





TỰ HÀO LÀ CÔNG TY DU LỊCH ĐẠT DANH HIỆU

Dịch vụ tốt nhất năm 2010

do bạn đọc báo Sài Gòn Tiếp Thị bình chọn

Chân thành cảm ơn quý khách hàng đã quan tâm hỗ trợ, giúp đỡ Vietravel đạt được giải thưởng trên

travel.com.vn



MARKETING ĐIỆN TỬ TẠI VIETRAVEL

Môn: Thương Mại Điện Tử



- ❖ Lớp DHQT4LT
- ❖ Nhóm: “sayhitoall”

Marketing điện tử



Marketing điện tử là cách thức tiếp thị vận dụng các tính năng của Internet nhằm mục đích cuối cùng là phân phối được sản phẩm hàng hóa hay dịch vụ đến thị trường tiêu thụ.

Bản chất: Vẫn giữ nguyên bản chất của marketing truyền thống là thoả mãn nhu cầu người tiêu dùng.



Marketing điện tử



Đặc điểm:

- Tốc độ: (được tính bằng phần nghìn giây)
- Liên tục: 24/ 7/ 365
- Phạm vi: toàn cầu
- Đa dạng hóa: sản phẩm
- Khả năng tương tác thông tin cao
- Đo lường hiệu quả dễ dàng.
- Hiệu quả trên đầu tư cao ROI (Return on Investment)



Các hình thức của Marketing điện tử

✓ E-mail marketing:

- Chi phí thấp
- Không mang tính xâm nhập đột ngột như tiếp thị qua điện thoại
- Có thể gửi thông điệp của mình đến mười ngàn người khác nhau, ở bất kỳ nơi đâu, trong thời gian nhanh nhất.

✓ Website marketing:

- Giới thiệu các sản phẩm trực tuyến
(hình ảnh, chất lượng, các tính năng, giá cả)
- Khách hàng có thể đặt hàng các sản phẩm, dịch vụ, và thanh toán trực tiếp trên mạng.

Quy trình xây dựng Marketing điện tử



- Nhận định nhu cầu
- Lập kế hoạch chiến lược
- Triển khai thực hiện và các công cụ đánh giá



CHIẾN LƯỢC MARKETING ĐIỆN TỬ TẠI VIETRAVEL

Tổng Quan Thương Mại Điện Tử của Du Lịch Việt Nam

- Triển khai dịch vụ trực tuyến: thông tin và bán tour qua mạng
- Công cụ quảng bá phổ biến cho Web du lịch: Search engine, banner, QC qua email, trang vàng, B2B, B2C
 - Hình thức QC Web truyền thống, phù hợp khách hàng và hạ tầng viễn thông Việt Nam



Tổng Quan Thương Mại Điện Tử của Du Lịch Việt Nam

- Hạn chế cách trình bày – nội dung:
 - Trình bày: chữ nhiều, ảnh ít, nhỏ
 - Thiết kế sơ sài, đồ họa kém thu hút
 - Nội dung đơn điệu
 - DN không có bộ phận chuyên môn về biên tập nội dung
- DN thực hiện E – Marketing không có hệ thống



GIỚI THIỆU VỀ VIETRAVEL

TRỤ SỞ CÔNG TY: 190 Pasteur, Quận 3, TP Hồ Chí Minh

CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ: Du lịch trong nước, Tour trong nước & Tour Nước Ngoài

HỆ THỐNG DỊCH VỤ KHÁC: Dịch vụ hàng không, Tiền Exchange Dịch vụ, Dịch vụ vận tải cho du lịch (xe, tàu cao tốc, xe lửa ...), Dịch vụ tư vấn du học, Dịch vụ xuất khẩu lao động, Dịch vụ phiên dịch, Dịch vụ cung cấp và tiếp nhận.



MARKETING ĐIỆN TỬ TẠI VIETRAVEL

- Tháng 4/2007 Vietcombank và Vietravel đã ra mắt dịch vụ VCB – eTour, một sản phẩm thanh toán điện tử trực tuyến lần đầu tiên có mặt trên thị trường Việt Nam.
- Chỉ cần có tài khoản tại Vietcombank và đăng ký sử dụng VCB-iB@nking, hoặc dịch vụ VCB-SMS Banking, khách hàng đã có thể dễ dàng đặt tour và thanh toán tour tại bất kì một máy tính nào nối mạng Internet.





Thủ tục đăng ký tour du lịch trực tuyến trên website của Vietravel

Tìm kiếm

TOUR DU LỊCH

TRA CỨU BOOKING

☒ Du lịch nước ngoài

☐ Du lịch trong nước

Điểm khởi hành

Tp. Hồ Chí Minh ▼

Điểm đến

VIÈNG CHĂN ▼

Giá

3.000.000 ▼ (VND)

Ngày đi

28 ▼

03 ▼

2010 ▼

Tìm kiếm

Danh sách tour đang mở

Khách hàng tìm tour trên www.vietravel.com.vn

Sau khi tìm được tour, khách hàng sẽ tiến hành đăng ký với Vietravel

DU LỊCH > Đăng ký tour

Chọn tour

Đăng ký

Chọn hình thức thanh toán

Khách hàng xác nhận thông tin

Xác nhận của Vietravel

Thanh toán

Đăng ký Tour
Vui lòng điền những thông tin cần thiết để tạo mới đăng ký Tour

Tên Tour: **Campuchia**Số chỗ còn nhận: 9

Giá tour cơ bản

	Giá người lớn (VND)	Giá trẻ em (VND)	Giá trẻ nhỏ (VND)
Giá tour cơ bản	3.990.000	2.992.000	1.197.000
Phụ thu xăng dầu và Bảo hiểm hàng không	0	0	0
Lệ phí sân bay	0	0	0
Phụ thu visa(nếu có)	0	0	0

Phụ thu theo khách hàng
Phụ thu Visa tái nhập Việt Nam: **764.000 VND/Khách**
Phụ thu phòng đơn: **1.528.000 VND/Khách**
Phụ thu bắt buộc khác : MIEN VISA CAM VOI QT VIETNAM, PHILIPIN, SINGAPORE, LAO, MALAYSIA

Thông tin liên lạc

Tên Công ty:	
Họ & Tên(*):	
Địa chỉ:	
Điện thoại(*):	
Mã số thuế:	
Email(*):	

Tổng số khách: Người lớn: Trẻ em: Trẻ nhỏ:
(Từ 12 tuổi trở lên)(Từ 2 tuổi đến dưới 12 tuổi)(Dưới 2 tuổi)

Danh sách khách hàng đi tour: (Quý khách vui lòng nhập đầy đủ danh sách khách hàng đi tour)

Họ & Tên(*)	Ngày sinh	Giới tính	Loại khách	Quốc tịch	Số Passport(*)	Ngày cấp	Ngày hết hạn	Phụ thu Visa tái nhập VN	Phòng đơn
-------------	-----------	-----------	------------	-----------	----------------	----------	--------------	--------------------------	-----------

Khi đăng ký tour thành công, khách hàng tiếp tục chọn hình thức thanh toán với Vietravel

DU LỊCH > Chọn hình thức thanh toán

Chọn tour

Đăng ký

Chọn hình thức thanh toán

Khách hàng xác nhận thông tin

Xác nhận của Vietravel

Thanh toán

Xin Quý khách vui lòng chọn hình thức thanh toán

☒ Tiền mặt

☐ Chuyển khoản

☐ Thẻ tín dụng

☐ Thanh toán qua Vietcombank

☐ Thanh toán bằng ví điện tử Mobivi

☐ Thanh toán bằng thẻ Connect24

Quý khách vui lòng thanh toán tại bất kỳ đại lý nào của Vietravel trong và ngoài nước. Ngoài ra quý khách cũng có thể thanh toán tại các chi nhánh của ngân hàng VIB gần nhất.

[\[Chi tiết thanh toán\]](#)

Chấp nhận

Hủy

Chọn tour

Đăng ký

Chọn hình thức thanh toán

Khách hàng xác nhận thông tin

Xác nhận của Vietravel

Thanh toán

Khi chọn hình thức thanh toán, khách hàng sẽ xác nhận lại thông tin với Vietravel



Xem chi tiết đăng ký tour

Trị giá Booking: **7.000.000 VND(Đã bao gồm phụ thu)**
Ngày đăng ký: 17:42 25/03/2010 (Theo giờ Việt Nam)
Hình thức thanh toán: Tiền mặt
Thời hạn thanh toán: **04:00 27/03/2010 (Theo giờ Việt Nam)**
Nếu quá thời hạn trên mà Quý khách chưa thanh toán , Vietravel sẽ hủy booking này

Tên Công ty:
Họ & Tên: Nguyễn Thị Ngọc
Địa chỉ:
Điện thoại: 0936321332
Mã số thuế:
Di động:
Email: honghanh@yahoo.com

Tổng số khách: 1 Người lớn: 1 Trẻ em: 0 Trẻ nhỏ: 0

Danh sách khách hàng đi tour:

Họ & Tên	Ngày sinh	Địa chỉ	Giới tính	Loại khách	Độ tuổi	Phòng đơn	Trị giá
Nguyễn Thị Ngọc	12/01/1987	Gò Vấp	Nữ	Việt Nam	Người lớn	Không	7.000.000

Ghi chú:

Điều khoản bắt buộc khi đăng ký online

ĐIỀU KIỆN BÁN VÉ CÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

I. GIÁ VÉ DU LỊCH

Giá vé du lịch được tính theo tiền Đồng (Việt Nam - VNĐ). Trường hợp khách thanh toán bằng USD sẽ được quy đổi ra VNĐ theo tỉ giá của ngân hàng Đầu Tư và Phát Triển Việt Nam – Chi nhánh Tp.HCM tại thời điểm thanh toán.
Giá vé chỉ bao gồm những khoản được liệt kê một cách rõ ràng trong phần "Bao gồm" trên các chương trình du lịch. Vietravel không có nghĩa vụ thanh toán bất cứ chi phí nào không nằm trong phần "Bao gồm".

II. THANH TOÁN

Thanh toán bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản tới tài khoản ngân hàng của Vietravel như sau:

* KHỞI HÀNH ĐẦU TP HỒ CHÍ MINH

Tên tài khoản: Vietravel

☐ Tôi đồng ý với các điều kiện trên

Chấp nhận

Hủy

Sau khi đã xác nhận thông tin, Vietravel sẽ gửi cho khách hàng phiếu xác nhận booking như sau:

DU LỊCH > Xác nhận của Vietravel



CHI TIẾT THANH TOÁN

Cảm ơn Quý khách đã sử dụng dịch vụ của chúng tôi.
Booking của Quý khách đã được chúng tôi xác nhận thành công.

Phiếu xác nhận Booking

Mã Tour : ND1031-010-270310
Tên Tour : Nha Trang - Đà Lạt Trắng Mật
Hành trình : Nha Trang - Đà Lạt Trắng Mật
Ngày đi : 27/03/2010 06:00
Ngày về : 31/03/2010 00:00
Điểm khởi hành : Tp. Hồ Chí Minh

Số Booking : **100101190245**

Xin Quý khách vui lòng ghi nhớ số Booking (Booking no) để thuận tiện cho các giao dịch sau này

Trị giá Booking: **7.000.000 VND(Đã bao gồm phụ thu)**

Ngày đăng ký : 17:42 25/03/2010 (Theo giờ Việt Nam)

Hình thức thanh toán : Tiền mặt

Thời hạn thanh toán : **04:00 27/03/2010 (Theo giờ Việt Nam)**

Nếu quá thời hạn trên mà Quý khách chưa thanh toán , Vietravel sẽ hủy booking này

Tên Công ty:

Họ & Tên: Nguyễn Thị Ngọc

Địa chỉ:

Điện thoại : 0936321332

Mã số thuế:

Di động:

Email: honghanh@yahoo.com

Tổng số khách : 1

Người lớn : 1

Trẻ em : 0

Trẻ nhỏ : 0

Danh sách khách hàng đi tour

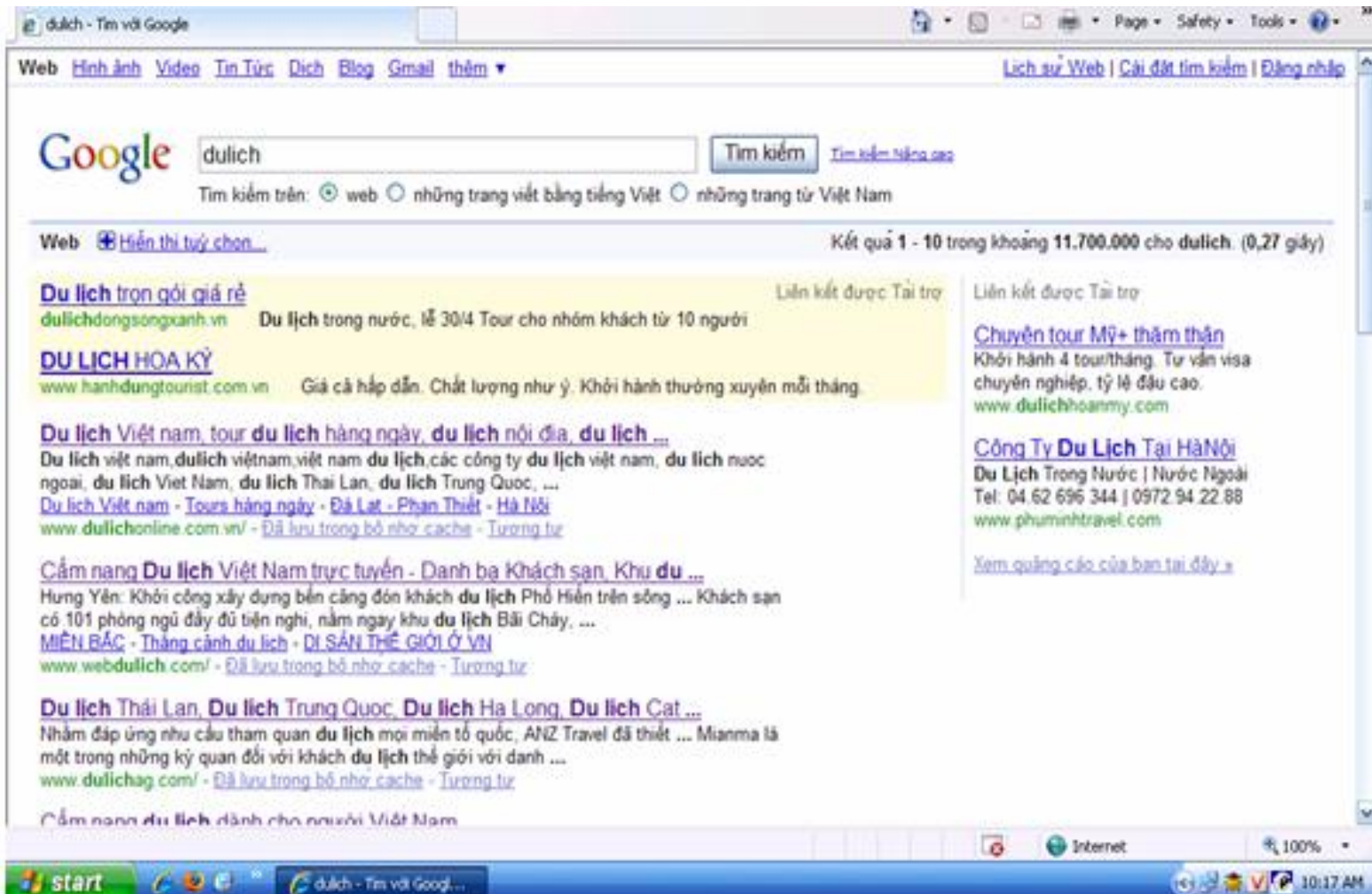
Họ & Tên	Ngày sinh	Địa chỉ	Giới tính	Loại khách	Độ tuổi	Phòng đơn	Trị giá
Nguyễn Thị Ngọc	12/01/1987	Gò Vấp	Nữ	Việt Nam	Người lớn	Không	7.000.000

Ghi chú :

Chúc Quý khách một chuyến du lịch thật vui vẻ và bổ ích.

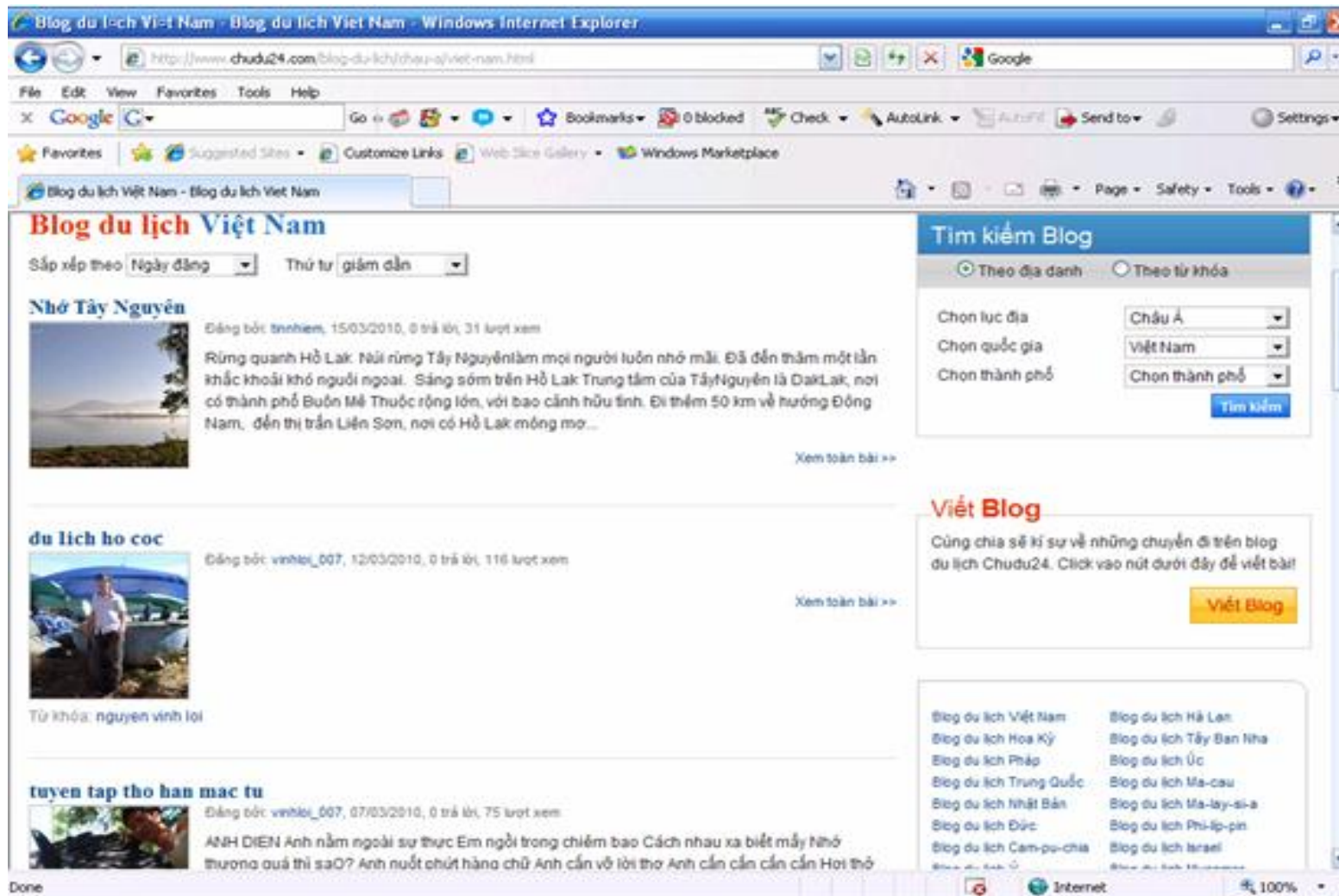
Tiếp thị trực tuyến trên các công cụ tìm kiếm

1/ Đăng quảng cáo trên Google với từ khóa “du lịch”



Tiếp thị trực tuyến trên các công cụ tìm kiếm

2/Mẫu blog du lịch



Tiếp thị trực tuyến trên các công cụ tìm kiếm

3/ Đăng quảng cáo trên các website có lượng truy cập lớn

Windows Internet Explorer window showing the website **MaroGold** (CÔNG TY DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GTVT VIETRAVEL).

The browser address bar shows: `http://vietravel.marofin.com/ban_do.html`.

The website header includes navigation links: Trang chủ, Giới thiệu, Khuyến mãi, Tin tức, Thanh toán, Đại lý, Liên hệ.

The main content area displays a map of Hanoi, Vietnam, with various landmarks and streets labeled. The map is titled "HÌNH VẼ" (Map) and includes a search bar labeled "TÌM KIẾM SẢN PHẨM" (Search Product).

The left sidebar contains the following sections:

- DANH MỤC SẢN PHẨM (0)**
- THỐNG KÊ**
 - Thông tin thành viên:
 - MaroGold
 - Sản Phẩm Đăng (0)
 - Thống kê truy cập:
 - Lượt truy cập : 22311
 - Số lần xem : 52491
- BẢN ĐỒ CHỈ ĐƯỜNG**
 - Bản đồ
- TOP JOBS ON TARGET**
- Payoo** (VI ĐIỆN TỬ CỦA BẠN)

The Windows taskbar at the bottom shows the Start button and several open applications, including Internet Explorer, My Documents, and a file named "chuongtrinhthet...". The system clock indicates 10:46 AM.



Thuận Lợi



Thách Thức





Thuận Lợi

1. Sự Tiện Lợi

- Truy cập thông tin, thực hiện giao dịch mọi lúc mọi nơi
- Internet không giới hạn không gian, thời gian: DN chủ động trong nắm bắt thông tin thị trường và của đối thủ



e Marketing



Thuận Lợi



2. Tiết kiệm chi phí

- DN tiết kiệm chi phí bán hàng: thuê mặt bằng, ít nhân viên bán hàng,...
 - So với In ấn, Báo, Truyền hình thì E-Marketing có chi phí rất thấp và chỉ tập trung vào đối tượng DN muốn hướng đến
- => DN trả cho những gì họ sử dụng



Thuận Lợi



2. Tiết kiệm chi phí

- Hình thức DN tiếp xúc khách hàng (Email, thiệp điện tử) hoàn toàn miễn phí và tiện lợi, nhanh chóng.
- E-Marketing giảm ô nhiễm môi trường
- E-Marketing là giảm chi phí Marketing → Giá cả giảm → cơ hội tiếp cận thông tin cho người dân



Thuận Lợi

3. Tiếp cận với thị trường rộng lớn

- Khả năng toàn cầu hóa Dịch vụ, Sản phẩm
- Hình ảnh của DN dễ dàng lan truyền rộng khắp trên thế giới.
- Việc kinh doanh không phụ thuộc vào không gian thời gian → nâng cao hiệu quả kinh doanh
- Tiếp cận nhà cung ứng, khách hàng, đối tác trên thế giới → mở rộng thị trường.



Thuận Lợi

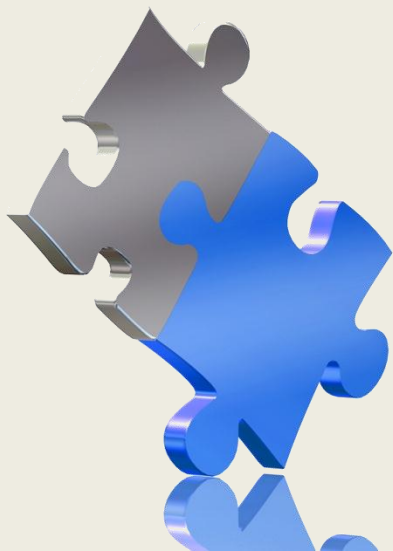
4. Internet phát triển

- Internet phổ biến tại Việt Nam và không ngừng tăng lên (hơn 20,000,000 người sử dụng và 28,000,000 người vào năm 2010).
- Internet: một kênh truyền thông tiềm năng rất lớn, DN không thể bỏ qua.



Thách Thức

1. Không phải tất cả khách hàng mục tiêu đều Online
2. Khả năng kiểm soát dư luận trên mạng rất khó → DN cần bản lĩnh khi PR trên mạng.
3. E-Marketing gắn liền CNTT: CNTT thay đổi nhanh chóng → khó khăn cho việc nắm bắt
4. Tốc độ kết nối Internet vào mùa Du Lịch chậm (quá tải) sẽ gây tác động không tốt cho khách hàng.
5. Thông tin trên mạng khó gây lòng tin cho khách hàng



Giải pháp nâng cao hiệu quả Marketing điện tử tại Vietravel



Cách thức tăng hiệu quả

1. Gắn thương hiệu với Hot – Blogger

- Chọn đúng người có ảnh hưởng
- Đạt tinh thần của dịch vụ, thông điệp
- Kiểm soát chất lượng bài viết
- Kết hợp công cụ online khác: myspace.com, facebook.com, yume.vn, zing.vn, tamtay.vn,...
- Thu nhận và đánh giá phản hồi
- Duy trì mối quan hệ với blogger



Cách thức tăng hiệu quả

2. Brand widget - sức mạnh công nghệ và sự sáng tạo

- Đem lại giá trị cho người dùng
- Đơn giản, tập trung và có liên quan
- Gia nhập vào những trang web quyền lực
- Tối ưu hóa mức độ sử dụng
- Lên kế hoạch cho những chiến dịch tiếp theo
- Bắt kịp hành vi của người sử dụng



Cách thức tăng hiệu quả

3. Email Marketing

- Đúng người
- Đúng nội dung
- Đúng thời điểm
- Đúng tần suất
- Đúng kênh truyền thông

5. Video Marketing





Những điều cần tránh khi Marketing Online

- ❖ Sử dụng vụ Web Hosting miễn phí hay với giá rẻ
 - Chất lượng không tốt
 - Khách hàng khó truy cập
 - Trang Web đầy quảng cáo
- ❖ Làm giảm giá trị trang web do đồ họa, java, âm nhạc...
 - Làm chậm thời gian truy cập
 - Đồ họa, Java hay âm nhạc không phải nguồn thu nhập chính
 - Chức năng chính của trang Web chủ yếu để bán được sản phẩm chính của DN



Những điều cần tránh khi Marketing Online

- ❖ Không quan tâm đến ý kiến phản hồi từ phía khách truy cập
- ❖ Lãng phí thời gian vào những hoạt động vô ích
- ❖ Hệ thống email quản lý không hiệu quả
- ❖ Không thường xuyên bám sát khách hàng





Những điều cần tránh khi Marketing Online

- ❖ Đánh mất sự nổi tiếng do thực hiện chiến lược quảng cáo không thích hợp
- ❖ Quên “Marketing” là chìa khoá của thành công
- ❖ Quan niệm rằng kinh doanh trực tuyến là con đường làm giàu nhanh nhất
- ❖ Không nhận thức đúng vai trò quan trọng của Internet