

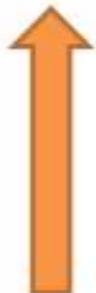
Chương 3: Digital Marketing

Khái niệm Digital Marketing

Marketing điện tử là *quá trình* lập kế hoạch về sản phẩm, giá, phân phối và xúc tiến đối với sản phẩm, dịch vụ và ý tưởng để đáp ứng nhu cầu của tổ chức và cá nhân – dựa trên *các phương tiện điện tử và Internet*

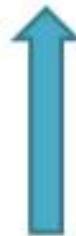
Ví dụ các kênh Marketing điện tử:.....

Các hình thức phát triển



Tương tác

Phối hợp, liên kết giữa NCC, NSX, NPP... thông qua chia sẻ các hệ thống thông tin, phối hợp các quy trình sản xuất, kinh doanh



Giao dịch

Giao dịch trực tuyến, tự động hóa, phục vụ khách hàng tốt hơn, thuận tiện, an toàn và hiệu quả hơn



Thông tin

Giới thiệu, quảng bá hình ảnh doanh nghiệp, sản phẩm dịch vụ thông qua các website, catalogue điện tử

Điều kiện áp dụng

Thị trường

- Nhận thức của khách hàng
- Tỷ lệ người sử dụng

Ứng dụng marketing

- Ứng dụng những thành tựu của CNTT
- Nghiên cứu thị trường
- Quảng cáo
- ...

Doanh nghiệp

- Nhận thức tầm quan trọng
- Đánh giá lợi ích, hiểm họa

Ứng dụng Marketing điện tử trong DN



Nghiên cứu thị trường

Nghiên cứu thị trường qua mạng



Phỏng vấn chuyên gia

E-mail group, chatroom, netmeeting

- **Ưu điểm**
 - Tập trung được nhiều câu hỏi
 - Đồng thời nhiều chuyên gia
 - Thông tin chi tiết



Phỏng vấn nhóm

Forum, chat room hoặc netmeeting



Bảng câu hỏi qua mạng

Nhông sáp có áo Ma Kêt, các bạn Ma Kêt cho
Nhông hỏi các bạn thích áo màu gì a???

<input type="checkbox"/> Đỏ bordeaux	+61
<input type="checkbox"/> Đen	+23
<input type="checkbox"/> Xanh	+12
<input type="checkbox"/> Xanh dương	+12
<input type="checkbox"/> Trắng	+5

+ Add an answer...
2 More...



Nhu cầu



Phản hồi

Theo dõi

Hành vi mua sắm của khách hàng

- Xem gì?
- Mua gì?
- Xem nhưng không mua?
- Mua cùng với nhau?
- QC nào được xem nhiều hơn?
- QC nào được xem nhiều nhưng không bán được hàng?
- Mặt hàng nào ít được xem, ít được mua?
- Các mặt hàng thay thế?
- Khách hàng có bối rối khi có quá nhiều lựa chọn không?
- Có sản phẩm nào không được xúc tiến không?
- Sản phẩm có được mô tả chi tiết không?

-> Data mining -> Quyết định

Phân đoạn thị trường

01

Người xem hàng hóa (viewers)

Từ ngữ và hình ảnh đặc biệt

02

Người mua hàng hóa (shoppers)

Giỗ mua hàng - việc mua hàng thuận tiện nhất

03

Người tìm hiểu về hàng hóa (seekers)

công cụ để so sánh, nhận xét của khách hàng, gợi ý, tư vấn



Chiến lược Marketing điện tử hỗn hợp



5.Yếu tố Ánh hưởng đến Marketting điện tử

- Luật pháp
- Công nghệ

