

AWARENESS	
HÀNH VI KHÁCH HÀNG	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Thấy quảng cáo CTKM facebook, Tiktok hấp dẫn</li> <li>2. Được bạn bè giới thiệu sản phẩm giấy hay dùng</li> <li>3. Sử dụng giấy tại đơn vị đang làm hoặc tại địa điểm công cộng</li> <li>4. Thấy Chương trình minigame hay từ ABC</li> <li>5. Các nhóm review trên facebook về sản phẩm</li> <li>6. Các KOL giới thiệu sản phẩm</li> <li>7. CTKM của sàn và hiển thị top đầu khi search trên sàn.</li> </ol>
ĐIỂM CHẠM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Facebook, 2. Tiktok, 3. B2B, 4. Giới thiệu, 5. KOL,</li> <li>6. Sàn Shopee, Tiki, Lazada</li> </ol>
CẢM XÚC	<p>Hết giấy, giảm giá nhiều quá, CTKM nhiều quá, công ty tạo nhiều minigame quá, giấy công ty này tốt lắm...</p>
QP NÊN LÀM GÌ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Triển khai các chiến dịch quảng cáo hấp dẫn.</li> <li>2. Thường xuyên chia sẻ nhiều mẹo vặt giá trị cho khách hàng khi sử dụng.</li> <li>3. Tặng mã voucher cho các nhân viên tại KH B2B khi mua hàng trên sàn</li> <li>4. Thường xuyên tổ chức nhiều chương trình minigame</li> <li>5. Định kỳ mỗi tháng tìm và book KOL để phủ sóng nhiều người biết đến thương hiệu</li> <li>6. Triển khai nhiều hoạt động reviews trên các group chất lượng, khuyến khích khách hàng trung thành reviews trên trang cá nhân...</li> <li>7. Tối ưu hóa SEO sàn, chiếm vị trí ads và gắn nhãn Freeship Extra.</li> </ol>

# CUSTOMER JOURNEY MAP-B2C

CONSIDERATION/RESEARCH	PURCHASE
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Xem review, lướt mua trên sàn TMĐT</li> <li>2. Săn mã giảm giá trên sàn TMĐT</li> <li>3. Nhắn messenger hoặc zalo hoặc gọi điện để hỏi về sản phẩm.</li> <li>4. Click xem tổng quan công ty thông qua Website, comment trên bài viết facebook.</li> <li>5. Đọc cmt trên bài viết review, KOL</li> <li>6. Theo dõi fanpage công ty 1 thời gian xem có nhiều hoạt động, bài đăng thường xuyên?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lựa chọn mã giảm giá và ưu đãi khuyến mãi nhiều nhất.</li> <li>2. Đặt hàng qua facebook, zalo, OA zalo, sàn TMĐT.</li> <li>3. Lựa chọn phương thức thanh toán ( trước và ship cod)</li> <li>4. Chờ nhận hàng sớm</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Facebook, 2. Zalo, 3. Call, 4.Website, 5. KOL,</li> <li>6. Sàn Shopee, Tiki, Lazada</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Facebook, 2. Zalo, 3. Sàn Shopee, Tiki, Lazada, 4. Thanh toán, 5. Giao hàng</li> </ol>
<p>Tư vấn nhanh, giải đáp mau lẹ, nhiều review chất lượng quá, nhiều người mua quá, nhiều đánh giá tốt ngê.</p>	<p>Mã giảm giá mua thêm nhiều quá          Mua vào giờ vàng khuyến mãi sâu          Được hỗ trợ phí vận chuyển</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. QP xử lý tốt những phản hồi xấu trên sàn và tích cực tương tác trả lời đánh giá trên sàn.</li> <li>2. Tạo nhiều chương trình khuyến mãi cũng như voucher giảm thêm, mua kèm deal sốc.</li> <li>3. Tư vấn và tạo ấn tượng tốt khi khách tương tác với mình.</li> <li>4. Giao diện Website dễ tìm kiếm thông tin, đẹp, trải nghiệm người dùng tốt.</li> <li>5. Tham gia seeding trên các bài review tạo hiệu ứng và lan tỏa thông tin.</li> <li>6. Thường xuyên đăng bài fanpage.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ưu đãi giờ vàng giảm sâu.</li> <li>2. Mua thêm 1 tí giảm thêm</li> <li>3. Tạo nhiều mã vận chuyển hỗ trợ khách hàng.</li> <li>4. Thiết kế nhiều combo hấp dẫn tiện lợi phù hợp với từng nhóm khách hàng.</li> <li>5. Sàn chuẩn SEO: đánh giá tốt, tỷ lệ phản hồi tốt, tham gia đầy đủ chương trình khuyến mãi sàn, tạo thêm nhiều CTKM của shop.</li> <li>6. Cung cấp quà tặng kèm theo khi mua hàng cũng như ưu đãi cho lần mua hàng sau, chính sách giới thiệu khách hàng mới.</li> <li>7. Đóng hàng đẹp, chỉnh chu.</li> </ol>

POST - EXPERIENCE	ỦNG HỘ/ CHIA SẺ
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nhận gói hàng từ Shipper</li> <li>2. Mở gói hàng nhận được và kiểm tra.</li> <li>3. Chụp hình review sản phẩm lên sàn TMĐT.</li> <li>4. Phản hồi mua hàng với người tư vấn bán hàng về việc mua được sản phẩm giá tốt, được chøng khen.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiếp tục nhận được sự tư vấn chăm sóc tốt.</li> <li>2. Được công ty thường xuyên giới thiệu CTKM cộng với ưu đãi cho khách hàng cũ.</li> <li>3. Viết những review tích cực lên socials</li> <li>4. Góp ý cho QP nếu có điều gì phát sinh</li> <li>5. Quay lại tiếp tục đặt hàng</li> <li>6. Giới thiệu cho bạn bè mua giấy QP</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sàn TMĐT Shopee, Tiki, Lazada</li> <li>2. call, 3. Zalo, 4. Facebook</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Facebook, 2. Zalo, 3. Call, 4. TMĐT</li> </ol>
<p>Đóng gói đẹp, giao nhanh quá, được tặng quà, có thêm voucher nữa.</p>	<p>Shop tuyệt vời quá, nhiều ưu đãi quá, chăm sóc mình tốt nghê.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gọi điện CSKH</li> <li>2. Khuyến khích khách hàng review, chụp hình, giới thiệu bạn bè để thêm ưu đãi.</li> <li>3. Sẵn sàng hỗ trợ mọi thắc mắc và phản hồi khách hàng nhanh chóng.</li> <li>4. Gửi tin nhắn ZSX tham gia OA zalo để chăm sóc và giới thiệu CTKM định kỳ.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gọi điện hỏi thăm khách hàng định kỳ sau 1,3,7, 25 ngày.</li> <li>2. Gửi tin nhắn ZSX tham gia OA zalo để chăm sóc và giới thiệu CTKM định kỳ.</li> <li>3. Sẵn sàng hỗ trợ mọi thắc mắc và phản hồi khách hàng nhanh chóng.</li> <li>4. Chiến dịch khảo sát sự hài lòng của KH qua call, khảo sát, chat,</li> <li>5. Ghi nhận phản hồi và điều chỉnh lại cho phù hợp.</li> <li>6. CS loyaltly</li> </ol>