

2024-10-20 10:47

Phần Hồi Của Người Bán
Chào Mừng bạn cảm ơn đánh giá của bạn. Chúng tôi rất vui vì được bạn trải nghiệm sử dụng sản phẩm của shop. Chúng tôi luôn hy vọng mang lại sự hài lòng cho Quý khách hàng, chúc bạn luôn vui vẻ và mong bạn tiếp tục ủng hộ Shop trong lần trải nghiệm mua hàng tiếp theo nhé!

Hữu Lợi?

mickey510 **5**
Phần loại hàng: EJF699SLV
Cảm ơn shop, bán hàng rất ưng ý - giao nhanh - chu đáo
Khẩu vị chiên thế này có cái giòn cái ko
Củ thế là dễ nướng hơn sẽ giòn. M ko dùng dầu phủ lên khoai

2024-10-20 10:24

Phần Hồi Của Người Bán
Chào Mừng bạn cảm ơn đánh giá của bạn. Chúng tôi rất vui vì được bạn trải nghiệm sử dụng sản phẩm của shop. Chúng tôi luôn hy vọng mang lại sự hài lòng cho Quý khách hàng, chúc bạn luôn vui vẻ và mong bạn tiếp tục ủng hộ Shop trong lần trải nghiệm mua hàng tiếp theo nhé!

Hữu Lợi?

Khách hàng cân nhắc giữa nhiều sự lựa chọn để tìm ra sản phẩm phù hợp nhất với nhu cầu của mình

Mua hàng

The screenshot shows a Shopee search results page for the query "nồi chiên không dầu lock&lock 12l". The page features a search bar at the top with the query and a magnifying glass icon. Below the search bar, there are several promotional banners and filters. The main content area displays a grid of 10 product listings, each with a product image, price, discount, and rating. The left sidebar contains various filters such as "ĐỒ LỌC TÌM KIẾM", "Loại Shop", "Tình trạng", "Đánh giá", "Danh mục & Khuyến mãi", and "Đánh giá".

Search Bar: nồi chiên không dầu lock&lock 12l

Filters (Left Sidebar):

- ĐỒ LỌC TÌM KIẾM
- Nồi chiên không dầu
- Loại Shop
- Tình trạng
- Đánh giá
- Danh mục & Khuyến mãi

Product Listings (Grid):

Product Name	Price	Discount	Rating	Sold	Location
Nồi chiên không dầu Look&Lock 12 Lit kết hợp lò...	₹3.159.000 - ₹3.250.000	Giảm 7% (0% Trả GDP)	★★★★★	Đã bán 1,3k	TP. Hồ Chí Minh
Nồi chiên không dầu điện tử Look&Lock tầm ứng dụng ti...	₹4.000.000 - ₹2.379.000	Mua kèm Deal Sốc	★★★★★	Đã bán 288	TP. Hồ Chí Minh
Nồi chiên không dầu Look&Lock Visible Stirring Ai...	₹5.555.000 - ₹3.617.000	Ưu Đãi Trả GDP	★★★★★	Đã bán 1,4k	TP. Hồ Chí Minh
Nồi Chiên Không Dầu Daichipro DCP12A - 12L ...	₹3.790.000	Giảm 60%	★★★★★	Đã bán 4,4k	Hà Nội
NỒI CHIÊN-NỒI CHIÊN KHÔNG DẦU CAMEL 6-8-5-...	₹550.000 - ₹1.200.000	Mua 2 & giảm ₹3.000	★★★★★	Đã bán 472	Hà Nội
[LOCK&LOCK CHÍNH HÃNG] Nồi chiên không khí...	₹2.092.300	50% BÙNG NỔ	★★★★★	Đã bán 17	Hà Nội
Nồi Chiên Không Dầu 12L chính hãng Lock&Lock - ...	₹5.458.000 - ₹3.099.000	10% Giảm (ShopDealBlink)	★★★★★	Đã bán 17	TP. Hồ Chí Minh
Nồi chiên không khí Lock&Lock 12L EJF698BK ...	₹5.000.000 - ₹2.990.000	Ưu Đãi Trả GDP	★★★★★	Đã bán 8	Hà Nội
LÒ NƯỚNG/ NỒI CHIÊN KHÔNG DẦU 12L ...	₹5.600.000 - ₹3.150.000	Giảm 44% (ShopDeal tương)	★★★★★	Đã bán 218	TP. Hồ Chí Minh
Nồi Chiên Không Dầu dung tích 12L hãng Lock&Lock...	₹5.458.000 - ₹3.099.000	Ưu Đãi Trả GDP	★★★★★	Đã bán 3	Hà Nội

Khách hàng sử dụng bộ lọc tìm kiếm của Shopee để dễ dàng tìm mua sản phẩm theo những tiêu chí mình đề ra..

Ứng hộ/trung thành

DÁNH GIÁ SẢN PHẨM


4.9 trên 5

Tất Cả 5 Sao (540) 4 Sao (16) 3 Sao (6) 2 Sao (1) 1 Sao (6)

Có Bình Luận (309) Có Hình Ảnh / Video (274)

trakt
★★★★★
Phân loại hàng: E.JF696BLK

Hàng chất lượng, shop nhiệt tình thân thiện,
Sẽ tiếp tục mua hàng shop nữa



2021-12-26 12:47


Phản Hồi Của Người Bán

Diễn Máy HP xin cảm ơn đánh giá của bạn. Chúng tôi rất vui vì được bạn trakt tin tưởng sử dụng sản phẩm của shop. Chúng tôi luôn hy vọng mang lại sự hài lòng cho Quý khách hàng, chúc bạn luôn vui vẻ và mong bạn tiếp tục ủng hộ Shop trong lần trải nghiệm mua hàng tiếp theo nhé!

Hữu ích?

mickey5108
★★★★★
Phân loại hàng: E.JF699SLV

Cảm ơn shop , bán hàng rất ưng ý - giao nhanh - chu đáo
Khoai tây chiên thế này có cái giòn cái ko
Có thể là cắt mỏng hơn sẽ giòn M ko dùng dầu phủ lên khoai



2022-01-03 13:54

Phản Hồi Của Người Bán

Diễn Máy HP xin cảm ơn đánh giá của bạn. Chúng tôi rất vui vì được bạn mickey5108 tin tưởng sử dụng sản phẩm của shop. Chúng tôi luôn hy vọng mang lại sự hài lòng cho Quý khách hàng, chúc bạn luôn vui vẻ và mong bạn tiếp tục ủng hộ Shop trong lần trải nghiệm mua hàng tiếp theo nhé!

Hữu ích?

Khách hàng đánh giá 5 sao khi hài lòng với sản phẩm và trải nghiệm từ Shop

Tổng Kết

1

Xây dựng chân dung khách hàng mục tiêu

2

Xác định những giai đoạn trong hành trình

3

Tổng hợp những điểm chạm với khách hàng

4

Phân tích suy nghĩ, hành động và cảm xúc của khách hàng trong từng giai đoạn và điểm chạm



*“Khách hàng không trung thành với thương hiệu,
họ trung thành với trải nghiệm mà thương hiệu tạo ra.”*

- Digital Experience Benchmark Report (2021)



Cảm ơn

Xem thêm hướng dẫn bán hàng trên Shopee



HỌC VIỆN SHOPEE – SHOPEE UNI



SHOPEE UNI VIETNAM

