

# KHẢO SÁT VỀ THỂ KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT

*Khảo sát được thực hiện tháng 11.2018 bởi InfoQ  
Việt Nam*



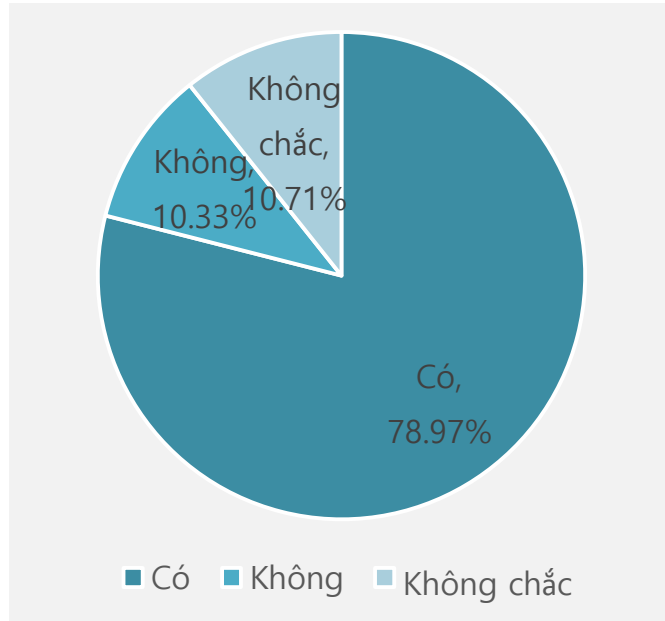
# THÔNG TIN NGHIÊN CỨU



523 người tham gia trả lời phỏng vấn

Độ tuổi đáp viên từ 15-60 tuổi

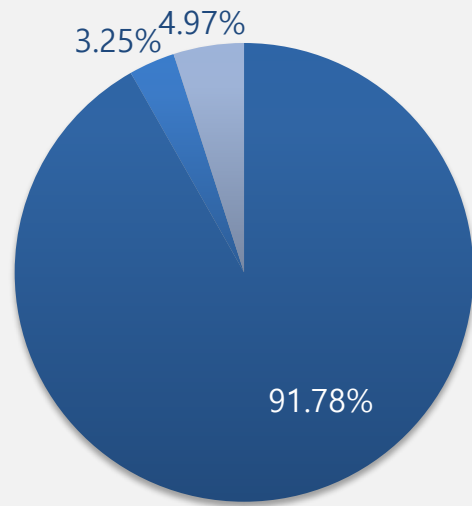
# KẾT QUẢ ĐIỀU TRA



Gần 80% đáp viên được hỏi cho biết họ sẽ gắn bó trung thành với một thương hiệu nào đó vì thương hiệu đó có chương trình tri ân khách hàng thân thiết

*Có gắn bó trung thành vì chương trình khách hàng thân thiết không?*



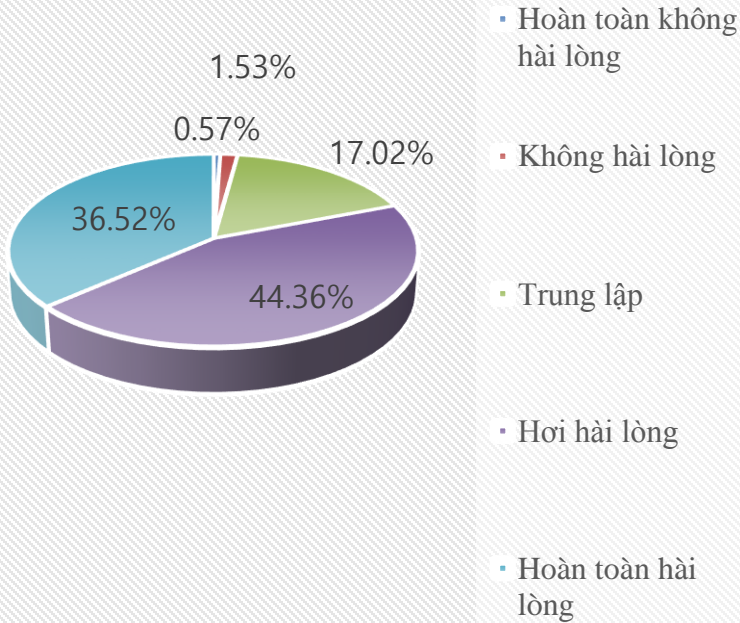


■ Có ■ Không ■ Không chắc

*Có giới thiệu cho bạn bè vì chương trình khách hàng thân thiết không?*

Gần 92% đáp viên được hỏi cho biết họ sẽ giới thiệu cho bạn bè của mình về một thương hiệu nào đó nếu thương hiệu đó có chương trình tri ân khách hàng thân thiết

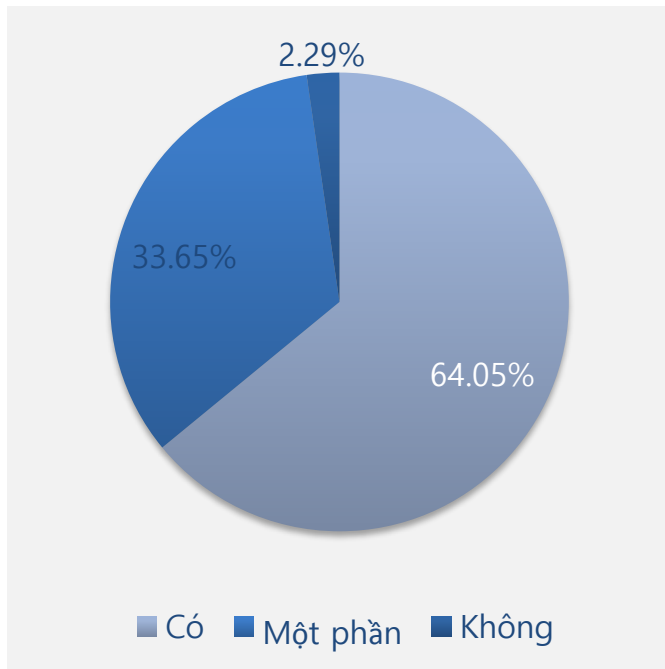




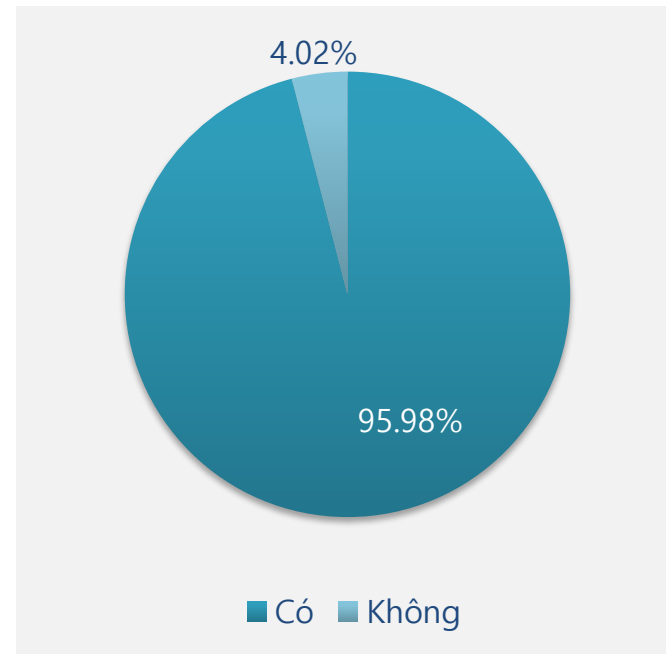
Chỉ có 36.52% hoàn toàn hài lòng với các chương trình tri ân khách hàng thân thiết bản thân đang sử dụng, chứng tỏ các doanh nghiệp vẫn chưa đáp ứng được như kỳ vọng của người dùng. Vì thế những thương hiệu nào đáp ứng tốt kỳ vọng khách hàng sẽ có lợi thế trong cuộc đua chiếm lòng tin của người tiêu dùng.

*Có hài lòng với các chương trình tri ân khách hàng thân thiết hiện đang sử dụng không?*



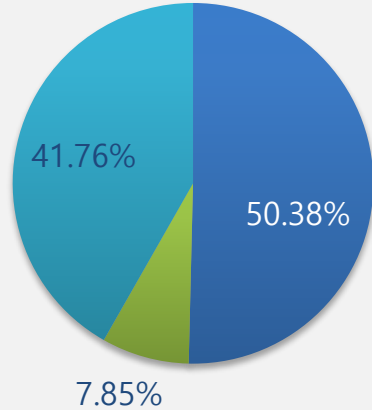


Hơn 64% đáp viên sử dụng tối đa các lợi ích mà chương trình khách hàng thân thiết mang lại.



Gần 96% đáp viên cho rằng họ nhận được lợi ích từ thẻ khách hàng thân thiết nhiều hơn những người không có thẻ



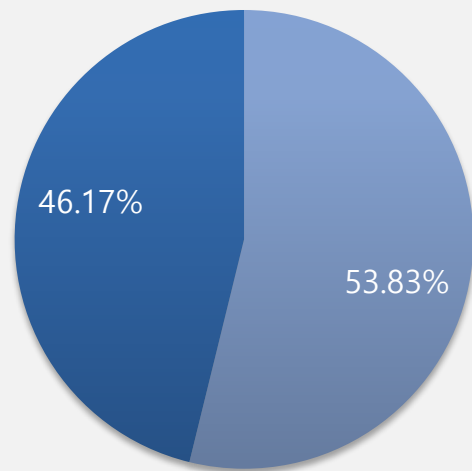


- App trên điện thoại
- Tài khoản trên máy tính
- Thẻ giấy/ thẻ từ

Thực tế, các tính năng điện thoại di động cũng rất được mong đợi với 50,38% đáp viên thích dùng chương trình khách hàng thân thiết thông qua các ứng dụng trên di động. Thẻ từ/ thẻ giấy xếp ở vị trí thứ 2 với 41,76%

*Thích dùng thẻ khách hàng thân thiết thông qua?*





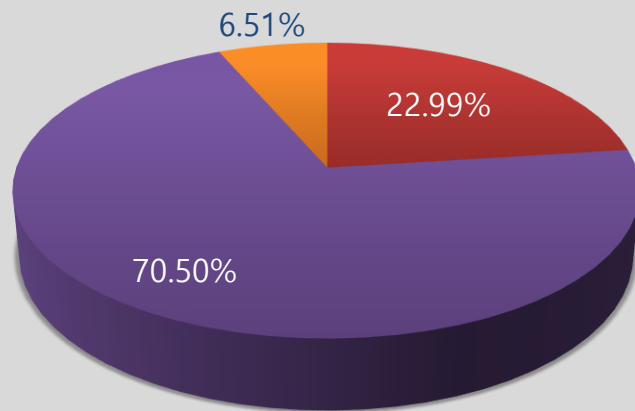
■ Trực tuyến ■ Ngay tại cửa hàng

Với thời đại công nghệ số, người dùng thích đăng kí làm thẻ khách hàng thân thiết trực tuyến hơn là đăng kí ngay tại cửa hàng.

*Thích đăng kí làm thẻ khách hàng thân thiết tại đâu?*







- Tôi biết tất cả
- Tôi biết một phần
- Tôi không biết ứng dụng nào cả

Hơn một nửa đáp viên thích dùng thẻ khách hàng thân thiết thông qua ứng dụng điện thoại nhưng lại có hơn 2/3 số người được hỏi không biết hết tất cả các ứng dụng cho khách hàng thân thiết của các thương hiệu hiện họ đang là thành viên, thậm chí 6.51% không biết bất kỳ một ứng dụng nào.

*Có biết tất cả các ứng dụng cho khách hàng thân thiết của các thương hiệu hiện đang là thành viên không?*



# THÔNG TIN LIÊN HỆ



## INFOQ VIỆT NAM

Địa chỉ: Tầng 6 tòa nhà  
Ocean Park, số 1 Đào  
Duy Anh,

Đống Đa, Hà Nội

Tel: (024) 3566-8164

## Email:

infoq@runsystem.net;  
quynhdtx@runsystem.  
net

## Website:

<http://infoq.vn/business/home>