TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
KHOA MARKETING

QUẢN TRỊ THƯƠNG HIỆU

cuu duong than cong. com

Nguyễn Quang Dũng

Năm 2017

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN VỀ THƯƠNG HIỆU

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

NỘI DUNG CHƯƠNG 1

1.1 Sự ra đời và phát triển của thương hiệu

1.2 Khái niệm thương hiệu & các thuật ngữ liên quan

1.3 Phạm vi thương hiệu

1.4 Chức năng, vai trò và nhiệm vụ của thương hiệu

1.5 Quá trình quản trị thương hiệu

cuu duong than cong. com

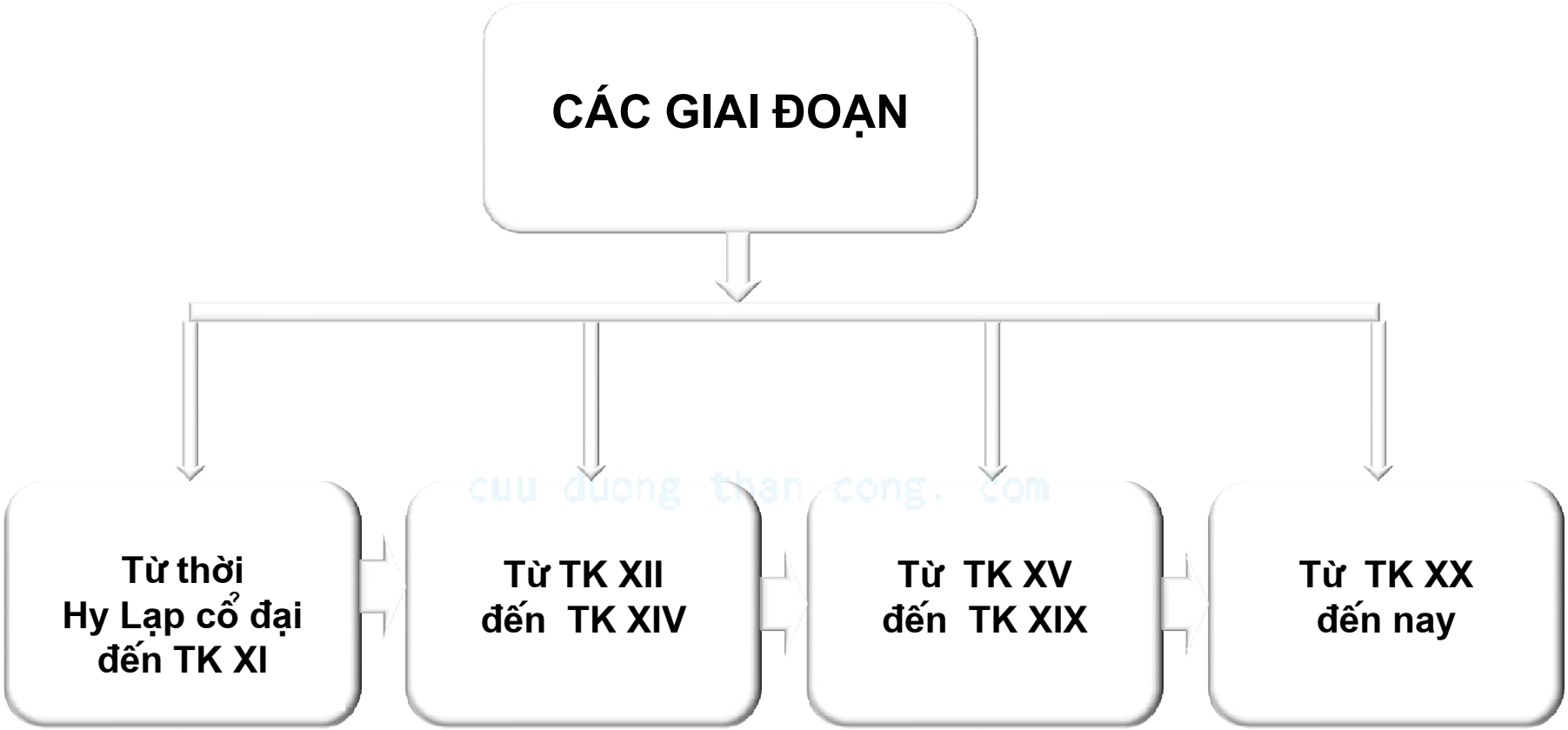
CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

1.1

SỰ RA ĐỜI & PHÁT TRIỂN CỦA THƯƠNG HIỆU

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt



cuu duong than cong. com
cuu duong than cong. com

TỪ THỜI HY LẠP CỔ ĐẠI ĐẾN TK XI

LÝ DO RA ĐỜI

Nhu cầu cần đánh dấu, trang trí vật phẩm (mang tính bản năng)

HÌNH THỨC TỒN TẠI

Dưới dạng dấu hiệu, ký hiệu đơn giản nhất (nét, đường thẳng, điểm) trên các vật phẩm, công cụ sản xuất.

cuu duong than cong. com

TỪ THẾ KỶ XII ĐẾN THẾ KỶ XIV

LÝ DO RA ĐỜI

Nhu cầu của NSX cần có dấu ấn để xác nhận và phân biệt, dấu ấn để các cơ quan Nhà nước quản lý.

HÌNH THỨC TỒN TẠI

Dấu hiệu + Tên tuổi nhà sản xuất, trên sản phẩm.

cuu duong than cong. com

TỪ THẾ KỶ XV ĐẾN THẾ KỶ XIX

LÝ DO RA ĐỜI

Nhu cầu nhận diện, phân biệt, tín hiệu truyền thông về hình ảnh của doanh nghiệp, sự quản lý của các cơ quan nhà nước.

HÌNH THỨC TỒN TẠI

Dấu hiệu có tính quy chuẩn cao và chặt chẽ, thống nhất về hình thức : biểu trưng + nhãn hiệu (tên tuổi nhà sản xuất).

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

TỪ THẾ KỶ XX ĐẾN NAY

LÝ DO RA ĐỜI

- Sức cạnh tranh, vị thế sản phẩm/doanh nghiệp
- Giá trị thương hiệu
- Khách hàng

HÌNH THỨC TỒN TẠI

Vô hình: Hình ảnh thương hiệu/doanh nghiệp
Hữu hình: MKT-MIX, con người…

cuu duong than cong. com

DẤU ẤN THƯƠNG HIỆU THỐNG NHẤT CÓ BẢN SẮC RÕ RÀNG VỀ HỆ THỐNG GIÁ TRỊ

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

1.2

KHÁI NIỆM THƯƠNG HIỆU & CÁC THUẬT NGỮ LIÊN QUAN

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

1.2.1

KHÁI NIỆM THƯƠNG HIỆU

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

CÁCH TIẾP CẬN

TỪ GÓC ĐỘ PHÁP LÝ

TỪ GÓC ĐỘ MARKETING

cuu duong than cong . com

QUAN NIỆM VỀ THƯƠNG HIỆU DƯỚI GÓC ĐỘ PHÁP LÝ

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

QUAN NIỆM THƯƠNG HIỆU GÓC ĐỘ PHÁP LÝ

LIÊN QUAN ĐẾN VẤN ĐỀ BẢO HỘ, MUA BÁN, CHO THUÊ, KIỆN TỤNG□

- Điều 1 dụ số 5, ngày 1/4/1952
- Điều 784, 785, 786 Bộ Luật Dân sự
- Điều 10, Nghị định 54/2000/NĐ-CP
- Điều 14, Nghị định 52/2000/NĐ-CP
- Điều 6 Hiệp định Thương mại Việt Nam Hoa Kỳ.

cuu duong than cong . com

QUAN NIỆM THƯƠNG HIỆU GÓC ĐỘ PHÁP LÝ

ĐIỀU 1 DỤ SỐ 5, NGÀY 1/4/1942

Được coi là nhãn hiệu hay thương hiệu là các danh từ có thể phân biệt rõ rệt các danh hiệu, biểu ngữ, dấu in, con niêm, tem nhãn, hình nổi, chữ, số, giấy phong bì, cùng các tiêu biểu khác, dùng để phân biệt sản phẩm hay thương phẩm.

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

QUAN NIỆM THƯƠNG HIỆU GÓC ĐỘ PHÁP LÝ

ĐIỀU 785 BỘ LUẬT DÂN SỰ

Quy định nhãn hiệu hàng hóa

Nhãn hiệu hàng hóa là những dấu hiệu để phân biệt hàng hóa, dịch vụ cùng loại của các cơ sở sản xuất, kinh doanh khác nhau. Nhãn hiệu hàng hóa có thể là từ ngữ, hình ảnh hoặc sự kết hợp các yếu tố đó, được thể hiện bằng một hoặc nhiều mầu sắc.

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

QUAN NIỆM THƯƠNG HIỆU GÓC ĐỘ PHÁP LÝ

ĐIỀU 784 & ĐIỀU 5 NGHỊ ĐỊNH 63/CP

Quy định
kiểu dáng công nghiệp

Kiểu dáng công nghiệp là hình dáng bên ngoài của sản phẩm, được thể hiện bằng đường nét, hình khối, mầu sắc, hoặc sự kết hợp các yếu tố đó, có tính mới đối với thế giới và dùng làm mẫu để chế tạo sản phẩm công nghiệp hoặc thủ công nghiệp.

cuu duong than cong. com

ĐIỀU 10 NGHỊ ĐỊNH 54/2000/NĐ-CP

Quy định chỉ dẫn địa lý

Chỉ dẫn địa lý được bảo hộ là thông tin về nguồn gốc địa lý của hàng hóa đáp ứng đủ các điều kiện sau:

- **Thể hiện dưới dạng một từ ngữ, dấu hiệu, biểu tượng hoặc hình ảnh, dùng để chỉ một quốc gia hoặc một vùng lãnh thổ, địa phương thuộc một quốc gia quản lý.**
- **Thể hiện trên hàng hóa, bao bì hàng hóa hay giấy tờ giao dịch liên quan tới việc mua bán hàng hóa nhằm chỉ dẫn rằng hàng hóa nói trên có nguồn gốc tại quốc gia, vùng lãnh thổ, hoặc địa phương mà đặc trưng về chất lượng uy tín, danh tiếng hoặc các đặc tính khác của hàng hóa này có được**

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

ĐIỀU 786 BỘ LUẬT DÂN SỰ

Quy định
tên gọi xuất xứ hàng hóa

Tên gọi xuất xứ hàng hóa là tên địa lý của nước, dùng để chỉ xuất xứ mặt hàng từ nước địa phương đó với điều kiện những mặt hàng này có các tính chất, chất lượng đặc thù, dựa trên các điều kiện địa lý độc đáo và ưu việt, bao gồm yếu tố tự nhiên, cong nười hoặc kết hợp cả hai yếu tố đó.

cuu duong than cong . com

ĐIỀU 14 NGHỊ ĐỊNH 52/2000/NĐ-CP

Quy định
tên thương mại

Tên thương mại: Là tên gọi của tổ chức, cá nhân dùng trong hoạt động kinh doanh, đáp ứng đầy đủ các điều kiện: có khả năng phân biệt chủ thể kinh doanh mang tên gọi đó; là tập hợp chữ cái, chữ số phát âm được.

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

Quy định
Nhãn hiệu hàng hóa

Nhãn hiệu hàng hóa được cấu thành bởi dấu hiệu bất kỳ hoặc sự kết hợp của bất kỳ các dấu hiệu có khả năng phân biệt hàng hóa, dịch vụ của một người khác, bao gồm: từ ngữ, tên người, hình ảnh, chữ cái, chữ số, tổ hợp mầu sắc, các yếu tố hình, hình dạng hàng hóa, bao bì..., nhãn hiệu hàng hóa bao gồm cả nhãn hiệu dịch vụ, nhãn hiệu tập thể và nhãn hiệu chứng nhận.

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Sáng chế và giải pháp hữu ích

- Sáng chế là giải pháp kỹ thuật mới so với trình độ trên thế giới, có trình độ sáng tạo, có khả năng áp dụng trong các lĩnh vực kinh tế - xã hội.

- Giải pháp hữu ích là giải pháp kỹ thuật mới so với trình độ kỹ thuật thế giới có khả năng áp dụng trong các lĩnh vực kinh tế -xã hội.

cuu duong than cong . com

QUAN NIỆM VỀ THƯƠNG HIỆU DƯỚI GÓC ĐỘ MARKETING

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Thương hiệu là...

Cảm xúc thật sự của một người (khách hàng và công chúng) về sản phẩm, dịch vụ...hay công ty.

Khi nhiều cá nhân (khách hàng, công chúng) có cùng xúc cảm, tiếp cận và chia sẻ với sản phẩm, dịch vụ...một công ty có thể xem là có thương hiệu.

cuu duong than cong. com

Thương hiệu cũng có thể coi là những nỗ lực của một công ty xây dựng thành công "Giá trị khác biệt" làm hài lòng, tạo nên được "giá trị cảm xúc" của khách hàng.

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Mặc dù để xây dựng được "Giá trị cảm xúc" là điều không dễ dàng.

...Nhưng trên thực tế nhiều công ty đã làm được như vậy.

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

Patricia F. Nicolino

Thương hiệu là một thực thể xác định tạo ra những cam kết nhất định về giá trị:

-*Thực thể:* là cái gì đó tồn tại riêng biệt và rõ ràng

- *Xác định*: Có thể phân biệt, nhận diện rõ ràng

- *Cam kết*: Đảm bảo giá trị mang đến cho khách hàng

- *Giá trị:* Có ý nghĩa về tinh thần hay vật chất với khách hàng và doanh nghiệp

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

Marty Neumeier

Một thương hiệu là một cảm nhận từ sâu thẳm của một người về một sản phẩm dịch vụ, hay doanh nghiệp

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Richard Moore

Thương hiệu là tổng hợp nhiều yếu tố được hình thành rõ ràng trong tâm trí khách hàng cùng với thời gian

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

QUAN NIỆM THƯƠNG HIỆU GÓC ĐỘ MARKETING

QUAN NIỆM CHUNG DƯỚI GÓC ĐỘ MARKETING

Dấu ấn tích cực thông qua:

-Đặc trưng riêng, tính độc đáo của hệ thống nhận diện, các giá trị hữu hình và vô hình của thương hiệu (hệ thống nhận diện thương hiệu).

- Các hoạt động nổi trội của công ty.
- Đặc tính thương hiệu.
- Chiến lược định vị

cuu duong than cong. com

Nhân tố tạo ra cảm xúc tích cực của khách hàng và công chúng với thương hiệu:

- Hình tượng "điển hình hoá những hình ảnh đặc trưng" qua ý niệm, con người hay sự kiện nổi trội, gắn kết với đặc tính và chiến lược định vị thương hiệu.
- Nét riêng, hình ảnh đặc trưng của thương hiệu gắn kết với nhu cầu, ước muốn khách hàng và công chúng.
- Nhân tố có khả năng tạo được cảm xúc của khách hàng và công chúng với thương hiệu.

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

KHÁCH HÀNG

- Được định nghĩa bởi khách hàng
- Là tập hợp giá trị khác biệt (vô hình & hữu hình)

cuu duong than cong. com

DẤU HIỆU

Phân biệt & nhận diện sản phẩm/dịch vụ của công ty với ĐTCT

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

DẤU HIỆU

- Đặc trưng riêng, tính độc đáo (hữu hình và vô hình)
- Các hoạt động nổi trội
- Định vị & đặc tính

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

HÌNH TƯỢNG

cuu duong than cong. com

Ý nghĩa thương hiệu trong tâm trí khách hàng

cuu duong than cong. com

HÌNH TƯỢNG

Yếu tố (hữu hình hay vô hình) tạo ra cảm xúc tích cực thương hiệu trước khách hàng

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

1.2.2

CÁC THUẬT NGỮ LIÊN QUAN ĐẾN THƯƠNG HIỆU

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com
cuu duong than cong. com

Nhãn hiệu

- Dấu hiệu thương hiệu (biểu hiện cụ thể qua thị giác): tên gọi, thuật ngữ, biểu tượng, hình vẽ…hay sự phối hợp giữa chúng
- Hiện diện trên văn bản pháp lý (nếu đăng ký)
- Doanh nghiệp thiết kế

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Đặc tính thương hiệu

- Đặc điểm riêng, nét riêng đặc biệt
- Tập hợp liên kết thuộc tính
- Nhất quán và ổn định
- Yếu tố chung nhất, bền vững nhất thể hiện bản sắc thương hiệu

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Hình ảnh thương hiệu

- Xuất phát từ khách hàng và là nhận thức của họ (cách giả mã dấu hiệu) về thương hiệu
- Tập hợp duy nhất các yếu tố thương hiệu trong tâm trí khách hàng
- Là một bộ niềm tin được liên kết chặt chẽ có ý nghĩa về thương hiệu

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Hệ thống nhận diện thương hiệu

- là hệ thống yếu tố biểu đạt được quy chuẩn (đồng bộ, nhất quán, có bản sắc) về giá trị cốt lõi, hệ giá trị của thương hiệu.

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Giá trị thương hiệu

- Tất cả các yếu tố liên quan đến thương hiệu được tạo ra để mang lại lợi ích cho khách hàng và doanh nghiệp

cuu duong than cong. com

Tài sản thương hiệu

- **Bất kỳ khía cạnh nào của thương hiệu có giá trị chiến lược, bao gồm sự kết hợp thương hiệu, thuộc tính thương hiệu, nhận thức thương hiệu, lòng trung thành thương hiệu…gắn với khách hàng và công ty**

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Tài sản thương hiệu

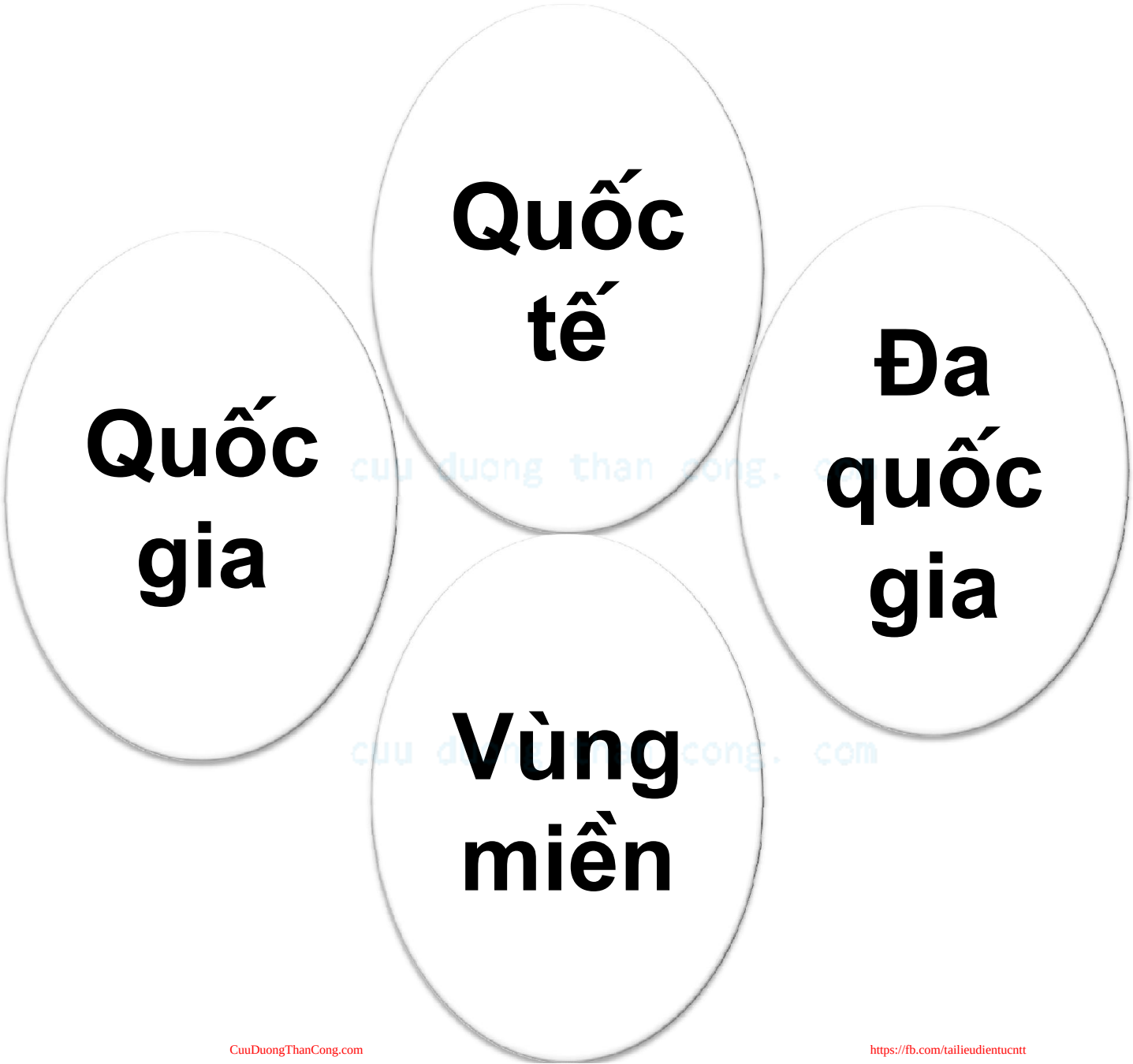
- ❑Được đánh giá dưới góc độ khách hàng
- ❑Là yếu tố mang tính vô hình góp phần làm tăng/giảm giá trị của sản phẩm/dịch vụ
- ❑Gia tăng đóng góp vào giá trị sản phẩm/dịch vụ

cuu duong than cong. com

1.3

PHẠM VI THƯƠNG HIỆU

cuu duong than cong. com



CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Tập đoàn

Công ty

Tập thể

Gia đình

Cá nhân

Sản phẩm

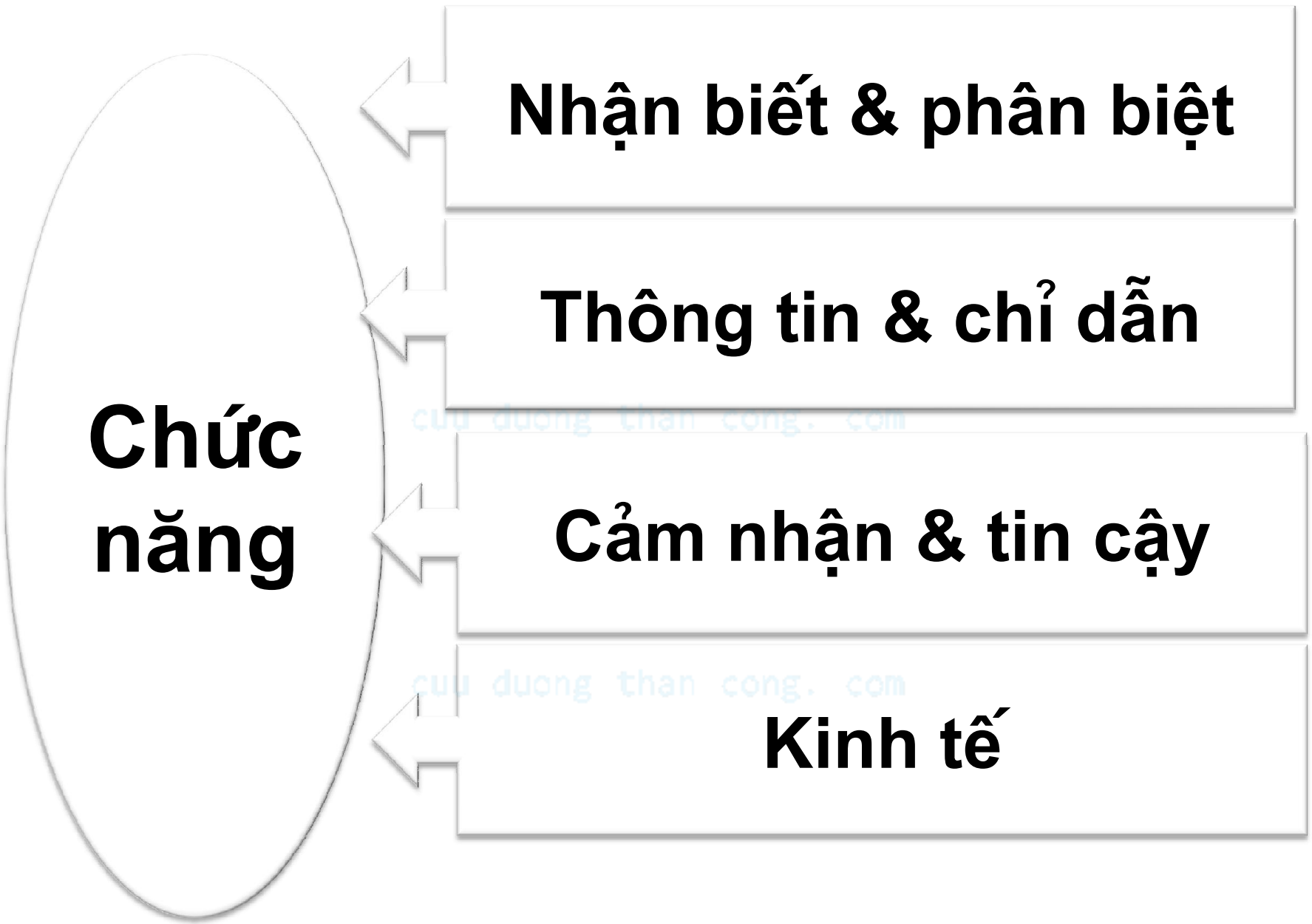
cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

1.4

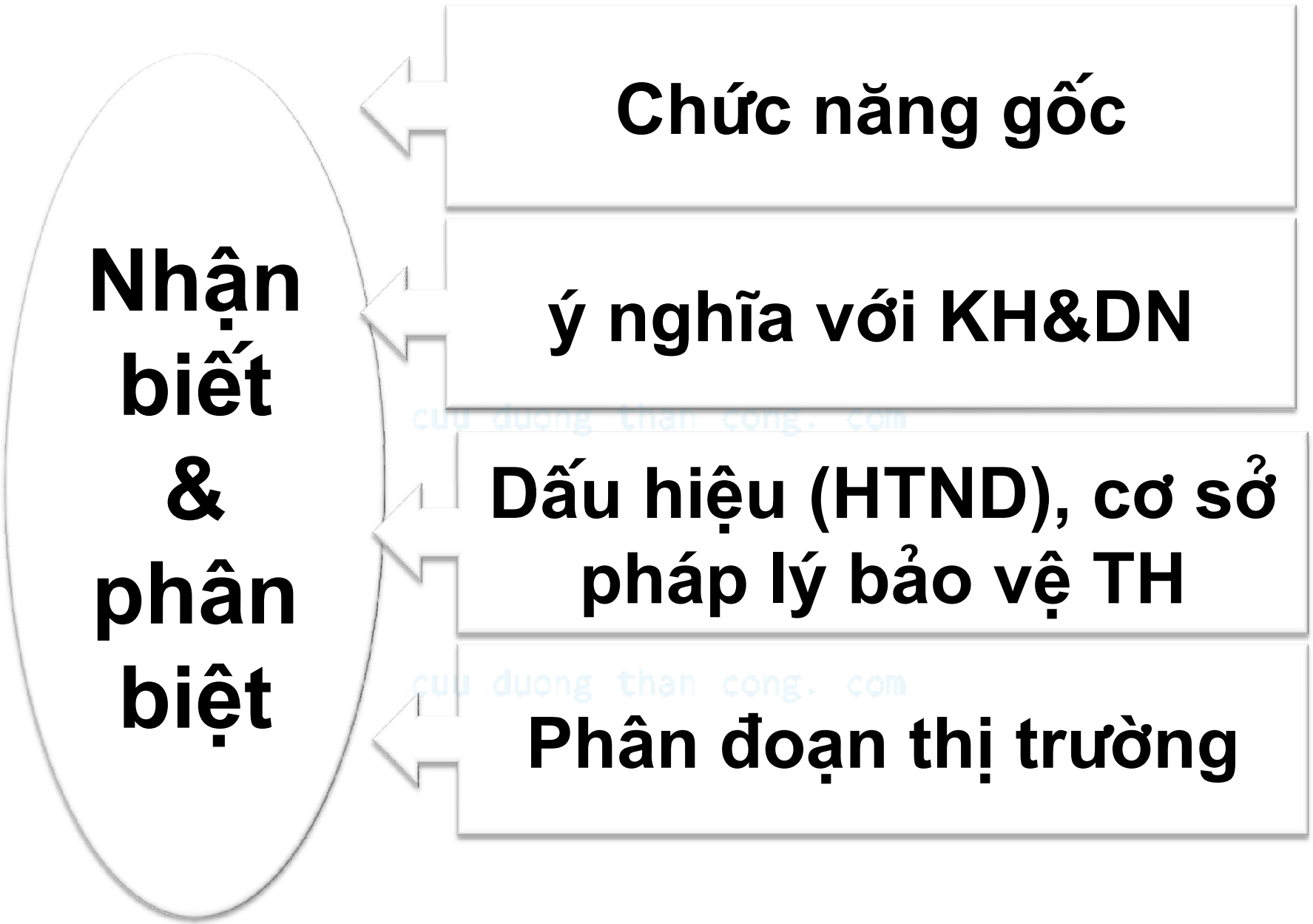
CHỨC NĂNG, VAI TRÒ VÀ NHIỆM VỤ CỦA THƯƠNG HIỆU

cuu duong than cong. com



cuu duong than cong. com
cuu duong than cong. com

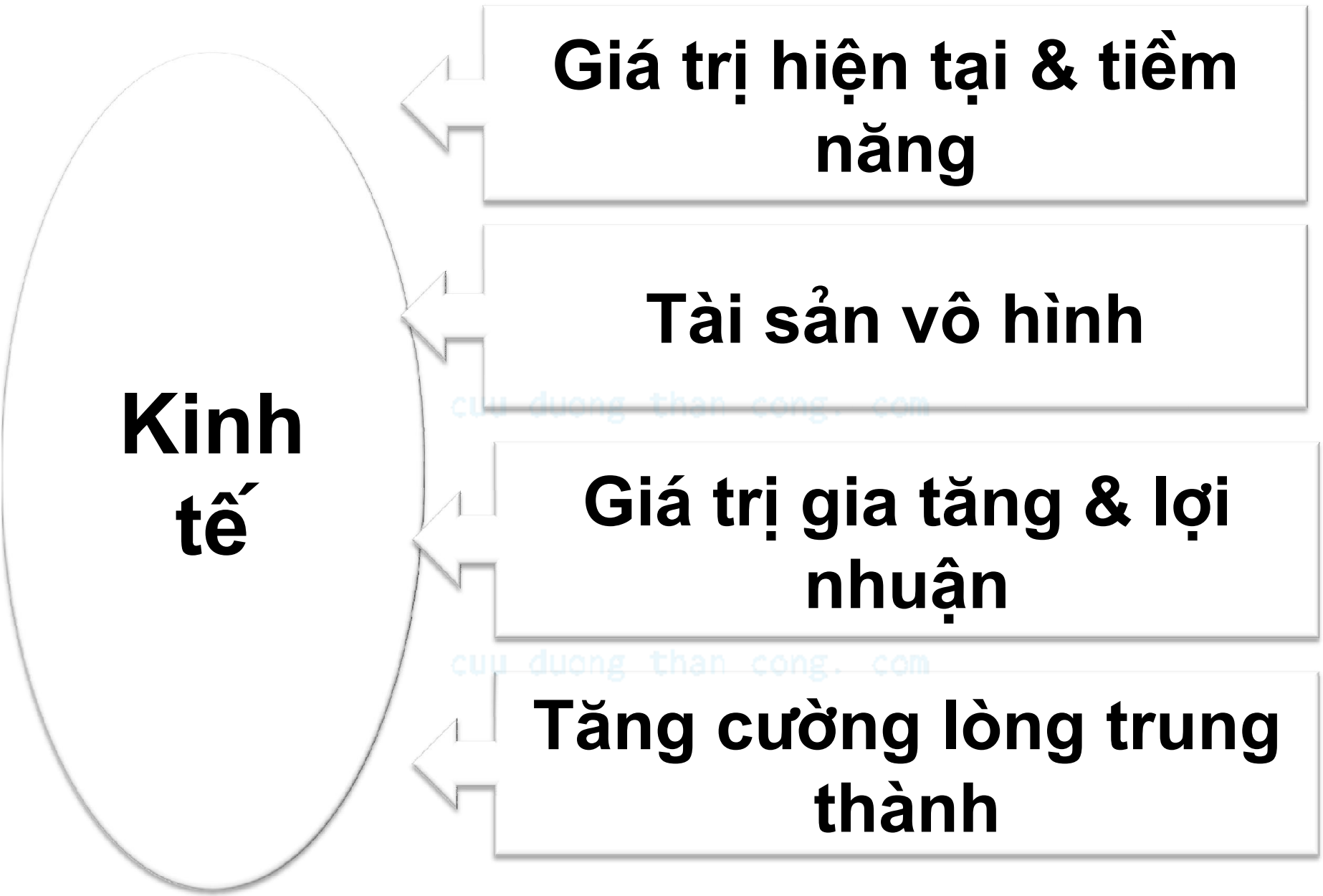
CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt



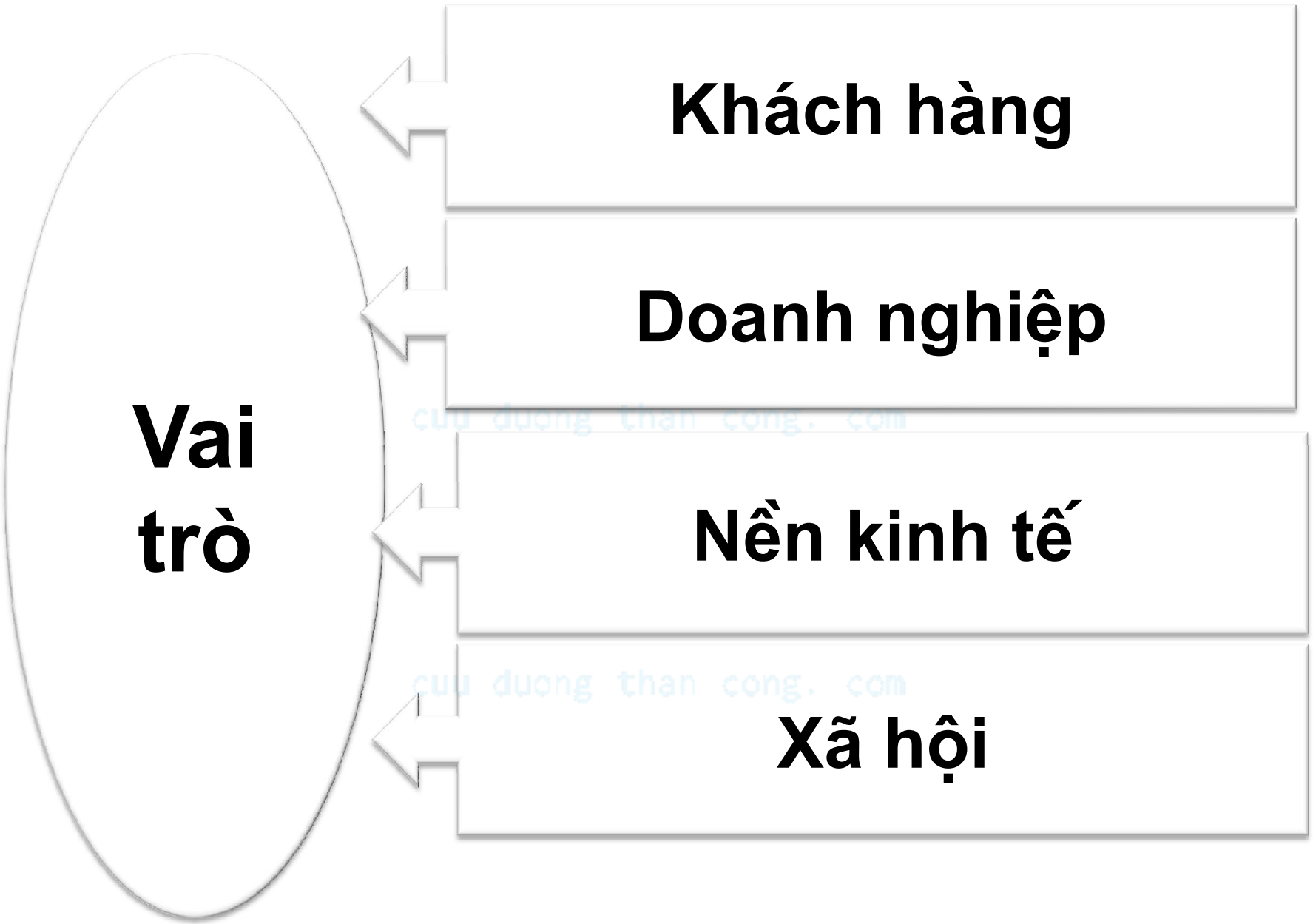
cuu duong than cong. com
cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com
cuu duong than cong. com

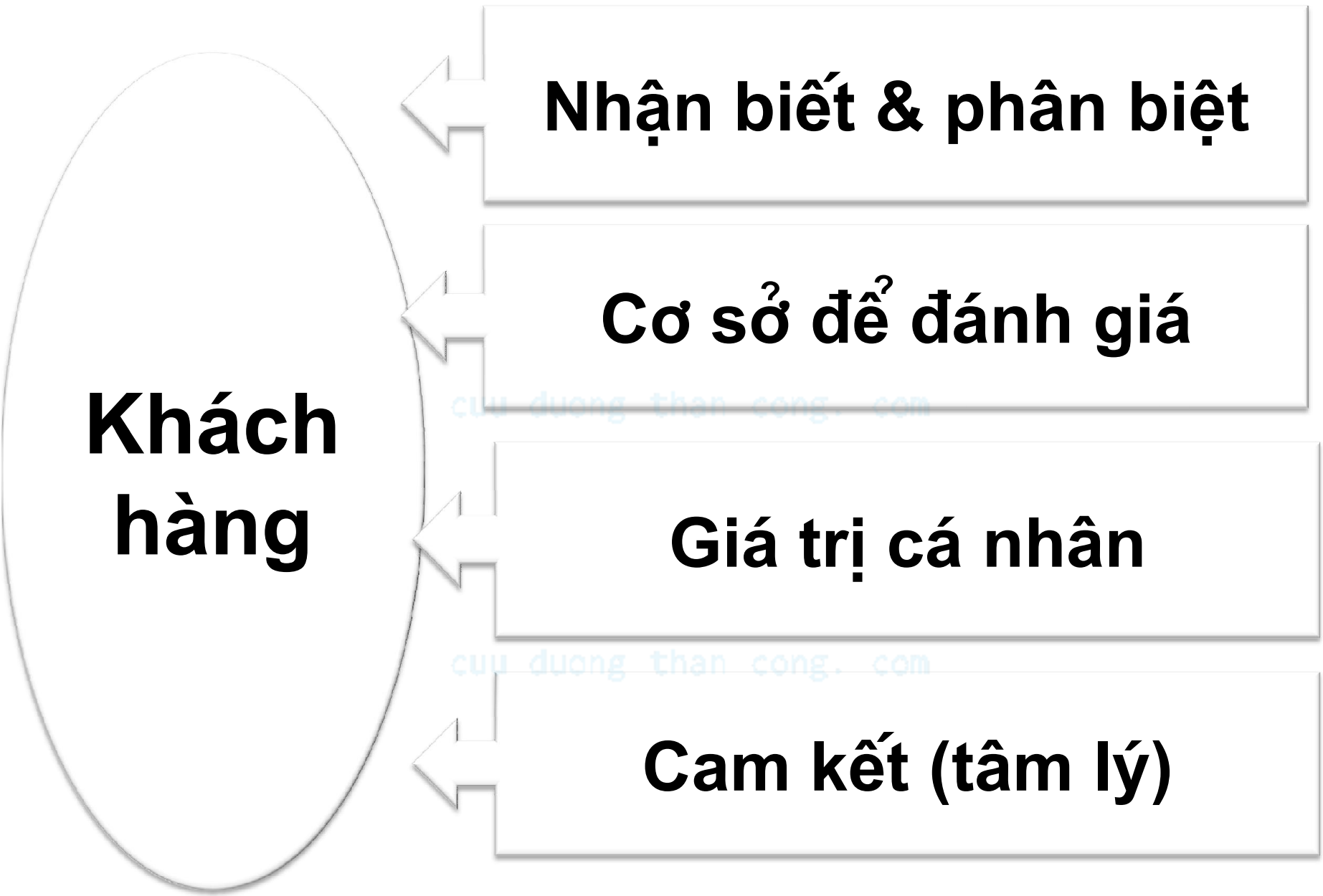
cuu duong than cong. com
cuu duong than cong. com
CuuDuongThanCong.com
https://fb.com/tailieudientucntt



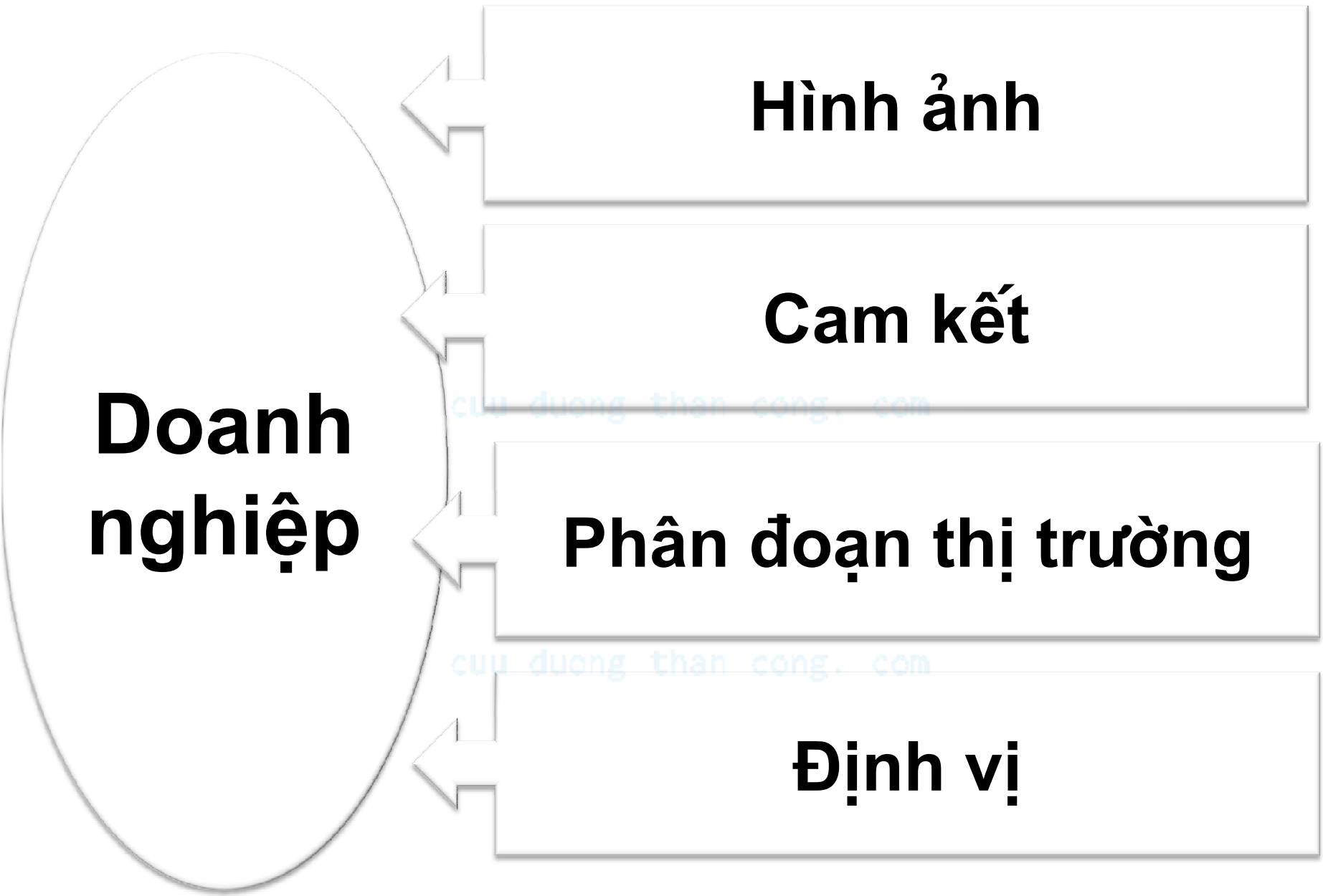
cuu duong than cong. com
cuu duong than cong. com



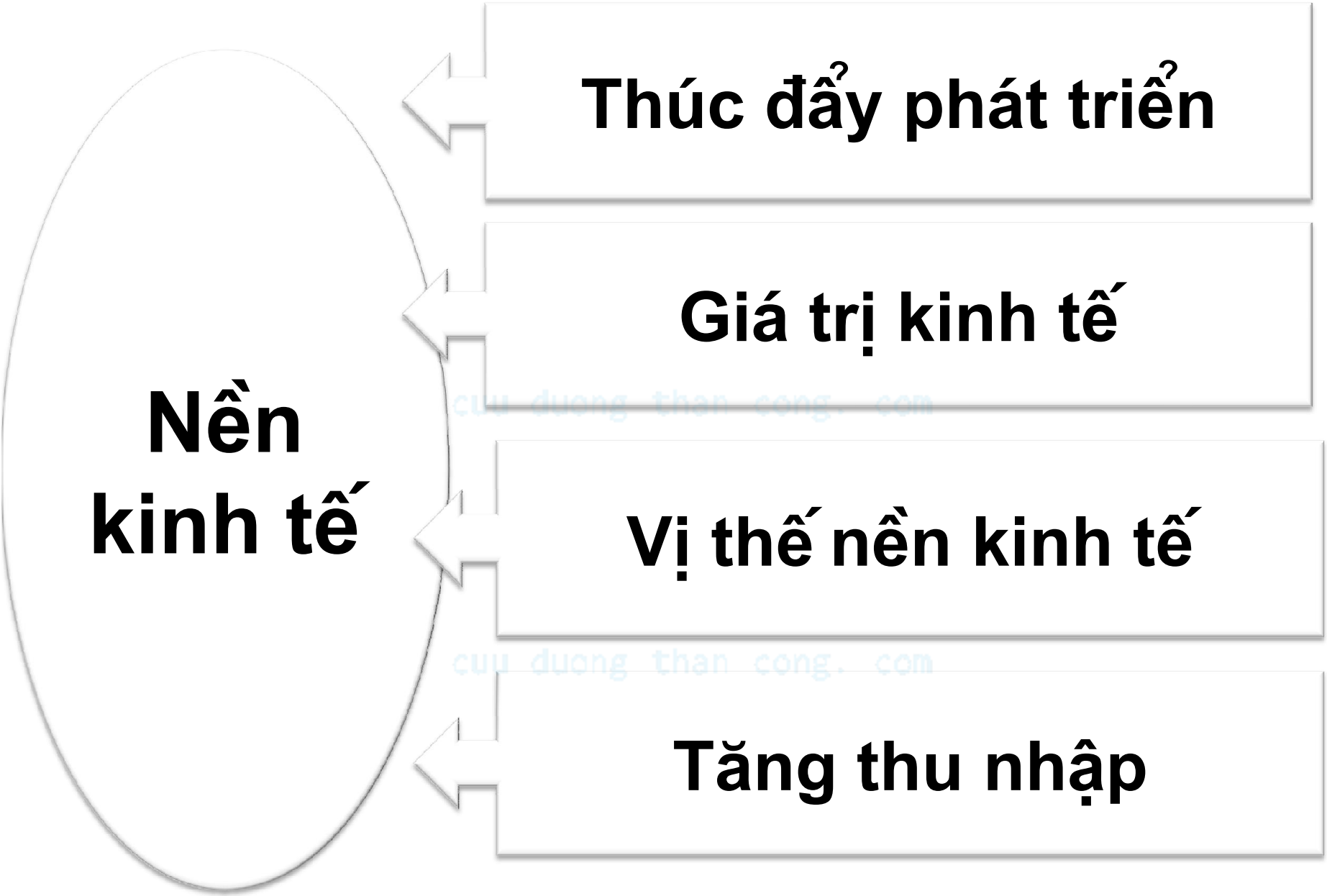
cuu duong than cong. com
cuu duong than cong. com



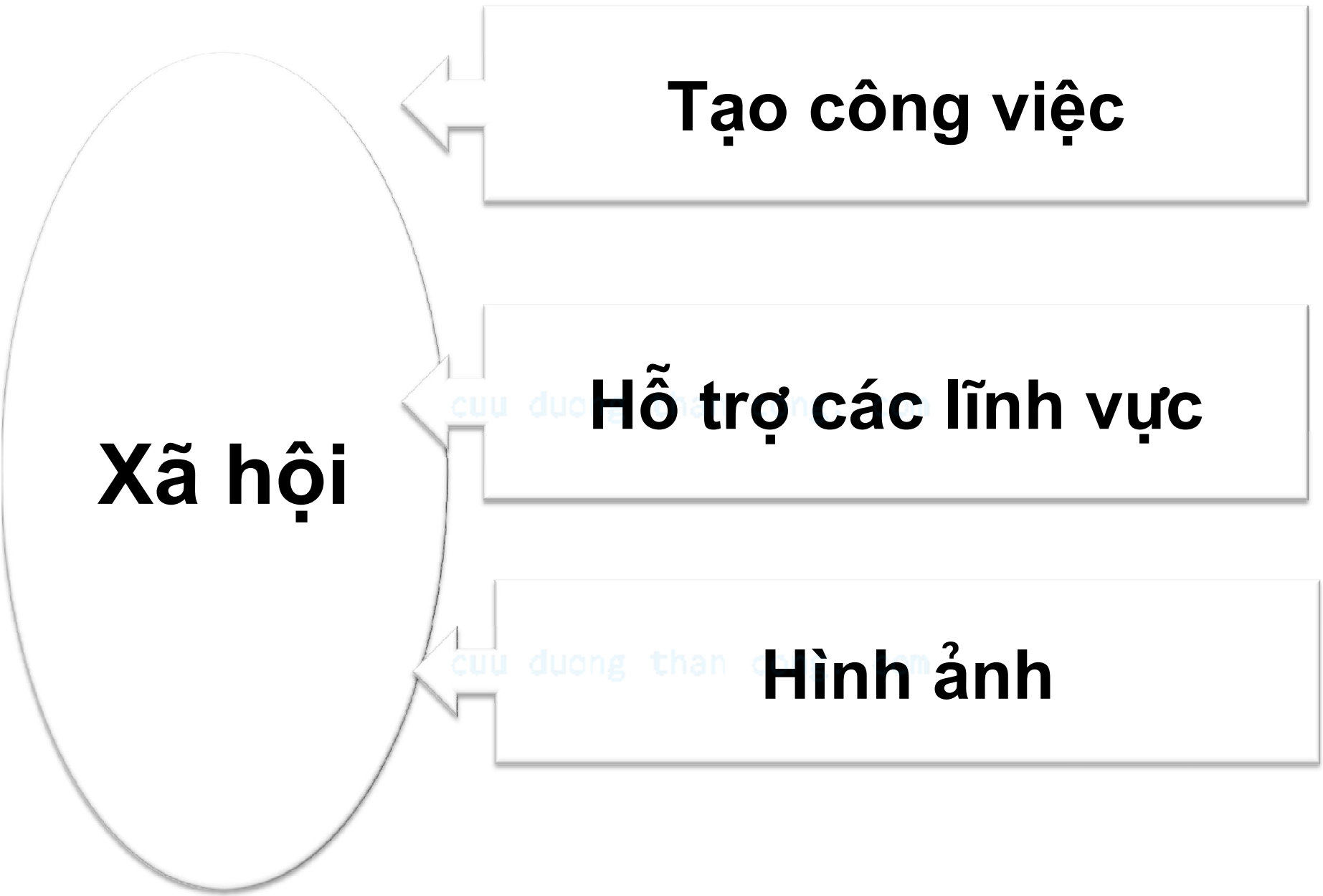
cuu duong than cong. com
cuu duong than cong. com



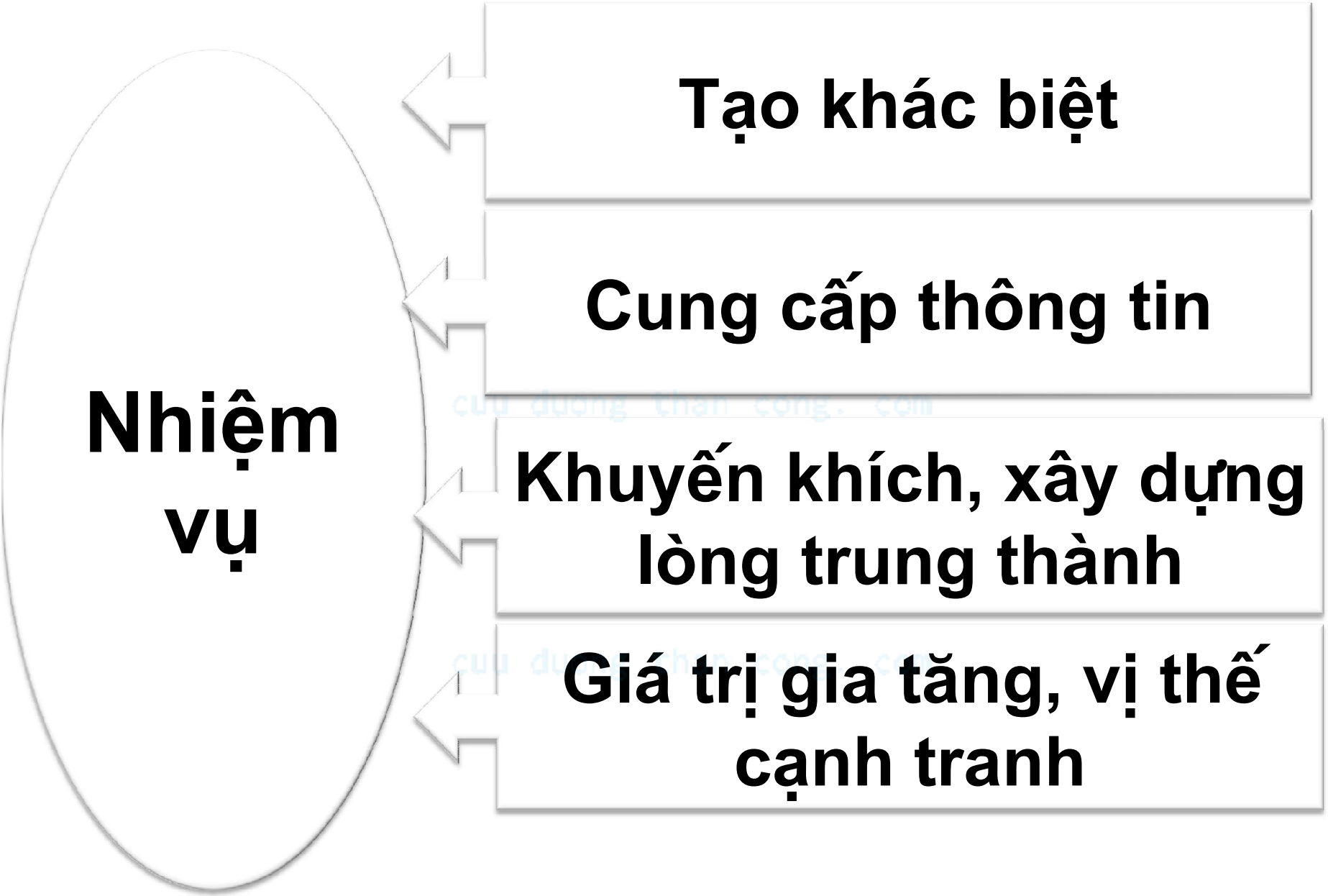
cuu duong than cong. com
cuu duong than cong. com



cuu duong than cong. com
cuu duong than cong. com



CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt



CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

1.5

QUÁ TRÌNH QUẢN TRỊ THƯƠNG HIỆU

cuu duong than cong. com

QT Thương hiệu

- Quá trình liên tục: phân tích, lập KH & kiểm tra
- Quá trình ra quyết định về MKT dựa trên nhu cầu, ước muốn của thị trường
- Chuỗi các hoạt động mang tính chức năng (tạo giá trị) liên quan đến thị trường

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt