1. Summary

* Rạp nên phát hành phim vào Thứ sáu để có thể tối ưu hóa Doanh thu đạt được mỗi khi ra mắt phim mới.
* Nên chú trọng vào phim thể loại Kinh dị, những Series phim bom tấn trước đó.
* Chân dung của nhóm khách hàng quang trọng nhất:
  + Giới tính: Nữ.
  + Nghề nghiệp: Tuổi vị thành niên.
  + Lĩnh vực hoạt động: Máy tính, Công nghệ thông tin.
  + Trung bình Tổng chi tiêu: 200.000 VNĐ

1. Data Exploration and Data Cleaning
2. Analysis

Đối với ngữ cảnh hiện tại, đây là Dữ liệu đến từ rạp phim trong tháng 5 năm 2019. Với tổng Doanh thu được ghi nhận được hơn 1.680.000 VNĐ. Số liệu này không chỉ là một con số lớn mà còn là đại diện cho sức hút mạnh mẽ của rạp phim đối với khán giả. Trong thời gian này, rạp đã thực hiện tổng cộng 14.641 giao dịch, chỉ ra sự sôi động và tích cực của hoạt động kinh doanh.

Với 35.474 vé được bán ra, rạp đã chứng minh khả năng thu hút đông đảo khán giả. Số lượng này không chỉ là kết quả của sự ưa chuộng từ phía khán giả mà còn phản ánh chất lượng của các bộ phim được chiếu tại đây. Với 19 bộ phim khác nhau, rạp không chỉ mang lại sự đa dạng mà còn tạo nên một trải nghiệm giải trí độc đáo và đầy hứng khởi cho người xem.

Sự thành công của rạp phim trong Tháng 5 năm 2019 không chỉ là kết quả của Doanh thu cao mà còn là sự hiểu biết và tương tác tích cực giữa rạp và khán giả. Bài phân tích sẽ đi sâu vào những yếu tố này để hiểu rõ hơn về cơ sở hạ tầng, chiến lược quảng bá và sự đa dạng trong nội dung phim, đồng thời nhìn nhận về ảnh hưởng tích cực của chúng đối với sự phát triển của rạp trong giai đoạn này.

A graph with orange lines and blue lines

Description automatically generated

*Hình 1: Doanh thu rạp phim theo ngày*

Ở biều đồ trên chúng ta có thể dễ dàng hình thấy xu hướng của Doanh thu giảm từ đầu tháng đến cuối tháng - đây là điều đáng chú ý đối với doanh nghiệp, chúng ta cần có những phương án để kích cầu doanh số. Biểu đồ trên có chu kỳ giảm nhẹ sau đó tăng mạnh đến khi đạt Doanh thu cao nhất sau đó lại giảm mạnh và chu kỳ này được lặp lại ba lần trong Tháng lý do chỉ có 3 tuần có chu kỳ đầy đủ.

Doanh thu cao nhất trong tháng 5 tương ứng với ngày 10/05/2019 với Doanh thu sấp xỉ 100.000.00 VNĐ. Ngày 03/05/2019 với Doanh thu khá thấp ở ngưỡng dưới 20.000.000 VNĐ và ở ngày tiếp theo 04/05/2019 không ghi nhận được Doanh thu.

A graph with colored lines and numbers

Description automatically generated

*Hình 2: Doanh thu rạp phim theo tuần*

Để làm rõ hơn chúng ta tiếp tục với Biểu đồ thể hiện Doanh thu của rạp phim theo tuần được chia theo các tuần trong năm. Chúng ta dễ dàng nhận thấy từ Tuần 19 – 20 có xu hướng giảm nhẹ từ Thứ hai đến Thứ tư sau đó tăng nhẹ tiếp tục đến Thứ sau và bắt đầu chuỗi ngày Doanh thu tăng mạnh đến hết Tuần.

Tuy nhiên ở Tuần đầu tiên trong tháng là Tuần 28. Doanh thu giảm mạnh từ Thứ tư đến Thứ sáu và Doanh thu được ghi nhận trở lại vào Chủ Nhật.

A blue and white grid

Description automatically generated

*Hình 3: Doanh thu các khung giờ trong ngày*

Để làm rõ hơn hiện tượng Doanh thu sụt giảm ở Thứ sáu của Tuần đầu tiên trong Tháng. Chúng ta nghiên cứu *Hình 3: Doanh thu các khung giờ trong ngày*, ta thấy được ngày 03/05/2019 Doanh thu chỉ được ghi nhận đến hết 14h00 và đến ngày 05/05/2019 Doanh thu được ghi nhận trở lại. Hiện tượng này xảy ra lý do có thể vì một vài nguyên nhân, bao gồm:

* Rạp phim tạm đóng cửa để phục vụ công tác bảo trì, nâng cấp rạp.
* Dữ liệu có thể sẽ bị thất thoát vào những khung giờ và những ngày đó.

Để giải quyết những vấn đề trên chúng ta nên rà soát lại quá trình lưu trữ và ghi nhận dữ liệu tại doanh nghiệp để tránh được hiện tượng này có thể sẽ lặp lại vào những lần sau. Với việc bảo trì, nâng cấp nên thông báo với khách hàng thời gian chi tiết cụ thể ngày tạm nghỉ để khách hàng nhận được thông tin từ sớm đồng thời lựa chọn những ngày có Doanh thu thấp vào những ngày đầu tuần chứ không nên thực hiện công tác bảo trì, nâng cấp để có thể tối ưu hóa Doanh thu mất đi khi tạm đóng rạp.

Ở biểu đồ trên chúng ta có thể nhận thấy Doanh thu vào khung giờ từ 18 – 22h Doanh thu đạt cao nhất trong tất cả các khung giờ, những ngày có Doanh thu cao từ ngày 10 – 12 và ngày 24 – 26.

Nguyên nhân Doanh thu được ghi nhận cao trong khung giờ từ 18- 22h có thể do đây là khung giờ mọi người dùng để đi chơi, giải trí sau một ngày học tập và làm việc mệt mỏi. Những ngày 10 – 12 và ngày 24 – 26 có Doanh thu cao hơn những ngày còn lại trong tháng vì đây là những ngày vào cuối tuần – từ Thứ sáu đến hết Chủ Nhật.

A graph with different colored lines

Description automatically generated

*Hình 4: Doanh thu của các bộ phim đạt được theo ngày*

Để có cái hình khách quan hơn về việc Doanh thu tăng mạnh vào những ngày cuối tuần, chúng ta qua đến *Hình 4: Doanh thu của các bộ phim đạt được theo ngày*, chúng ta thấy được có những bộ phim phát hành vào ngày 10/05/2019 như Pokémon: Thám tử Pikachu, Ngôi đền kỳ quái, Thằng em lý tưởng và Aladin, Ngôi đền kỳ quái, Vô gian đạo được phát hành vào ngày 24/05/2019. Đây cũng lý do bổ sung cho chẩn đoán những ngày đó Doanh thu bắt đầu tăng mạnh.

Để có thể quan sát được mức độ hiệu quả của từng bộ phim, chúng ta sẽ thấy được biểu đồ trên sẽ thể hiện được Doanh thu của toàn bộ phim được chiếu trong Tháng 5. Nhìn chung Doanh thu có xu hướng tăng vào những ngày đầu tiên phát hành phim, hầu hết đều tăng mạnh sau 3-5 ngày công chiếu và sau đó sẽ giảm dần đều. Ở biểu đồ trên chúng ta dễ dàng nhận thấy được bộ phim Doanh thu ở mức thấp là bộ phim “Quý cô lừa đảo” và “Cà nhớn anh đừng đi”, bộ phim có Doanh thu cao là “Chúa tể Goozilla: Đế vương bất tử” và “Ngôi đền kỳ quái”. Chúng ta dễ dàng nhận thấy vào ngày “09/05/2019” bộ phim “Corgi: Những chú chó hoàng gia” bắt đầu công chiếu những Doanh thu khá thấp và Doanh thu chỉ được ghi nhận trong ngày hôm đó. Sự chênh lệch về Doanh thu giữa các bộ phim được giải thích bởi khá nhiều lý do, trong đó:

- Ở bộ phim “Corgi: Những chú chó hoàng gia” được phát hành là phiên bản Lồng tiếng có Doanh thu thấp hơn hẵn phiên bản phụ đề và cũng do đó nên việc có Doanh thu của phiên bản Lồng tiếng chỉ dừng lại ở ngày công chiếu. Để giúp Doanh thu trở nên tốt hơn chúng ta nên ưu tiên phát hành phim phiên bản Phụ Đề hơn là Lồng Tiếng.

Với những nguyên nhân và chẩn đoán trên chúng ta nên ưu tiên phát hành phim vào những ngày bắt đầu chuỗi ngày cuối tuần như vào Thứ sáu và ưu tiên phát hành những phiên bản phim Phụ Đề hơn là Lồng Tiếng.

A graph with a red dotted line

Description automatically generated

*Hình 5: Doanh thu theo phim*

Tuân theo nguyên lý Pareto chúng ta có thể thấy 5 bộ phim đầu tiên gồm: “Mẹ Ma Than Khóc Là Llorona”, “Avengers: Hồi Kết”, “Ngôi Đền Kỳ Quái”, “John Wick 3: Chuẩn bị chiến tranh”, “Pokemon: Thám tử Pikachu”. Những bộ phim trên chiếm 80% tổng Doanh thu của tất cả các bộ phim được chiếu trong Tháng 5.

Sự chênh lệch về Doanh thu đến từ những yếu tố, bao gồm:

* Loại phim: Đa số những bộ phim chiếm Doanh thu cao sẽ đến từ những thể loại phim kinh dị (Mẹ Ma Than Khóc Là Llorona, Ngôi Đền Kỳ Quái), những Series phim nổi tiếng và nhận được nhiều sự quan tâm (Avengers, John Wick 3).
* Độ nổi tiếng của các diễn viên: Bộ phim Mẹ Ma Than Khóc La Llorona có sự tham gia của các diễn viên nổi tiếng như Linda Cardellini, Raymond Cruz, và Patricia Velasquez. Bộ phim Avengers: Hồi Kết có sự tham gia của các diễn viên nổi tiếng như Robert Downey Jr., Chris Evans, và Scarlett Johansson.

Những yếu tố trên cho thấy rằng rạp phim cần tập trung vào việc chiếu các bộ phim có khả năng thu hút nhiều khách hàng. Có thể tiếp tục và phát triển về những bộ phim về thể loại mà kháng giả ưa chuộng như kinh dị và những Series phim nổi tiếng. Ưu tiên lựa chọn những bộ phim có sự góp mặt của các diễn viên, đạo diễn nổi tiếng để thu hút khán giả.

A graph with blue circles and numbers

Description automatically generated

A graph with blue dots

Description automatically generated

*Hình 6: Tần suất mua vé, tổng chi tiêu và số lượng vé đã mua của mỗi khách hàng*

Một yếu tố ảnh hưởng đến Doanh thu của rạp phim không thể bỏ qua đó là khách hàng, ở đây chúng ta xem được những khách hàng nào có tần suất mua vé, tổng số lượng vé được mua và Doanh thu của họ mang lại cho rạp phim như thế nào. Như biểu đồ này chúng ta quan sát được có 3 khách hàng có tần suất mua vé, Doanh thu mang lại cũng như số lượng vé đã mua rất cao. Vượt xa những khách hàng còn lại. Đây là nhóm khách hàng tiềm năng nhất và cần được chú trọng.

Sau khi chúng ta đã chỉ ra được 3 khách hàng tiềm năng nhất và có sự chú trọng đặc biệt, bên cạnh đó chúng ta cần phải quan tâm đến nhóm khách hàng còn lại vì chính họ cũng có sự đóng góp không nhỏ trong tổng Doanh thu của rạp.

Dễ dàng nhận thấy được số lượng khách hàng quay lại dưới 6 lần chiếm đa số trong danh mục khách hàng của rạp và số còn lại chiếm tỷ lệ khá nhỏ. Điều này chúng ta có thể nhận biết được nhóm khách hàng quay lại dưới 6 lần là nhóm khách hàng trung thành mà chúng ta nên quan tâm. Để có thể duy trì nhóm khách hàng này để đảm bảo doanh thu chúng ta cần có những giải pháp để giữ chân họ bằng một số chương trình như: áp dụng thẻ thành viên, tích điểm đổi quà,…

A graph with a red line

Description automatically generated

*Hình 7: Biểu đồ thể hiện Doanh thu của mỗi khách hàng*

Để quan sát một cách chi tiết và làm rõ hai khách hàng đó là ai, biểu đồ thể hiện Doanh thu của mỗi khách hàng giúp chúng ta biết rõ được thông tin này. Ba khách hàng có ID là “KH6166700”, “0000029127” và”000121703” đóng góp 50% tổng Doanh thu của rạp phim trong Tháng 5 và những khách hàng còn lại tỷ lệ đóng góp cho tổng Doanh thu của rạp là như nhau.

Có thể họ là những nhà đầu tư, những người mua vé xem phim với số lượng lớn để tặng cho khách hàng hoặc người thân. Hoặc họ cũng có thể là những người tổ chức các sự kiện xem phim, chẳng hạn như các buổi chiếu phim doanh nghiệp hoặc các buổi chiếu phim cho các tổ chức phi lợi nhuận. Việc cần làm bây giờ là chúng ta phải đi xác định danh tính rõ ràng của hai khách hàng này để tìm hiểu thêm về họ và chính xác nhu cầu của họ. Bằng cách đó, rạp phim có thể giữ chân họ và thu hút những nhóm khách hàng như vậy.

A graph with a blue line

Description automatically generated

*Hình 8: Doanh thu theo nghề nghiệp*

Mặt khác, ở Biểu đồ thể hiện Doanh thu theo nghề nghiệp. Dễ dàng nhận thấy được nhóm khách hàng ở lứa tuổi thanh thiếu niên và học sinh mang lại sấp sỉ 80% tổng Doanh thu của rạp phim, chiếm tỷ lệ cao gấp nhiều lần so với số khách hàng còn lại của rạp phim. Chúng ta có thể dễ dàng giải thích điều này có thể đến từ thói quen sinh hoạt và sở thích của họ:

* Thời gian rảnh: Ở nhóm khách hàng này sẽ có nhiều thời gian hơn những nhóm khác, do đó việc họ đi xem phim nhiều hơn những nhóm khách hàng khác là điều dễ hiểu.
* Sở thích: Ở nhóm khách hàng này thường thích xem phim hơn các nhóm công việc khác. Điều này dẫn đến việc đi xem phim thường xuyên hơn.

Do đó nhóm khách hàng Thanh thiếu niên và Sinh viên là nhóm khách hàng tiềm năng lớn nhất của rạp phim. Rạp phim cần tập trung vào việc giữ chân nhóm khách hàng này và đồng thời cũng nên có những chiến lược để có thể thu hút nhóm khách hàng còn lại:

* Đối với nhóm khách hàng tiềm năng: có thể triển khai những chương trình khuyến mãi dành cho Học sinh, Sinh viên như giảm giá vé hoặc tặng thêm Snack. Ngoài ra còn có thể tổ chức các sự kiện, hoạt động dành riêng cho Học sinh, Sinh viên như giảm giá xuất chiếu đêm dành cho nhóm khách hàng này,...
* Đối với nhóm khách hàng còn lại chẳng hạn như giữ nguyên giá vé vào cuối tuần, tặng thêm đồ ăn vặt hoặc đồ lưu niệm để họ cảm thấy thu hút khi chọn xem phim là hình thức giải trí sau thời gian làm việc thay vì những hình thức giải trí khác.

A blue and pink circle with text

Description automatically generated

*Hình 9: Biểu đồ phân bố khách hàng theo giới tính*

Để hiểu thêm về khách hàng và có phương án chăm sóc phù hợp nhất với họ chúng ta, chúng ta nên đi qua một số đặc điểm về chân dung khách hàng của rạp phim như tỷ lệ giới tính của toàn bộ khách hàng. Phân bố tỷ lệ Nam Nữ khá đồng đều với Nam chiếm 46.3% và Nữ là 53.7%, cho thấy rạp phim thu hút lượng khách hàng tương đối cân bằng giữa nam và nữ.

Rạp phim nên duy trì và tiếp tục phát hành những thể loại phim tương tự vì những loại phim hiện tại có thể thu hút khách hàng ở cả hai giới tính. Chiến dịch Marketing hiện tại của rạp vẫn đang tốt cho cả Nam và Nữ. Rạp nên nghiên cứu sâu hơn về sở thích của mỗi giới tính để có thể đưa ra những chương trình phù hợp vào những dịp chỉ chú trọng vào Nam hoặc Nữ.

A graph of a number of people

Description automatically generated

*Hình 10: Phân bổ tuổi của khách hàng*

Để có thể làm rõ hơn những yếu tố về khách hàng chúng ta sẽ đến với phân bố tuổi của khách hàng. Nhóm khách hàng nòng cốt của rạp xoay quanh độ tuổi từ 23 – 33, chiếm tỷ lệ cao nhất trong tổng số lượng kháng giả. Tháng 5 ghi nhận sự thống trị của độ tuổi 27, cho thấy sức hút đặc biệt của rạp phim với lứa tuổi này trong giai đoạn hiện tại.

Nhóm khách hàng từ 23 – 33 tuổi nên được ưu tiên trong các chiến lược Marketing của rạp. Việc tiếp cận hiệu quả nhóm này thông qua các kênh phù hợp như Mạng xã hội, Influencer Marketing,... sẽ giúp thu hút và giữ chân lượng khách hàng tiềm năng dồi dào này.

Để mở rộng đối tượng khách hàng, rạp chiếu phim nên chú trọng phát triển các chương trình dành cho gia đình. Chiếu phim hoạt hình, tổ chức các buổi chiếu phim kèm ưu đãi cho nhóm gia đình, hay các hoạt động vui chơi giải trí liên quan sẽ thu hút sự quan tâm của các bậc phụ huynh và trẻ em, từ đó gia tăng lượng khách hàng ở các độ tuổi dưới 20 và trên 50.

Dựa trên những đặc trưng của khách hàng, đội ngũ đã thực hiện phân cụm khách hàng nhằm tìm ra nhóm khách hàng quan trọng nhất để có chiến lược marketing phân hóa. Sau khi sử dụng một số phương pháp chuyên môn, cho ra kết quả như sau:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Nhóm khách hàng 1 | Nhóm khách hàng 3 | Nhóm khách hàng 3 |
| Gender | Nam | Nữ | Nữ |
| Job | Student | Teenager | Specialist |
| Industry | Education | Computer | Finance |
| Age | 28 | 25 | 30 |
| Total Spending | 184.290 | 200.092 | 176.135 |

Dựa trên trung bình tổng chi tiêu trong tháng, chúng ta có thể xác định được chân dung của nhóm khách hàng quan trọng nhất:

* Giới tính: Nữ
* Nghề nghiệp: Tuổi vị thành niên
* Lĩnh vực hoạt động: Máy tính, Công nghệ thông tin
* Trung bình tổng chi tiêu: 200.000 VNĐ

Dựa vào chân dung khách hàng như trên có những đề xuất để tập trung vào nhóm khách hàng này:

* Phát triển những chiến dịch Marketing và khuyến mãi được tùy chỉnh dành riêng cho các khách hàng Nữ trẻ tuổi khoảng 25 tuổi quan tâm đến công nghệ và máy tính. Cung cấp giảm giá, các buổi chiếu đặc biệt hoặc các chương trình thân thiết để khích lệ họ đến rạp chiếu phim thường xuyên hơn.
* Hợp tác với các thương hiệu công nghệ hoặc các công ty trong lĩnh vực CNTT để cung cấp các ưu đãi độc quyền hoặc các chương trình khuyến mãi chung nhắm vào nhóm khách hàng này. Điều này có thể bao gồm các chương trình quảng cáo chéo, các sự kiện có cùng thương hiệu hoặc các buổi chiếu đặc biệt với chủ đề công nghệ.
* Triển khai hệ thống gợi ý cá nhân hóa để đề xuất các bộ phim phù hợp với sở thích của nhóm khách hàng này, đặc biệt là tập trung vào các thể loại phim phổ biến trong cộng đồng yêu công nghệ.
* Đầu tư vào các chiến lược marketing số để tiếp cận khán giả nữ trẻ tuổi trực tuyến. Sử dụng các nền tảng truyền thông xã hội, hợp tác với các influencer và quảng cáo trực tuyến được tùy chỉnh để nâng cao nhận thức về các bộ phim sắp tới và các chương trình khuyến mãi