FEEDBACK CHỮA BÀI TẬP SOCIAL LISTENING – CÂU 1

**BƯỚC 1: NEEDS IDENTIFICATIONS**

Làm templete Brief:

Topic tối đa: 1.000.000 mentions nhưng thường là lấy tối đa 200.000 mentions

- Quy trình sử dụng brief

=> Hiểu khách hàng

=> Xác định những cái cần làm của hai bên

*BƯỚC NÀY TEAM CHƯA LÀM ĐƯỢC***:** *chưa có mẫu brief cho khách hàng.*

**BRIEF BAO GỒM:**

* Goal: số liệu cụ thể
* Objective: cụ thể từng năm như thế nào

Bán cho khách hàng: vừa có thứ đó, vừa sử dụng được thứ đó. Hiểu việc sử dụng thứ đó như thế nào => có ích cho việc kinh doanh

* Scope: phạm vi mình làm:

+làm từ ngày nào đến ngày nào? => đúng thời gian bắt đầu -> đúng thời gian kết thúc => timing

+ object: brand/product. Ví dụ: mua Sơn Tùng: brand: Sơn Tùng/ product: mua bài viết/ video/ mua việc bỏ hình ảnh vô bài hát của ST.

* Share media sourece collection:

+ 1 là những cái để phân biêt đấy là paid hay không phải là paid

+ 2 những cái phát sinh. Có thể mình không biết, nhưng khách hàng biết những vấn đề trong ngành hàng của họ => phải hỏi họ nguồn, có thể hệ thống social listening cào dữ liệu bị thiếu.

* TẠO MỘT MẪU BRIEF ĐỂ GỬI KHÁCH HÀNG, HIỂU RÕ KHÁCH HÀNG CẦN GÌ/ THIẾU GÌ/ MỤC TIÊU/ MONG MUỐN.
* LÀM RA MỘT QUY TRÌNH SỬ DỤNG ĐỂ KHÁCH HÀNG HIỂU MÌNH LÀM GÌ CHO HỌ VÀ ĐỂ MÌNH HIỂU KHÁCH HÀNG.

**BƯỚC 2: SERVICES PROPOSAL**

Bước này tất cả cùng làm (Dung làm)

- Tạo mẫu báo cáo cho khách hàng, phù hợp với mục tiêu/ mục đích của họ.

Output: 1 ppt. đưa ra data giả khi làm template, càng nhiều càng tốt để khách hàng hiểu mẫu báo cáo của công ty mình.

=> Process & timing establishment: làm cho khách hàng hiểu rõ quy trình => Làm mẫu.

Mẫu báo cáo có chèn data giả (quy trình làm templete, file powerpoint, đọc hết những templete mẫu của khách hàng)

=> LÀM LẠI QUY TRÌNH LÀM TEMPLATE: PPT, DỮ LIỆU MẪU, TỪNG SLIDE NHỎ TRONG TỪNG DỮ LIỆU MẪU. ĐỌC LẠI CÁC TEMPLATE MẪU.

**BƯỚC 3: DATA OPERATION**

Keywork: Bàn với khách hàng + tự làm

Alert: Trao đổi với khách hàng + Hệ thống

- Gửi email?

- Gửi SMS?

Data supplementation: Phải làm thương thuyên hơn

- Information: Làm file mẫu chuẩn

ĐÃ LÀM ĐƯỢC: keyword và gửi aleart . Cần bổ sung thêm vào quy trình làm keyword, cần hỏi rõ khách hàng và hỏi thêm khách hàng về keyword của ngành hàng.

* Keyword: mình nghĩ keyword trước => educate họ => review và bổ sung… => khách hàng đồng ý.
* ALERT: LỌC/ HIỂU THỊ TRƯỜNG/ HỎI KHÁCH HÀNG/….CANH NHỮNG CHUYỆN MỚI NHẤT XẢY RA ĐỂ NÓI CHO KHÁCH HÀNG, TRƯỚC KHI HỌ ĐƯA CHO MÌNH.
* Data agregation: cào data => data supplementation: bổ sung data => data sanitization: lọc tin rác/ tin spam
* Data processing: xử lí data, để ra được output có thông tin sử dụng => information để khách hàng hiểu/
* LÀM VÀ BÀN VỚI KHÁCH HÀNG
* LÀM SET UP ALEART => NGHĨ RA QUY TRÌNH, GHI RA QUY TRÌNH ĐƯA LẠI CHO ANH KIÊN REVIEW.
* KHI THẤY THÔNG TIN MWOIS/ DATA MỚI, ĐỌC VÀ BỎ VÀO TOPIC PHÙ HỢP
* PHÂN TÍCH NTN? CHỌN MẪU RA SAO => LÀM RA THÀNH MẪU VÀ THÀNH FORM + VIDEO
* CHUẨN HÓA CÁC MẪU EXCEL/TEMPLATE (information)

**BƯỚC 4: REPORT: Team đang làm rất yếu và cần cải thiện.**

* Report drafting: bỏ số liệu vô report xong thì phài kiểm tra => kiểm tra số => kiểm tra nhận xét.
* INSIGHT: LÀM LẠI ĐÚNG CÁCH (6W),
* HỎI THEO 4 CHỮ KISS HỎI KĨ KHÁCH HÀNG.
* CÁI NÀO LÀM ĐƯỢC. CÁI NÀO KHÔNG LÀM ĐƯỢC GHI RA ACTIONABLE => MÔ HÌNH K.I.S.S