



# 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

## Doanh nghiệp

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

## Ứng dụng marketing

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

# Ứng dụng Marketing điện tử trong DN



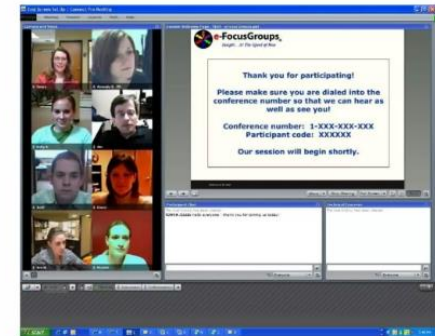
# Nghiên cứu thị trường

## Nghiên cứu thị trường qua mạng



### Phòng vấn nhóm

Forum, chat room  
hoặc netmeeting



### Phòng 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



### Bảng câu hỏi qua mạng

Những sắp có áo Ma Kết, các bạn Ma Kết cho  
Những hỏi các bạn thích áo màu gì a???

<input type="checkbox"/> Đỏ	+16
<input type="checkbox"/> Đen	+13
<input type="checkbox"/> Vàng	+12
<input type="checkbox"/> Xanh dương	+12
<input type="checkbox"/> Trắng	+6
+ 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)

Giỏ 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 Ảnh hưởng đến Marketing điện tử

- Luật pháp
- Công nghệ

