



# CEM

# NỘI DUNG

- 01 ***GIỚI THIỆU CEM***
- 02 ***TÍNH NĂNG MỚI CỦA CEM***
- 03 ***CEM THỨC ĐẨY CHIẾN DỊCH***

# 01: GIỚI THIỆU CEM

## CEM là gì?

**Customer Engagement Message (CEM)** là một công cụ truyền tin cho phép người bán gửi tin nhắn trực tiếp đến những khách hàng đã có tương tác (Khách đã mua hàng trước đó, khách theo dõi gian hàng, Khách thêm sản phẩm vào giỏ hàng) với gian hàng của họ .

## Lợi ích khi sử dụng CEM?



Trò chuyện trực tiếp với khách hàng (Giống như những kênh mạng xã hội khác của bạn)



Tăng khả năng hiển thị gian hàng và sản phẩm của bạn với nhóm khách hàng tiềm năng



Nhanh chóng thu hút sự chú ý của các nhóm khách hàng tiềm năng bằng các mặt hàng khuyến mại và hàng mới!

## Điều kiện để mở CEM

- Tỷ lệ đánh giá tích cực  $\geq 85\%$
- Tỷ lệ phản hồi chat  $\geq 85\%$
- Khách theo dõi gian hàng  $\geq 50$  [Tin nhắn nâng cao]
- Doanh thu trong vòng 30 ngày  $> 500\$$





# 01: GIỚI THIỆU CEM

## Các nguyên tắc hướng dẫn CEM

### 01 Quy mô khách hàng đủ lớn để quyết định hiệu quả

Giống như tất cả các kênh tiếp thị & tương tác khác, để CEM có hiệu quả (trong việc thúc đẩy lượng truy cập đến cửa hàng hoặc chuyển đổi thành đơn đặt hàng), quy mô nhóm khách hàng cần phải đủ lớn.

### 02 Nội dung hấp dẫn

Đảm bảo rằng người dùng có thêm động lực để thực hiện hành động sau khi đọc thông báo CEM. Mẹo: Bao gồm các ưu đãi / hình ảnh hoặc voucher hấp dẫn!

### 03 Gửi tin nhắn cem vào đúng thời điểm

Hãy chắc chắn kiểm tra khi bạn đang gửi tin nhắn CEM! Cố gắng gửi vào những thời điểm mà hầu hết người dùng sử dụng điện thoại.

# 01: GIỚI THIỆU CEM

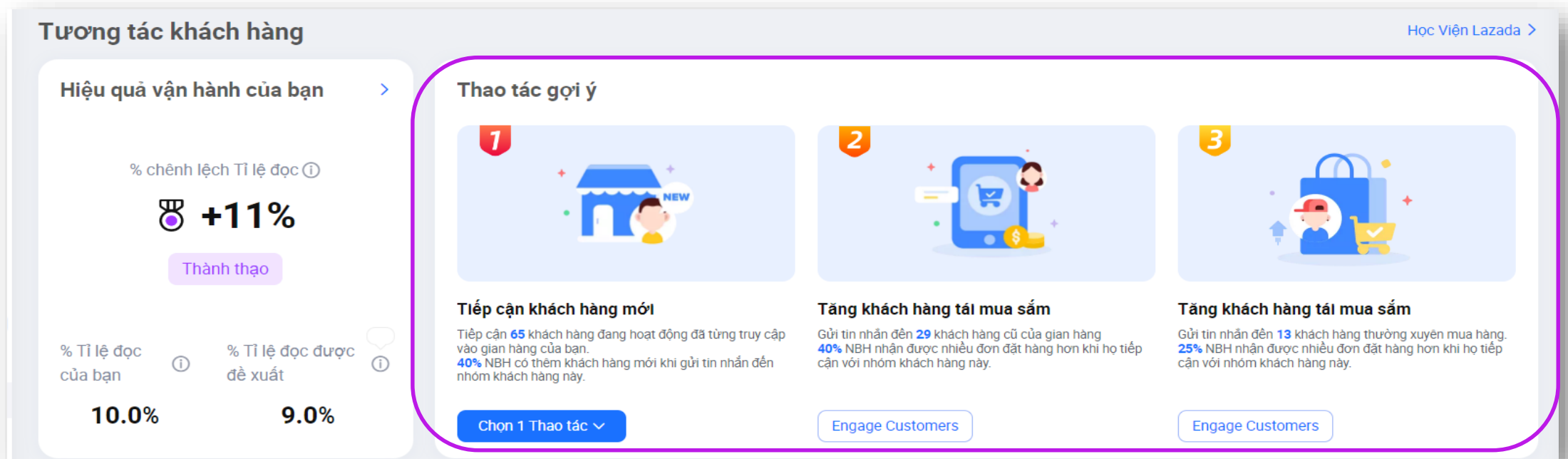
## TIẾP CẬN TỚI CÁC NHÓM KHÁCH HÀNG CHO MỖI GIAN ĐOẠN TRONG CHIẾN DỊCH

| Trước khởi động                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Khởi động                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ngày chiến dịch                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Sau Chiến Dịch                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>[Mục tiêu]<br/>Tăng nền tảng người nhận</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>[Mục tiêu]<br/>Tăng thêm vào giỏ hàng</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>[Mục tiêu]<br/>Thúc đẩy mua hàng và thanh toán</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>[Mục tiêu]<br/>Xây dựng mối quan hệ khách hàng trung thành</p>                                                                                                                                                                                                       |
| <p>[Chiến lược]<br/>Tiếp cận với nhóm này để thu hút họ theo dõi cửa hàng của bạn (điều này làm tăng nền tảng khách hàng)</p> <p><b>Khách hàng tiềm năng</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Khách hàng trong danh sách yêu thích<ul style="list-style-type: none"><li>- Khách hàng mới</li></ul></li><li>- Khách thêm sản phẩm vào giỏ</li></ul> <p><b>Nhóm tùy chỉnh</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tạo nhóm của riêng bạn dựa trên các sản phẩm bạn bán</li></ul> | <p>[Chiến lược]<br/>Để khởi động, bạn cần phải thúc đẩy khách hàng thêm vào giỏ hàng!</p> <p><b>Khách đã mua hàng</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Người mua không hoạt động</li><li>- Khách hàng thường xuyên Khách mua lần đầu</li></ul> <p><b>Khách hàng tiềm năng</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Khách hàng trong danh sách yêu thích<ul style="list-style-type: none"><li>- Khách hàng mới</li></ul></li></ul> <p><b>Khách hàng trung thành</b><br/>Khách theo dõi gian hàng</p> | <p>[Chiến lược]<br/>Hãy thúc đẩy thanh toán càng nhiều càng tốt! Tiếp cận với nhóm có tỷ lệ chuyển đổi cao hơn trước!</p> <p><b>Khách hàng tiềm năng</b><br/>Nhắc khách hàng chưa thanh toán để hoàn tất giao dịch mua</p> <p><b>Nhắc nhở thêm vào giỏ hàng</b><br/>Nhắc nhở khách hàng thanh toán</p> <p><b>Khách có sản phẩm trong danh sách yêu thích</b><br/>Đây là khoản thời gian để thanh toán!</p> | <p>[Chiến lược]<br/>Sau chiến dịch là bước chuẩn bị cho chiến dịch tiếp theo. Tiếp cận khách hàng để họ theo dõi cửa hàng của bạn và để lại đánh giá!</p> <p><b>Khách đã mua hàng</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Khách hàng chưa có đánh giá</li></ul> |



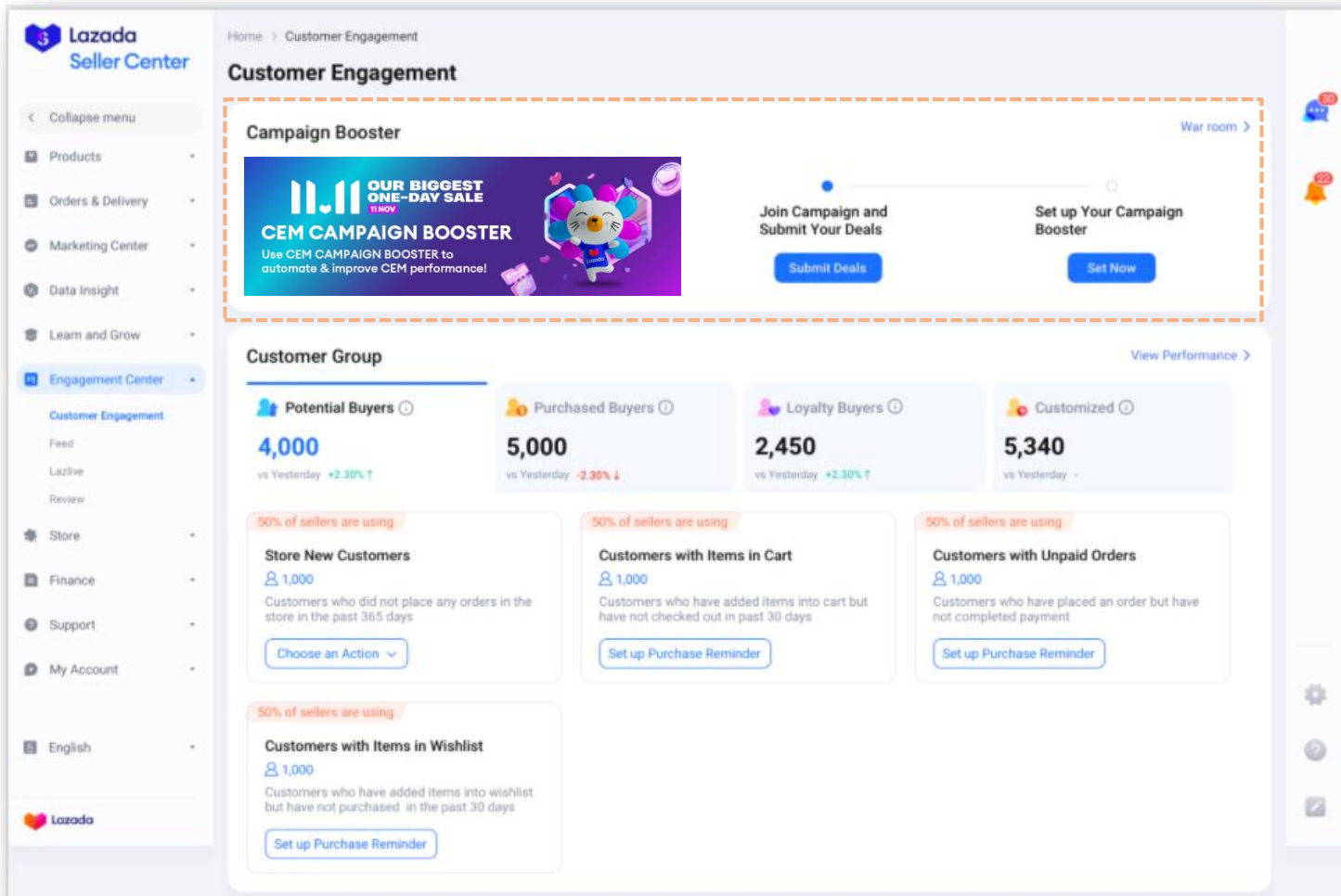
# 02: TÍNH NĂNG MỚI CỦA CEM

## CEM Thao tác gợi ý



- Đối với CEM ; Mỗi nhóm khách hàng khác nhau sẽ có hiệu suất khác nhau
- Bằng việc sử dụng hệ thống, CEM hiện tại đã có mục “**Thao tác gợi ý**” cho NBH để vận hành cửa hàng của mình.
- “**Thao tác gợi ý**” đưa ra các nhóm khách hàng có nhiều khả năng (i) thúc đẩy lượng truy cập đến cửa hàng (ii) nhận đơn đặt hàng từ nhóm khách hàng

# 03: CEM THỨC ĐẨY CHIẾN DỊCH



Điều kiện tham gia CEM thúc đẩy chiến dịch:  
NBH được mở CEM + có tối thiểu 5 sku được duyệt trong chiến dịch

Bước 1: Click vào Cem thúc đẩy chiến dịch “Cài đặt ngay” để bắt đầu cài đặt Cem thúc đẩy chiến dịch của bạn

# 03: CEM THÚC ĐẨY CHIẾN DỊCH

**Lazada Seller Center**

Home > Customer Engagement

## CEM Campaign Booster

CEM CAMPAIGN BOOSTER  
Use CEM CAMPAIGN BOOSTER to automate & improve CEM performance! [LEARN MORE](#)

Active All Scenarios ☐

Teasing Period Campaign Period Data Monitor

| Customer Group               | Message Content                                                                                                                                                                      | Sending Logic                          | Actions                      | Automation                                 |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------|
| Store New Customers          | <p>Text: Don't miss out on our latest promotions this 9.9 sale! Start adding to cart today! Any questions, feel free to chat with us!</p> <p>Voucher: 91471121375006 (222.0 SGD)</p> | Scheduled Sending:<br>2021-09-03 12:00 | <a href="#">Edit Content</a> | <input checked="" type="checkbox"/> Active |
| Customers with Items in Cart | <p>Text: Don't miss out on our latest promotions this 9.9 sale! Start adding to cart today! Any questions, feel free to chat with us!</p> <p>Voucher: 91471121375006 (222.0 SGD)</p> | Scheduled Sending:<br>2021-09-03 12:00 | <a href="#">Edit Content</a> | <input type="checkbox"/> Inactive          |

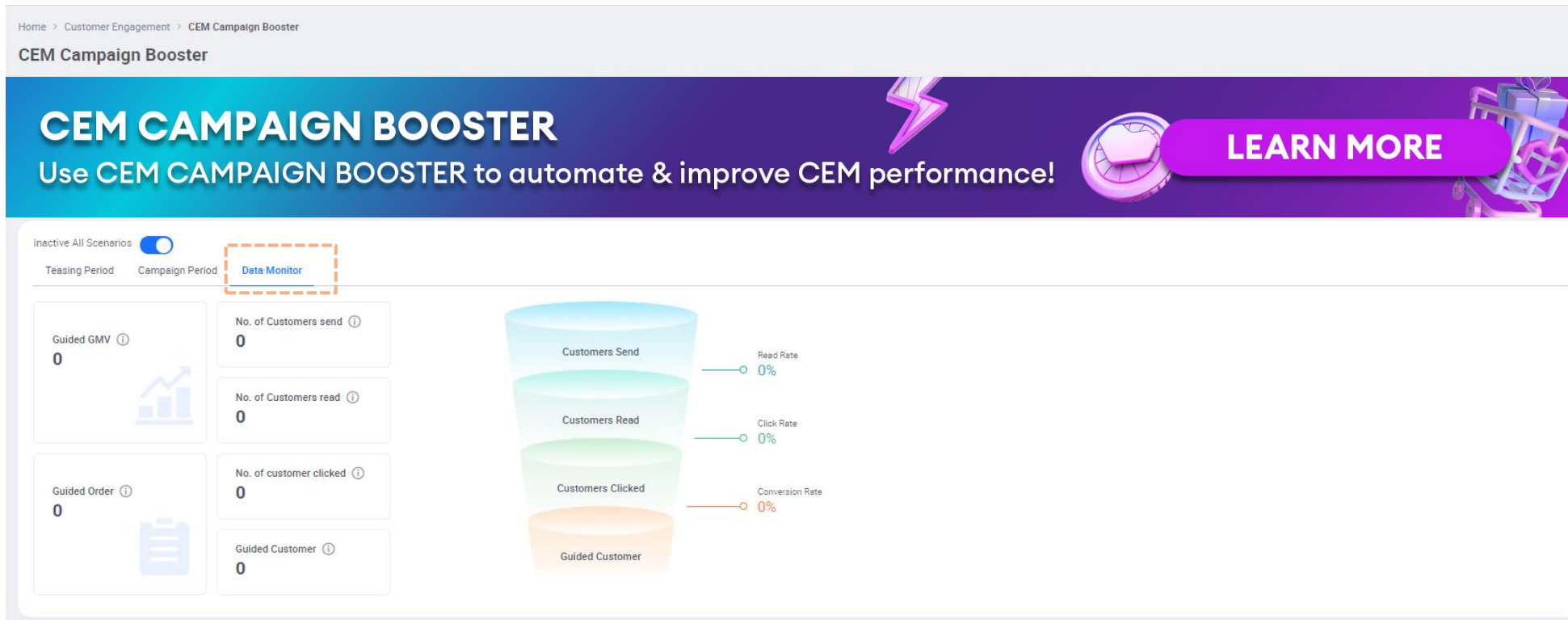
1 CEM thúc đẩy chiến dịch lên lịch gửi tin nhắn cho cả giai đoạn khởi động và giai đoạn chiến dịch

2 Kiểm tra mẫu tin nhắn và điều chỉnh nếu cần – Điều chỉnh voucher/ Sản phẩm khuyến khích

3 Khi bạn đã hoàn tất, hãy chuyển biểu tượng này thành "Hoạt động" và bạn đã sẵn sàng!

4 Tin nhắn sẽ tự động được gửi theo đúng thời gian dự định

# 03: CEM THỨC ĐẨY CHIẾN DỊCH



- CEM Thúc đẩy chiến dịch - Data Monitor show hiệu quả của CEM
- Các chỉ số: Khách hàng được gửi tin nhắn, Khách hàng đã đọc, Khách hàng đã click, Khách hàng đã mua



# THANK YOU