



CHÂN DUNG KHÁCH HÀNG

Phân khúc khách hàng là gì?

Là tập hợp nhóm khách hàng thực hoặc khách hàng tiềm năng cho một loại sản phẩm hoặc dịch vụ, là **những người có cùng nhu cầu và mong muốn**, những người sẽ tham chiếu lẫn nhau khi đưa ra quyết định mua hàng.

Phân khúc khách hàng

- Phân khúc khách hàng càng nhỏ, càng chi tiết thì càng dễ xác định và hiểu về họ

Main Bases of Segmentation

Geographic

E.g. "Customers within 10 miles of the M25"

Customer location
Region
Urban / Rural
ACORN classification

Demographic

E.g. "A Level & University Students"

Age
Gender
Occupation
Socio-economic group

Behavioural

E.g. "Customers wanting a value for money impulse buy"

Rate of usage
Benefits sought
Loyalty status
Readiness to purchase

Psychographic

E.g. "Customers who prefer to buy organic food"

Personality
Lifestyles
Attitudes
Class

Tạo bản mô tả chân dung khách hàng



Các câu hỏi tham chiếu...

- Họ đang có những nỗi đau gì (pain points)?
- Quá trình mua hàng của họ ra sao?
- Họ lắng nghe ai?
- Họ thường tập trung ở đâu?
- Họ thường đọc những nội dung gì?
- Họ mong muốn sản phẩm như thế nào?
- Làm thế nào chúng ta có thể tìm và tiếp cận họ?

...Segments have all or most of these in common.



Sketch!

Who Write Name

“What I truly need is...”



Facts

Job, income, age, degree, etc.

-

Pain Points

What specific pains is your target customer experiencing? (“I feel xyz...”)

-

Observable Behaviors

What actions does your target customer take to solve his problems?

-

Goals

What does the target customer hope to accomplish with your solution?


-

Điểm chính của bản mô tả này là gì?

- Đây là công cụ trực quan
- Giúp mọi người trong team hiểu vấn đề (khách hàng) tốt hơn
- Giúp thấu cảm nhu cầu của khách hàng
- Dễ dàng làm lại và thay thế theo thời gian
- Không có công cụ nào chính xác 100%

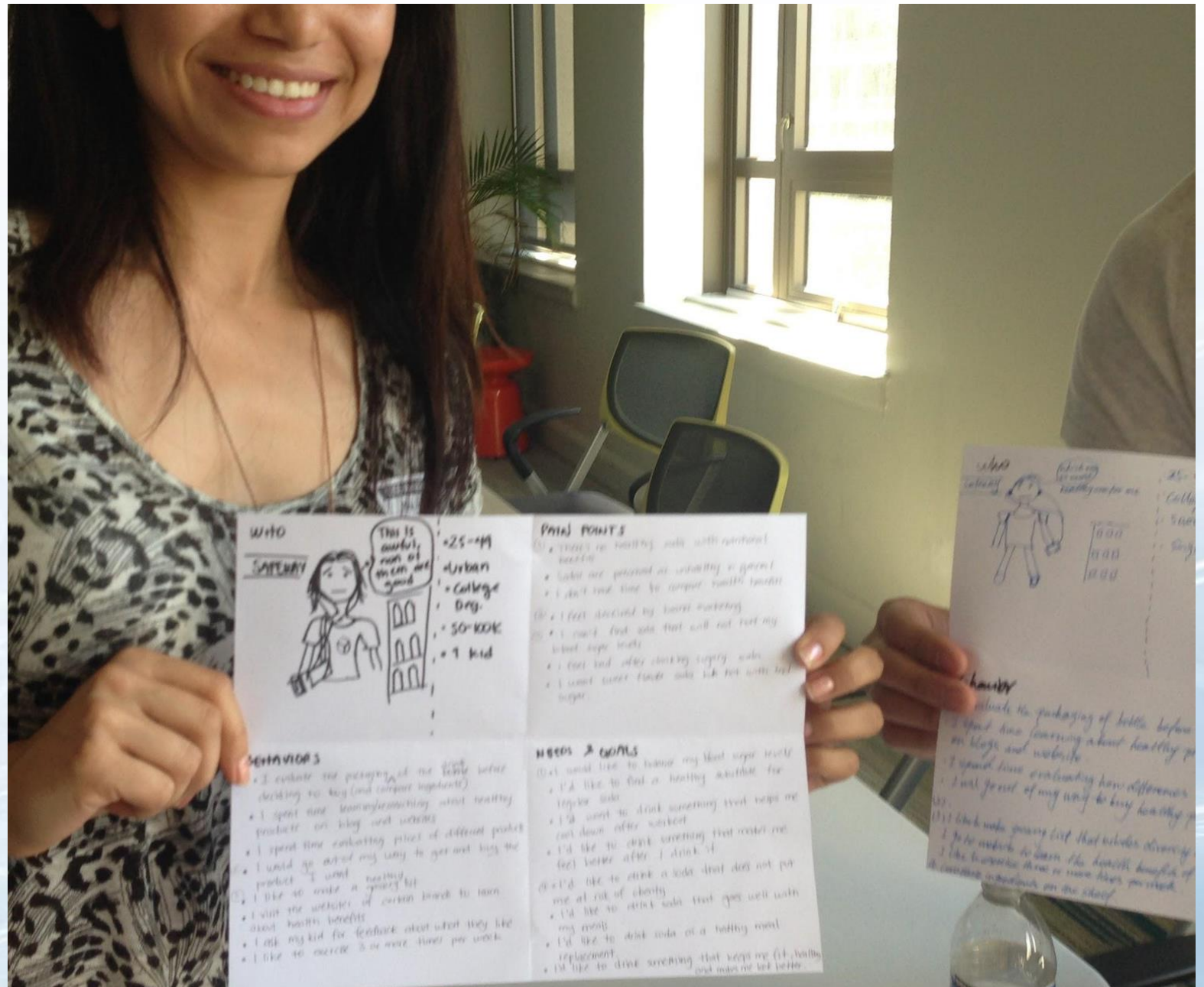
Mô tả khách hàng

- Viết tay
- Phác họa
- Nhanh

	<h3><u>BEHAVIORS</u></h3> <p>Gets SMS from kids "Pick me up!"</p> <p>Has a housekeeper once a week</p> <p>Complains "I feel overwhelmed"</p> <p>Orders take-out 3 nights/wk</p> <p>Calls to remind husband for errands</p>
<h3><u>DEMOGRAPHICS</u></h3> <p>Married, 2 kids</p> <p>Working mom</p> <p>Household income is \$150k / year</p> <p>34 years old</p> <p>Lives in Walnut Creek, works in San Jose</p>	<h3><u>NEEDS & GOALS</u></h3> <p>Help coordinating errands, manage kids, keep things running</p> <p>Have time for herself</p> <p>Feel like she has life under control</p> <p>"to clone herself"</p>



- Viết tay
- Phác họa
- Nhanh



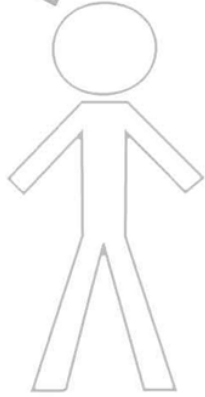
Ví dụ thực hành

1. Tạo bản mô tả chân dung những khách hàng đầu tiên của **“Facebook”**
2. Thảo luận nhóm và “dot vote”
3. Tạo bản mô tả chung



Who Write Name

“What I truly need is...”



Facts

Job, income, age, degree, etc.

-

Pain Points

What specific pains is your target customer experiencing? (“I feel xyz...”)

-

Observable Behaviors

What actions does your target customer take to solve his problems?

-

Goals

What does the target customer hope to accomplish with your solution?

-

Bản mô tả chân dung khách hàng Facebook

1. Hình dung khách hàng **Facebook**
2. Cho anh/chị ấy một tên
3. “Cái tôi thực sự cần tìm là...”
4. **PHÁC HỌA** khách hàng



Xác định **FACTS** (5 phút)

- Liệt kê những đặc tính quan trọng của **FACTS**...
 - a. Tình trạng hôn nhân (độc thân vs lập gia đình)?
 - b. Nghề nghiệp, mức thu nhập?
 - c. Nơi cư ngụ (thành thị/nông thôn...)?
 - d. Có con hay chưa?
 - e. Bao nhiêu tuổi, giới tính là gì?
- MỤC TIÊU: Viết 5-7 điểm **FACTS**



Xác định **PAIN POINTS** (5 phút)

- “Tôi cảm thấy chán ngây[...]”
 - “Tôi cảm thấy bức mình [...]”
 - “Tôi cảm thấy không công bằng [...]”
 - “Tôi không biết mình sẽ đi đâu [...]”
 - “Tôi không tìm thấy con đường của mình [...]”
-
- MỤC TIÊU: Xác định 5 nỗi đau lớn nhất và sắp theo thứ tự ưu tiên .



Xác định **BEHAVIORS** (5 phút)

- Chúng ta đã quan sát khách hàng đã làm gì hoặc hành động gì thực tế trong quá khứ?
- Họ tìm kiếm gì?
- Họ đã sử dụng sản phẩm hoặc dịch vụ gì?
- **GOAL:** Xác định 5 hành vi và sắp theo thứ tự ưu tiên



Xác định **GOALS** (5 phút)


- Họ mong muốn đạt được gì?
 - Họ có thể tạo ra cái gì?
 - Họ đã trải nghiệm ra sao?
 - Họ cảm nhận sản phẩm/dịch vụ này như thế nào?
 - Hiệu suất hay hiệu quả?
-
- **MỤC TIÊU:** Viết 3-4 mục tiêu và sắp theo thứ tự ưu tiên.




Thảo luận nhóm (10 phút)

- Dán trên tường
- Xem các bản chân dung khác
- Điểm thích? Không thích?
- Thêm? Bỏ?
- Đánh 5 – 7 dấu vào chỗ mình thích nhất


LEANSTUDIO CUSTOMER PERSONA WORKSHEET

Who Write Name "What I truly need is..." 	Facts Job, income, age, degree, etc. •	Pain Points What specific pains is your target customer experiencing? ("I feel xyz...") •
Observable Behaviors What actions does your target customer take to solve his problems? •	Goals What does the target customer hope to accomplish with your solution? •	

LEANSTUDIO CUSTOMER PERSONA WORKSHEET

Who Write Name "What I truly need is..." 	Facts Job, income, age, degree, etc. •	Pain Points What specific pains is your target customer experiencing? ("I feel xyz...") •
Observable Behaviors What actions does your target customer take to solve his problems? •	Goals What does the target customer hope to accomplish with your solution? •	

LEANSTUDIO CUSTOMER PERSONA WORKSHEET

Who Write Name "What I truly need is..." 	Facts Job, income, age, degree, etc. •	Pain Points What specific pains is your target customer experiencing? ("I feel xyz...") •
Observable Behaviors What actions does your target customer take to solve his problems? •	Goals What does the target customer hope to accomplish with your solution? •	

Tổng hợp nhóm (10 phút)

- Tổng hợp những điểm chung vào một bản mới
- Thảo luận và đưa ra bản mô tả mới

LEANSTUDIO CUSTOMER PERSONA WORKSHEET

Who Write Name "What I truly need is..." 	Facts Job, income, age, degree, etc.	Pain Points What specific pains is your target customer experiencing? ("I feel xyz...")
Observable Behaviors What actions does your target customer take to solve his problems?	Goals What does the target customer hope to accomplish with your solution?	

LEANSTUDIO CUSTOMER PERSONA WORKSHEET

Who Write Name "What I truly need is..." 	Facts Job, income, age, degree, etc.	Pain Points What specific pains is your target customer experiencing? ("I feel xyz...")
Observable Behaviors What actions does your target customer take to solve his problems?	Goals What does the target customer hope to accomplish with your solution?	

LEANSTUDIO CUSTOMER PERSONA WORKSHEET

Who Write Name "What I truly need is..." 	Facts Job, income, age, degree, etc.	Pain Points What specific pains is your target customer experiencing? ("I feel xyz...")
Observable Behaviors What actions does your target customer take to solve his problems?	Goals What does the target customer hope to accomplish with your solution?	

facebook

LEANSTUDIO CUSTOMER PERSONA WORKSHEET

Who Write Name "What I truly need is..." 	Facts Job, income, age, degree, etc.	Pain Points What specific pains is your target customer experiencing? ("I feel xyz...")
Observable Behaviors What actions does your target customer take to solve his problems?	Goals What does the target customer hope to accomplish with your solution?	

Dán bản mô tả mới lên tường

- Công cụ tương tác hình ảnh cho các thành viên trong team
- Tất cả mọi người đều được nhắc nhở về nhu cầu của khách hàng
- Minh bạch và thông suốt
- Cập nhật sau mỗi lần phỏng vấn khách hàng



THANK YOU