**Customer Persona 1: Hồng Nhung (Sinh viên)**

**Thông tin nhân khẩu học**

* **Độ tuổi**: 21
* **Giới tính**: Nữ
* **Mức thu nhập**: 2 triệu VNĐ/tháng (từ trợ cấp gia đình và làm thêm)
* **Vị trí**: Đà Nẵng
* **Trình độ học vấn**: Sinh viên năm 3 ngành Quản trị Kinh doanh
* **Tình trạng hôn nhân**: Độc thân

**Thông tin tâm lý học**

* **Sở thích**: Học online, xem phim, nghe nhạc và tham gia các hoạt động ngoại khóa.
* **Động lực**: Giữ laptop hoạt động ổn định để phục vụ học tập và giải trí.
* **Giá trị**: Ưu tiên sản phẩm giá rẻ, dễ sử dụng và có thể mua sắm trực tuyến nhanh chóng.

**Hành vi**

* **Sử dụng mạng xã hội**: Facebook, TikTok, Instagram.
* **Cách tìm kiếm thông tin**: Xem đánh giá sản phẩm trên YouTube hoặc TikTok trước khi mua.
* **Quá trình mua sắm**: Chọn các sản phẩm khuyến mãi, thường mua trên Shopee hoặc Tiki.

**Điểm đau (Pain Points)**

1. Ngân sách hạn chế, cần sản phẩm giá cả hợp lý.
2. Không có nhiều kinh nghiệm bảo dưỡng laptop, cần hướng dẫn chi tiết.
3. Sợ mua phải sản phẩm kém chất lượng.

**Hướng tiếp cận**

* Đưa ra các chương trình khuyến mãi, giảm giá cho sinh viên.
* Tạo nội dung video hướng dẫn cách tự vệ sinh laptop tại nhà một cách dễ dàng.
* Cam kết chất lượng sản phẩm và cung cấp chính sách đổi trả linh hoạt.

**Customer Persona 2: Anh Minh (Nhân viên văn phòng)**

**Thông tin nhân khẩu học**

* **Độ tuổi**: 30
* **Giới tính**: Nam
* **Mức thu nhập**: 15 triệu VNĐ/tháng
* **Vị trí**: Hà Nội
* **Trình độ học vấn**: Cử nhân Kinh tế
* **Tình trạng hôn nhân**: Đã kết hôn

**Thông tin tâm lý học**

* **Sở thích**: Làm việc hiệu quả, đọc sách và chăm sóc gia đình.
* **Động lực**: Đảm bảo laptop hoạt động mượt mà để phục vụ công việc và giải trí.
* **Giá trị**: Tìm kiếm sản phẩm chất lượng cao, đáng tin cậy và tiết kiệm thời gian.

**Hành vi**

* **Sử dụng mạng xã hội**: LinkedIn, Facebook, YouTube.
* **Cách tìm kiếm thông tin**: Đọc bài đánh giá trên các trang chuyên về công nghệ.
* **Quá trình mua sắm**: Ưu tiên mua sản phẩm từ các thương hiệu uy tín, có bảo hành và hỗ trợ rõ ràng.

**Điểm đau (Pain Points)**

1. Thiếu thời gian để tự vệ sinh laptop, cần giải pháp tiện lợi.
2. Không biết cách chọn sản phẩm phù hợp với thiết bị cá nhân.
3. Lo ngại về hiệu quả thực tế của sản phẩm.

**Hướng tiếp cận**

* Cung cấp các sản phẩm có thiết kế chuyên nghiệp, dễ sử dụng và bền bỉ.
* Đưa ra nội dung hướng dẫn đơn giản, nhanh chóng giúp khách hàng tiết kiệm thời gian.
* Kết hợp chính sách bảo hành và tư vấn sau mua để tăng lòng tin.

**Customer Persona 3: Minh Tú**

**Thông tin nhân khẩu học**

* **Độ tuổi**: 26
* **Giới tính**: Nam
* **Mức thu nhập**: 15 triệu VNĐ/tháng
* **Vị trí**: Thành phố Hồ Chí Minh
* **Trình độ học vấn**: Cử nhân Công nghệ thông tin
* **Tình trạng hôn nhân**: Độc thân

**Thông tin tâm lý học**

* **Sở thích**: Công nghệ, chơi game, tìm hiểu và sử dụng các thiết bị điện tử.
* **Động lực**: Duy trì hiệu suất hoạt động của laptop, kéo dài tuổi thọ thiết bị để tiết kiệm chi phí.
* **Giá trị**: Đề cao chất lượng sản phẩm, dễ sử dụng và giá cả hợp lý.

**Hành vi**

* **Sử dụng mạng xã hội**: Facebook, YouTube, Reddit.
* **Cách tìm kiếm thông tin**: Xem review sản phẩm trên YouTube, đọc đánh giá từ các trang thương mại điện tử.
* **Quá trình mua sắm**: Thích mua sắm trực tuyến, ưu tiên các sản phẩm có đánh giá tốt, chính sách đổi trả rõ ràng.

**Điểm đau (Pain Points)**

1. Khó tìm được dụng cụ vệ sinh laptop chuyên dụng, chất lượng tốt trên thị trường.
2. Không biết lựa chọn sản phẩm nào phù hợp với từng loại laptop.
3. Thiếu hướng dẫn chi tiết về cách sử dụng sản phẩm hiệu quả.