

Chuyên đề Thương mại điện tử

Tiếp thị và Quảng cáo

Lê Thị Nhàn – Lương Vĩ Minh

lvminh@fit.hcmuns.edu.vn

8324467-801

Nội dung chi tiết

- Hành vi của người tiêu dùng
- Tiếp thị (internet marketing)
 - ◆ Tiếp thị 1-1
 - ◆ Hỗ trợ ra quyết định mua hàng hóa
- Quảng cáo (web advertising)

Nội dung chi tiết

- Hành vi của người tiêu dùng
- Tiếp thị (internet marketing)
 - ◆ Tiếp thị 1-1
 - ◆ Hỗ trợ ra quyết định mua hàng hóa
- Quảng cáo (web advertising)

Giới thiệu



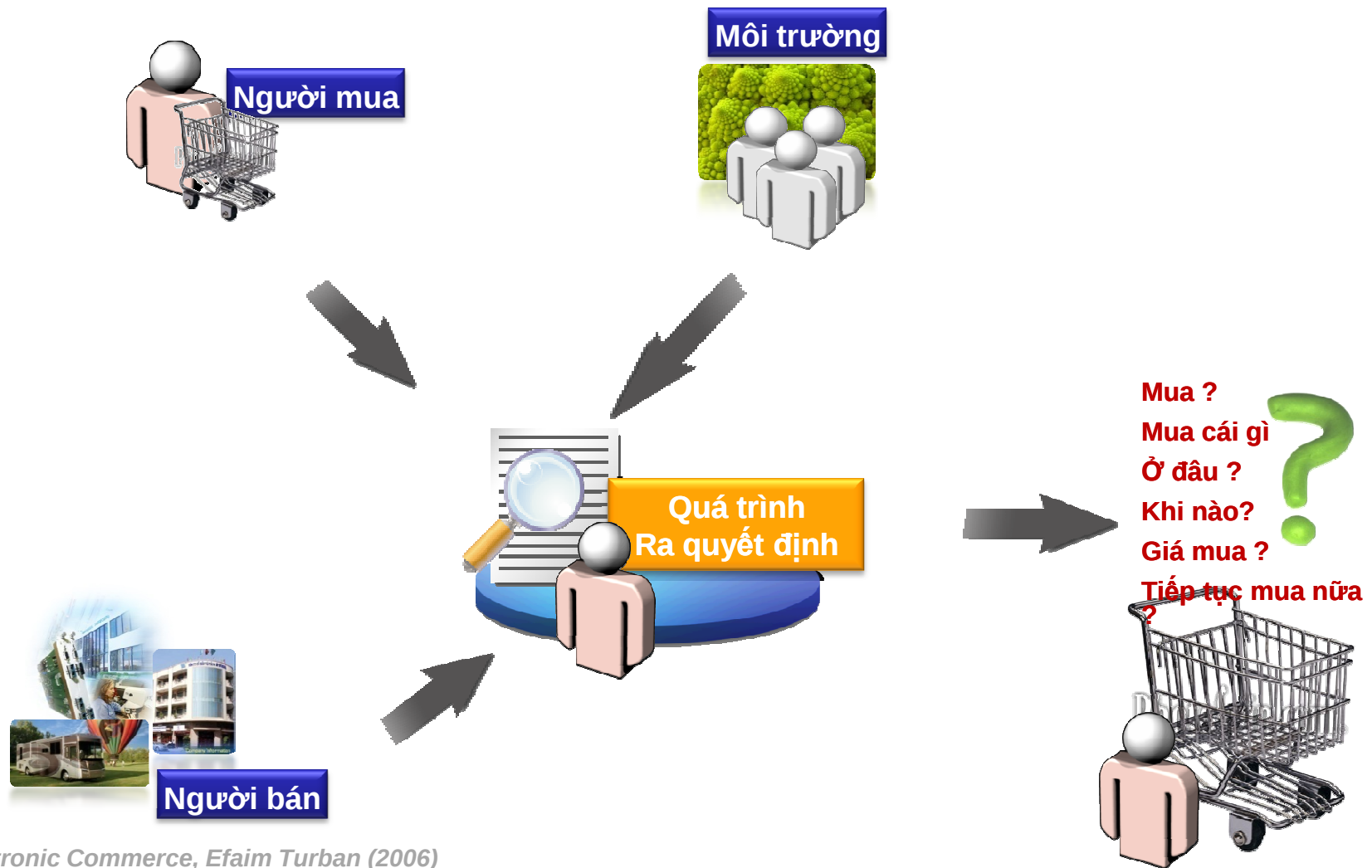
Hành vi của người tiêu dùng

- Tìm hiểu hành vi của người tiêu dùng
 - ◆ Giúp người bán hiểu “người tiêu dùng ra quyết định mua hàng như thế nào?”
 - ◆ Từ đó
 - Sản xuất sản phẩm đúng với thị hiếu
 - Áp dụng tiếp thị và quảng cáo

Quá trình ra quyết định mua

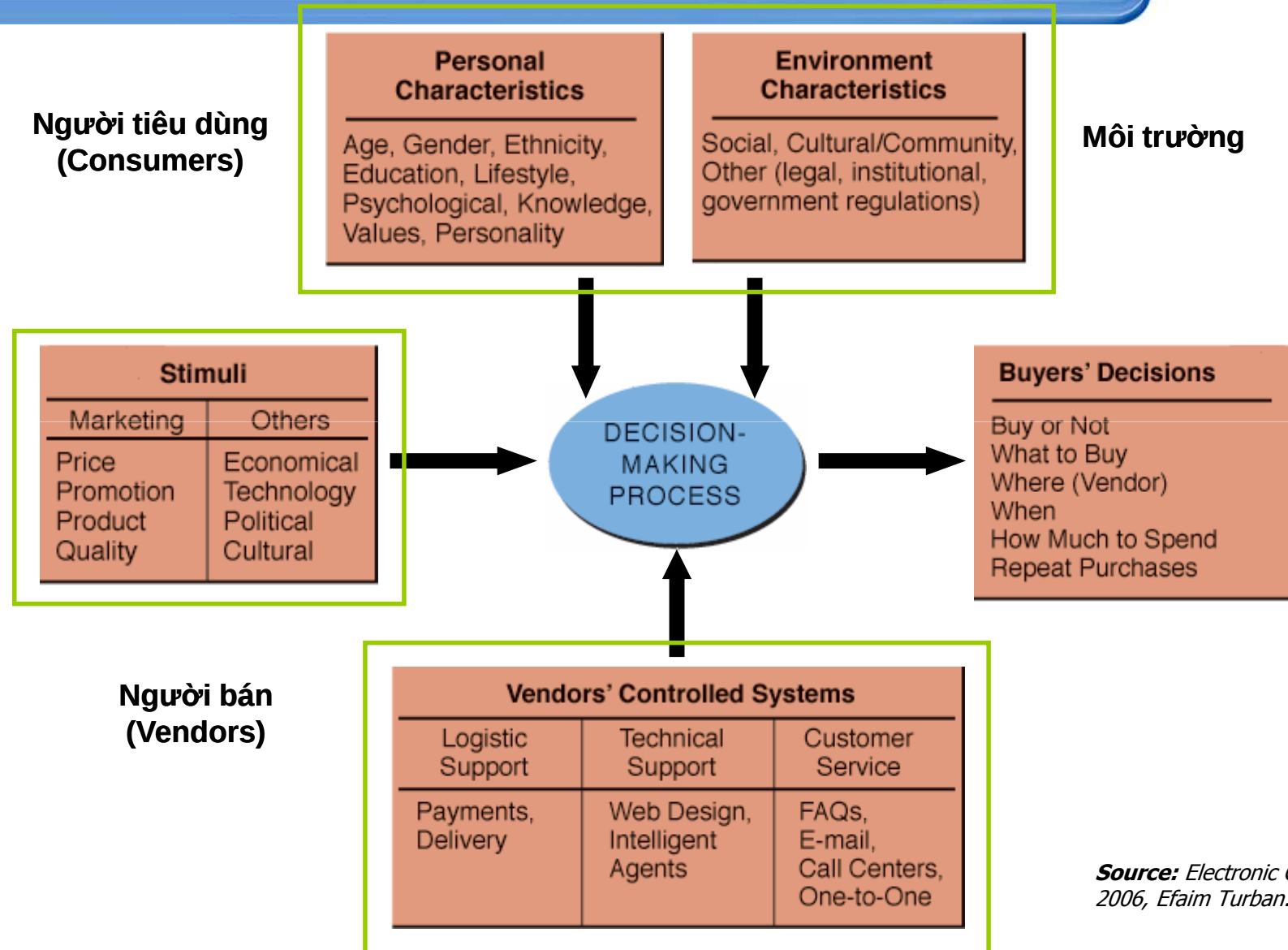


Các yếu tố ảnh hưởng



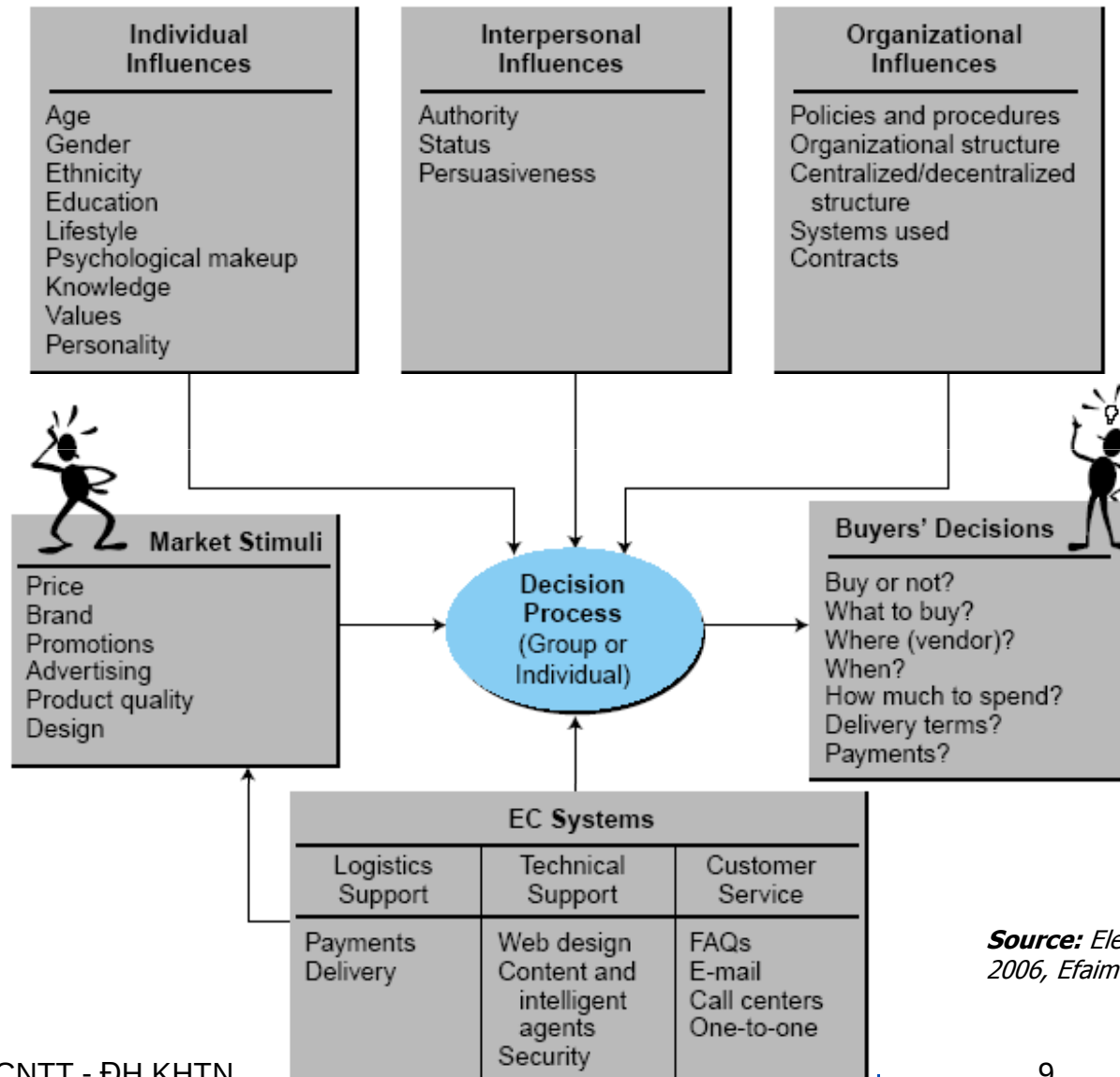
Nguồn: *Electronic Commerce*, Efaim Turban (2006)

Mô hình hành vi



Source: Electronic Commerce 2006, Efaim Turban.

Mô hình hành vi



Source: *Electronic Commerce 2006, Efaim Turban.*

Nội dung chi tiết

- Hành vi của người tiêu dùng
- Tiếp thị (internet marketing)
 - ◆ Tiếp thị 1-1
 - ◆ Hỗ trợ ra quyết định mua hàng hóa
- Quảng cáo (web advertising)

Nội dung chi tiết

- Hành vi của người tiêu dùng
- Tiếp thị (internet marketing)
 - ◆ Tiếp thị 1-1
 - ◆ Hỗ trợ ra quyết định mua hàng hóa
- Quảng cáo (web advertising)

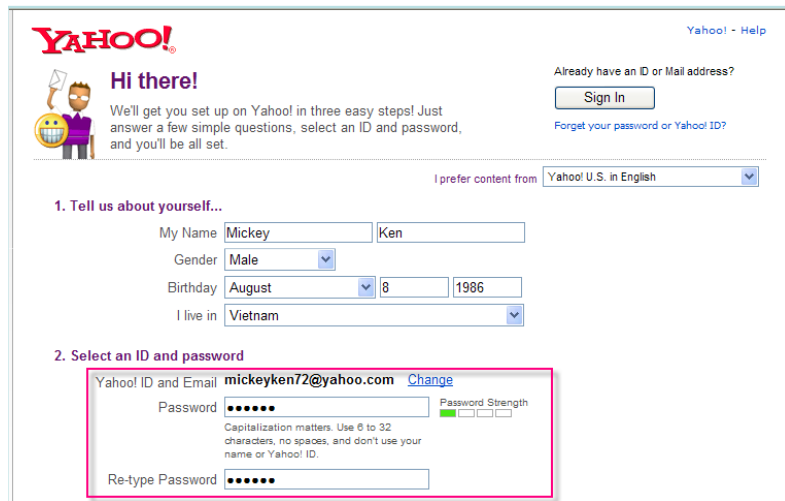
Tiếp thị 1-1 – Quy trình

- Quan tâm khách hàng theo một cách riêng biệt dựa trên hồ sơ và nhu cầu của khách hàng



Source: *Electronic Commerce 2006, Efaim Turban.*

Tiếp thị 1-1 – Ví dụ



YAHOO! [Yahoo! - Help](#)

Hi there!
We'll get you set up on Yahoo! in three easy steps! Just answer a few simple questions, select an ID and password, and you'll be all set.

Already have an ID or Mail address? [Sign In](#)
[Forgot your password or Yahoo! ID?](#)

I prefer content from [Yahoo! U.S. in English](#)

1. Tell us about yourself...

My Name:
Gender:
Birthday:
I live in:

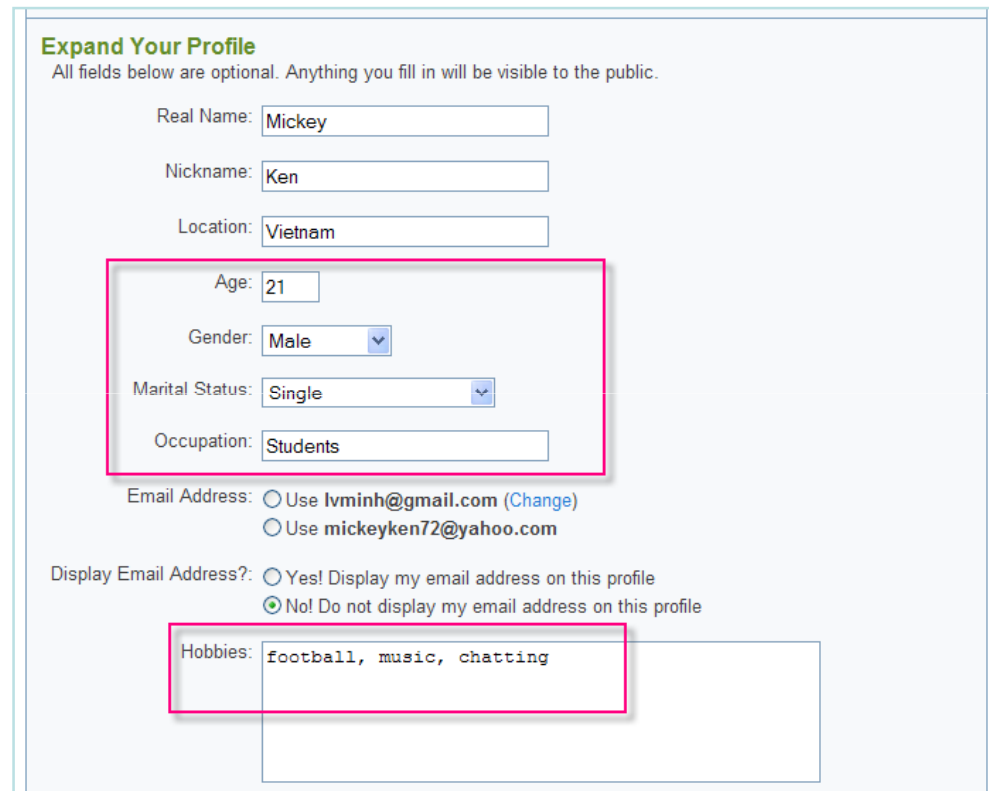
2. Select an ID and password

Yahoo! ID and Email: [Change](#)

Password: Password Strength:

Capitalization matters. Use 6 to 32 characters, no spaces, and don't use your name or Yahoo! ID.

Re-type Password:



Expand Your Profile
All fields below are optional. Anything you fill in will be visible to the public.

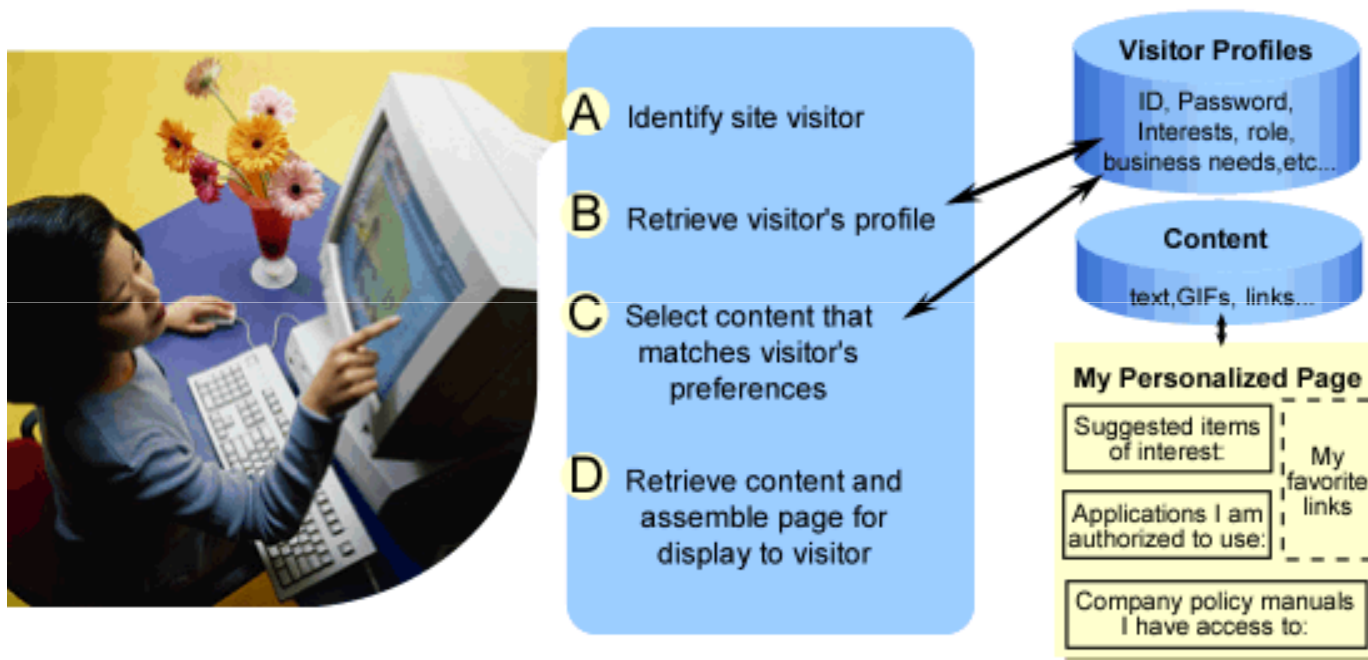
Real Name:
Nickname:
Location:
Age:
Gender:
Marital Status:
Occupation:
Email Address: ☐ Use [lvminh@gmail.com](#) ([Change](#))
☐ Use [mickeyken72@yahoo.com](#)
Display Email Address?: ☐ Yes! Display my email address on this profile
☒ No! Do not display my email address on this profile
Hobbies:

Tiếp thị 1-1



Cá nhân hóa – Ví dụ

Cá nhân
hóa
(Personalization)



Source: Website Personalization, Willy Chiu, IBM.

Cá nhân hóa (tt)

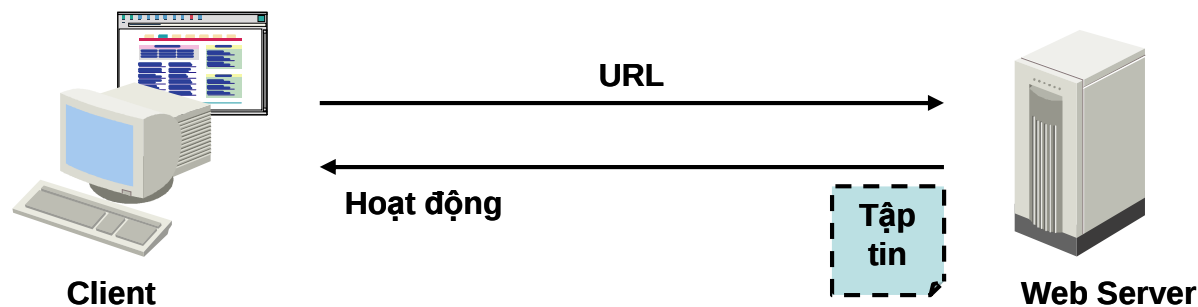


- Ghép cặp sản phẩm, dịch vụ và nội dung quảng cáo với một cá nhân nào đó
- Doanh nghiệp biết gì về khách hàng
 - ◆ Hồ sơ khách hàng (user profile)
 - Sở thích của khách hàng (preferences)
 - Hành vi của khách hàng (behaviors)
 - Tiểu sử của khách hàng (demographics)

Hồ sơ khách hàng (user profile)

Cá nhân
hóa
(Personalization)

- Hỏi trực tiếp thông tin của khách hàng
 - ◆ Yêu cầu khách hàng điền thông tin
 - ◆ Phỏng vấn
- Quan sát hoạt động của khách hàng trực tuyến
 - ◆ Cookie



Hồ sơ khách hàng (user profile)

Cá nhân
hóa
(Personalization)

- Từ những lần mua hàng trước đó
- Thực hiện nghiên cứu thị trường
- Suy luận
 - ◆ Từ 1 vài thông tin do khách hàng cung cấp
 - ◆ Từ những thông tin do thực hiện phân tích hồ sơ các khách hàng tương tự (collaborative filtering)

Dự đoán (collaborative filtering)



- Là phương pháp dự đoán (**filter**) sở thích của 1 người dùng dựa trên tập hợp các sở thích của người khác (**collaborating**)
- Phương pháp
 - ◆ K-nearest neighbor (KNN)
 - ◆ Memory-based algorithm
 - ◆ Model-based algorithm

Dự đoán (collaborative filtering)



- Dự đoán dựa trên luật (**rule-based filtering**)
 - ◆ Cho phép người quản trị trang web chọn các luật để xác định ra nội dung phục vụ cho 1 cá nhân nào đó
 - ◆ www.broadvision.com
- Dự đoán dựa trên nội dung (**content-based filtering**)
 - ◆ Kết hợp với hồ sơ khách hàng chọn lọc ra nội dung phù hợp cho khách hàng đó
- Dự đoán dựa trên hành động (**activity-based filtering**)
 - ◆ Tận dụng sự tương đồng của những hồ sơ khách hàng khác để đề nghị nội dung phù hợp với khách hàng hiện tại thông qua các hành động

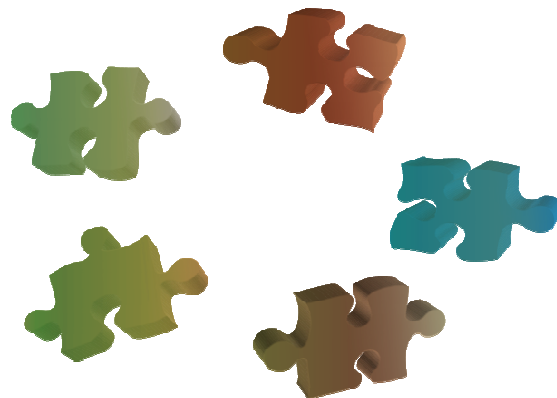
- Thông tin thu thập từ người dùng
 - ◆ Người dùng không được biết trước
 - ◆ Không được sự cho phép của người dùng
- Đạo đức, luật, những vấn đề riêng tư cá nhân



Lòng trung thành (Loyalty)

Lòng
trung thành
(Loyalty)

- Một trong những mục tiêu chính của tiếp thị 1-1
- Là mức độ mà 1 khách hàng sẽ **tiếp tục mua** hàng của 1 nhãn hiệu hay một người bán nào đó



Chi phí tìm 1 khách hàng mới



Chi phí giữ 1 khách hàng cũ

Lòng trung thành (Loyalty)

Lòng
trung thành
(Loyalty)

- Tăng lòng trung thành của khách hàng
 - ◆ Tìm hiểu nhu cầu của khách hàng
 - ◆ Tương tác với khách hàng
 - ◆ Cung cấp những dịch vụ khách hàng cao cấp



Độ tin cậy (Trust)

Độ tin cậy
(Trust)

- Lòng tin là trạng thái tâm lý của các bên tham gia giao dịch
 - ◆ Những người sẵn lòng **tiếp tục hợp tác** nhằm đạt được mục tiêu đề ra
- Khi tin cậy lẫn nhau, doanh nghiệp **có lòng tin** đối tác sẽ giữ lời hứa
 - ◆ **Chất lượng sản phẩm**
 - ◆ **Giao hàng hóa đúng hạn**



Độ tin cậy (Trust)

Độ tin cậy
(Trust)

- Thiết lập độ tin cậy cao đối với khách hàng
 - ◆ Xây dựng mô hình độ tin cậy
 - ◆ Tăng độ tin cậy
 - Nhờ các công ty trung gian
 - Làm thế nào 1 nhãn hiệu được sử dụng trên Internet
 - Nghiên cứu theo dõi các doanh nghiệp
 - www.truste.com, www.bbbonline.org



Mô hình độ tin cậy của eBay

Độ tin cậy
(Trust)

Member Profile: mail-direct-inc (7636 ★)   

Feedback Score: 7636
Positive Feedback: 98.5%

Members who left a positive: 7757
Members who left a negative: 121
All positive feedback received: 8667

[Learn about](#) what these numbers mean.

Recent Ratings:

		Past Month	Past 6 Months	Past 12 Months
	positive	823	4335	5313
	neutral	29	120	160
	negative	24	68	96

Bid Retractions (Past 6 months): 0

Member since: Jan-07-03
Location: United States

- [ID History](#)
- [Items for Sale](#)
- [Visit my Store](#)
- [Add to Favorite Sellers](#)
- [View My World page](#)
- Learn more [About Me](#)
- [View my Reviews & Guides](#)

Contact Member

Feedback Received

[From Buyers](#)

[From Sellers](#)

[Left for Others](#)

9137 feedback received by mail-direct-inc (58 ratings mutually withdrawn)

Page 1

Comment	From	Date / Time	Item #
 never receive product because of his shipping choice and now wants me to pay 10	Buyer buttapecan729 (3)	Oct-29-06 22:02	Private
 NICE SERVICE, I JUST WISH THE MERCHANDISE WAS BETTER DIDNT LIKE THE CAMARA	Buyer durangotlaxcala (2)	Oct-29-06 21:47	Private
 GOOD PRODUCT THANKS.....	Buyer oskyusa (102 ★)	Oct-29-06 20:40	Private
 GOOD PRODUCT THANKS.....	Buyer oskyusa (102 ★)	Oct-29-06 20:38	Private
 BEWARE !, sent rip off camera back,refund money never appeared in my acct. F-	Buyer flabob007 (69 ★)	Oct-29-06 19:10	Private
 Great product. LOVE IT!!!	Buyer lilgeeggee_78 (1)	Oct-29-06 18:57	Private

Nội dung chi tiết

- Hành vi của người tiêu dùng
- Tiếp thị (internet marketing)
 - ◆ Tiếp thị 1-1
 - ◆ Hỗ trợ ra quyết định mua hàng hóa
- Quảng cáo (web advertising)

Hỗ trợ ra quyết định mua hàng

Mua hàng hóa trực tiếp ngoài thị trường

Có người tư
vấn sản
phẩm



Tự do lựa
chọn mặt
hàng



Trực tiếp
tiếp xúc với
sản phẩm



.....
...

Tốn thời
gian tìm
kiếm

....

Mua hàng trực tuyến trên mạng

Mua hàng trực tuyến trên mạng



Hỗ trợ ra quyết định mua hàng

- Hệ thống bán hàng trực tuyến **phát triển đa dạng**
- Hàng hóa **nhiều** mẫu mã và chủng loại
- Khách hàng không thật sự biết chính xác họ cần gì
- Khách hàng muốn mua với 1 **giá cả** hợp lý, kinh tế

→ **Hỗ trợ khách hàng**

- ◆ **Tìm kiếm**
- ◆ **Đề nghị** sản phẩm nên mua
- ◆ **Tùy biến và sửa đổi** hàng hóa theo yêu cầu

Hỗ trợ ra quyết định mua hàng (tt)

Hiện trạng các DSS trong Thương mại điện tử

- Hỗ trợ hướng người dùng

Mức 1



Thông tin tìm kiếm do người bán cung cấp

- Hỗ trợ ra quyết định

Mức 2



Khách hàng cho biết những đặc điểm mình mong muốn có trong sản phẩm

- Hỗ trợ hướng chuyên gia

Mức 3



Khách hàng cho biết mục đích sử dụng sản phẩm



[Contact Us](#)[Products](#)[Services](#)[Support](#)[Purchase Help](#)[Cart](#) | [Sign In](#)

Dell recommends Windows Vista™ Home Premium.

You are here: USA > Home & Home Office

[1 Build My Dell](#)[2 Add My Accessories](#)[3 Choose My Software](#)[4 Protect My Investment](#)[5 Confirm & Add to Cart](#)[SWITCH TO LIST VIEW](#)

Sample image only

SELECT MY PROCESSOR

[Help Me Choose](#)[Video Learn More](#)

- ☐ Intel® Core™ 2 Duo T7200 (2.00GHz, 4MB L2 Cache, 667 MHz FSB)
[add \$250 or \$8/month¹]
- ☐ Intel® Core™ 2 Duo T5500 (1.66GHz, 2MB L2 Cache, 667 MHz FSB)
[add \$125 or \$4/month¹]
- ☐ Intel® Core™ Duo T2250 (2MB Cache/1.73GHz/533MHz FSB)
[add \$40 or \$2/month¹]
- ☒ Intel® Pentium® dual-core T2060(1MB Cache/1.6GHz/533MHz FSB)
[Included in Price]

[Go to Next Component](#)[Processor](#)[Operating System](#)[LCD Panel](#)[Memory](#)[Hard Drive](#)[Optical Drive](#)[Video Card](#)[Sound Options](#)**LIVE
CHAT****Have a Question?**

Chat LIVE with a personal sales agent from 7am to 10pm CT.

Inspiron E1405 Dual Core

From ~~\$899~~

\$699 As low as \$21/month²

[Apply Now | Learn More](#)[Discount Details](#)[Preliminary Ship Date: 4/17/2007³](#)[Print Summary](#)

My Components

- Intel® Pentium® dual-core T2060(1MB Cache/1.6GHz/533MHz FSB)
- Genuine Windows Vista™ Home Basic
- 14.1 inch Wide Screen XGA TFT Display with TrueLife™(glossy)
- 1GB DDR2 SDRAM at 533MHz, 2 Dimm
- 80GB SATA Hard Drive
- 24X CD Burner/DVD Combo Drive
- Intel® Graphics Media Accelerator 950
- Integrated Audio

My Accessories

- 53 WHr 6-cell Lithium Ion Primary Battery
- Dell Wireless 1390b/g (54Mbps)

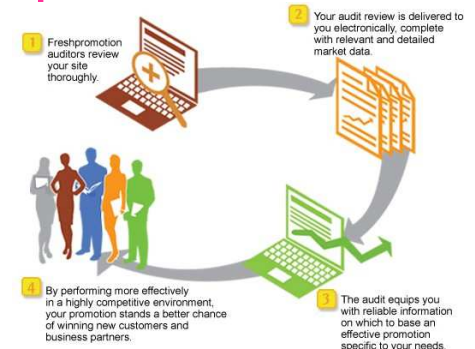
Nội dung chi tiết

- Hành vi của người tiêu dùng
- Tiếp thị (internet marketing)
 - ◆ Tiếp thị 1-1
 - ◆ Hỗ trợ ra quyết định mua hàng hóa
- Quảng cáo (web advertising)

Quảng cáo

- Là phổ biến thông tin nhằm tác động vào giao dịch giữa người mua và người bán
- Tiếp thị truyền thống
 - ◆ Chào hàng **qua điện thoại**
 - ◆ Chào hàng **qua thư**
- Tiếp thị trong EC
 - ◆ Người quảng cáo có thể **tương tác trực tiếp** với khách hàng
 - Quảng cáo trên Internet

Một chiều



Quảng cáo (tt)

■ Quảng cáo trực tuyến

- ◆ **Sử dụng Web** là một kênh quảng cáo sản phẩm/dịch vụ của doanh nghiệp
- ◆ Trang web của doanh nghiệp là **một portal** + **giữ được 1 lượng người dùng lớn** → quảng cáo các sản phẩm của doanh nghiệp khác



Tại sao quảng cáo trực tuyến?

- Chi phí thấp
- Đa dạng về hình thức
 - ◆ Chữ, hình ảnh, âm thanh, hình ảnh động
- Cá nhân hóa
- Không tốn nhiều thời gian
- Không gian
- Giới thiệu nhãn hiệu



Quảng cáo trực tuyến

US Online Advertising Spending, 2000-2007 (in billions)



Note: eMarketer benchmarks its US online ad spending projections against the Interactive Advertising Bureau (IAB) - PricewaterhouseCoopers (PwC) data, for which the last period measured was Q3 2003

Source: eMarketer, December 2003

054284 ©2003 eMarketer, Inc.

www.eMarketer.com

Nguồn : <http://clientnation.com/web-advertising-services.htm>

Hình thức quảng cáo trực tuyến

- Banner
- Pop-up
- Thư điện tử
- Giống quảng cáo chuẩn của báo tờ
- Quảng cáo ở các trang web tìm kiếm
- Quảng cáo ở các chat rooms



