



# Bank Marketing Campaign Analysis

---

Người thực hiện: Lê Trần Ái Sa  
Lớp: PL300 - 76

# Tổng quan dữ liệu

- Dữ liệu được lấy từ tháng 5 năm 2008 - tháng 11 năm 2010.
- Là dữ liệu về chiến dịch tiếp thị qua điện thoại của Ngân hàng Bồ Đào Nha.
- Dữ liệu nhằm xác định các yếu tố tiềm năng được dự đoán sẽ ảnh hưởng đến quyết định đăng ký tiền gửi có kỳ hạn tại Ngân hàng.
- Các yếu tố đầu vào:

## Yếu tố

### khách hàng

1 - Tuổi

2 - Nghề nghiệp

3 - Hôn nhân

4 - Học vấn

5 - Vợ nợ

6 - Vay mua nhà

7 - Nợ cá nhân

## Yếu tố liên

### quan đến chiến dịch trước

8 - Liên hệ

9 - Tháng

10 - Tuần

11 - Thời lượng

## Các yếu tố khác

12 - Chiến dịch

13 - Pdays

14 - Previous

15 - Poutcome

## Các yếu tố vĩ mô

16 - Chỉ số việc làm

17 - Chỉ số giá tiêu  
dùng

18 - Chỉ số niềm tin  
người tiêu dùng

19 - Euribor3m

20 - Nr.employed

Yếu tố đầu ra: y - khách hàng có đăng ký tiền gửi có kỳ hạn không

# Nội dung

1. Yếu tố khách hàng
2. Yếu tố cuộc gọi
3. Các yếu tố khác
4. Yếu tố vĩ mô
5. Kết luận và Đề xuất giải pháp

1

# Yếu tố khách hàng

# Yếu tố khách hàng

41.2K

Tổng số khách hàng

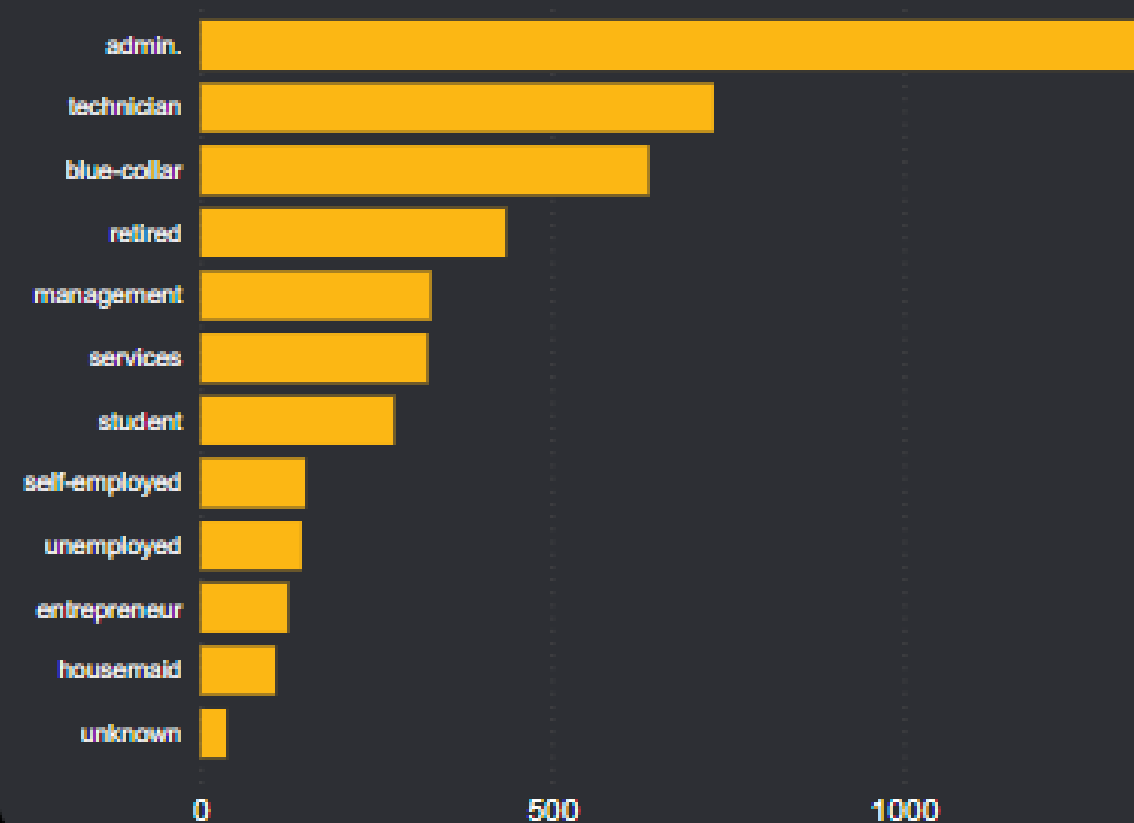
4640

Số khách hàng

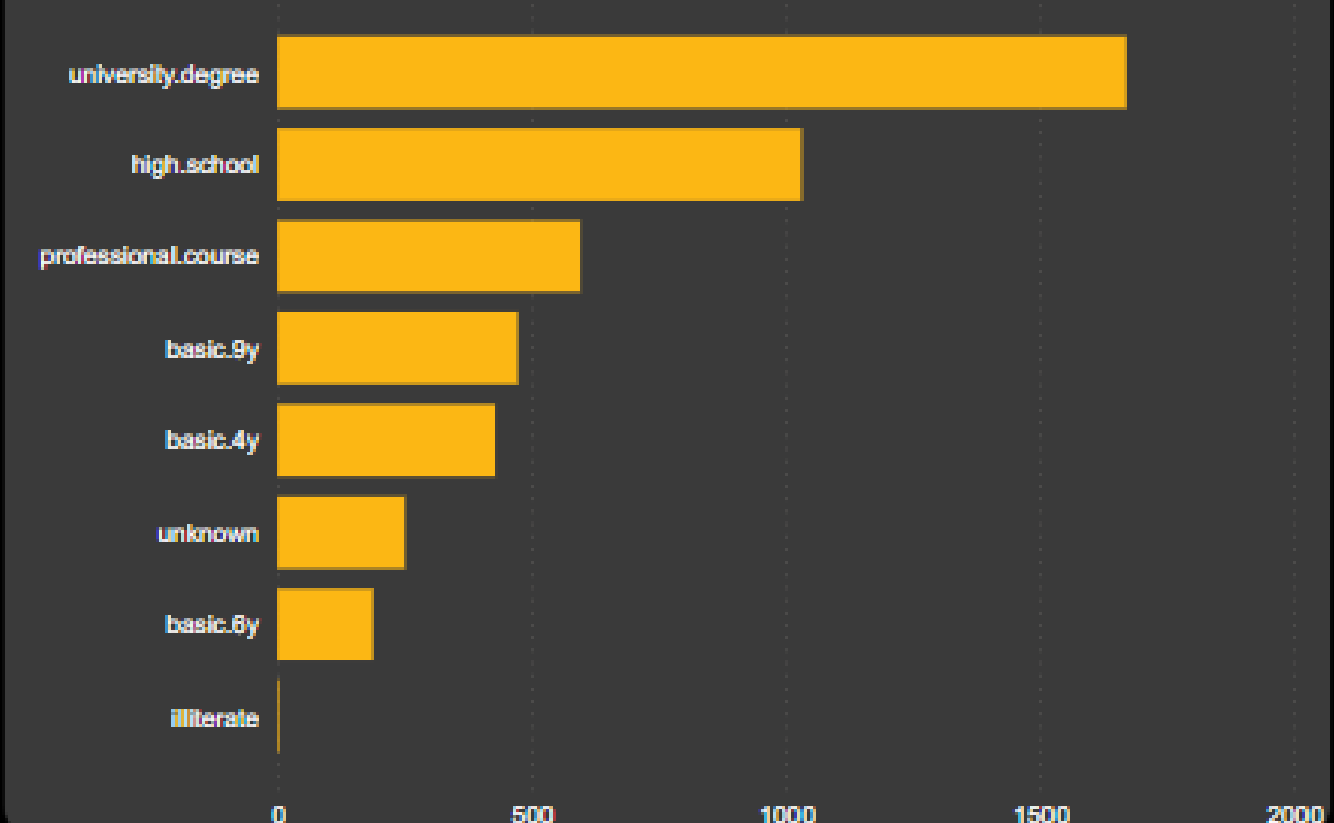
0.11

Tỷ lệ người gửi đồng ý gửi tiền có kỳ hạn

Nghề nghiệp

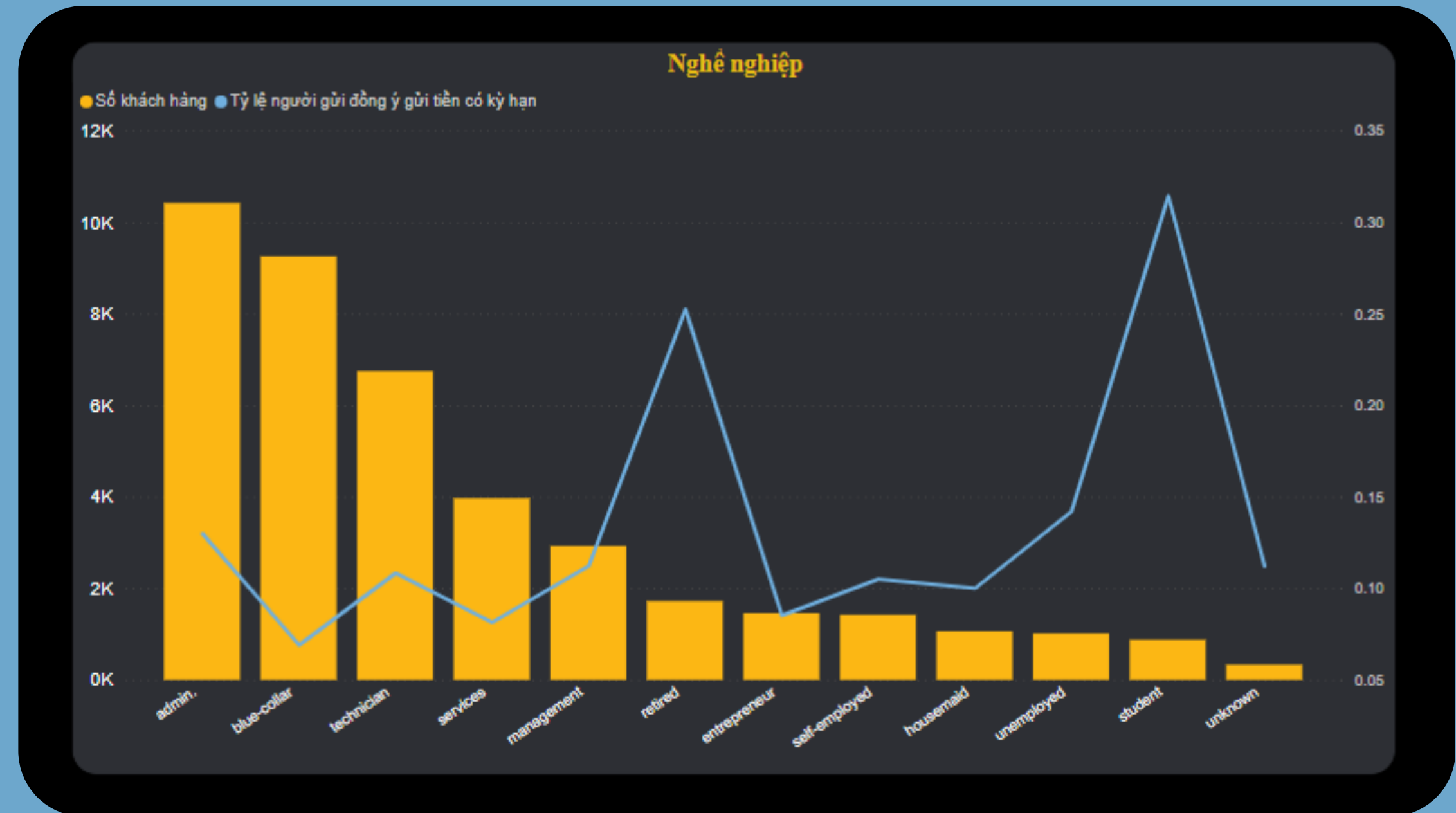


Học vấn



=> Nên tập trung tiếp thị vào nhóm khách hàng có học vấn **tốt nghiệp cấp ba trở lên** hoặc thuộc nhóm có nghề nghiệp được cho là **có mức lương ổn định**

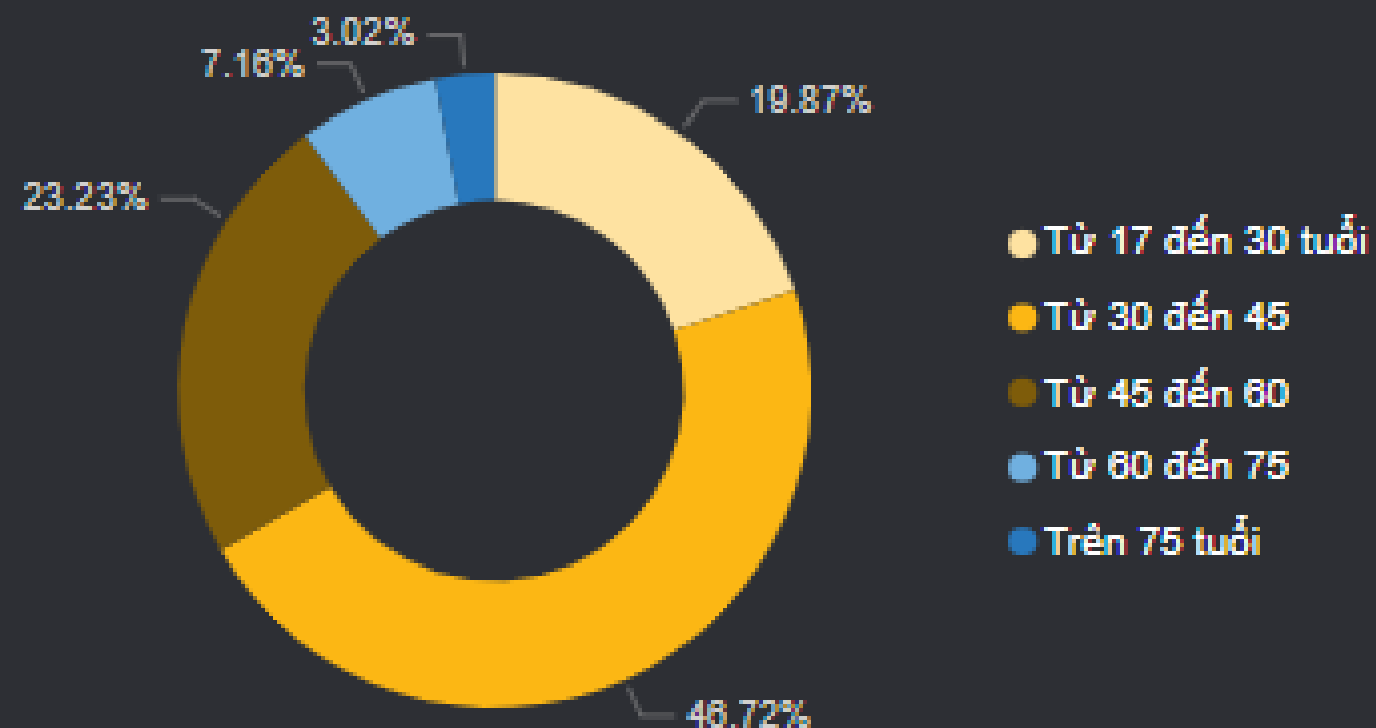
# Yếu tố khách hàng



=> Nên tăng cường tiếp thị đối với nhóm khách hàng thuộc **student** và **retired**

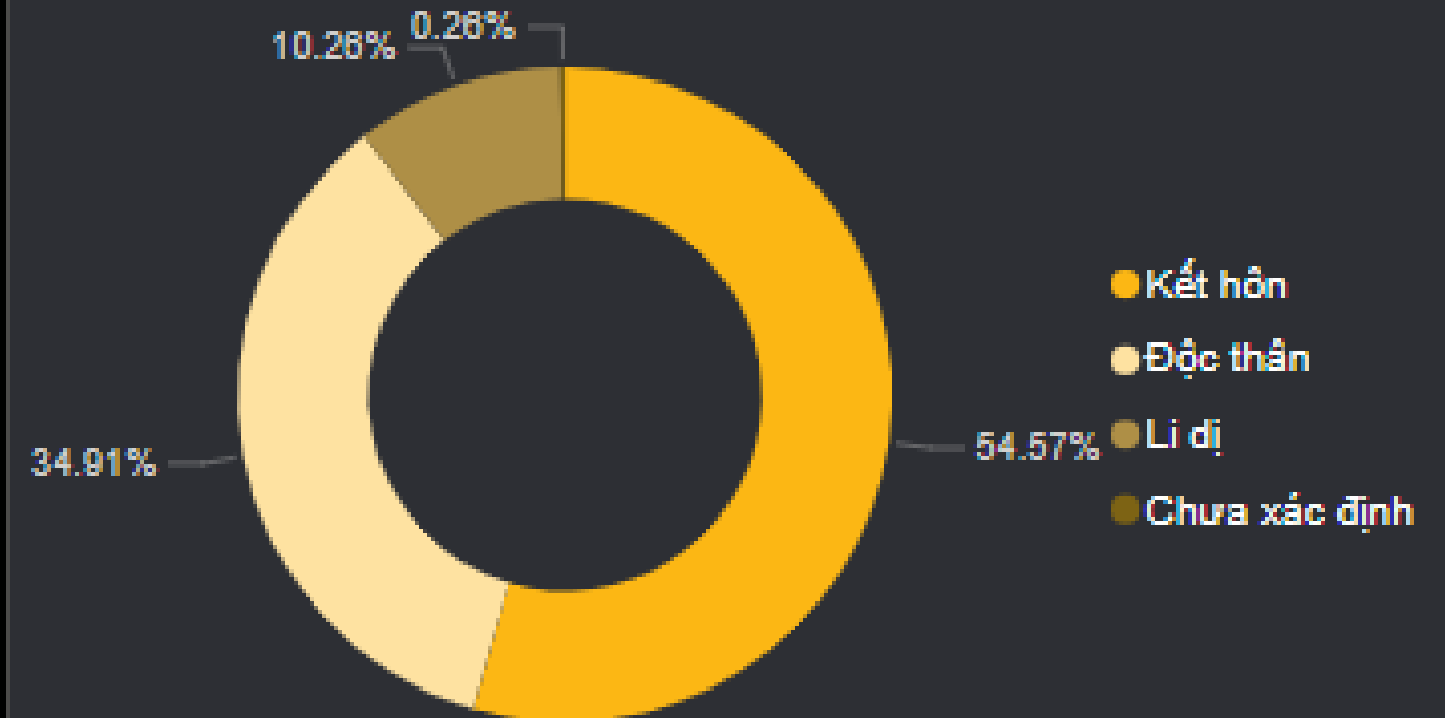
# Yếu tố khách hàng

Độ tuổi



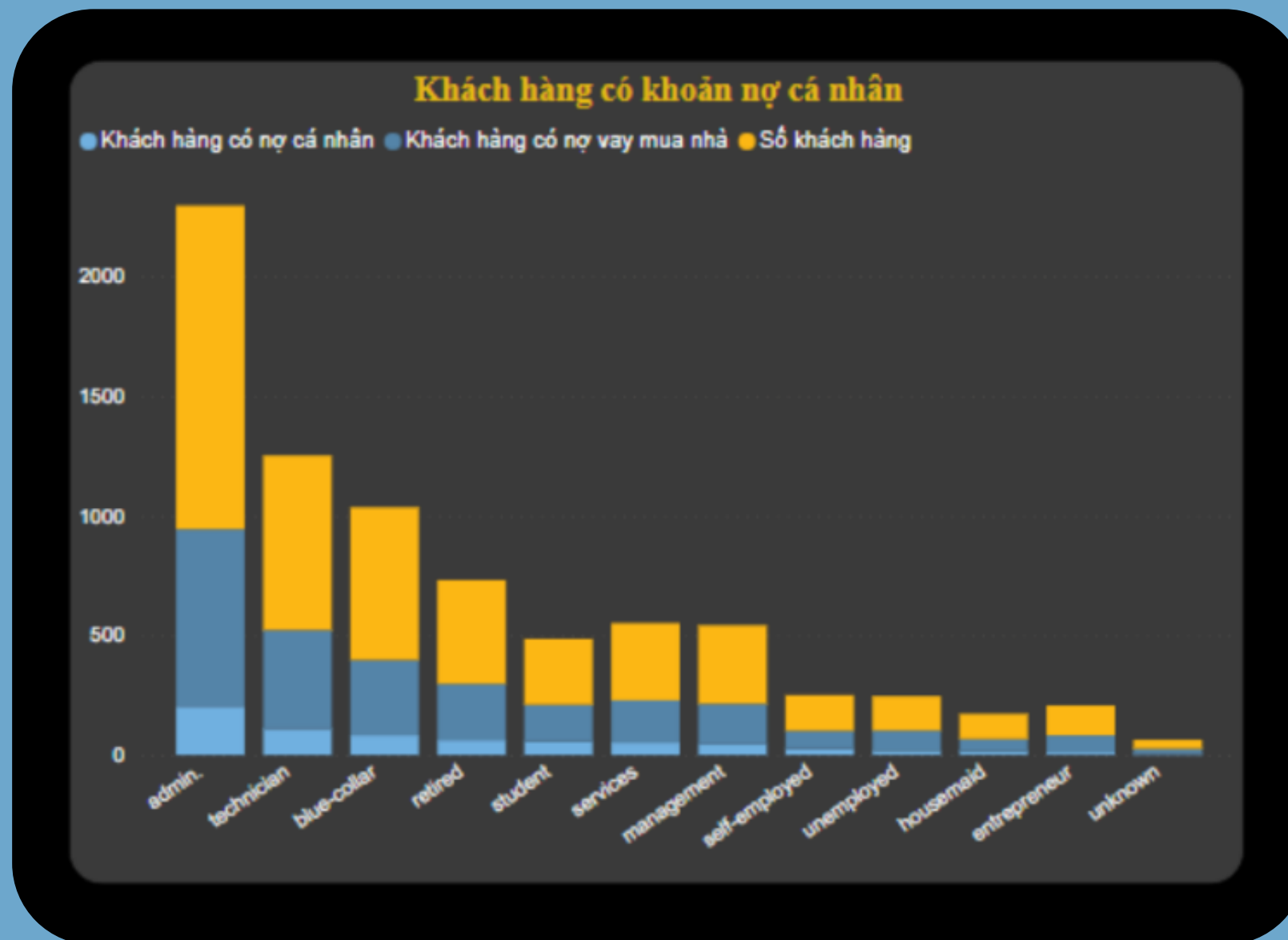
=> Những người thuộc **nhóm tuổi 30 - 45** là đối tượng tiềm năng

Tình trạng hôn nhân



=> Những người thuộc **nhóm đã kết hôn** là đối tượng tiềm năng

# Yếu tố khách hàng

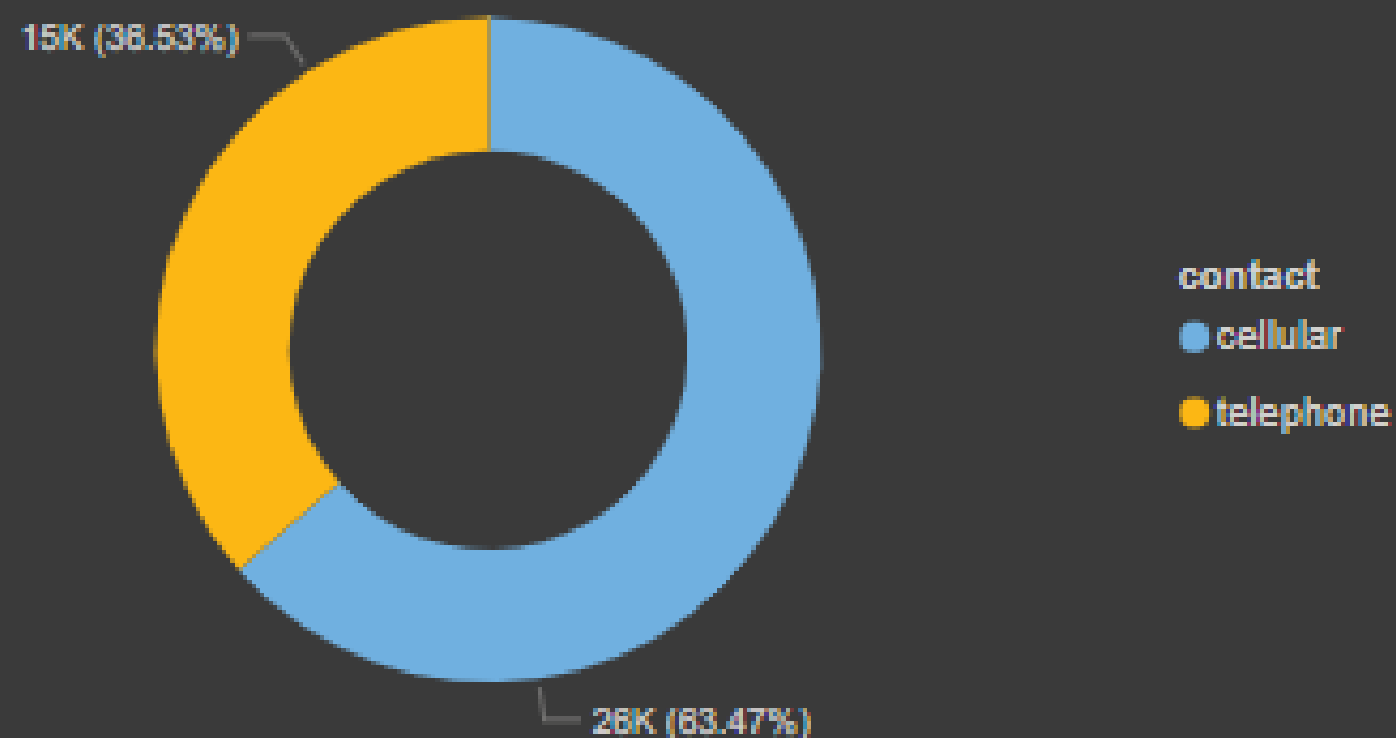


=> Khách hàng **có khoản vay mua nhà** thuộc nhóm khách hàng tiềm năng có thể khai thác



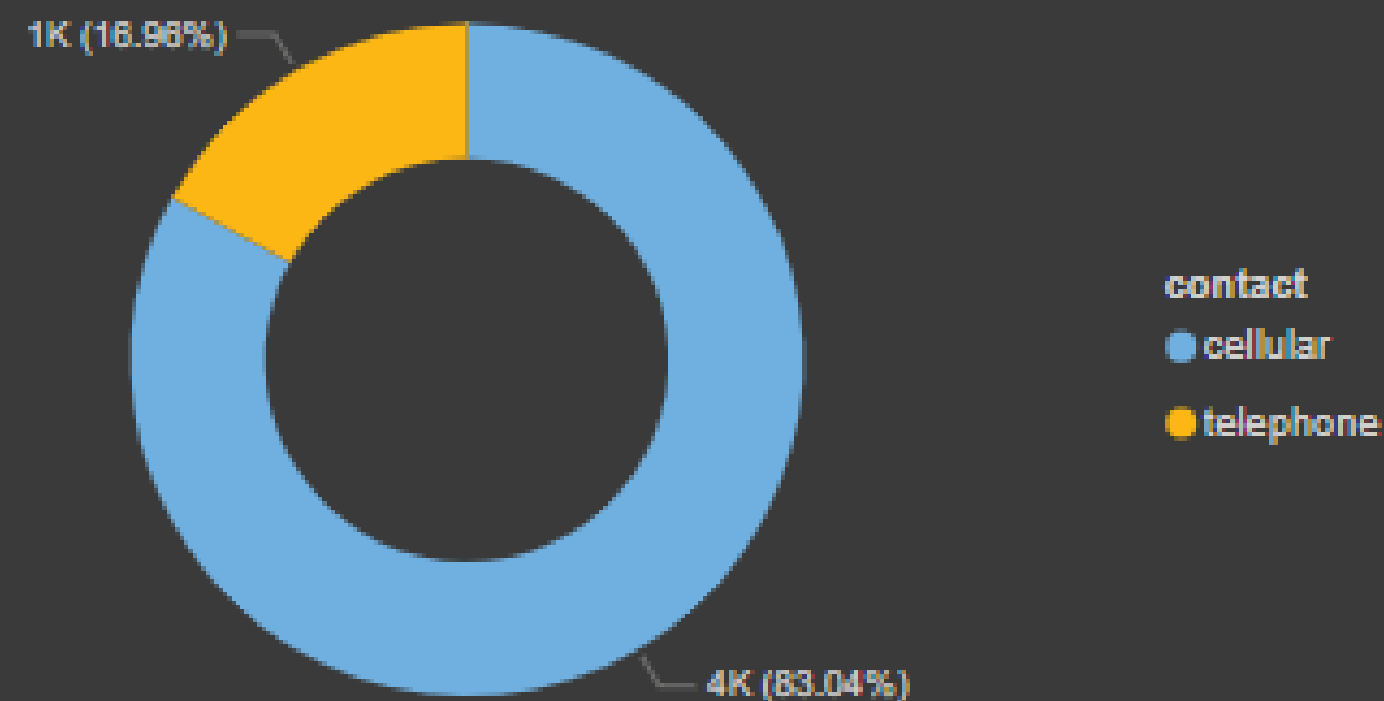
# Yếu tố khách hàng

Phương tiện liên lạc



Tổng số khách hàng

Phương tiện liên lạc



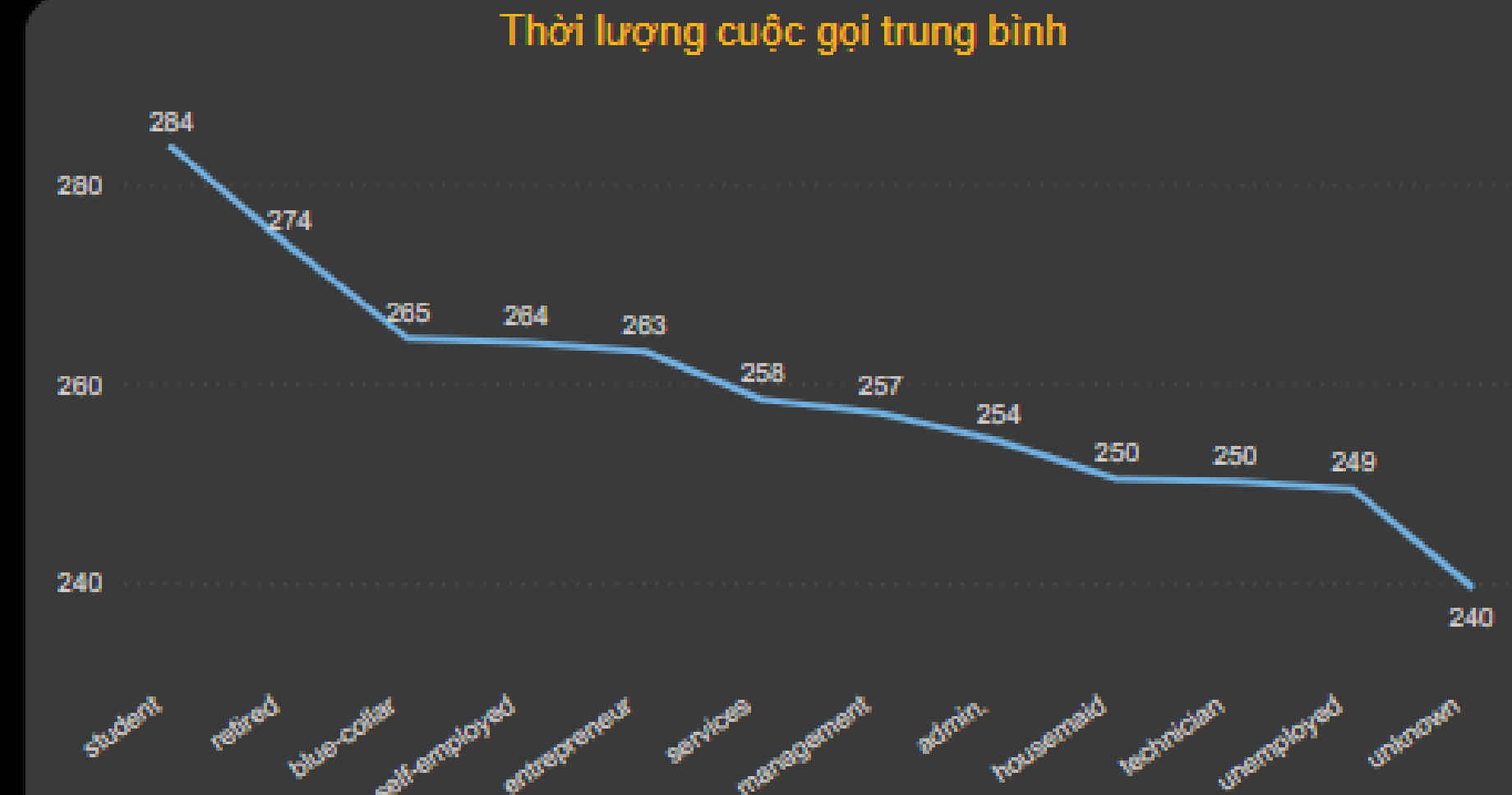
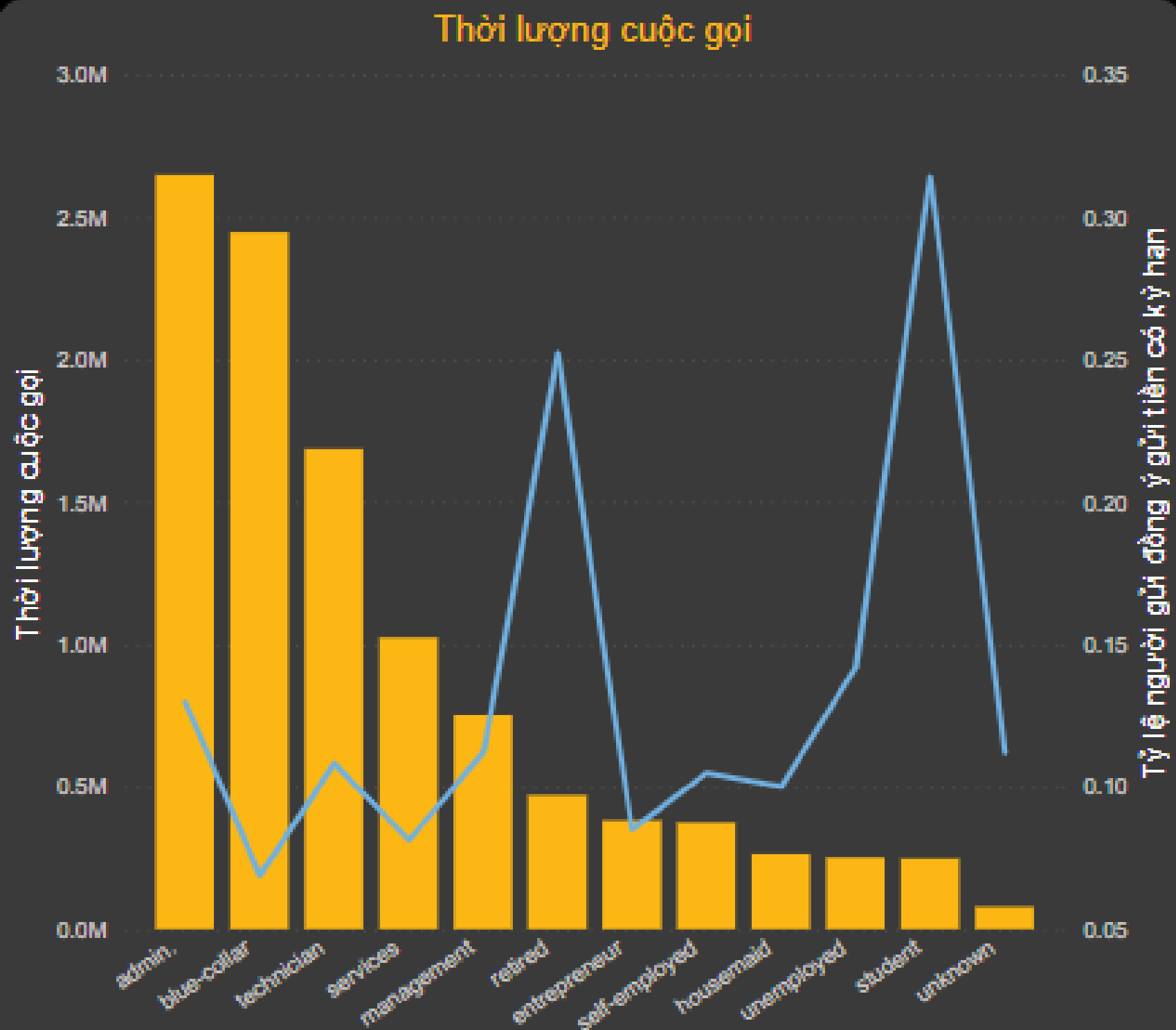
Tổng số khách hàng đồng ý

=> Tăng cường thu thập dữ liệu khách hàng sử dụng **cellular**

2

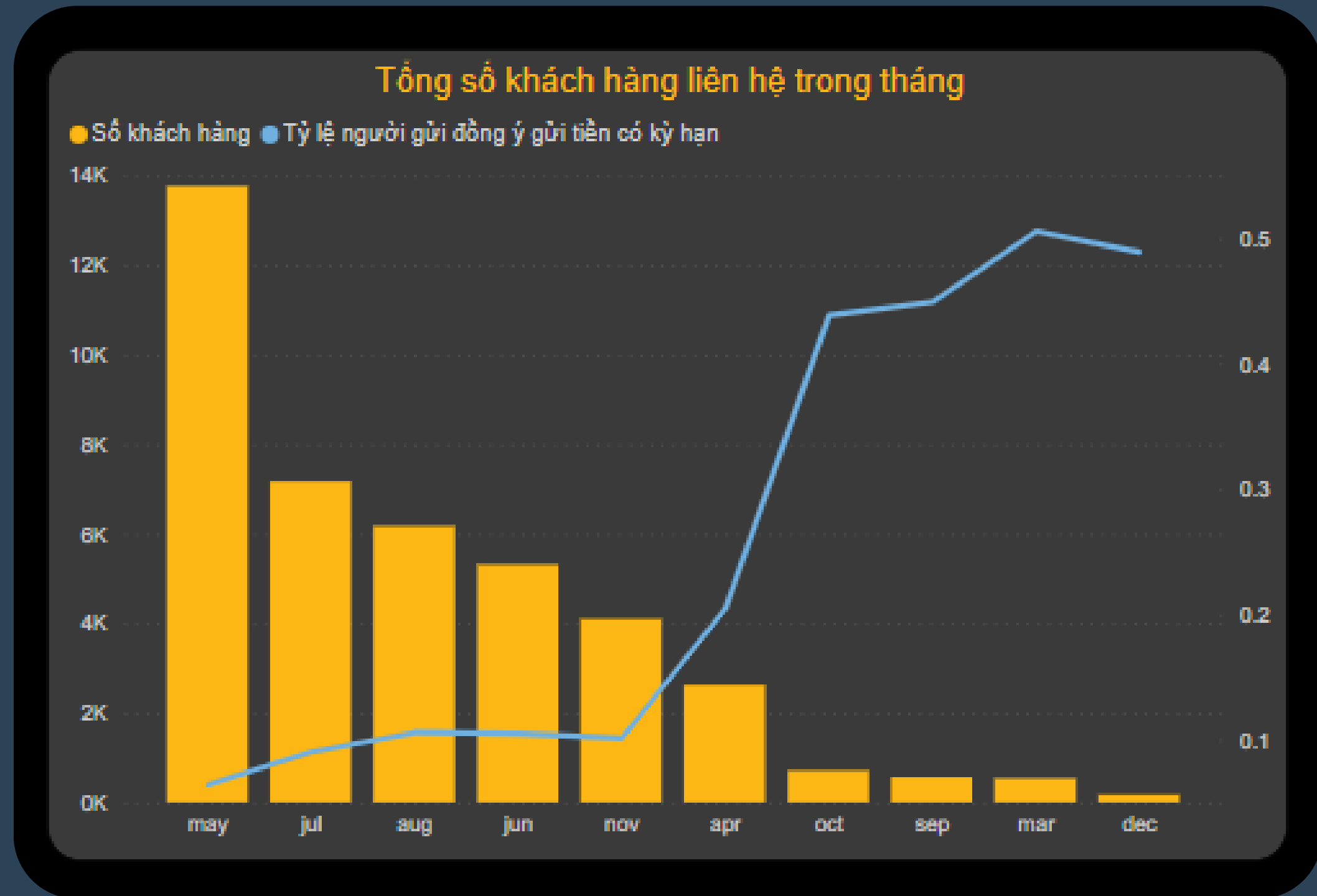
# Yếu tố cuộc gọi

# Yếu tố cuộc gọi



=> Nên gia tăng số khách hàng thuộc nhóm **student** và **retired**

# Yếu tố cuộc gọi



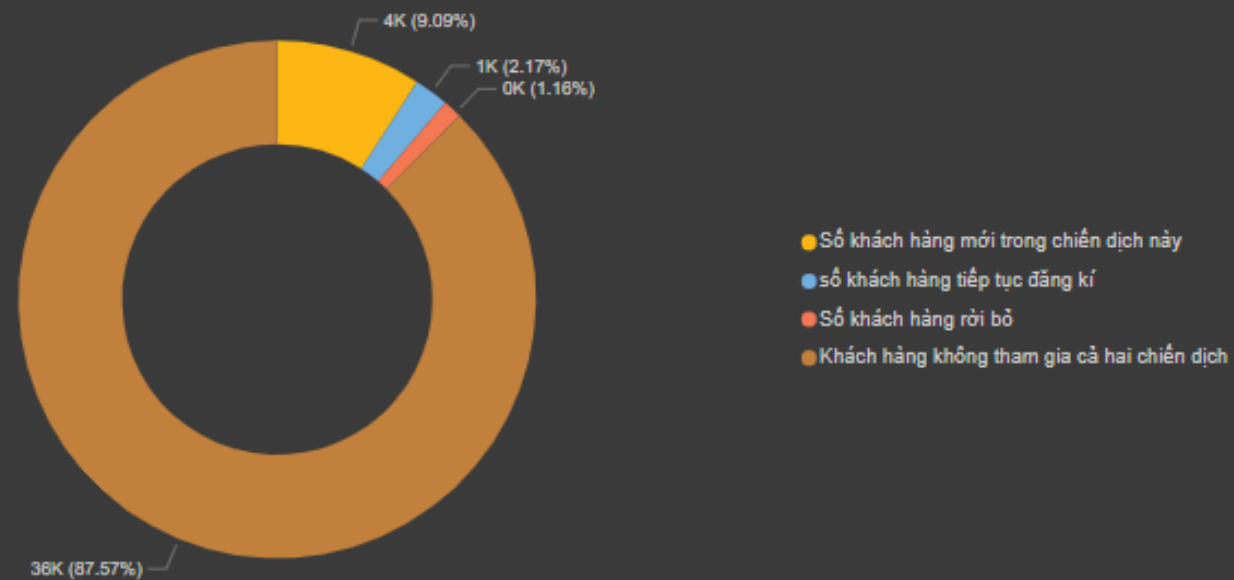
=> Tăng cường gọi điện vào các tháng **3, 9, 10 và 12**

3

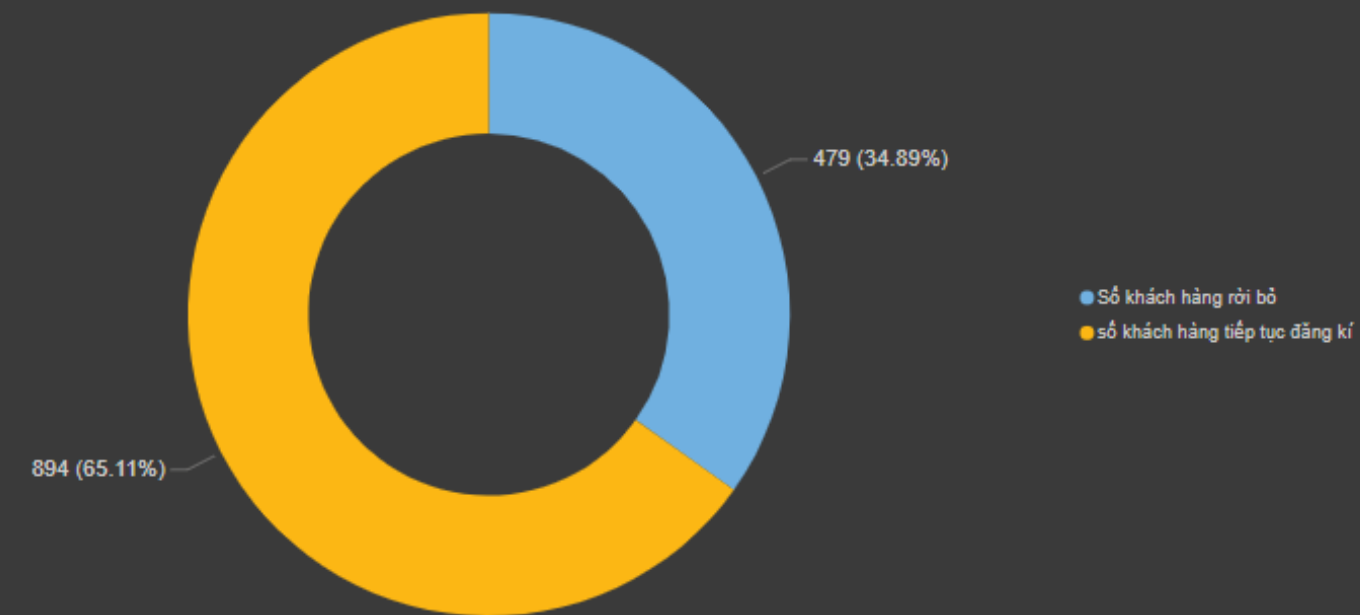
# Các yếu tố khác

# Các yếu tố khác

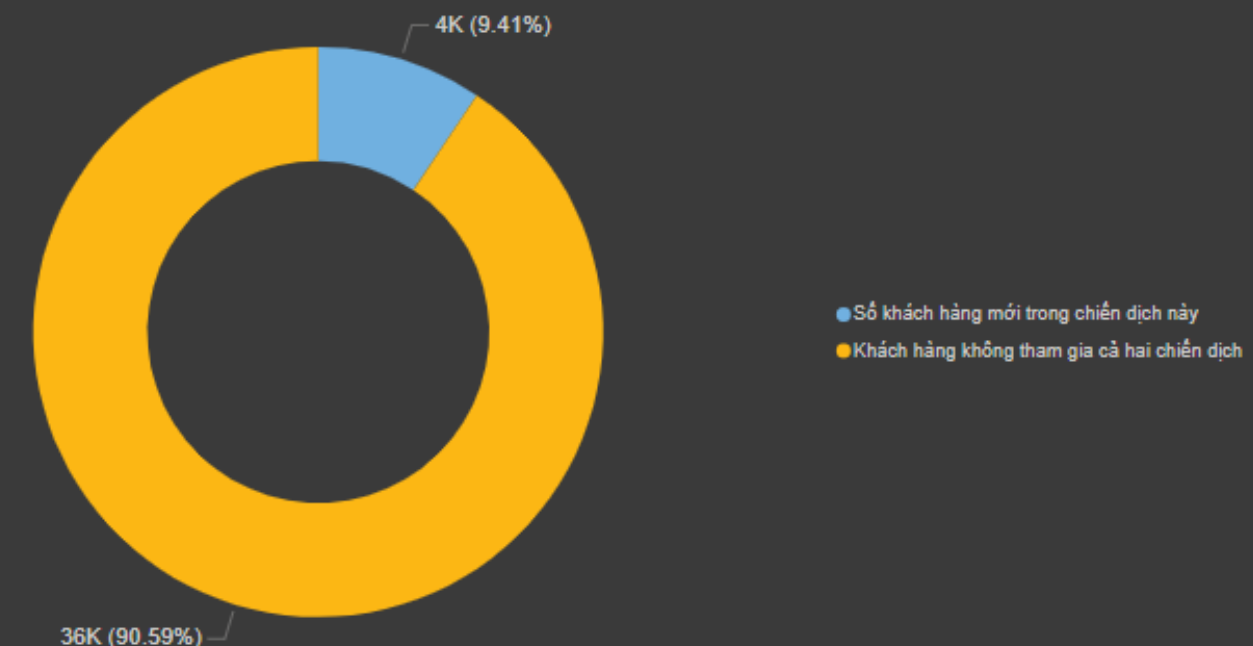
Tổng quan khách hàng



Tổng quan khách hàng tham gia chiến dịch cũ



Tổng quan khách hàng không tham gia chiến dịch cũ

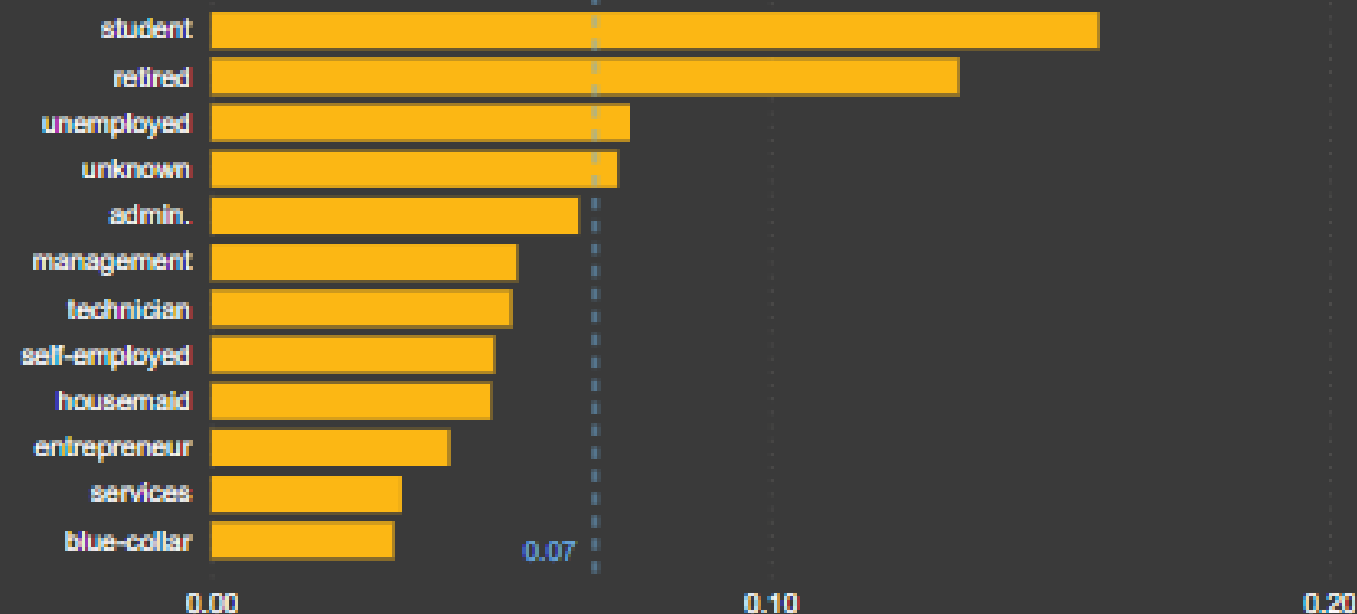


=> Nên tập trung chăm sóc khách hàng cũ

=> Tìm kiếm thêm dữ liệu khách hàng mới

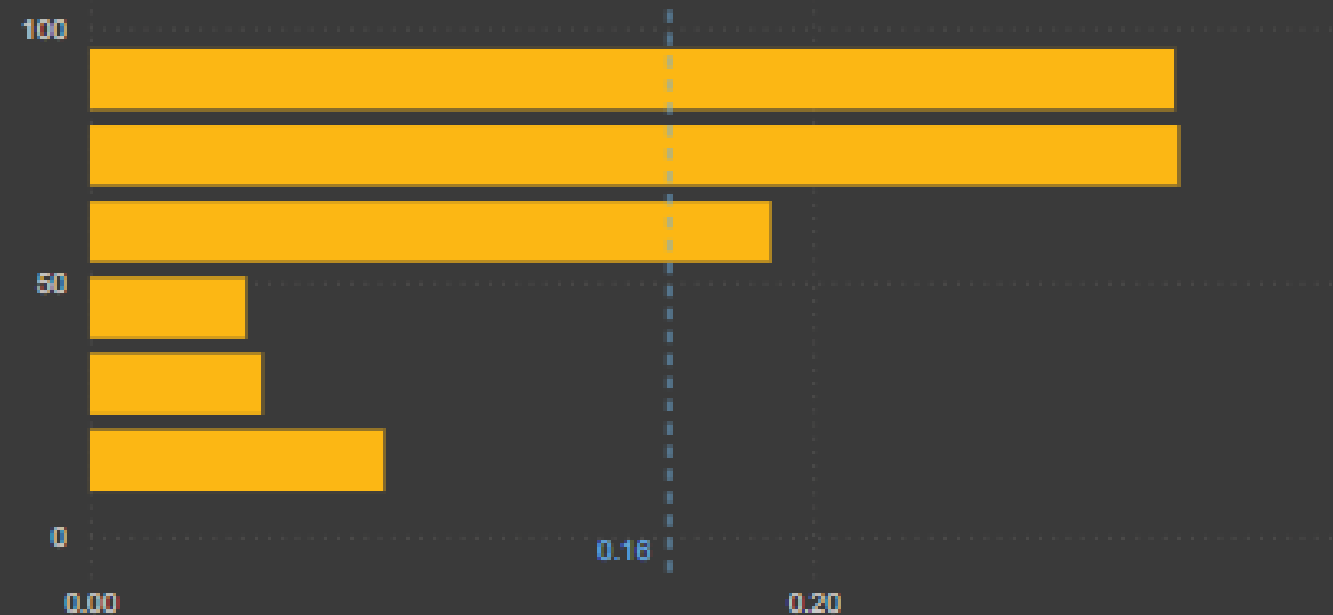
# Các yếu tố khác

Tỷ lệ đăng kí trong cuộc gọi đầu theo nghề nghiệp



=> Tăng số lượng các cuộc gọi tiếp thị đối với nhóm khách hàng **student** và **retired**

Tỷ lệ đăng kí trong cuộc gọi đầu theo độ tuổi



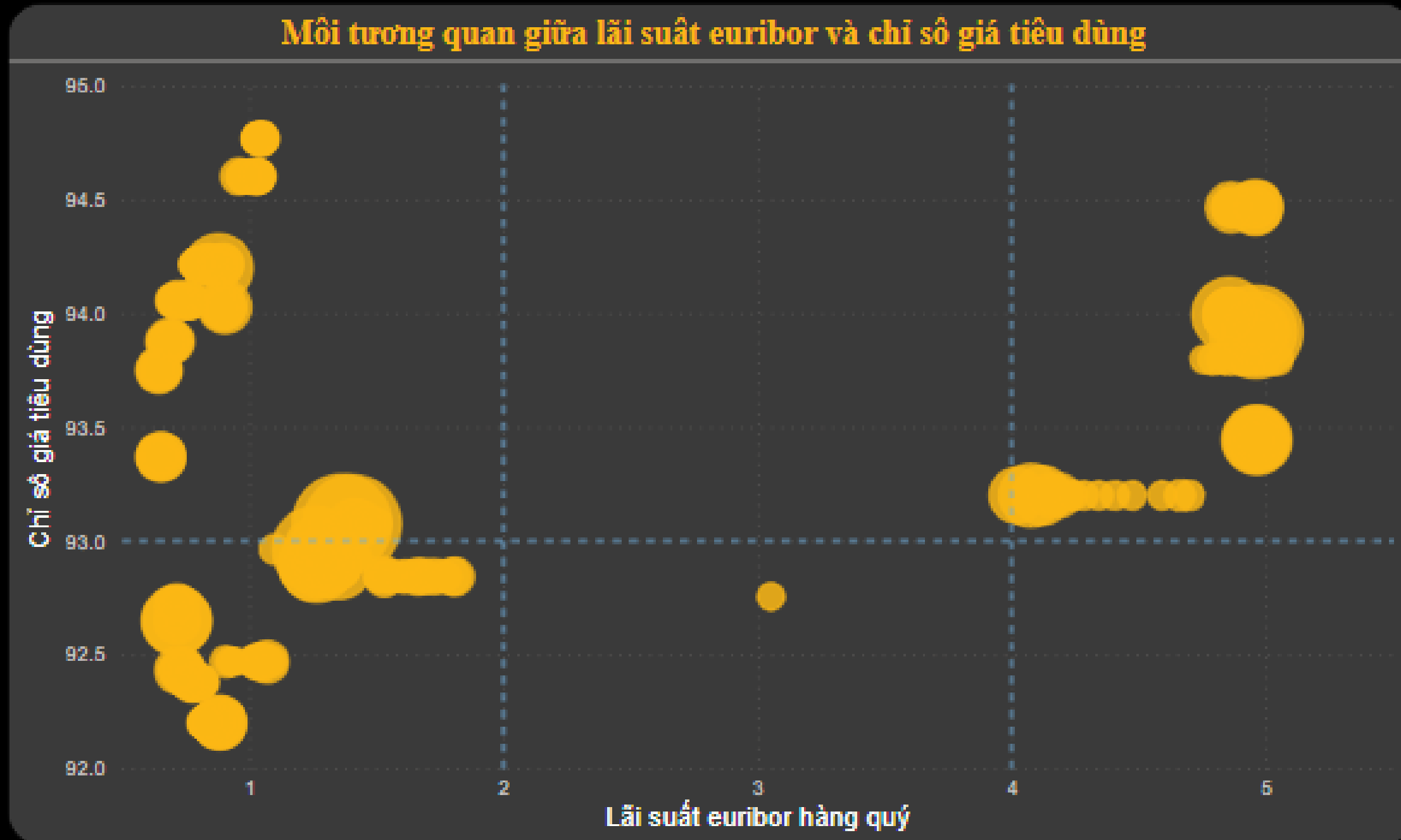
=> Tăng số lượng các cuộc gọi tiếp thị đối với nhóm khách hàng từ **50 tuổi trở lên**

4

# Yếu tố vĩ mô

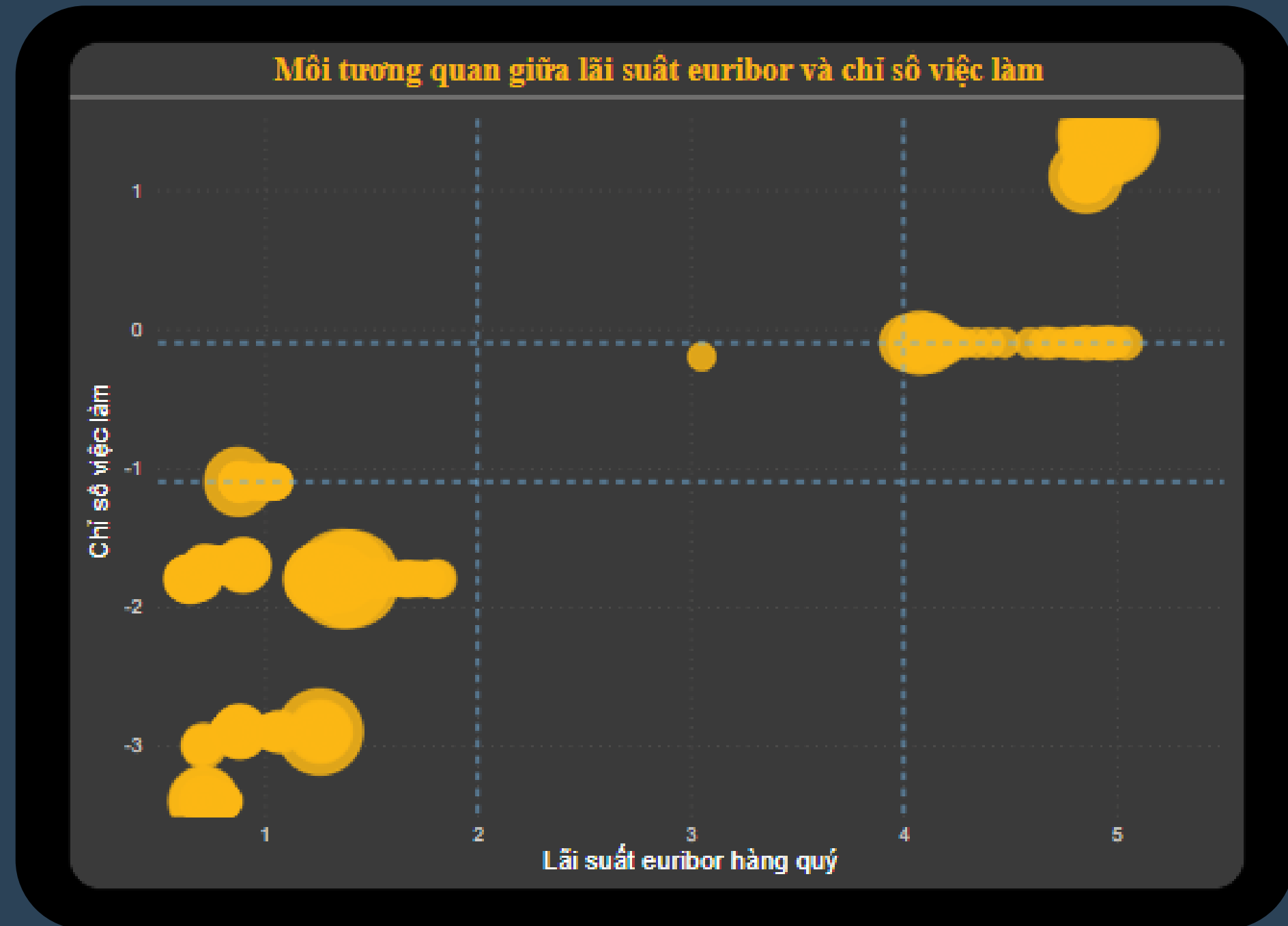


# Yếu tố vĩ mô



=> Tăng cường tiếp thị khi **lãi suất euribor < 2** và **chỉ số giá tiêu dùng** dao động quanh **93** với biên độ **+ - 0.2** hoặc khi **euribor > = 4.5** và **chỉ số giá tiêu dùng** giao động quanh **vùng giá 94** với biên độ **+ - 0.5**

# Yếu tố vĩ mô



=> Khi lãi suất euribor < 2 và chỉ số việc làm < -1 hoặc lãi suất euribor >= 4.5 và chỉ số giá tiêu dùng >= 1 thì nên tăng cường gọi tiếp thị

# Kết luận & Đề xuất giải pháp

## Yếu tố khách hàng

Tăng cường tìm kiếm khách hàng:

- Thuộc student và retired
- Tốt nghiệp cấp ba trở lên
- Nghề nghiệp có mức lương ổn định
- Thuộc tuổi 30 trở lên
- Đã kết hôn
- Có khoản vay mua nhà
- Sử dụng cellular

## Yếu tố cuộc gọi

- Tăng cường gọi điện vào các tháng 12, 3 , 9 và 10
- Nên thay đổi chiến lược tiếp cận khách hàng để có thể kéo dài cuộc gọi

## Các yếu tố khác

- Nên tập trung chăm sóc khách hàng cũ
- Tìm kiếm thêm dữ liệu khách hàng mới

## Yếu tố vĩ mô

- Dự đoán các chỉ số thị trường để xác định tăng cường tiếp thị trong khoảng thời gian nhu cầu gửi tiền tiết kiệm tăng cao



Thank you !