

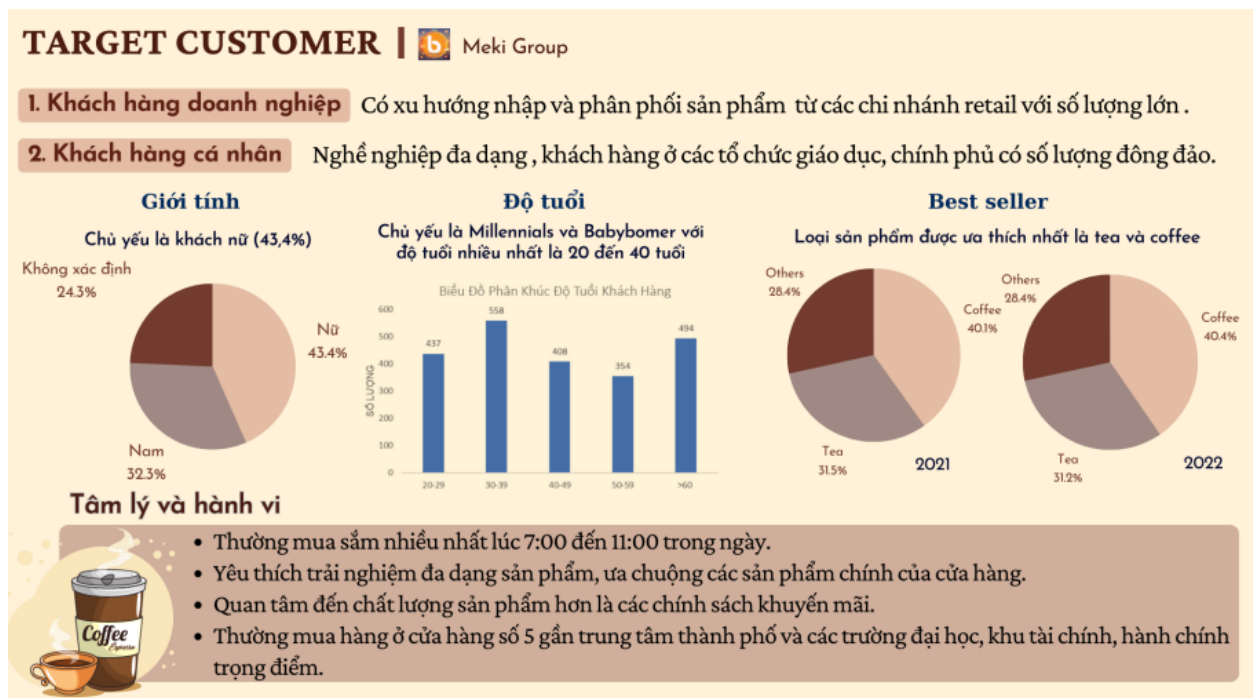
Người thực hiện:

- Nguyễn Lê Thanh Lợi
- Nguyễn Quang Trường
- Nguyễn Thúy Vy

Dataset:

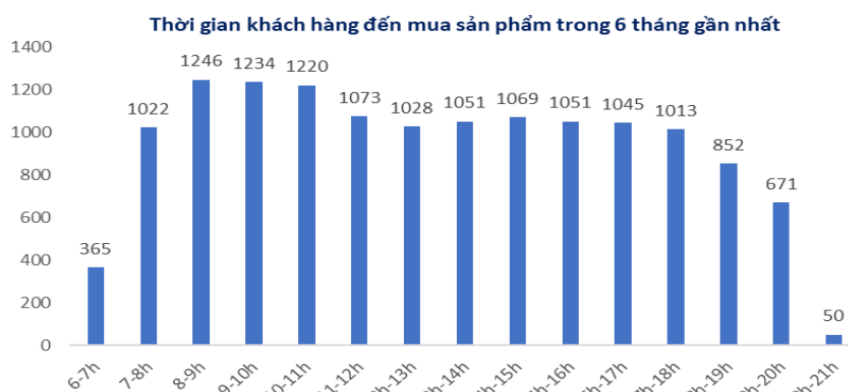
https://drive.google.com/drive/folders/16ekyk3BNXdzBd9YBAC71nmryG85ZklD_

Các insights mà nhóm tìm được sau khi phân tích gồm:



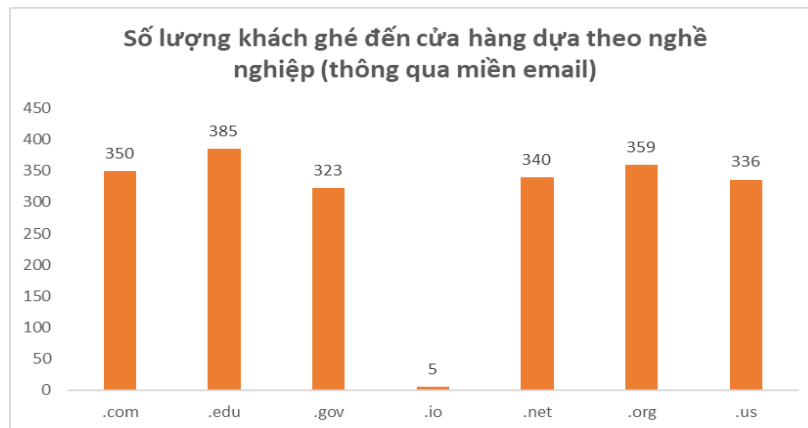
Insight thứ nhất: "Tôi là người bận rộn, tôi thường lui tới cửa hàng cà phê vào buổi sáng để làm việc, học tập. Tuy nhiên cửa hàng vào buổi sáng rất đông khiến tôi phải chờ đợi lâu và bị xao nhãng vì quá nhiều người qua lại. Tôi muốn có thêm những trải nghiệm tốt hơn về cửa hàng."

Truth: Tôi thường lui tới các quán cà phê để học tập và làm việc.



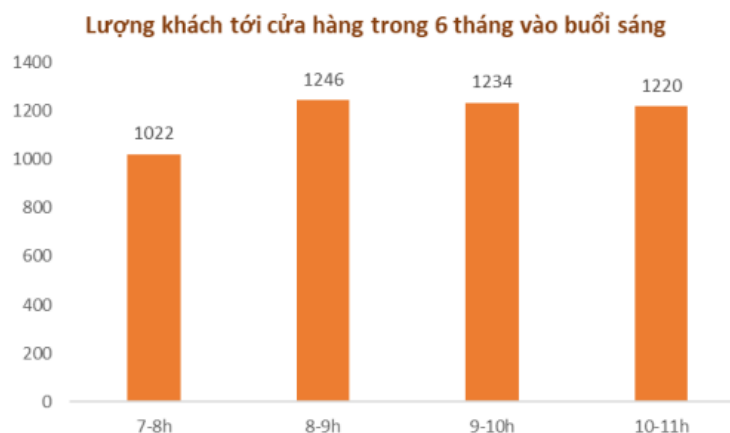
Nhận xét: Khách hàng chủ yếu bắt đầu đến cửa hàng vào lúc 7h đến 11h và giảm dần từ 12H. Lượng khách tới mua sắm giao dịch khá đông trong từng giờ. Lượng khách thấp nhất là cận giờ mở cửa (6-7h sáng) và cận giờ đóng cửa (19h-21h).

- Đáng chú ý là lượng khách thuộc tổ chức doanh nghiệp, chính phủ, giáo dục chiếm số lượng đông đảo trong 2098 khách hàng tới cửa hàng từ 7-11 giờ.



=> Có thể thấy, các khách hàng đến cửa hàng để mua sản phẩm phục vụ cho việc học tập, làm việc,...

Tension: Tôi phải chờ đợi order rất lâu và tôi mất tập trung vì có quá nhiều người. Chính vì buổi sáng là nơi đông đảo khách hàng lui tới nên khách hàng phải chờ đợi khá lâu để có thể order sản phẩm cho đơn hàng của mình.



- Có rất nhiều khách hàng đến vào buổi sáng và ở lại quán, trung bình một giờ có đến 1181 khách hàng (vào buổi sáng) trong 6 tháng gần nhất. Mặt khác, số lượng nhân viên làm việc ở 6 tháng chỉ có 25 nhân viên, việc phục vụ sẽ tốn không ít thời gian khiến khách hàng chờ đợi lâu.

Motivation: Tôi muốn có thêm các trải nghiệm khác về cửa hàng.

- Các mặt hàng được bán chạy trong khoảng thời gian cao, khi mua sẽ được tích điểm áp dụng chương trình đổi điểm nhận sản phẩm miễn phí trong những lần mua sắm kế tiếp .

product ▾	SOLUONG ▾ ↓
Chocolate Croissant	761
Latte Rg	611
Peppermint Rg	580

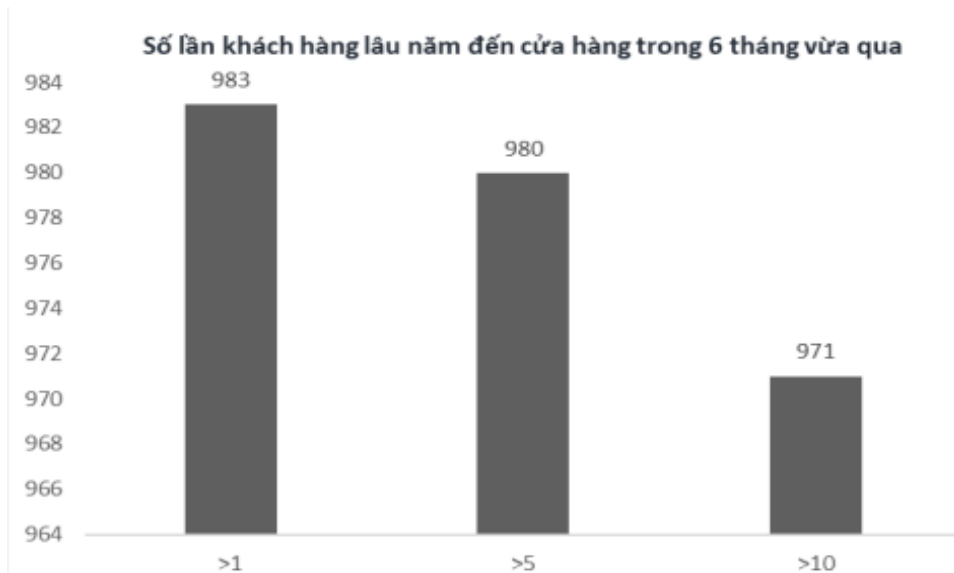
- Đưa ra chương trình giờ vàng từ 13-21h với ưu đãi 10% trên tổng hoá đơn để những khách có nhu cầu học tập và làm việc chuyển qua “giờ vàng” để có không gian yên tĩnh học tập và làm việc để không bị mất khách.
- Vào các khung giờ từ 20-21h giảm giá thông qua gamification (làm khảo sát, confetti về Meki Group,...) để khách hàng nhận mã giảm giá voucher để tăng số lượng khách hàng mới.

Insight thứ hai: "Tôi làm thẻ thành viên từ cửa hàng từ những năm 2017. Qua các năm, tôi vẫn đến đây để mua sản phẩm tuy nhiên có rất ít ưu đãi dành cho tôi. Là một khách hàng lâu dài, tôi mong muốn nhận được những chính sách đặc biệt."

Truth: Tôi làm thẻ thành viên từ cửa hàng từ những năm 2017. Sau 5 năm, tôi vẫn đến đây để mua sản phẩm.

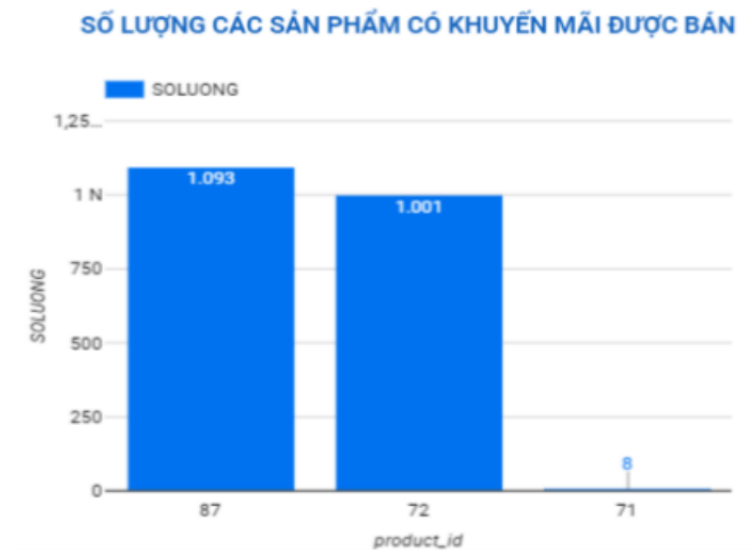
- Trong năm 2017, có tổng cộng 991 khách hàng làm thẻ thành viên. Trong 6 tháng vừa qua, số lượng khách đến cửa hàng vẫn được duy trì.

- Số lượng hàng mua số lượng từ 6-9 sản phẩm tiệm cận với số lượng sản phẩm từ 2-5 sản phẩm. Nhìn chung số lượng khách hàng quay lại mua ở từng phân khúc số lượng hàng hóa không có sự chênh lệch lớn.



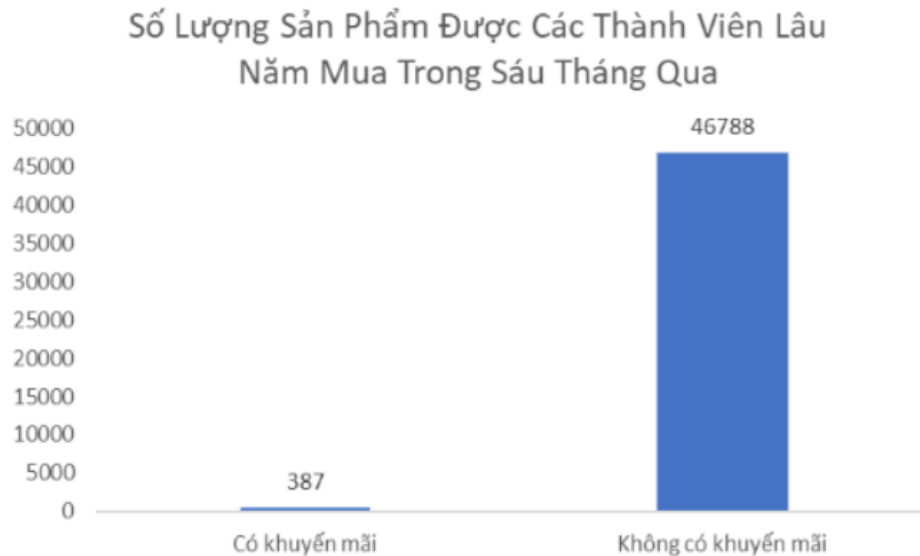
Tension: Có rất ít chính sách ưu đãi dành riêng cho tôi.

- Chỉ có 3 sản phẩm thuộc hai loại Coffee và Bakery (product_id: 87,72,71) được khuyến mãi.



- Sản phẩm khuyến mãi được bán trong 6 tháng được bán ra với số lượng trên 1000.

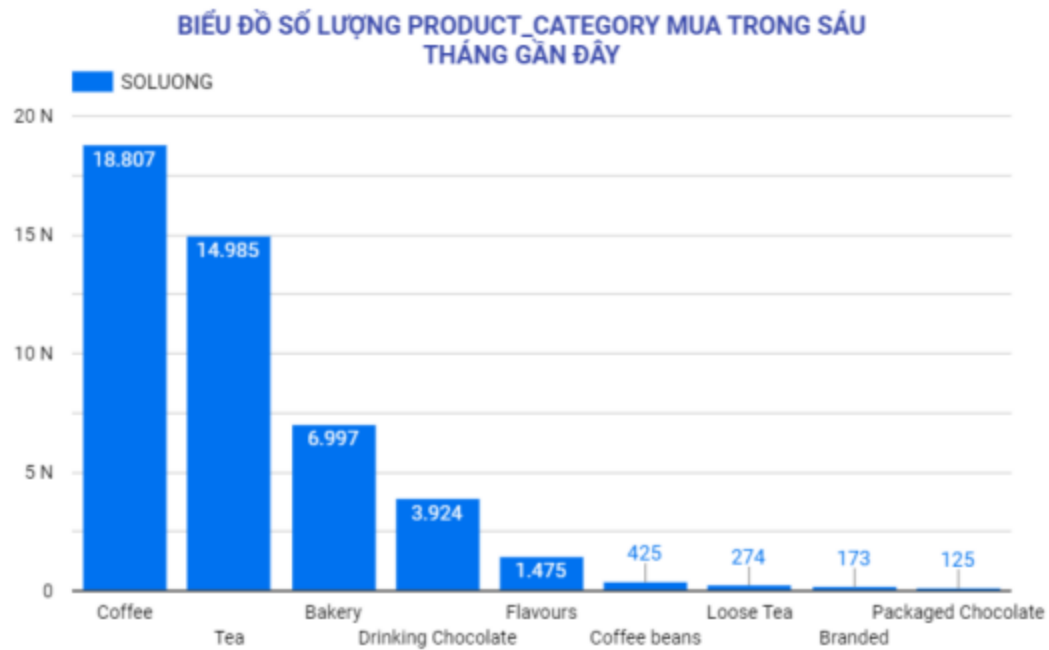
- Tuy nhiên, lượng khách cũ không thường chọn những sản phẩm này (vì các sản phẩm này đã được khuyến mãi từ năm 2020 đến nay). Họ muốn có những trải nghiệm với các sản phẩm khác hơn nhưng lại chưa có chính sách ưu đãi cho họ.



Motivation: Là một khách hàng lâu dài, tôi mong muốn nhận được những chính sách đặc biệt.

- Gửi e-voucher qua email khách hàng thân thiết nhân ngày sinh nhật.
- Những sản phẩm được khuyến mãi nhưng chưa được bán sẽ là cơ hội để cửa hàng quảng bá. Tặng các sản phẩm Branded khi khách hàng cá nhân mua với số lượng lớn và checking tại chi nhánh.
- Đối với khách hàng dùng sản phẩm một lần và không quay lại tặng e-voucher “mừng ngày trở lại” để giảm giá thành sản phẩm.

Insight thứ ba: "Tôi là nữ và rất thích lựa chọn đồ uống thuộc loại Drinking Chocolate của cửa hàng nhưng loại sản phẩm này lại ít xuất hiện trong menu. Tôi muốn mình có thể có thêm nhiều sự lựa chọn khi đến cửa hàng". - Truth: Tôi là một người nữ yêu thích uống đa dạng các cách biến tấu chocolate khác nhau.



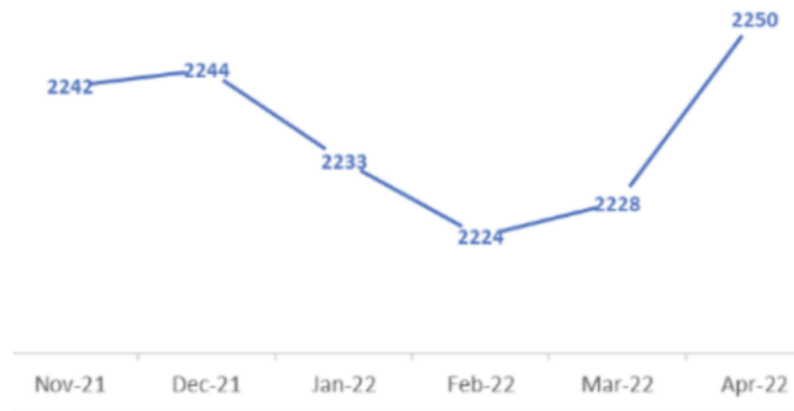
Nhận xét: Drinking chocolate là một trong 4 sản phẩm được mua nhiều nhất trong 6 tháng gần đây với sản lượng 16.724 cốc và nằm trong top 3 sản phẩm được yêu thích bởi nữ giới.

- Mặc dù, mặc dù giá thành của các sản phẩm này khá rẻ và hợp lý nhưng Drinking chocolate Coffee là sản phẩm chiếm đến 10,4% doanh thu 6 tháng gần nhất.

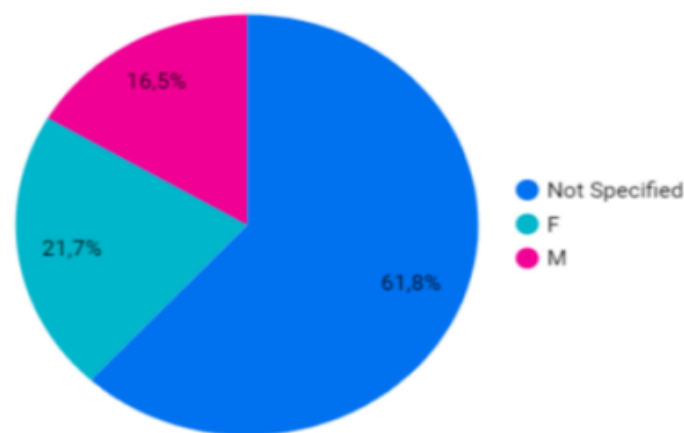
DOANH THU ▼	LOI NHUAN ▼
105817.0	79362.75

Tension: Các loại sản phẩm liên quan đến chocolate mà tôi ưa thích lại ít xuất hiện trong menu của quán.

- Mặt khác, ở các tháng cuối năm và đặc biệt là các mùa lễ lớn như Christmas, New Year Eve,... thì số lượng khách hàng lại giảm đáng kể. Cửa hàng chỉ có 2 loại Chili Mayan và Dark Chocolate được bán trong 6 tháng.



- Khi thống kê số lượng khách hàng đến vào các dịp lễ lớn này, khách hàng nữ đã giảm đi đáng kể.



Biểu Đồ Giới Tính Khách Hàng Mua Vào Dịp Cuối Năm

- Các sản phẩm liên quan đến Chocolate rất được ưa chuộng vào Giáng Sinh. Các khách hàng nữ lại có xu hướng thích các loại sản phẩm này ở cửa hàng (dữ liệu hành vi).

Motivation: Tôi muốn có thêm các trải nghiệm khác về cửa hàng.

- Hiện có các loại sản phẩm đặc biệt chưa từng được bán (sản phẩm truyền thống Hot Chocolate). Sản phẩm mới có các công thức mới lạ cũng nằm trong danh mục sản phẩm.
- Cần mở bán thêm các loại "Hot Chocolate" chưa từng được bán trong 6 tháng kèm các khuyến mãi khách hàng nữ (chiếm đa số) có nhiều size lựa chọn hơn khi mua.
- Trong đó sản phẩm mới từ công ty có tên sản phẩm liên quan Holiday (dịp mà cửa hàng để mất nhiều khách nhất trong 6 tháng) sẽ là một chiến lược giúp công ty thu hút các khách hàng hơn.

product_id	product_group	product_category	product_type	product	product_description
68	Beverages	Drinking Chocolate	Seasonal drink	Happy Holidays hot chocolate	Candy cane and hot chocolate, perfect.

- Sản phẩm có mô tả là hoàn hảo kết hợp với Candy Cane mới lạ. Cửa hàng có thể mời các khách hàng nữ dùng thử các sản phẩm này khi họ đến cửa hàng kèm tích điểm và khuyến mãi.