

Ná»• lá»±c nghiÃm tÃc hÆjn.

ẦÃng gÃp cá»§a anminh.com
26/02/2007
Cá»p nhá»t 25/07/2012

Các website bán hàng tiêu dùng nhÆ° Amazon.com, yahoo! và eBay Ầã dá»n Ầá»§u trong Ầ©nh vá»±c làm khách hàng hài lòng. Tuy nhiên má»™t loá»t các nhà bán lá»½ khác, tá»« hã»ng bán thá»±c phá»©m cao cá»p Freshdirect tá»i trang web cho thuê ẦẦ©a DVD Netflix cẦ©ng Ầã chú trá»ng Ầá»¿n cá»¹ nẦfng làm hài lòng khách hàng. Tá»t cá»£ các trang web này Ầá»•u tá»p trung vào các yá»¿u tá»' nhÆ° thiá»¿t ká»¿ giao diá»†n và tính tiá»†n dá»¥ng cá»§a trang web, các chính sách Ầá»•i lá»¿i và trá»£ lá»¿i hàng linh hoá»t, các lá»±a chá»•n há»p dá»«n vá»• phÆ°Æjng thá»©c vá»-n chuyá»fn và dá»ch vá»¥ sau bán hàng, nhá»ng yá»¿u tá»' vá»'n Ầã ẦÆ°á»£c cá»£i thiá»†n tá»« má»™t vài nẦfm trÆ°á»c Ầây.

Phil Terry, Giám Ầá»c Ầiá»•u hành cá»§a Creative Good, má»™t công ty tÆ° vá»¥n vá»• tiá»†n dá»¥ng cá»§a trang web có trá»¥ sá»Ý tá»¿i New Yourk nhá»-n xét:"Bán hàng trên má»ng Ầã ẦÆ°á»£c ná»" lá»±c nghiê»m tũc hÆjn. Ngày nay các công ty Ầang quan tâm tá»i viá»†c tá»¿o ra các sá»£n phá»©m và dá»ch vá»¥ thá»-t sá»± hiá»fu quá»£". Theo tá»• chá»©c nghiê»n cá»©u Jupiter, sá»' khách hàng lo ngá»¿i vá»• an ninh thá»° tín dá»¥ng, chính sách trá»£ lá»¿i hàng và giao hàng không Ầúng há»¹n Ầã giá»£m xuá»ng. Có má»t trong sá»' các trÆ°á»ng há»£p thành công nhá»t vá»• bán hàng trên má»ng là các nhà bán lá»° có cá»£ cá»-a hàng thá»-t và cá»-a hàng á»£o trên Internet. Rá»t nhiá»•u nhà bán lá»°, trong Ầó có REI - má»™t hã»ng cung cá»p Ầá»" dùng cá nhân sá»- dá»¥ng ngoài trá»i và hoá»t Ầá»™ng bán hàng trên má»ng cá»§a công ty này Ầang có Ầi - Ầang ná»• lá»±c tìm cách phá»i há»£p các nguá»n lá»±c cá»§a cá»-a hàng thá»-t và cá»-a hàng á»£o. Phó chá»§ tá»ch REI, cho biá»¿t:"Chúng tôi Ầang cá»' gá»ng má»Ý rá»™ng tá»§m nhìn cá»§a chúng tôi vá»• khách hàng. Nhiá»†m vá»¥ cá»§a ông tá»p trung vào viá»†c giúp khách hàng tìm Ầúng thá»© há»• cá»§n, giao hàng theo theo bá»t ká»³ hình thá»©c nào khách hàng yêu cá»§u, thá»-m chí giao hàng tá»¿i cá»-a hàng thá»-t, và cung cá»p há»• trá»£ bá»ng Ầiá»†n thoá»¿i cho cá»£ cá»-a hàng thá»-t và cá»-a hàng á»£o.

Luôn quan tâm tá»i chi tiá»¿t

Má»™t nhà bán lá»° trên má»ng Ầá»"ng thá»•i có cá»-a hàng khác cẦ©ng có cách tiá»¿p cá»-n nhÆ° vá»-y là nhà bán lá»° các trang thiá»¿t bá»« và Ầá»" dùng vẦfn phòng Staples. Vì sá»£n phá»©m chá»§ yá»¿u là hàng hóa nên viá»†c cá»¿nh tranh vá»i các hã»ng khác Ầá»f thu hút khách hàng Ầá»¿n cá»-a hàng á»£o và cá»-a hàng thá»-t là má»™t ná»— lá»±c phá»£i thá»±c hiá»†n liên tá»¥c. Colin Hynes, Giám Ầá»c phá»¥ trách vá»• viá»†c nâng cao Ầá»™ tiá»†n dá»¥ng trang web của Staples cho biá»¿t:"Chúng tôi luôn tìm cách sá»p xá»¿p lá»¿i các trang web."

Các công nhá»† má»i

Amazon cẦ©ng ná»• lá»±c cá nhân hoá giao diá»†n, cung cá»p cho nguá»•i dùng má»™t công cá»¥ cho pháp há»• tá»¿o danh sách các sá»£n phá»©m Æ°a thích cá»§a riêng mình. Còn trong má»¥c "chia sá»° kinh nghiá»†m" thì khách hàng có thá»f cung cá»p nhá»ng hÆ°á»ng dá»«n Ầá»f Ầá»¿t ẦÆ°á»£c các má»¥c tiêu nhÆ° viá»¿t má»™t cuá»'n tiá»†n fu thuyá»¿t hoá»c khá»Ý nghiá»†p kinh doanh. Ngoài ra, công cu:"Mua quà tá»°ng" sá»½ giúp khách hàng tìm ẦÆ°á»£c nhá»ng món quà tá»°ng theo các tiêu chí, giá cá»£, tuá»•i, giá»i tính và các tiêu chí khác.

Larry Freed, Giám Ầá»c Ầiá»•u hành cá»§a công ty Giám sát dá»ch vá»¥ chẦfm sóc khách hàng ForeSee, cho biá»¿t viá»†c thá»±c tá»± cá nhân hoá giao diá»†n sá»½ làm thay Ầá»•i lá»i tÆ° duy và hành Ầá»™ng cá»§a khách hàng. Tuy nhiên, Ầá»f thÆ°Æjng má»¿i Ầiá»†n tá»- có thá»f

v c  c qua  c h nh th c mua hàng truy n th ng hiện nay  i ph c  c c ng ngh   c m i, ch ng h n nh c ph c t c t c ki m  c u việc h n, m  cho  c n nay v c  c th c - nghi c m. Nh c v c-y  c f c c nhà b n l c trên m ng c c th c f chiếc m  c kh c hàng th i ph c  c c c n c c nh c  c t c ph c m i v c  c c ng ngh   c.