

Hành trình Khách hàng:
Hành trình người mua

Giai đoạn Nhận thức

Giai đoạn Xem xét

Giai đoạn quyết định

Khách hàng đang nghĩ gì hay cảm thấy gì?

[Your info here]

[Your info here]

[Your info here]

Hành động của khách hàng là gì?

[Your info here]

[Your info here]

[Your info here]

Người mua đang nghiên cứu cái gì hoặc ở đâu?

[Your info here]

[Your info here]

[Your info here]

Làm thế nào chúng ta sẽ hướng người mua theo hành trình của họ trong tâm trí chúng ta?

[Your info here]

[Your info here]

[Your info here]

Customer Journey: Trạng Thái Hiện Tại	Step 1	Step 2	Step 3	Step 4	Step 5
<i>Khách hàng đang nghĩ gì hay cảm thấy gì?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Hành động của khách hàng là gì?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Điểm tiếp xúc của khách hàng với doanh nghiệp là gì?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Chúng ta muốn thay đổi điều gì ở bước này?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Làm thế nào và/hoặc tại sao chúng ta sẽ thực hiện thay đổi này?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]

Customer Journey: Nuôi dưỡng khách hàng tiềm năng	Người lạ	Khách hàng tiềm năng	MQL (KH tiềm năng nhất)	Cơ hội / Demo	Chốt đơn và chuyển qua Go-Live/Handoff
<i>Khách hàng đang nghĩ gì hay cảm thấy gì?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Ai từ công ty của chúng tôi là người khách hàng tiềm năng nghe hoặc nói chuyện với?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Khách hàng tiềm năng tương tác với nội dung nào từ công ty chúng tôi?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Chúng ta có thể làm gì để đẩy nhanh quá trình này?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Chúng ta có thể làm gì để giúp khách hàng tiềm năng thoải mái hơn trong việc ra quyết định?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]

Customer Journey: Trạng thái tương lai	Step 1	Step 2	Step 3	Step 4	Step 5
<i>Khách hàng đang nghĩ gì hay cảm thấy gì?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Hành động của khách hàng là gì?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Điểm tiếp xúc của khách hàng với doanh nghiệp là gì?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Làm thế nào để phân biệt khác với trạng thái hiện tại hoặc trước đó?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Tại sao chúng tôi cảm thấy điều này sẽ thay đổi hành trình của khách hàng?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]

Customer Journey: A Day in the Life	Early Morning	Late Morning	Afternoon	Evening	Nighttime
<i>Khách hàng đang nghĩ gì hay cảm thấy gì?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Hành động hoặc ưu tiên chính của khách hàng là gì?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Điểm đau lớn nhất của khách hàng tại thời điểm này là gì?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Làm thế nào để khách hàng tương tác với sản phẩm của chúng tôi tại thời điểm này?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Làm thế nào sản phẩm của chúng tôi có thể được sử dụng tốt hơn tại thời điểm này?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]

Customer Journey: Khách hàng từ bỏ	Lý do #1	Lý do #2	Lý do #3	Lý do #4	Lý do #5
<i>Khách hàng đã trải nghiệm những gì?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Khách hàng cảm thấy gì sau sự cố này/những sự cố này?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Tại sao điều này cuối cùng lại khiến khách hàng rời bỏ?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Làm thế nào chúng ta có thể cải thiện trải nghiệm này để giảm tỷ lệ rời bỏ?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]

Customer Journey: Service & Support	Normal Use	Vấn đề hoặc Khiếu nại	Yêu cầu trợ giúp / Liên hệ hỗ trợ	Nói với người hỗ trợ / Đại diện	Giải quyết xung đột / vấn đề
<i>Cảm giác của khách hàng là gì?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Tại sao khách hàng lại cảm thấy như vậy?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Làm thế nào để chúng tôi giao tiếp với khách hàng?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]
<i>Chúng ta thực hiện hành động gì trong nền?</i>	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]	[Your info here]