

Adventure Works

19119

Tổng số KH

\$6,444.7

Tổng chi tiêu TB mỗi KH

4.70%

Tỷ lệ KH mua tròng 30 ngày (R)

0.61%

Tỷ lệ KH mua > 10 đơn (F)

1.90%

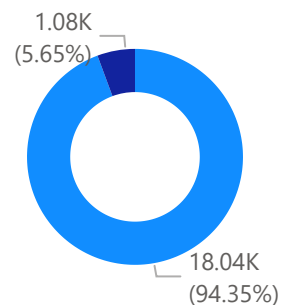
Tỷ lệ KH mua > \$30000 (M)

FILTER

Segment

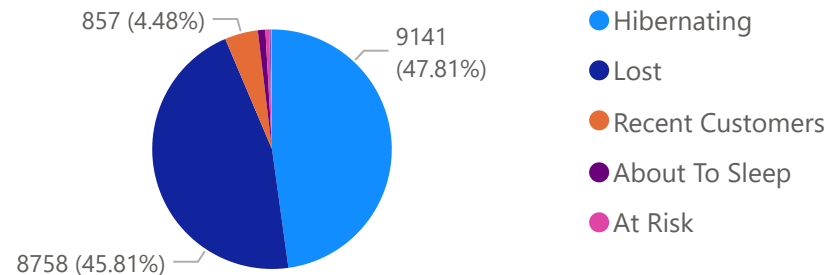
- ☐ About To Sleep
- ☐ At Risk
- ☐ Can't Lose Them
- ☐ Hibernating
- ☐ Lost
- ☐ Potential Loyalist
- ☐ Recent Customers

Tỷ lệ khách hàng rủi ro

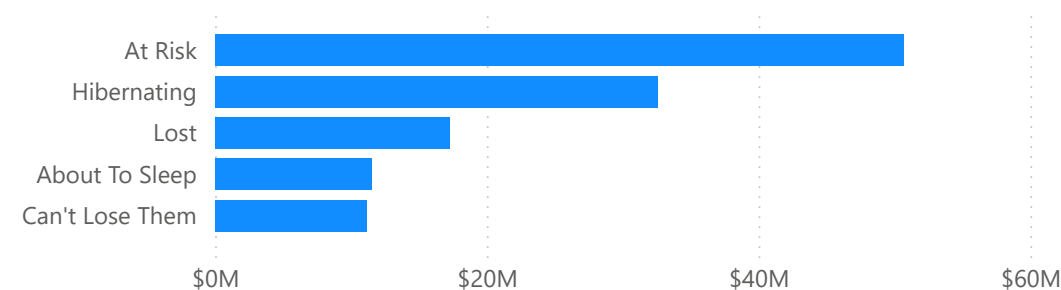


● Risk Segment ● Else

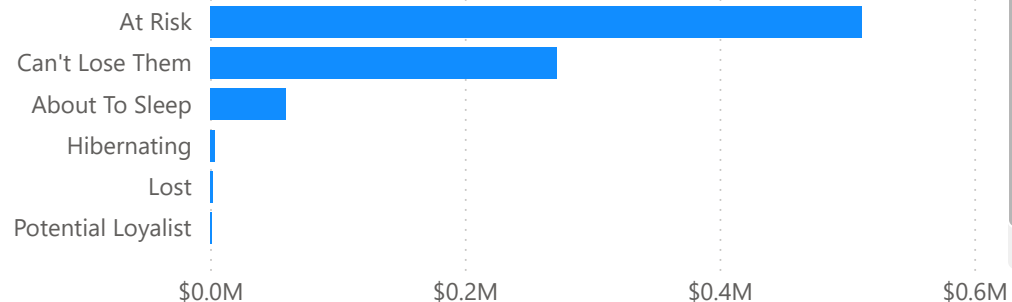
Số khách hàng theo phân khúc



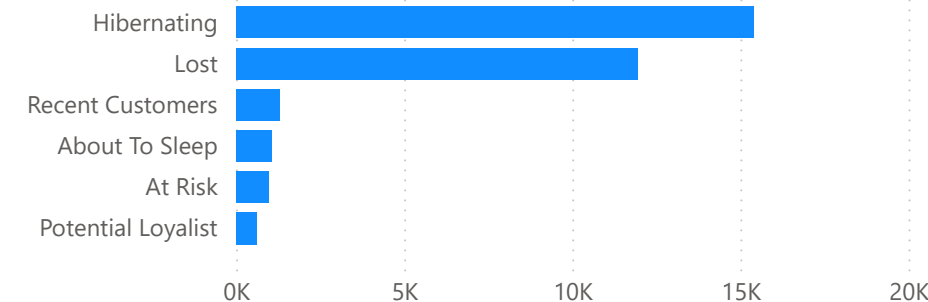
Tổng doanh thu theo phân khúc



Doanh thu TB theo phân khúc



Số đơn hàng theo phân khúc



Chú thích:

- Champions: khách mới giao dịch, mua hàng thường xuyên, chi tiêu nhiều.
- Loyal Customers: khách chi tiêu trung bình nhưng mua thường xuyên.
- Potential Loyalist: khách mới giao dịch, chi tiêu trung bình, mua hàng nhiều hơn một lần.
- Recent Customers: khách mới mua giao dịch, giá trị giỏ hàng thấp, không mua hàng thường xuyên.
- Promising: khách mới mua hàng gần đây, sức mua lớn nhưng chưa thường xuyên.
- Customers Needing Attention: khách có tần suất mua hàng và giá trị giỏ hàng ở mức khá, chưa mua hàng gần đây.
- About To Sleep: khách lâu chưa mua hàng, trước đó mua tần suất và giá trị giỏ hàng thấp.
- At Risk: khách lâu không quay lại và từng mua hàng thường xuyên với giá trị giỏ hàng khá.
- Can't Lose Them: khách lâu không quay lại và từng mua thường xuyên với giá trị giỏ hàng rất lớn.
- Hibernating: khách khá lâu không mua, tần suất mua thấp và giá trị giỏ hàng thấp.
- Lost: khách rất lâu không quay lại, tần suất mua và giá trị giỏ hàng cũng rất thấp.

FILTER

Segment

☐ About To Sleep

☐ At Risk

☐ Can't Lose Them

☐ Hibernating

☐ Lost

☐ Potential Loyalist

☐ Recent Customers

CustomerName

All

Segment	Average Spend Per Customer	Sum of TotalDue
At Risk	\$511,773.8	\$50,665,608.8
Can't Lose Them	\$272,117.6	\$11,156,822.9
About To Sleep	\$59,383.2	\$11,520,345.5
Hibernating	\$3,558.8	\$32,530,917.3
Lost	\$1,967.9	\$17,235,274.7
Potential Loyalist	\$1,130.1	\$32,772.1
Recent Customers	\$87.6	\$75,044.8
Total	\$6,444.7	\$123,216,786.1

CustomerID	CustomerName	R_Score	F_Score	M_Score	RFM_Score	Segment	OrderCount	LastPurchase
29943	A. Leonetti	2	1	1	211	Hibernating	3	Thursday, May 01, 2014
28866	Aaron Adams	1	1	1	111	Lost	1	Saturday, September 28, 2013
20285	Aaron Alexander	2	1	1	211	Hibernating	1	Thursday, May 15, 2014
20075	Aaron Allen	1	1	1	111	Lost	1	Thursday, May 03, 2012
17862	Aaron Baker	2	1	1	211	Hibernating	1	Sunday, February 09, 2014
12067	Aaron Bryant	1	1	1	111	Lost	2	Thursday, December 26, 2013
21414	Aaron Butler	2	1	1	211	Hibernating	1	Wednesday, May 28, 2014
21151	Aaron Campbell	2	1	1	211	Hibernating	1	Monday, February 10, 2014
27916	Aaron Carter	2	1	1	211	Hibernating	1	Saturday, May 24, 2014
28187	Aaron Chen	1	1	1	111	Lost	1	Friday, December 13, 2013
16749	Aaron Coleman	2	1	1	211	Hibernating	1	Wednesday, May 07, 2014
27663	Aaron Collins	2	1	1	211	Hibernating	2	Friday, April 18, 2014
29675	Aaron Con	2	3	2	232	Hibernating	12	Monday, March 31, 2014
18695	Aaron Diaz	1	1	1	111	Lost	2	Sunday, August 25, 2013
19692	Aaron Edwards	1	1	1	111	Lost	1	Saturday, November 02, 2013
25415	Aaron Evans	1	1	1	111	Lost	1	Monday, November 11, 2013
14617	Aaron Flores	1	1	1	111	Lost	2	Friday, December 13, 2013
15566	Aaron Foster	2	1	1	211	Hibernating	2	Friday, May 09, 2014
18804	Aaron Gonzales	2	1	1	211	Hibernating	1	Sunday, May 18, 2014
20123	Aaron Gonzalez	2	1	1	211	Hibernating	1	Wednesday, March 12, 2014
24953	Aaron Green	1	1	1	111	Lost	1	Wednesday, November 13, 2013
23791	Aaron Griffin	1	1	1	111	Lost	1	Saturday, November 30, 2013
27246	Aaron Hall	1	1	1	111	Lost	1	Monday, October 14, 2013
15568	Aaron Hayes	2	1	1	211	Hibernating	2	Friday, February 28, 2014
28762	Aaron Henderson	3	1	1	311	Recent Customers	1	Wednesday, June 04, 2014
18770	Aaron Hernandez	2	1	1	211	Hibernating	1	Wednesday, January 22, 2014
25818	Aaron Hill	1	1	1	111	Lost	1	Monday, September 23, 2013
26694	Aaron Hughes	2	1	1	211	Hibernating	2	Saturday, February 01, 2014
23170	Aaron Jai	2	1	1	211	Hibernating	1	Monday, February 03, 2014
21240	Aaron Jenkins	1	1	1	111	Lost	1	Tuesday, August 20, 2013
11739	Aaron King	1	1	1	111	Lost	2	Monday, September 16, 2013
27263	Aaron Kumar	1	1	1	111	Lost	1	Tuesday, April 02, 2013
12154	Aaron Lal	2	1	1	211	Hibernating	1	Monday, April 07, 2014

Nhận xét & Gợi ý hành động theo từng phân khúc khách hàng

I. Duy trì – Nhóm khách giá trị cao. Phân khúc: Champions, Loyal Customers

Insight:

- Đóng góp tỷ lệ lớn doanh thu nhưng số lượng không nhiều
- Mua hàng thường xuyên, Recency cao
- Có tiềm năng giới thiệu người khác (referral)

Gợi ý hành động:

- Tạo gói thành viên VIP hoặc ưu đãi đặc quyền
- Ưu tiên chăm sóc cá nhân, hotline riêng
- Khuyến khích giới thiệu bạn bè qua quà tặng

II. Phát triển – Nhóm đang tiềm năng. Phân khúc: Potential Loyalist, Promising

Insight:

- Có đơn hàng gần đây, giá trị trung bình khá
- Tần suất chưa ổn định, có thể phát triển lên nhóm Loyal

Gợi ý hành động:

- Gửi email cảm ơn, tặng mã giảm giá cho đơn tiếp theo
- Mời tham gia khảo sát để hiểu nhu cầu
- Gợi ý sản phẩm thường mua cùng (cross-sell)

III. Giữ chân – Nhóm đang sụt giảm. Phân khúc: At Risk, Can't Lose Them

Insight:

- Có giá trị mua hàng tốt trong quá khứ nhưng đã ngừng tương tác
- Tần suất và Recency đều đang thấp dần

Gợi ý hành động:

- Gửi thông báo nhắc nhở, ưu đãi trở lại
- Gửi email cảm xúc: "Chúng tôi nhớ bạn"
- Đặt KPI theo dõi nhóm này trong 30 ngày tiếp theo

IV. Thu hút lại – Nhóm gần như rời bỏ. Phân khúc: Lost, Hibernating, About To Sleep

Insight:

- Mất kết nối lâu, giá trị mua hàng thấp
- Khó tái kích hoạt nếu không có chiến dịch mạnh

Gợi ý hành động:

- Remarketing qua email + social
- Khảo sát lý do rời bỏ (exit survey)
- Tặng quà khi quay lại lần đầu