

THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

CSL

Chương 5. MARKETING QUA MẠNG INTERNET (E-MARKETING)

ThS. Nguyễn Thị Thanh Trúc





Nội dung

- 1** Tổng quan
- 2** Các phương pháp Marketing trực tuyến
- 3** Thu hút người xem cho website
- 4** Tối ưu hóa website
- 5** Autoresponder
- 6** Quản trị khách hàng trong TMĐT

Tổng quan

- ❖ Marketing là một khâu thiết yếu và tồn tại nhiều ngân sách trong một công ty. Kinh doanh qua mạng cũng thế, cũng đòi hỏi marketing qua mạng tốt.





Marketing trực tuyến

- ❖ Sự phát triển mạnh mẽ của CNTT nói chung cũng như của mạng Internet nói riêng đã đem lại những ứng dụng to lớn trong các lĩnh vực kinh doanh; đặc biệt là trong công tác marketing.
- ❖ Vậy Marketing trực tuyến (qua mạng) là gì?





Marketing trực tuyến

- ❖ Marketing trực tuyến hay còn được gọi là e-marketing, Internet marketing.
- ❖ Về bản chất, đây chính là hình thức áp dụng các công cụ của CNTT thay cho các công cụ thông thường để tiến hành các quá trình marketing.
- ❖ Hay nói cách khác, marketing qua mạng là việc thực hiện các hoạt động quảng bá một thông điệp đến với nhóm đối tượng quảng bá dựa trên các công cụ email, Internet, WWW.



Marketing trực tuyến

❖ Lợi ích từ marketing trực tuyến?

- Rút ngắn khoảng cách
- Tiếp thị toàn cầu
- Giảm thời gian
- Giảm chi phí
- ...





Marketing trực tuyến

❖ Đòi hỏi đối với người làm Marketing trực tuyến?

- Kỹ năng quản lý thông tin
- Hiểu biết về công nghệ thông tin
- Vốn tri thức
- Khả năng xử lý thông tin nhanh
- ...





Marketing trực tuyến

❖ Các chỉ số đo lường trong marketing trực tuyến?

- Số lượt truy cập (visit)
- Số người truy cập (unique visitor)
- Số lần xem (page view, ad view)
- Số lần click (click through, ad click)
- Độ hấp dẫn của website (stickiness)
- ...



Các phương pháp Marketing trực tuyến

- ❖ Quảng cáo trên banner
- ❖ Catalogue điện tử
- ❖ Thư điện tử (Email)
- ❖ Chương trình đại lý (Afiliate programmes)
- ❖ Công cụ tìm kiếm (Search Engine)



Quảng cáo trên banner

- ❖ Trong phương thức này, các công ty **mua không gian quảng cáo** trên trang web được sở hữu bởi các công ty khác.
- ❖ Có sự khác biệt giữa quảng cáo trực tuyến và việc đưa nội dung lên trang web của mình, rất nhiều công ty đã nhầm lẫn giữa hai công việc này và nghĩ rằng trang web của mình chính là một quảng cáo trực tuyến.

File Edit View History Bookmarks Tools Help

Inbox - anhdung772001@gmail.com ...

Tin nhanh VnExpress - Đọc báo, tin tức online 24h



vnexpress.net



Google



Firefox prevented this site from opening a pop-up window.

Options



Thử nghiệm giao diện VnExpress mới tại đây

AD BY ECLICK

**Giá vé nội địa 1 chiều chỉ từ
499.000 VNĐ**



Liên hệ

**0945 601 212 (HN)
0988 107 277 (SG)**

Tim kiếm kênh bán hàng mới



KPRESS
N NHANH VIETNAM
hiều người xem nhất

Tin tức | Kinh doanh | Giải trí | Thể thao | Pháp luật | Giáo dục | Đời sống | Du lịch | Khoa học | Số hóa | Xe | Cộng đồng | Tâm sự | Rao vặt | Video | Cười

Thứ hai, 24/2/2014 | 22:42 GMT+7 [Follow @twitter](#)

24h qua



Từ khóa tìm kiếm



Tang chồng tang ở cầu treo bắn Chu Va 133

"Đám tang được chia làm 3 lớp, 20 người đầu tiên đã đi qua cầu, 40 người cùng quan tài đang đi đến giữa thì cầu bị lật nghiêng, hất hàng chục người xuống suối", anh Phú Chinh Phòng nan nhân trong vụ đứt cáp cầu treo ở Lai Châu kể lại.

- Cầu treo đứt cáp do quá tải / Đứt cáp cầu treo, 7 người chết khi đang đưa tang



Nhà thiết kế của Mỹ Tâm xin nghỉ việc sau sự cố nhái trang phục 26

Nhiều nam sinh khóc nức nở giữ chân thầy giáo tát học trò 114

Bác sĩ dòm lửa tiền trong bệnh viện Bạch Mai

Viktor Ahn - cái tát đau vào thể thao Hàn Quốc

8 nghĩa trang ma ám nổi tiếng nước Mỹ

13 năm lẩn trốn của trùm ma túy khét tiếng thế giới

Môtô đấu đầu ôtô, lái xe văng như chim 24



SANYO

Home Appliances



AD BY ECLICK



**0945 601 212 (HN)
0988 107 277 (SG)**

Tim kiếm kênh bán hàng mới



AD BY ECLICK

Canon

Đánh giá You Ahnya replay





Quảng cáo trên banner

❖ Cách tính chi phí?

- Cost per Duration (CPD)
- Cost per Impression (CPI)
- Cost per Click (CPC)
- Cost per Action (CPA)
- Cost per Million (CPM)





vị trí 1 - position 1

Kết quả xổ số NEW KQXS mobile miễn phí | Kết quả xổ số Miền Bắc | Kết quả xổ số Miền Nam | Kết quả xổ số Miền Trung | Xổ số kiến thiết trực tiếp

Bạn đang ở đây: XemKetQuaXoSo.Net

Từ khóa tìm kiếm...

Tìm

Lịch xổ số hôm nay:

KQXS Miền Bắc lúc 19h15'

KQXS Cần Thơ lúc 16h10'

KQXS Đà Nẵng lúc 17h15'

KQXS Đồng Nai lúc 16h10'

KQXS Khánh Hòa lúc 17h15'

KQXS Sóc Trăng lúc 16h10'

NEW Xổ số SMS mobile

Kết quả xổ số Miền Bắc

Kết quả xổ số Miền Nam

Kết quả xổ số Miền Trung

Xổ số kiến thiết trực tiếp

Lịch xổ số hôm nay

Xem tin tức xổ số - số đề

Dò vé số trúng thưởng:

Nhập số cần dò...

Miền Bắc

14/11/2012

Xem kết quả

vt6 - pos 6

Xem kết quả xổ số hôm nay: ngày 14/11/2012

vị trí 2 - position 2

Kết quả xổ số Đà Nẵng (XSĐN) 14/11/2012 - Kỳ mở thưởng: XSĐN 14/11

Giải đặc biệt	64201
Giải nhất	08450
Giải nhì	83226
Giải ba	78927-84623
Giải tư	19126-58289-83419-65925-30841-15387-38850
Giải năm	4762
Giải sáu	5054-5727-6650
Giải bảy	884
Giải tám	00

vị trí 3 - position 3

Giải đặc biệt	967586
Giải nhất	77046
Giải nhì	34451
Giải ba	37969-63609
Giải tư	95894-16869-00614-33569-92947-97051-63148
Giải năm	1270
Giải sáu	0019-0996-6337
Giải bảy	064

vị trí 4 - position 4

Xem kết quả xổ số theo ngày:

Tháng 11 năm 2012

CN T2 T3 T4 T5 T6 T7

				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Xem KQXS miễn phí

Cẩm Nâ



vị trí 5 - position 5



Quảng cáo trên banner

❖ Bảng giá đặt banner, logo trên mạng của website
xemketquaxoso.net

STT	Vị trí/Position	Kích thước	Dung lượng	Hiện thị	Trang chủ	Trang chuyên mục cấp 2	Trang chuyên mục cấp 3, 4
					Báo giá theo tháng (VNĐ/1 tháng)		
1	1(a, b, c)	a) 270x100	45KB	Toàn trang	1.500.000		
		b) 420x100	60KB		2.000.000		
		c) 840x100	90KB		4.000.000		
2	2	500x60	60KB	Toàn trang	1.200.000		
3	3	500x60	30KB	Toàn trang	1.000.000		
4	4(a, b)	a) 300x100	60KB	Toàn trang	700.000		
		b) 300x250			1.500.000		
5	5	300x250	60KB	Toàn trang	2.500.000		
6	6	170x80	30KB	Toàn trang	300.000		



Bản đồ

Trang Vàng điện tử

Catalogue điện tử

Quảng cáo miễn phí

Yêu cầu đặc biệt



E



Hướng dẫn tìm kiếm trên Trang Catalogue điện tử

Hãy thử dùng
CATALOGUE điện tử
MIỄN PHÍ



Doanh nghiệp
hoàn toàn không tốn chi phí in ấn



Catalogue điện tử

- ❖ Một trong những thay đổi so với marketing truyền thống là khả năng của các công ty để **đưa mẫu sản phẩm lên mạng**.
- ❖ Cho phép khách hàng nhìn thấy, tìm kiếm thông tin về tính năng sử dụng, chất liệu, kích thước,...
- ❖ Phiếu thưởng trực tuyến, những chương trình xúc tiến bán hàng khác sẽ tiết kiệm được chi phí cho các nhà marketing trực tuyến khi giới thiệu sản phẩm đến người tiêu dùng.



Catalogue điện tử

❖ Tại sao E-Catalogue lại hơn Catalogue truyền thống?

- Tiết kiệm chi phí (in ấn, phân phát,...)
- Sử dụng được cả âm thanh, hình ảnh, nội dung
- Dễ dàng bắt mắt hơn khi sử dụng hiệu ứng của Multimedia kết hợp Animation





Thư điện tử (Email)

- ❖ Email marketing?





Thư điện tử (Email)

- ❖ Sử dụng thư quảng cáo điện tử sẽ giúp bạn có một cơ hội lớn trong việc đưa ra những thông điệp đều đặn với giá cả thấp đến những người quan tâm tới sản phẩm của bạn.
- ❖ Thách thức lớn phát sinh ở đây đó là làm thế nào để những e-mail đó được người nhận mở ra, đọc và phản hồi lại cho bạn.





Thư điện tử (Email)

❖ Có ba loại marketing bằng thư điện tử:

- Loại thứ nhất liên quan đến thư điện tử được gửi đi từ công ty đến người sử dụng nhằm mục đích quảng bá sản phẩm/dịch vụ, thúc đẩy khả năng mua hàng.
- Dạng thứ hai của email là các kênh ngược lại; từ người sử dụng đến công ty. Người sử dụng mong muốn nhận được một sự gợi ý và những câu trả lời đầy đủ cho những đỏi hỏi của họ.
- Hình thức thứ ba là thư điện tử từ người tiêu dùng đến người tiêu dùng.



Thư điện tử (Email)

- ❖ Quảng cáo qua email thường được công ty áp dụng trong những trường hợp nào?
- ❖ Có những lưu ý nào khi quảng cáo qua email?





Thư điện tử (Email)

❖ Nội dung email - Linh hồn của Email Marketing:

- Hiểu đối tượng nhận email
- Tạo tiếng nói cá nhân
- Ngắn gọn và súc tích
- Thêm link và thay đổi chủ đề
- Chắc chắn rằng layout và thiết kế phải bổ sung cho nội dung.





Thư điện tử (Email)

❖ Chú ý vấn đề spam:

- Thư được gửi đến người mà bạn chưa từng có quan hệ với họ trước đó.
- Chào hàng có gian lận, hay quảng cáo các hoạt động gian lận.
- Sử dụng các “subject” dễ làm cho nhầm lẫn để lừa gạt mọi người mở thư của bạn.
- Sử dụng tên hay địa chỉ email “From” giả mạo hay không tồn tại.
- Không kèm theo một chương trình thuận tiện để người nhận huỷ ra khỏi danh sách của bạn (unsubscribe).



Câu hỏi 1

Theo anh/chị, chúng ta có thể gặp những trở ngại gì trong việc gửi email tiếp thị?



Chương trình đại lý

- ## ❖ Chương trình đại lý (Affiliate programmes):





Chương trình đại lý

- ❖ Thực chất là một phương pháp xây dựng **đại lý** hay **hiệp hội bán hàng qua mạng** dựa trên những thỏa thuận hưởng phần trăm hoa hồng.
- ❖ Ưu điểm của phương pháp này là chỉ phải trả tiền khi đã bán được hàng.
- ❖ Thông thường các chương trình đại lý thanh toán tiền hoa hồng dựa trên khả năng bán hàng hay đưa truy cập tới website.



Chương trình đại lý

- ❖ Các chương trình này có thể hoạt động trên quy mô tương đối lớn. Theo như thông báo, **Amazon.com** đã phát triển trên 60.000 địa chỉ website đại lý. Mỗi một địa chỉ website đại lý có thể được xem là một đại lý của website chủ.
- ❖ Khi khách hàng truy cập vào website đại lý rồi nhấp vào đường liên kết để đến với website chủ và mua hàng, website đại lý sẽ được hưởng một tỷ lệ phần trăm doanh thu nhất định.

Công cụ tìm kiếm

hotels - Google Search - Mozilla Firefox

File Edit View History Bookmarks Tools Help

Inbox - anhdung772001@gmail.com ... hotels - Google Search

https://www.google.com.vn/?gfe_rd=ctrl&ei=LAYMU6KNA8O8iAf7woGYBg&gws_rd=cr#q=hotels

Google

hotels

Web Images News Videos More ▾ Search tools

About 323,000,000 results (0.22 seconds)

Ads related to **hotels** ⓘ

Hotels: Booking.com - Book at over 428,000 **hotels** online
www.booking.com/Hotels ▾

Lowest Price Guarantee!

Hotels in London Hotels in New York
Hotels in Manchester Hotels in Edinburgh

Agoda® Deals - Best Deals Today, Up to 80% Off - Agoda.com
www.agoda.com/Hotel_Deals ▾

Book Hotels Now & Pay Later

Hotels.com - Hotels
www.hotels.com/ ▾

Book Hotels with Free Wifi and Breakfast Included!





Công cụ tìm kiếm

- ❖ Công cụ tìm kiếm là một công cụ cơ bản dùng để tìm kiếm các địa chỉ trang web theo những chủ đề xác định.
- ❖ Khi sử dụng một công cụ tìm kiếm và gõ vào đó một **từ khóa** hay một câu về chủ đề → Công cụ tìm kiếm sẽ liệt kê một danh sách các trang web thích hợp nhất với từ khóa.





Công cụ tìm kiếm

- ❖ Khi nền kinh tế suy thoái, các DN buộc phải thắt chặt chi tiêu, ngân sách quảng cáo của không ít DN sẽ bị thu hẹp. Trong khi đó, DN vẫn cần có khách hàng, cần quảng bá thương hiệu để vượt qua thời kỳ khó khăn.
- ❖ Trong bối cảnh đó, **quảng cáo theo từ khóa tìm kiếm** có chi phí thấp hơn so với các hình thức quảng cáo khác được cho là phương thức phù hợp và không kém hiệu quả đối với các DN.



Công cụ tìm kiếm

STT	Công cụ tìm kiếm	Địa chỉ
1	GOOGLE	http://google.com.vn
2	BING	http://bing.com
3	WOLFRAM ALPHA	http://www.wolframalpha.com
4	YAHOO	http://www.yahoo.com
5	BAIDU	http://www.baidu.com
6	YANDEX	http://www.yandex.com
7	DUCK DUCK GO	http://duckduckgo.com
8	TWURDY	http://www.twurdy.com
9	ASK	http://www.ask.com
10	AOL	http://search.aol.com



Công cụ tìm kiếm

❖ Ông Nguyễn Khánh Trình, Giám đốc Công ty Quảng cáo Clever Ads, đại diện quảng cáo trên công cụ tìm kiếm của Google tại Việt Nam, cho rằng so với các phương thức quảng cáo khác, quảng cáo trên công cụ tìm kiếm có nhiều lợi thế.

- Thứ nhất, có định hướng rõ.
- Thứ hai là sự linh hoạt và tiết kiệm.





Câu hỏi 2

Tại sao công cụ tìm kiếm Google đóng vai trò quan trọng? Thị phần của các công cụ tìm kiếm?



Một số cách e-Marketing khác

- ❖ Đăng ký địa chỉ website với các danh bạ, ví dụ:
www.vietnamwebsite.net

The screenshot shows the homepage of the DANH BA WEBSITE VIETNAM directory. At the top, there's a logo featuring a globe and the text "DANH BA WEBSITE VIETNAM" in large yellow letters, with the URLs "www.DANHBA.ws - www.VietnamWebsite.net - Websites.vn" below it. To the right is a logo for "Websites.vn". The header includes navigation links for "English", "Travel", "Hotels", "Add link", and "New sites". A search bar is present with the placeholder "Website Việt Nam" and a dropdown menu set to "and".

On the left, a sidebar titled "DANH BA WEB" lists various categories such as "Trang chủ", "Danh bạ chính", "Web Chính phủ", "Top 1000 web", "Danh bạ hình", "Top web hay", "Web du lịch", "Tra cứu khách sạn", "Đăng ký", "Web mới cập nhật", "Bản đồ vệ tinh", and "Quảng cáo".

The main content area features a banner for "Web Design" with the text "Thiết kế web" and "DEP.VN". Below the banner, there's a section titled "THIẾT KẾ WEBSITE CHUYÊN NGHIỆP" with the URL "www.THIEUTKEWEB.VN".

In the center, there's a section titled "Tra nhanh các web thông dụng" with a "XEM" button and the text "Truy cập trực tuyến".

A sidebar on the right, titled "VIETNAM DIR", contains a list of links related to Vietnamese websites and resources, such as "Web 64 tỉnh & Thành phố", "500 website Chính phủ", "Nghe nhạc Vietnam", "Danh bạ theo hình", "Danh bạ của FPT", "Danh bạ của VDC", "300 Diễn đàn Việt nam", "Vietnam TOP 1000 web", "Danh bạ Thông tin web", "Danh bạ Doanh nghiệp", "Vietlinks 250 website", "Các công ty tin học VN", "Vietnam Tour Operator", "Bản đồ và Lá cờ các nước", and "Các Trường Đại học".

At the bottom right, there's a photo of three women in red bikinis.



Một số cách e-Marketing khác

- ❖ Trao đổi liên kết (external links) với các website khác.

The screenshot shows the homepage of the VIETNAMBUSINESS DIRECTORY. At the top, there is a navigation bar with flags for the United Kingdom and Vietnam, followed by links to Trang chủ, Thông tin chúng tôi, Thành viên, Tin tức, Trao đổi liên kết, Hỏi đáp, Sơ đồ website, and Liên hệ. A banner features a group of people working together and the text 'https://VIETNAMBUSINESS DIRECTORY'. On the left, there is a login form for 'Tài khoản' (Account) with fields for 'Tên tài khoản' (Account name), 'Mật khẩu' (Password), and a 'ĐĂNG NHẬP' (Log in) button. Below the login form is a link 'Quên mật khẩu?' (Forgot password?). A sidebar on the left lists 'Sản phẩm' (Products). The main content area is titled 'TRANG CHỦ < LIÊN KẾT' (Home < External Links). It contains a heading 'Liên kết' (Links) with the text 'Bạn muốn trao đổi liên kết với chúng tôi? Thêm liên kết'. Below this, two items are listed: '1. TBL Viet Nam - <http://www.tblvietnam.com/>' with a logo for TBL VIETNAM, and '2. Minh Phuong Co., Ltd. - <http://www.mpcontractor.com/>' with a logo for MINH PHƯƠNG CONTRACTOR.



Một số cách e-Marketing khác

- ❖ Giới thiệu DN trên các diễn đàn tập trung nhiều đối tượng DN tìm kiếm.

Color Scheme : Germany (Gold, Red, Black)

VIETNAM EXPORTNET

HOME Sell Offers Buy Offers Products Companies Inquiry Basket Login Stats Export E

Nov 5th,2007 08:57 AM

Welcome Guest, Please [LOGIN](#) to your account or [SIGNUP\(Free\)](#) with us for business o

Welcome

- How To Sell?
- How To Buy?
- JOIN Now!

Latest Additions

- Latest Sell Offers
- Latest Buy Offers
- Catalog Items
- Company Profiles

Member Login

Username Password
 Remember me [Signup Now](#) [Forgot Password](#) [Sign In](#)

Want a new PS3?
So do we, but instead we are giving it away!

Make Money With Surveys
So easy to do you can work it from home.

Protect Your Inbox
Get a temporary email account and keep spam out of your inbox.

What's your IP?
Check what IP you are currently using.

Sell Offers Advance Search

Total Sell Offers-1329 Buy Offers-199 Products-221 Companies-209

Browse Sell Offers

"> Agriculture(8)	"> Apparel & Fashion(420)	"> Apparel & Fashion(30)
"> Arts, Crafts and Gifts(39)	"> Automobile(19)	"> Business Services(23)
"> Chemicals(38)	"> Computer(56)	"> Construction(45)



Một số cách e-Marketing khác

❖ Một số danh bạ khác:

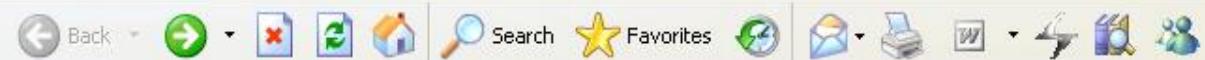
- <http://www.vcci.com.vn/dbdn>: tìm kiếm thông tin giới thiệu doanh nghiệp theo: Tên doanh nghiệp, Lĩnh vực, Loại hình, Tỉnh thành.
- <http://danhba.vdc.com.vn/>: tìm kiếm theo: Sản phẩm/dịch vụ, Tên doanh nghiệp, Tỉnh thành.
- <http://www.vncategory.com/>: tìm kiếm theo nhiều danh mục được liệt kê sẵn.



Một số cách e-Marketing khác

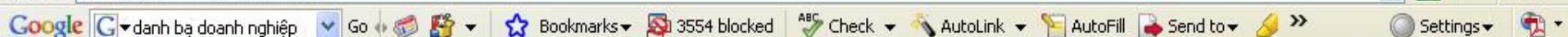
❖ Một số danh bạ khác:

- <http://www.company.vn/>: danh bạ cung cấp thông tin nhiều công ty theo danh mục.
- <http://www.nhungtrangvang.com.vn/>: tìm kiếm thông tin doanh nghiệp theo ngành nghề, tỉnh thành với nhiều bộ lọc khác nhau.



Address http://www.vcci.com.vn/dbdn

Go Links

PHÒNG THƯƠNG MẠI
VÀ CÔNG NGHIỆP VIỆT NAM

Trang chủ

Giới thiệu VCCI

Hội viên

Tin VCCI

Liên hệ

Tìm kiếm

English

International Trade

Thông tin kinh tế

Danh bạ doanh nghiệp

Cơ hội giao thương

Nhận định - bình luận

Phổ biến kiến thức NEW!

Môi trường kinh doanh

Sự kiện sắp tới

19/03/2008

Mời tham dự Hội thảo về
Phát triển dịch vụ phân**Hội viên****DANH BA HỘI VIÊN VCCI**

(Cập nhật đến ngày 05/07/2007)

Danh bạ do Ban Hội viên và Đào tạo cung cấp.

Mọi chi tiết xin liên hệ tổng đài: 04 5742022

Tên doanh nghiệp

Lĩnh vực hoạt động

Loại hình

Tỉnh/Thành phố

Tim kiem

Danh sách các doanh nghiệp xuất khẩu uy tín NEW!Xem danh bạ doanh nghiệp trên www.vdic.com.vn

Luật sư



Address <http://danhba.vdc.com.vn/>

Go Links

Google [danh bạ doanh nghiệp](#) Go Bookmarks 3554 blocked Check AutoLink AutoFill Send to Settings

@GOLDENKEY
danhba.vdc.com.vn

TRANG CHỦ | DANH BẠ DOANH NGHIỆP | DANH BẠ TOÀN QUỐC | CUNG CẤP DỮ LIỆU | SMS DANH BẠ | CDROM DANH BẠ | LIÊN HỆ

Tìm kiếm theo sản phẩm dịch vụ

 ví dụ: "khách sạn", "nhà hàng"...

Tìm kiếm theo tên doanh nghiệp

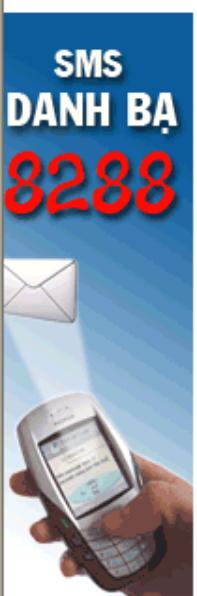
 ví dụ: "vdc"...

Tỉnh thành phố cần tìm

Tiếng Việt Bật Tắt

**CÙNG
BẠN
LỰA
CHỌN
TƯƠNG
LAI**

TƯ VẤN DU HỌC
Click here

**Dịch vụ**

- [Danh bạ doanh nghiệp](#)
- [Danh bạ toàn quốc](#)
- [SMS danh bạ](#)
- [Cung cấp dữ liệu](#)
- [CD Rom danh bạ](#)

Đăng ký sử dụng

- [Hướng dẫn đăng ký](#)
- [Đăng ký](#)
- [Cung cấp dữ liệu theo yêu cầu](#)

Danh sách sản phẩm dịch vụ theo chữ cái

A	B	C	D	E	G	H	I	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	X	Y
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Danh mục sản phẩm dịch vụ phổ biến

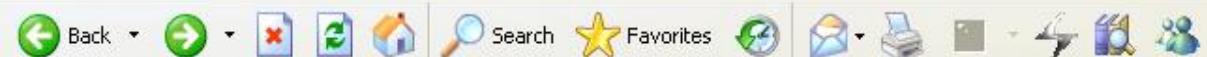
- | | | |
|-------------------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Công nghệ thông tin | Khách sạn | Nhà hàng |
| Bệnh viện | Du học | Đại lý du lịch |
| Ngân hàng | Xây dựng | Bảo hiểm |
| Phương tiện đi lại | Ẩm thực | Mua sắm |

Quảng cáo tại đây

Quảng cáo



**Nhắn tin
Lấy
Thông tin**



Address http://www.vncategory.com/

Go Links

Google G danh bạ doanh nghiệp Go Bookmarks 3554 blocked Check AutoLink AutoFill Send to Settings



Trang chủ | Đăng ký Doanh Nghiệp | Liên Hệ

Tìm kiếm:

 [Chọn]

- Bất kỳ từ nào Tất cả từ Chính xác câu

Tài khoản doanh nghiệp

Tên :
Mật khẩu :
 Lưu thông tin

- Quên mật khẩu
- **Đăng ký Doanh Nghiệp**

Danh mục

- Tài Nguyên & Môi Trường
- Máy Móc & Thiết Bị
- Nông, Lâm, Ngư Nghiệp
- Đô Thị & Thời Trang
- Ôtô & Xe Gắn Máy
- Dịch Vụ Kinh Doanh
- Hóa Chất
- Phần Cứng & Phần Mềm
- Xây Dựng & Bất Động Sản
- Điện & Điện Tử

Sản Phẩm Mới

SOYAL AR-327H



SOYAL AR-727H



SOYAL AR-821EF

ZKSOFTWARE
FINGERPRINT A10

SOYAL AR-829E

Bơm Công nghiệp
HITACHI NhậtSurvey, Inspection
ServicesKhắc laser trên sản
phẩm và khuôn mẫu

Dịch vụ khắc laser



DPL Genesis marker

Danh Mục**Tài Nguyên & Môi Trường**

Xử Lý Chất Thải Công Nghiệp, Khí Tượng Học-Cung Cấp
Trong Thiết Bị Kháng Khí-Chống Ô Nhiễm, Kháng Sát-Thủy

Đô Thị & Thời Trang

Sản Xuất & Buôn Bán Thiết Bị Thời Trang, Sản Xuất & Buôn
Bán Điện Món-Sản Xuất & Bán Buôn, Quần Áo Lát Phù Nhỏ



Address http://www.company.vn/

Go Links

Google danh bạ doanh nghiệp Go Bookmarks 3554 blocked Check AutoLink AutoFill Send to Settings



Search

Tra cứu nâng cao Trợ giúp

DANH BẠ CÔNG TY VIỆT NAM

[Trang chủ](#) [Tra cứu](#) [Link mới](#) [Xếp hạng](#) [Các link tiêu biểu](#) [Đăng ký Công ty](#) [Thư mục mới](#)

DJ-DESIGN

Dành cho quảng cáo
Üng hộ Tuthien.vn
04.5.737.717



Miễn phí EMAIL 2GB - do Google cung cấp
Tên email: Việt Nam name@COMPANY.VN

Dành cho quảng cáo
Üng hộ Tuthien.vn
04.5.737.717

Dành cho quảng cáo
Üng hộ Tuthien.vn
04.5.737.717

Vietnam company Directory, Danh bạ Công ty



[Bao bì- In ấn- Thiết kế](#) (8)

[Bưu chính viễn thông](#) (2)

[Các hội khoa học, hội ngành nghề](#) (2)

[Cơ khí - Kim khí Điện máy](#) (2)

[Công nghệ thông tin](#) (13)

[Công nghiệp - Sản xuất](#) (4)

[Da - Giày](#) (0)

[Dép may - Thời trang](#) (2)

[Dịch vụ - Thương mại](#) (9)



Tài Khoản

Tài khoản:

password:



Quảng Cáo VIP

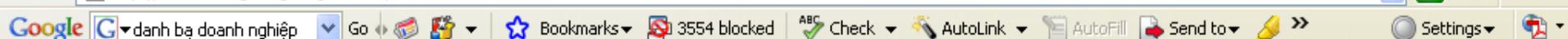
[Vinalink Media JSC](#)

[VINAMETAL](#)



Address http://www.nhungrangvang.com.vn/

Go Links



NHỮNG TRANG VÀNG VIỆT NAM

www.nhungrangvang.com.vn

ENGLISH

Giới thiệu | Sản phẩm & Dịch vụ | Hỗ trợ khách hàng | Liên hệ góp ý | Sơ đồ website

GOLDSUN
Focus
Media

TÌM KIẾM NHỮNG TRANG VÀNG

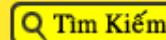
Ngành nghề ([Danh mục](#))

Doanh nghiệp

hoặc

Tỉnh/Thành phố

----- Hà Nội -----



Trợ giúp

Tim kiếm theo tiếng Việt (có / không dấu)

Đăng ký thông tin miễn phí



Đặt nhungrangvang.com.vn làm trang chủ ★ Thêm vào favorites



THÔNG TIN THỊ TRƯỜNG



- Tin khuyến mại
- Chứng khoán

MUA SẮM



- Mua hàng qua mạng
- Cửa hàng thời trang

Các Chuyên Trang

- [Danh bạ điện thoại](#)
- [Cước Bưu chính, Viễn thông](#)
- [Danh bạ website Việt Nam](#)
- [Thương hiệu Việt Nam](#)
- [Sản phẩm - Thị trường](#)
- [Tìm kiếm đối tác](#)
- [Các Trang Vàng thế giới](#)
- [Những Trang Vàng Du lịch](#)



ĐĂNG KÝ QUẢNG CÁO!

Với hơn
100.000 lượt

CHUYỂN NHÀ TRỌN GÓI



Chúng tôi
mang đến
nụ cười
hạnh phúc
cho
gia đình bạn





Một số lưu ý

- ❖ Cung cấp thông tin, chức năng bổ ích để thu hút người đọc và giữ họ quay lại đọc thường xuyên.
- ❖ Chiến lược marketing lan truyền (virus marketing): tận dụng người xem để marketing cho những người khác. Ví dụ: Yahoo mail miễn phí →quảng cáo.
- ❖ Cho những chức năng tiện ích mà chỉ những thành viên của website mới dùng được.
- ❖ Quyền lợi cho người giới thiệu.



Thu hút người xem cho website

- ❖ Có một website trên Internet: dễ dàng
- ❖ Làm sao để khách hàng ở mọi nơi trên thế giới biết đến website: khó khăn
- ❖ Để khách hàng còn quay trở lại website nhiều lần nữa: càng khó khăn hơn



Thu hút người xem cho website

❖ Có ba yếu tố thu hút người xem:

- **Xây dựng cộng đồng:** dành chỗ trên website để làm “sân chơi” cho những người cùng yêu thích.
- **Nội dung:** các trang trên website có giá trị để thu hút và giữ chân người xem.
- **Phần thưởng:** thành viên được trả tiền hay cộng điểm hay được giảm giá khi mua nhiều hàng.



Tối ưu hóa website

❖ Một số cách tối ưu hóa website:

- Lập danh sách từ khóa đặc trưng cho sản phẩm/dịch vụ của DN và thông tin trên website chứa càng nhiều từ khóa càng tốt.
- Website phải giàu thông tin mới được xếp hạng cao.
- Trang chủ nên dùng text, nếu dùng ảnh thì thêm thuộc tính ALT.
- Title nên chứa cụm từ của từ khóa.
- Thông tin ở dạng tĩnh (static, hay trang *.html, *.htm).
- Làm cho website được tham chiếu từ nhiều website khác.





Những điều nên tránh khi marketing trên Internet

❖ Sử dụng dịch vụ Web Hosting miễn phí hay với giá rẻ

- Khi kinh doanh trên Internet, website là tài sản quan trọng nhất và nó có thể tạo ra ấn tượng tốt đẹp ngay từ đầu đối với khách hàng.
- Không nên sử dụng dịch vụ Web Hosting miễn phí hay với giá rẻ của các nhà cung cấp.
- Phần lớn các dịch vụ miễn phí hay với giá rẻ đều có chất lượng không tốt.



Những điều nên tránh khi marketing trên Internet

❖ Làm giảm giá trị trang web do đồ họa, âm nhạc,...

- Giá trị thẩm mỹ mà các chương trình đồ họa, âm nhạc,... mang đến cho trang web.
- Nhân tố chính làm chậm thời gian truy cập vào trang web.
- Chức năng quan trọng nhất của trang web là bán sản phẩm và dịch vụ. Cố gắng vừa đảm bảo tính thẩm mỹ của trang web vừa đảm bảo trang web không quá tải để tránh sai lầm.



Những điều nên tránh khi marketing trên Internet

❖ Không quan tâm đến ý kiến phản hồi từ phía khách truy cập

- Phần lớn cho rằng mọi thứ vẫn đang hoạt động tốt nhưng ngược lại trên thực tế, một số lượng khách truy cập khá lớn đã gặp sự cố.
- Những khách hàng có thông tin phản hồi chứng tỏ họ đã quan tâm đến công ty và rất có thể họ sẽ là khách hàng tiềm năng trong tương lai.



Những điều nên tránh khi marketing trên Internet

❖ Lãng phí thời gian vào những hoạt động vô ích

- Tài sản quý giá nhất là “thời gian”.
- Sắp xếp công việc phù hợp để tránh lãng phí thời gian làm việc không hiệu quả.



**KINH DOANH TRÊN
INTERNET**

Google

facebook

Blogger

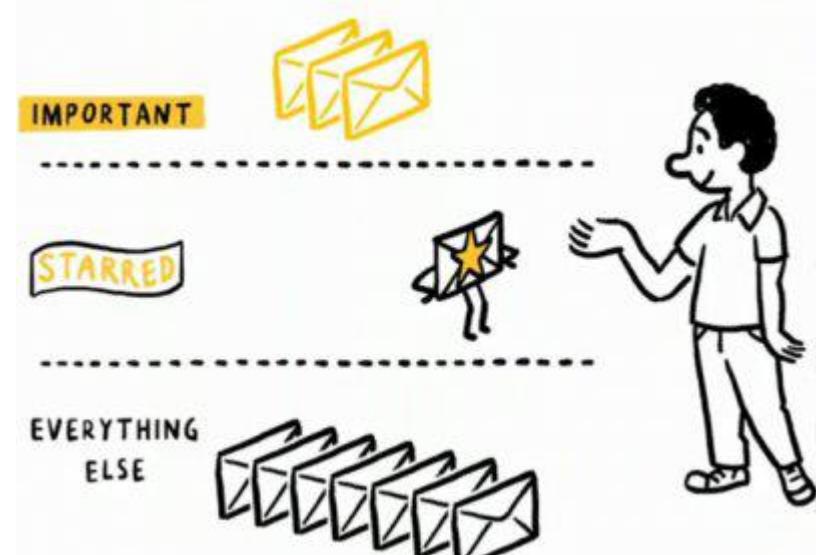




Những điều nên tránh khi marketing trên Internet

❖ Hệ thống email quản lý không hiệu quả

- Email là một trong những phương thức giao dịch khá phổ biến và hiệu quả giữa các thương nhân với khách hàng.
- Sử dụng hệ thống email để phục vụ tốt nhất cho công việc kinh doanh của mình.





Những điều nên tránh khi marketing trên Internet

❖ Không thường xuyên bám sát khách hàng

- Theo thói quen, phần lớn khách hàng có xu hướng mua hàng của những công ty mà người ta đã biết và tin tưởng.
- Nếu không xây dựng niềm tin và giữ liên lạc với khách hàng, thì đây là một sai lầm rất nghiêm trọng.
- Lập một danh sách đăng ký nhận bản tin và bắt đầu xuất bản các bản tin.
- Điều quan trọng tên công ty luôn xuất hiện trong hộp thư của khách hàng.



Những điều nên tránh khi marketing trên Internet

❖ Đánh mất sự nổi tiếng bởi việc thực hiện chiến lược quảng cáo không thích hợp

- Sai lầm khi thực hiện marketing trên Internet : “spam” – hình thức gửi email marketing không mong muốn
- Sẽ là một sai lầm rất cơ bản nếu cho rằng cách thức tốt nhất để xúc tiến và đẩy mạnh hoạt động kinh doanh trực tuyến là chiến lược gửi thư tới hàng loạt địa chỉ email trong khi không biết họ có muốn nhận thư hay không.



Những điều nên tránh khi marketing trên Internet

- ❖ Quan niệm rằng kinh doanh trực tuyến là con đường làm giàu nhanh nhất
 - Đây là một quan niệm rất sai lầm và là nguyên nhân dẫn đến thất bại trong mọi trường hợp
 - Thành công là kết quả của sự đầu tư và quyết định sáng suốt, những nỗ lực và sự thận trọng trong công việc, bất kỳ ai cũng có thể thành công trong mọi môi trường kinh doanh.



Những điều nên tránh khi marketing trên Internet

❖ Không nhận thức đúng vai trò quan trọng của Internet

- Internet có thể coi là một công cụ giao tiếp hiệu quả nhất ngày nay.
- Với Internet: có thể thu hút được hàng triệu khách hàng trên toàn thế giới và cung cấp hàng loạt các dịch vụ hỗ trợ khách hàng.
- Internet giúp thu thập tin tức, thông tin quan trọng để cạnh tranh và cộng tác với những người khác.



Một số nguyên tắc thu hút sự chú ý của khách hàng

- ❖ Sử dụng công cụ tìm kiếm đa chức năng.
- ❖ Cung cấp cho khách hàng các địa chỉ website mới của doanh nghiệp.
- ❖ Công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng về website của mình.
- ❖ Thiết lập các đường dẫn tới các website tương thích với các website của doanh nghiệp.
- ❖ Viết các bài báo, bài bình luận, những trang web theo chuyên ngành của doanh nghiệp.



Một số nguyên tắc thu hút sự chú ý của khách hàng

- ❖ In địa chỉ web, email trên các đồ văn phòng phẩm và cardvisit của công ty.
- ❖ Quảng cáo trang web trên các phương tiện thông tin ở địa phương.
- ❖ In địa chỉ web, trong những cuốn trang vàng địa chỉ internet.
- ❖ Thông báo cho những người đại diện bán hàng về website mới.
- ❖ Đưa ra mức giảm giá cho những người mua hàng trực tuyến.



Autoresponder

❖ Autoresponder?



Autoresponders





Autoresponder

- ❖ Là chương trình thư điện tử **tự động trả lời bất kỳ một bức thư nào được gửi đến** với những câu trả lời đã được soạn thảo trước.
- ❖ Là giải pháp dễ nhất có thể ứng dụng để tự động hóa quá trình giao dịch, bán hàng.
 - Là một địa chỉ email được cài đặt thay thế con người trả lời từng bức thư, trả lời những câu hỏi về dịch vụ và sản phẩm, gửi những bức thư chào hàng, xác nhận đơn đặt hàng và thư cảm ơn...



Autoresponder

- ❖ Có thể tạo dựng một hoặc nhiều hộp thư tự động trả lời.
- ❖ Vấn đề quan trọng là làm như thế nào để khách hàng tiềm năng sẽ có được thông tin về sản phẩm và dịch vụ bất kể lúc nào mà không cần chờ đợi bất kỳ sự can thiệp của ai.
- ❖ Không chỉ giúp tiết kiệm thời gian, các hộp thư tự động trả lời còn là một công cụ marketing trực tuyến hiệu quả.



Autoresponder

- ❖ Những thuận lợi và khó khăn khi sử dụng Autoresponder?





Quản trị khách hàng trong TMĐT

- ❖ Xác định khách hàng internet
- ❖ Tiếp cận và thỏa mãn nhu cầu khách hàng internet
- ❖ Quan hệ khách hàng
- ❖ Cách thức thu hút và giữ chân khách hàng





Quản trị quan hệ khách hàng

- ❖ Đây là lĩnh vực hoạt động nghiên cứu nhu cầu và hành vi của khách hàng để xây dựng quan hệ chặt chẽ giữa doanh nghiệp với khách hàng.
- ❖ Là một qui trình **liên kết tất cả** thông tin về khách hàng, về hiệu quả và trách nhiệm trong việc bán hàng, tiếp thị và xu thế của thị trường.





Mục tiêu của CRM

- ❖ Cung cấp những dịch vụ tốt cho khách hàng.
- ❖ Tổ chức trung tâm giao dịch với khách hàng tốt hơn.
- ❖ Đơn giản hóa quá trình bán hàng và tiếp thị.
- ❖ Phát hiện các khách hàng mới.
- ❖ Tăng doanh số bán hàng.



CMR và kinh doanh TMĐT

- ❖ Bằng cách kết hợp CRM và các ứng dụng TMĐT, CRM cung cấp cho các doanh nghiệp một kênh giao tiếp trực tuyến với khách hàng.



Q/A?

