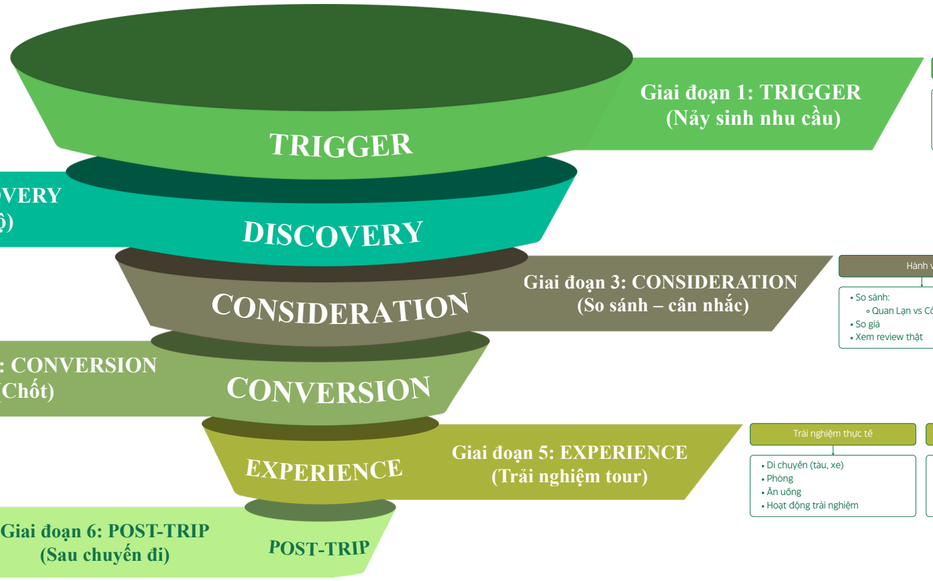
Customer Journey - GÓC ĐỘ MARKETING GẦN TƯƠNG ĐƯƠNG PHỄU



Giai đoạn 1: TRIGGER (Nảy sinh nhu cầu)

Trigger chính
- Nghỉ hè / lễ (30/4, hè)
- Bạn bè rủ / công ty tổ chức
- Muốn "đi đâu đó cho đỡ stress"

Insight
- Không chủ động tìm tour ngay
- Bị kích thích bởi hình ảnh + cảm xúc

Touch - Điểm chạm MKT
- TikTok (rất quan trọng)
- Facebook (group, bạn bè share)
- giai đoạn "mỏi cảm xúc"

Giai đoạn 2: DISCOVERY (Tìm hiểu sơ bộ)

Hành vi
- Lướt Social
- cảnh đẹp (FOMO)
- trải nghiệm (cào ngao, câu mực...)
- Save video / gửi bạn bè

Insight
- "Đi Quan Lạn có gì hay?"
- "Có đáng đi không?"

Touch - Điểm chạm MKT
- TikTok (rất quan trọng)
- Facebook (group, bạn bè share)
- giai đoạn "truyền cảm hứng"

Giai đoạn 3: CONSIDERATION (So sánh – cân nhắc)

Hành vi
- So sánh:
  - Quan Lạn vs Cô Tô vs Cát Bà
- So giá
- Xem review thật

Insight
- Sợ:
  - bị chặt chém, dịch vụ kém
- Muốn:
  - lịch trình rõ, không phát sinh

Touch - Điểm chạm MKT
- Google (giá, uy tín)
- Page FB
- TikTok → Zalo

Giai đoạn 4: CONVERSION (Chốt)

Hành vi
- Inbox page / Zalo
- Gọi điện khi gần chốt
- website

Insight
- "Có chắc chắn không?"
- "Có phát sinh không?"
- "Đi có mệt không?"

Touch - Điểm chạm SALE
- Tư vấn rõ ràng
- Cam kết trọn gói
- Feedback thật

Giai đoạn 5: EXPERIENCE (Trải nghiệm tour)

Trải nghiệm thực tế
- Di chuyển (tàu, xe)
- Phòng
- Ăn uống
- Hoạt động trải nghiệm

Insight
- Khách đánh giá:
- "Có đúng như quảng cáo không?"

Pain point hiện tại
- Brand + Sale đưa point

Giai đoạn 6: POST-TRIP (Sau chuyến đi)

Hành vi
- Review
- Đăng ảnh
- Giới thiệu bạn bè

Insight
- Nếu trải nghiệm tốt:
  - trở thành KOL miễn phí
- Nếu không:
  - feedback tiêu cực

Touch - REMARKETING
- tạo vòng lặp khách hàng mới

INSIGHT TƯƠNG ỨNG

Giai đoạn	Insight cốt lõi
TRIGGER	Muốn đi đâu đó để nghỉ ngơi, xả stress nhưng chưa có kế hoạch cụ thể
DISCOVERY	Tìm điểm đến "đáng đi" – xem có hợp với mình không
CONSIDERATION	So sánh để chọn nơi "ít rủi ro nhất"
CONVERSION	Cần được trấn an trước khi xuống tiền
EXPERIENCE	Đánh giá bằng cảm nhận thực tế (mượt hay không)
POST-TRIP	Nếu tốt sẽ tự nguyện giới thiệu & quay lại