

BÁO CÁO PHÂN TÍCH HÀNH VI KHÁCH HÀNG TRONG MÔ HÌNH CUSTOMER 360 SERVICE

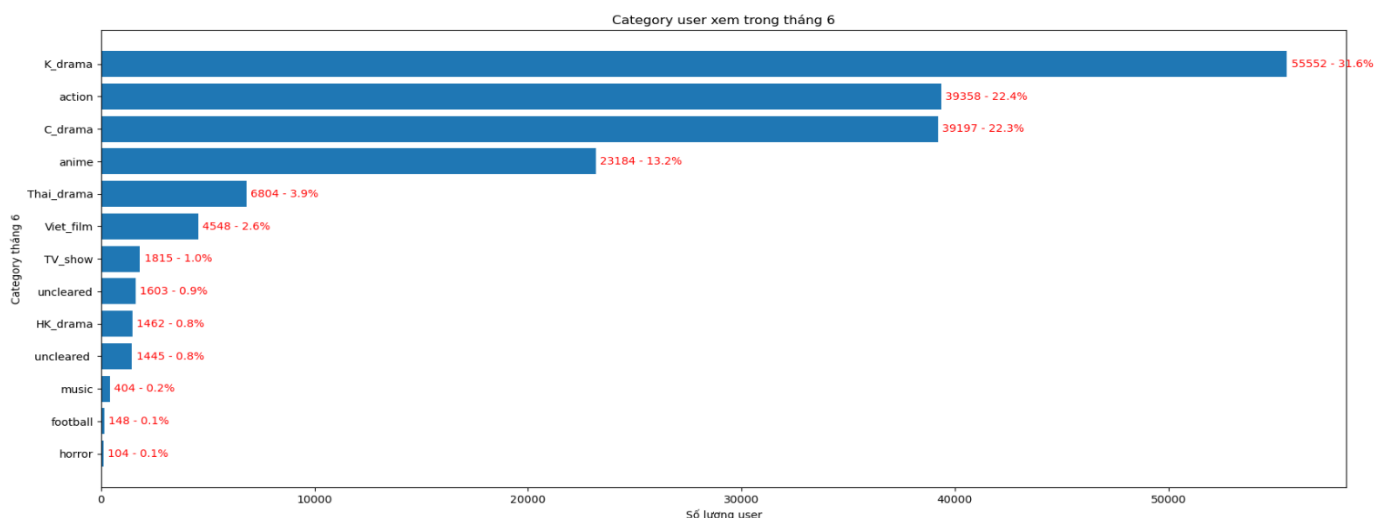
Người thực hiện: Hà Việt Thắng

Lời mở đầu:

Ở báo cáo này, xu hướng tìm kiếm của tất cả khách hàng trong tháng 6 và 7 sẽ được phân tích.

1.Tháng 6

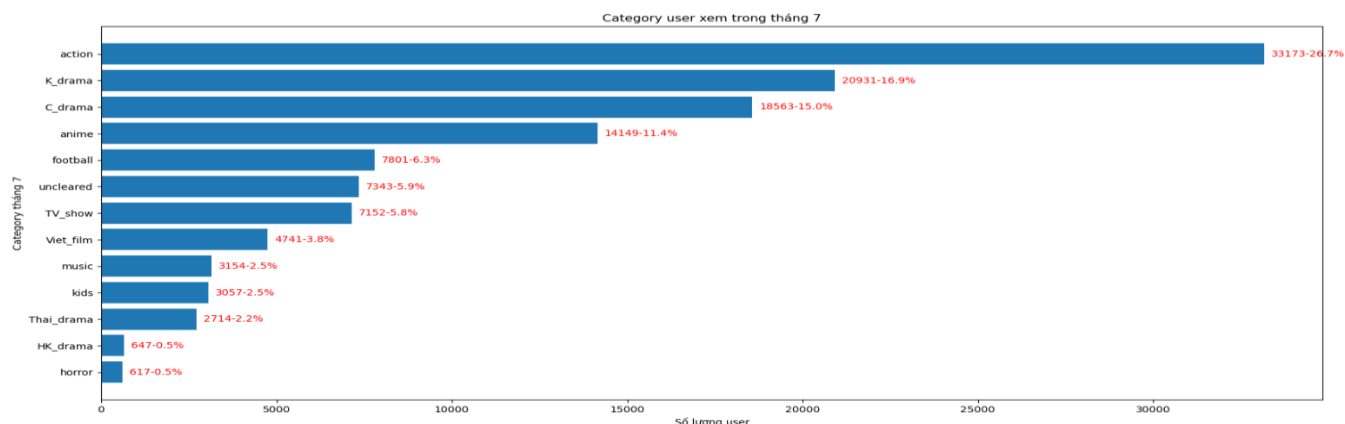
Ở tháng này, K-drama, action và C-drama chiếm đến hơn 50% lượng tìm kiếm trong khi 10 thể loại còn lại chỉ có anime là được xem nhiều với 13.2% tổng lượng tìm kiếm.



Như vậy team marketing có thể dựa vào điều này để đưa ra các chiến dịch quảng cáo mang concept Hàn và Trung hoặc các concept hâm hố để tăng doanh thu sản phẩm.

2.Tháng 7

Tương tự, trong tháng này 3 thể loại ở tháng 6 vẫn đang cực ưa chuộng bởi người dùng. Tuy nhiên, action đã vượt lên K-drama để trở thành thể loại được tìm kiếm nhiều nhất trong tháng 7



⇒ Đề xuất tương tự tháng 6 nhưng tăng số lượng concept quảng cáo theo hướng hâm hố hơn.

3.Sự thay đổi của của khách hàng về xu hướng tìm kiếm

Đa số khách hàng đều không thay đổi sở thích của mình. Chỉ có ít hơn 15% khách hàng là thay đổi hành vi tìm kiếm (biểu đồ bị cắt bớt vì lý do thẩm mỹ).

