Chương 5: Xây dựng mối quan hệ với khách hàng

cuu duong than cong . com

Nội dung chương

- 5.1. Giành được sự trung thành của khách hàng
- 5.2. Tạo mối quan hệ với khách hàng
- 5.3. Xử lý những phàn nàn của khách hàng

cuu duong than cong . com

Giành được sự trung thành của khách hàng

cuu duong than cong . com

Sự trung thành của khách hàng?

- Một khách hàng đã mua sản phẩm của một nhà cung cấp trong suốt 5 năm, khách hàng đó có phải là khách hàng trung thành của nhà cung cấp đó không?
- Khách hàng lựa chọn một nhà cung cấp bởi giá cả của họ hấp dẫn, hoặc họ có các ưu điểm hơn các nhà cung cấp khác?
- Khách hàng không có sự lựa chọn nào khác ngoài nhà cung cấp đó?

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

Sự trung thành của khách hàng

- Là sự cam kết sâu sắc mua một sản phẩm lặp lại trong tương lai mà không chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố tình huống.

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

Khi bạn trung thành với một sản phẩm bạn sẽ làm gì?

Vậy nếu bạn có những khách hàng trung thành với doanh nghiệp của bạn, bạn sẽ có được những khách hàng hành động giống như bạn chứ?

cuu duong than cong . com

Vai trò của sự trung thành

- Sự trung thành của khách hàng đem lại lợi nhuận cho doanh nghiệp
- Sự trung thành của khách hàng là "vũ khí" hữu hiệu để tránh cạnh tranh về giá

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

Phân loại sự trung thành

1. **Theo mức độ trung thành:**

- Trung thành tuyệt đối: luôn chỉ mua duy nhất một sản phẩm/ thương hiệu
- Trung thành phân chia: duy trì sự trung thành với hai hoặc ba sản phẩm/ thương hiệu
- Trung thành chuyển đổi: có sự trung thành trong một thời kỳ nhất đinh, họ dễ dàng chuyển đổi sang sản phẩm/ thương hiệu khác nếu nó có lợi ích nào đó đối với họ
- Người chuyển đổi: họ chuyển đổi sau tất cả các lần mua hàng

cuu duong than cong . com

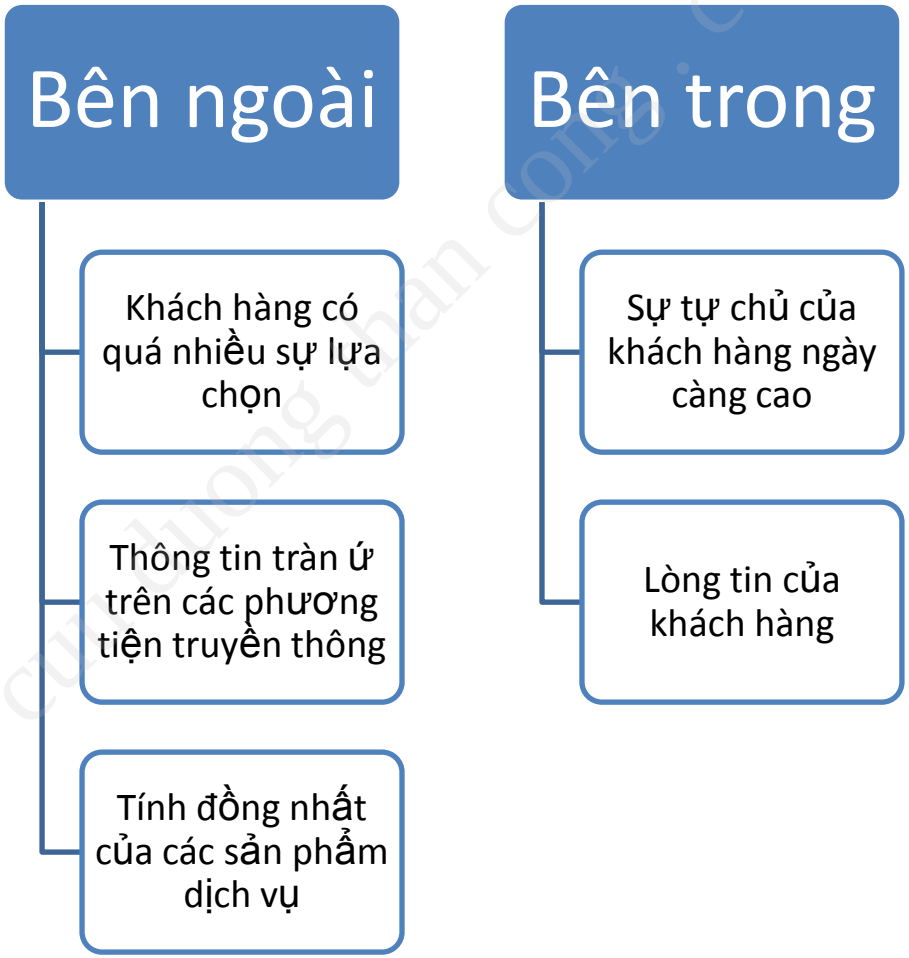
Phân loại sự trung thành

2. **Phân loại theo hành vi mua hàng, sự gắn bó về cảm xúc, và ảnh hưởng của xã hội:**

- Nhóm không trung thành:
- Nhóm ham muốn:
- Nhóm trung thành "trì trệ":
- Nhóm trung thành thực sự:

cuu duong than cong . com

Các yếu tố ảnh hưởng đên lòng trung thành của khách hàng?



cuu duong than cong . com

cuu duong than cong . com

Đo lường mức độ trung thành của khách hàng

1. Đo lường dựa trên hành vi khách hàng:

- Tỷ lệ mua lặp lại
- Tỷ lệ % mua hàng
- Số lượng thương hiệu mua

Ưu điểm: dựa trên hành động mua thực sự của KH, ít khả năng mua ngẫu nhiên, dễ thu thập dữ liệu

Hạn chế: đơn giản, phản ánh kết quả, ko phản ánh qui trình, không thể hiện tương lai, có thể ảnh hưởng bởi nhiều lý do ngoại cảnh

cuu duong than cong . com

Đo lường mức độ trung thành của khách hàng

1. Đo lường dựa trên thái độ của khách hàng:

- Dự định mua hàng
- Ưa thích
- Cam kết
- Lời nói, truyền miệng
- Khả năng mua

Ưu điểm: phân biệt được trung thành thật sự với mua lại giản đơn, hiểu được lý do chọn lựa sản phẩm của khách hàng, nhấn mạnh đến khía cạnh nhận thức của khách hàng

Hạn chế: Dựa trên hành vi mua dự định, thái độ được quan sát tại một thời điểm, khó thu thập dữ liệu

cuu duong than cong . com

Tình huống

- Một nhãn hiệu dầu gội đầu chuyên phục hồi và chăm sóc tóc hư tổn, của một thương hiệu nổi tiếng, thời gian gần đây nhận thấy doanh số bán hàng của mình sụt giảm. Họ đã tiến hành điều tra và biết được nguyên nhân chính là do thị hiếu của khách hàng thay đổi, lòng trung thành của KH với nhãn hiệu này đã giảm sút, bên cạnh đó là các ĐTCT có những chiến lược lôi kéo khách hàng hiệu quả.
- Giả sử bạn là CEO của nhãn hiệu này, bạn sẽ xử lý như nào?

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

Các chiêu thức để giành được sự trung thành của khách hàng

1. **Sử dụng hiệu ứng tiến trình ưu đãi:** khách hàng cảm thấy họ đã hoàn thành một tiến trình nào đó, họ sẽ muốn tiếp tục đạt được mục tiêu tiếp theo.

cuu duong than cong . com

Các chiêu thức để giành được sự trung thành của khách hàng

2. **Tạo cấp bậc riêng cho khách hàng:** người mua ngày càng gắn bó với thương hiệu, biến một khách hàng thành người hâm mộ trung thành.

cuu duong than cong . com

Các chiêu thức để giành được sự trung thành của khách hàng

3. Sử dụng dữ liệu khách hàng để nâng cao trải nghiệm: gợi ý và khuyến khích mua hàng phù hợp với sở thích và nhu cầu của từng khách hàng, đồng thời thuận lợi hơn nếu muốn tặng quà theo hình thức cá nhân hóa

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

Các chiêu thức để giành được sự trung thành của khách hàng

4. **Đừng vô tình "trừng phạt" khách hàng của mình:** điều thương hiệu quan tâm nên là tiềm năng dài lâu của mối quan hệ chứ không phải chỉ vì sự gián đoạn ngắn hạn mà hủy bỏ toàn bộ nỗ lực của cả hai bên.

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

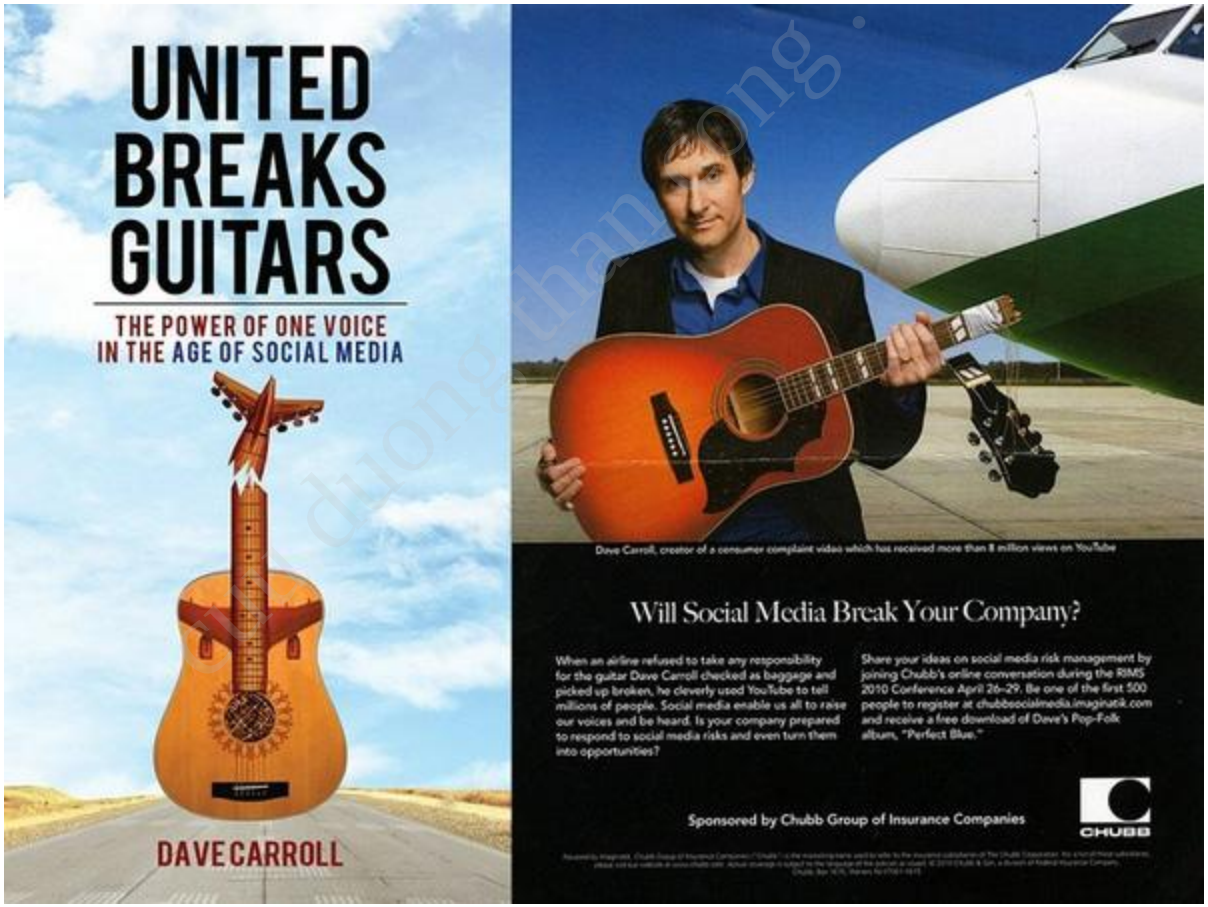
Các chiêu thức để giành được sự trung thành của khách hàng

5. **Kế hoạch xây dựng mối quan hệ khách hàng:** Một chương trình khách hàng thành công không đơn giản chỉ là tặng thưởng và tặng thưởng.

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

cuu duong than cong . com

Bài hát này nói về điều gì?



cuu duong than cong . com

- Trong 1 chuyến bay tối Chủ nhật, 1 hành khách của United Airlines đã bị lôi ra khỏi máy bay sau khi từ chối rời khỏi máy bay. Clip quay cảnh người bác sĩ gốc Á bị kéo lê trên sàn máy bay, ở lối đi giữa hai hàng ghế trong khi những hành khách còn lại la ó phản đối đã được tung lên mạng xã hội và nhanh chóng lan truyền trên Internet.
- Trên mạng cũng nhanh chóng xuất hiện đơn kiến nghị online kêu gọi giới chức Mỹ phải điều tra kỹ lưỡng vụ việc. Đơn này đã thu hút được 38.000 chữ ký.
- Mở cửa phiên giao dịch ngày (11/4) chưa mở cửa theo giờ Mỹ, cổ phiếu của United Continental Holdings đã giảm mạnh sau khi động thái dùng vũ lực đuổi khách ra khỏi máy bay của hãng gây nên làn sóng chỉ trích trên toàn thế giới.
- Cổ phiếu này có lúc đã giảm 6,3% trước khi thu hẹp mức giảm xuống còn 3,2%. Tính đến 9h49 theo giờ Mỹ, nó được giao dịch ở mức hơn 69 USD.

Bạn hãy bình luận về tình huống trên?

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

Tạo mối quan hệ với khách hàng

- Mối quan hệ mới kiểu vui vẻ
- Mối quan hệ mới kiểu học hỏi
- Mối quan hệ mới kiểu đối tác
- Mối quan hệ mới kiểu giáo dục
- Mối quan hệ mới kiểu từ chối

cuu duong than cong . com

Xử lý những phàn nàn của khách hàng

cuu duong than cong . com

Xử lý những phàn nàn của khách hàng

1. Khuyến khích khách hàng phàn nàn
2. Đáp ứng cao hơn sự mong đợi của khách hàng
3. Phân loại khách hàng phàn nàn:

- Khách hàng nóng tính
- Khách hàng trầm tính
- Khách hàng kiếm chuyện

cuu duong than cong . com

Xử lý những phàn nàn của khách hàng

4. Phương pháp giải quyết phàn nàn của KH:

- Tiếp nhận phàn nàn
- Giải thích qui định
- Đưa ra hướng giải quyết

cuu duong than cong . com

Thời gian gần đây sự chênh lệch về giá thu mua thịt lợn tại thị trường Việt Nam đang khiến các người chăn nuôi và người tiêu dùng rất bức xúc.

- Giá thịt lợn hơi mà người chăn nuôi bán cho thương lái: 30.000 – 40.000/kg
- Giá thịt thành phẩm mà người tiêu dùng mua khoảng: 80.000 – 90.000/kg

Doanh nghiệp của bạn là doanh nghiệp chuyên cung cấp các sản phẩm nông phẩm, trong đó thịt lợn là một sản phẩm chủ đạo của doanh nghiệp.

Các điểm bán hàng của doanh nghiệp liên tục gửi báo cáo về cho phòng kinh doanh của doanh nghiệp đó là người tiêu dùng mua sản phẩm đều phàn nàn về giá cả của sản phẩm, một số khách hàng quen đã không mua sản phẩm của doanh nghiệp nữa, họ tiến hành rủ người quen mua lợn trực tiếp của người chăn nuôi và nhờ họ làm thịt, hoặc thuê người làm thịt.

Giả sử bạn là trưởng phòng kinh doanh của doanh nghiệp, lúc này bạn có định hướng nào để xử lý tình huống trên.?

https://fb.com/tailieudientucntt

Thank You !

cuu duong than cong . com