



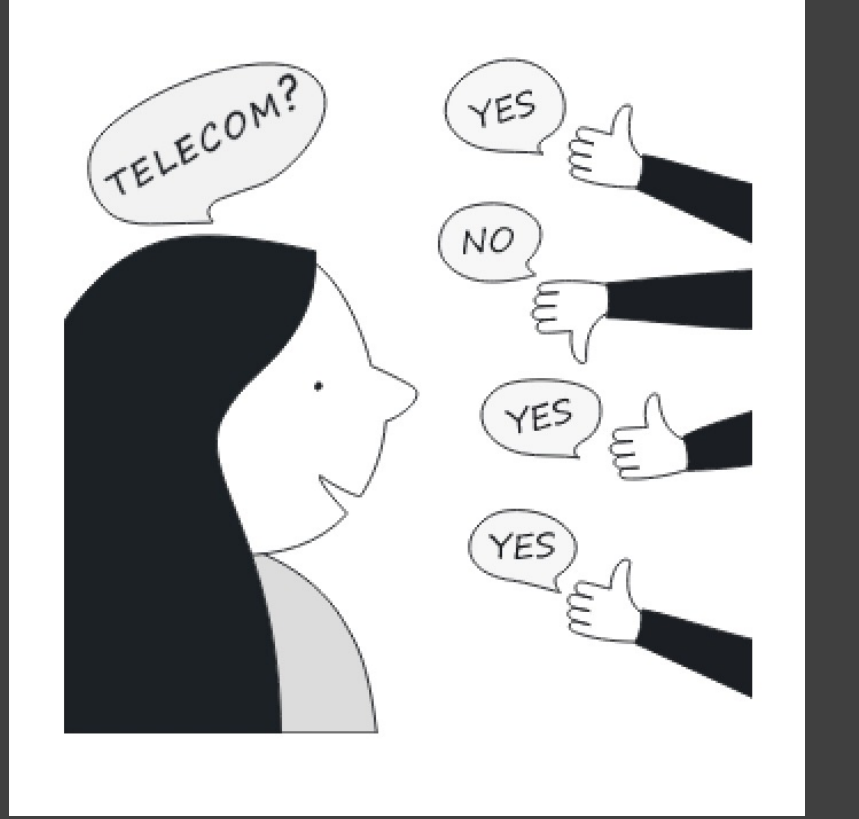
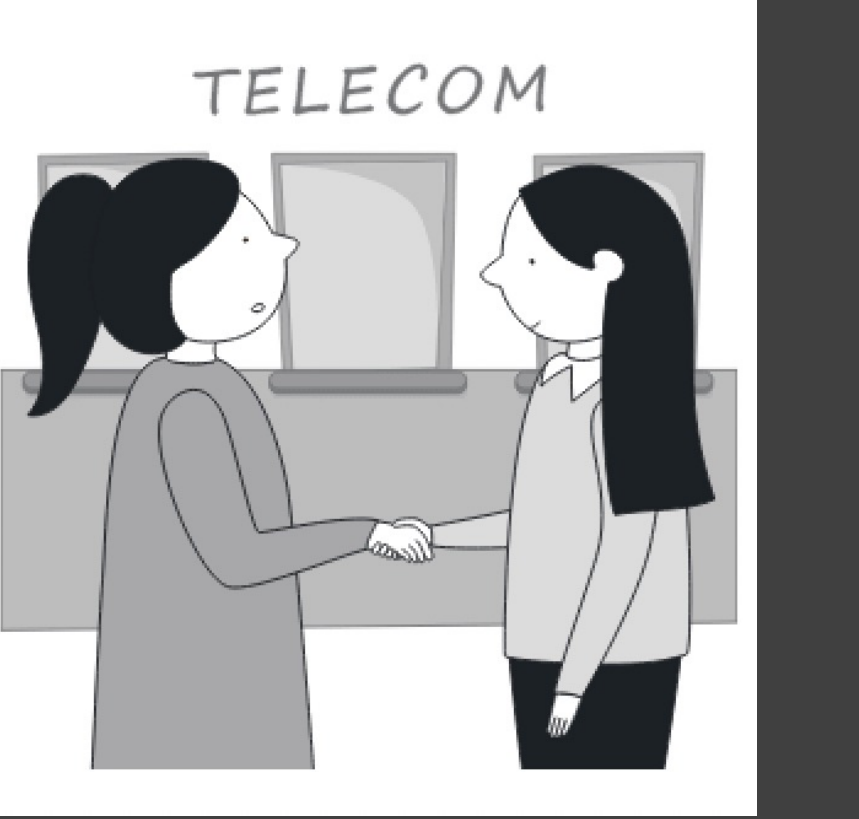


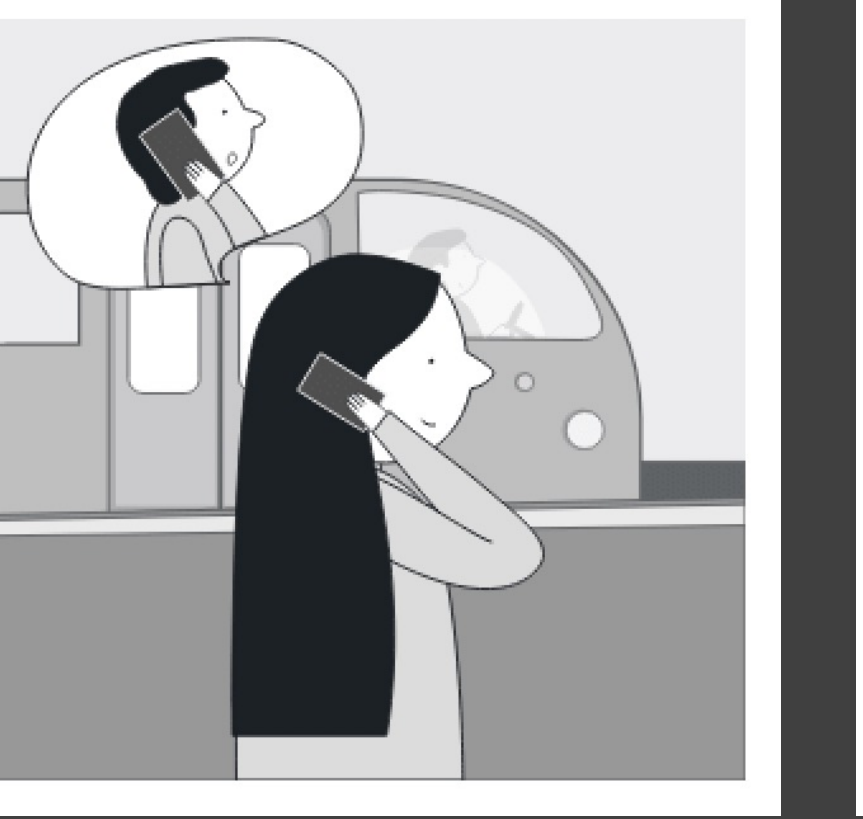


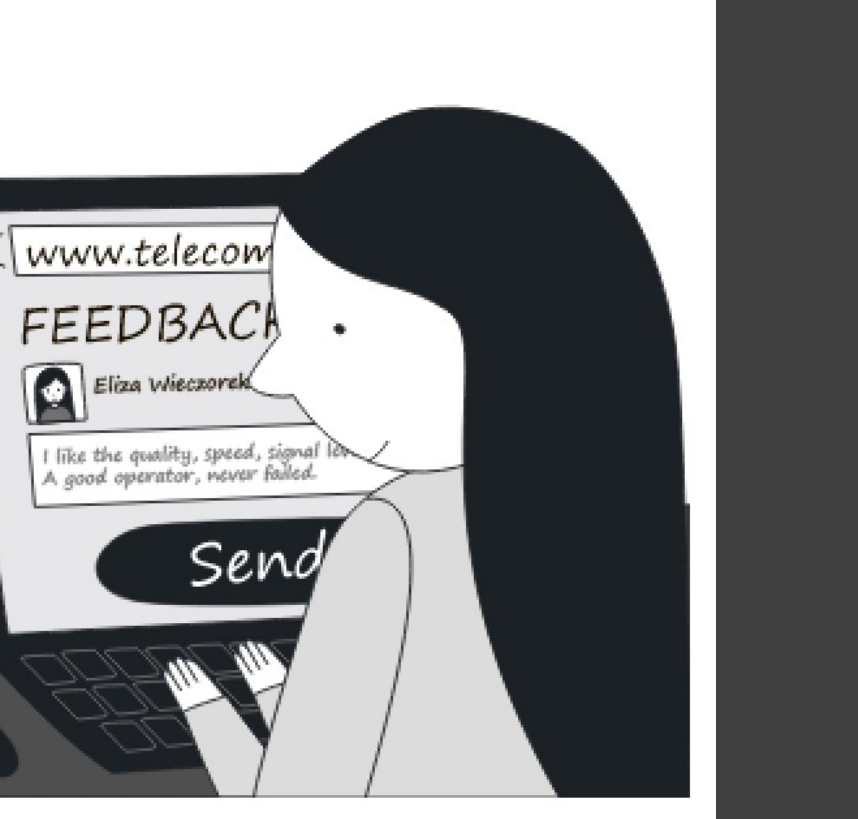











		Nhận Thức	Nghiên Cứu	Tiếp Xúc Lần 1	Lựa Chọn	Chi Trả	Sử Dụng	Special Offer	Support	Feedback	
Personal (3)  Nami Nami là quản lý cấp cao của một công ty BĐS. Cô ấy thường xuyên có các chuyến đi Business Trip, vì thế cô ấy cần Mạng điện thoại chất lượng cao với mạng 4G ổn định và mạnh	Storyboard  Nami Mục tiêu Nami  Nami										
	Tương tác  Luffy, Tư vấn viên Mô tả ngắn ở đây  Conan, Chăm sóc khách hàng Mô tả ngắn ở đây	 Nami  Luffy, Tư vấn viên  Conan, Chăm sóc khách hàng	<p>Nami đang trên đường đến văn phòng thì thấy một cuộc gọi đến từ một đối tác kinh doanh. Cô ấy muốn trả lời cuộc gọi nhưng đột nhiên đường dây mạng chết. Nami chán ngấy với chất lượng truyền thông kém. Trong quảng cáo tàu điện ngầm, cô ấy nhìn thấy một quảng cáo của một nhà cung cấp dịch vụ viễn thông mới.</p>	<p>Trong văn phòng, Nami googles nhà cung cấp dịch vụ viễn thông mà cô đã nhìn thấy trong ở tàu điện ngầm và hỏi đồng nghiệp và bạn bè về điều đó. Cô ấy biết rằng nhiều người sử dụng nhà cung cấp dịch vụ viễn thông này và rất thích. Cô ấy truy cập trang web của nhà cung cấp để tìm điểm bán hàng gần đó</p>	<p>Nami đến điểm bán hàng và gặp một chuyên gia tư vấn, người này nói với cô ấy về các gói cước, vùng phủ sóng và các dịch vụ có sẵn của họ</p>	<p>Nami khám phá các gói cước và đặt câu hỏi về từng gói cước. Cô quyết định mua một trong những gói đó</p>	<p>Nami khám phá các gói cước và đặt câu hỏi về từng gói cước. Cô quyết định mua một trong những gói đó</p>	<p>Nami sử dụng gói điện thoại mới. Mọi thứ hoạt động vô cùng tuyệt vời</p>	<p>Nami nhận được ưu đãi SMS để kích hoạt một dịch vụ bổ sung (với mức giá đặc biệt). Cô nhấp vào liên kết và kích hoạt dịch vụ. Nhưng đã xảy ra sự cố và cô ấy bị tính một khoản tiền lớn hơn cô ấy mong đợi.</p>	<p>Nami gọi đến trung tâm hỗ trợ, thắc mắc tại sao chi phí bị tính nhiều hơn</p>	<p>Nhà cung cấp dịch vụ viễn thông đã không làm có thất vọng với cách giải quyết làm cô ấy hài lòng. Cô ấy đưa một feedback tích cực trên trang đánh giá và đưa ra một status giới thiệu dịch vụ.</p>
					<p>Luffy trả lời các thắc mắc và câu hỏi của Nami.</p>	<p>Giúp Nami lựa chọn gói cước phù hợp với yêu cầu</p>	<p>In hợp đồng và ký kết với Nami. Nhận khoản thanh toán đầu tiên</p>			<p>Giúp Nami giải quyết các vấn đề của cô ấy</p>	
Trải nghiệm  Nami		<p>Tôi chán nản nhà cung cấp đó</p>	<p>Nghe khá là hứa hẹn</p>	<p>Sự chờ đợi thật sự chán, nhưng nó cũng xứng đáng</p>	<p>Nó là điều mà tôi mong đợi. Nhưng thật sự nhiều điều cần phải nhớ</p>	<p>Bây giờ, tôi đã hoàn thành tất cả</p>	<p>Không còn lo lắng gì về kết nối mạng</p>	<p>Chuyện gì thế này? Tôi muốn nhận lại tiền của tôi!</p>	<p>Nó có nghĩa là gì? Bạn sẽ trả lại tiền chứ? Hoặc không còn gì hết!</p>	<p>Tôi sẽ không bao giờ đổi nhà cung cấp dịch vụ</p>	
Câu hỏi  Nami		<p>Có nhà cung cấp dịch vụ nào tốt ở đây không?</p>	<ul style="list-style-type: none">Có những nhà cung cấp nào khác nữa không?Làm thế nào họ có thể so sánh với nhà cung cấp hiện tại của tôi?Điều khoản chấp dứt hợp đồng với nhà cung cấp hiện tại của tôi là gì?	<ul style="list-style-type: none">Nó có phải là dịch vụ phù hợp với tính năng mà tôi đang tìm kiếm?Giá của dịch vụ đó là bao nhiêu?Tôi có thể xem nó online?	<ul style="list-style-type: none">Như thế nào so sánh giá dịch vụ của họ với gói dịch vụ của tôi hiện nay (Sự lựa chọn khôn ngoan hơn)7 GB/month có đủ cho tôi?Thời gian chuyển vùng là bao nhiêu?Tôi có thể giữ số điện thoại hiện tại?	<ul style="list-style-type: none">Lần thanh toán đầu tiên sẽ nhiều hơn những lần khác à?Tôi có thể chi trả thêm các dịch vụ nâng cao khác?	<ul style="list-style-type: none">Làm sao tôi có thể Kiểm tra hạn thanh toán lần kế tiếp?Hóa đơn có nhiều hơn vào lần khác chứ?	<ul style="list-style-type: none">Làm sao tôi có thể tránh khỏi tai nạn này khi thanh toán thêm các dịch vụ nâng cao khác?Như thế nào để tôi kiểm tra các dịch vụ trả tiền khác mà tôi không sử dụng?	<ul style="list-style-type: none">Tôi liên hệ họ như thế nào?Tôi phải chờ bao lâu để chờ giải quyết?Khi nào tôi có thể nhận lại tiền của tôi?		
Vấn đề  Nami		<p>Mạng điện thoại không hoạt động khi Nami thực hiện cuộc gọi</p>		<p>Chờ 15 phút khi người tư vấn bận rộn</p>	<p>Có quá nhiều thông tin để cô ấy cần tìm hiểu</p>	<p>Đã không nói về các tính năng di động của gói cước có sẵn cho cô ấy</p>			<p>Chuyên gia hỗ trợ đã nói quá nhiều thuật ngữ khiến Nami không hiểu và cảm thấy ngu ngốc</p>		
Ý tưởng / Cơ hội  Nami		<p>Cố gắng đảm bảo phủ sóng và độ ổn định mạng tốt hơn</p>		<p>Giới thiệu hệ thống chăm sóc và trả lời hoặc tạo lịch đặt trước trên website cho khách hàng</p>	<ul style="list-style-type: none">Sử dụng bảng câu hỏi để tìm hiểu nhu cầu và yêu cầu của khách hàng, sau đó đưa ra các gói cước phù hợp theo nhu cầu của họChuẩn bị brochure để khách hàng đọc hoặc lựa chọn khi chờ đợi	<p>Đảm bảo thông báo cho khách hàng mới về tính di động của số điện thoại di động nếu có</p>		<p>Viết chính xác số tiền sẽ tính cùng với chiết khấu theo % kỳ hạn</p>	<p>Nói với khách hàng với phong cách của họ, không dùng thuật ngữ chuyên gia</p>	<p>Cần nhận thêm các phản hồi khách hàng từ các kênh mạng xã hội hay truyền thông khác nhau. Yêu cầu khách hàng qua thông báo hoặc email,...</p>	