SP-02 · Bài 1

Người dùng, người mua và khách hàng là ba vai khác nhau, dù đôi khi một người đóng cả ba

Lớp Người dùng, khách hàng và người mua — ba người khác nhau

Học xong bài này bạn sẽ

- gọi đúng tên ba vai trong một lần bán của một sản phẩm cụ thể, bằng ba câu hỏi ngắn.
- Nói được trong lần bán ấy ba vai đang rơi vào cùng một người hay tách ra hai, ba người.
- Chỉ ra được trong công ty bạn chữ khách hàng đang được dùng để gọi vai nào, và chỗ nào hai phòng dùng cùng một chữ cho hai vai khác nhau.

1 · Chữ cho ai thật ra hỏi ba câu khác nhau

- Khi một nhóm làm sản phẩm nói sản phẩm này làm cho ai, họ thường nghĩ tới một người.
- Câu thứ nhất: ai cầm sản phẩm lên dùng, ngày này qua ngày khác.
- Câu thứ hai: ai chọn cái này thay vì cái khác, rồi rút tiền ra trả.
- Câu thứ ba: công ty làm ra sản phẩm xuất hoá đơn cho ai.
- Bạn cần biết một điều trước khi dùng ba định nghĩa này.
- Vì sao phải tách thành ba, mà không gộp lại cho gọn?

2 · Vai được nhận ra bằng việc người đó làm, không bằng chức danh hay tên gọi

- Ba chữ trên là tên của ba vai, không phải tên của ba nhóm người.
- Sách gốc của chúng tôi dùng hình ảnh hai cái mũ cho chỗ này.
- Từ đây có một cách nhận ra vai mà không bị lẫn.
- Cách nhận ra này quan trọng nhất khi khách hàng là một tổ chức.
- Có một hệ quả cần nói rõ.

3 · Ba vai có lúc trùng nhau, có lúc tách ra, và có bốn kiểu xếp thường gặp

- Khi đặt ba vai cạnh nhau, bạn sẽ thấy chúng xếp theo một trong bốn kiểu.
- Kiểu thứ nhất: cả ba vai là một
- Kiểu thứ hai: người mua và người dùng là một, khách hàng là bên trung gian
- Kiểu thứ ba: khách hàng và người mua là một, người dùng là người khác
- Kiểu thứ tư: ba vai tách rời, ba người khác nhau
- Ba vai xếp theo bốn kiểu, từ cả ba nằm trong một người tới ba người khác nhau.
  -->

4 · Ở nhiều công ty, một chữ khách hàng đang được dùng để gọi cả ba vai

- Điều viết ở mục này rút từ quan sát riêng của chúng tôi tại các nhà máy trong nước.
- Nhận định đó là: trong cùng một công ty, chữ khách hàng thường được ba phòng dùng theo ba nghĩa.
- Chuyện này không phải lỗi dùng chữ của ai.
- Có một phép thử rất đơn giản.
- Phép thử này không đòi công ty đổi cách gọi.

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp ba vai trong một lần bán

	Người dùng	Người mua	Khách hàng
Định nghĩa	người trực tiếp dùng sản phẩm, sống với nó sau khi mua	người quyết chọn và trả tiền ở một lần mua cụ thể	bên đặt hàng và trả tiền trực tiếp cho công ty làm ra sản phẩm
Câu hỏi để nhận ra	ai cầm nó lên dùng, ngày này qua ngày khác	ai chọn cái này thay vì cái khác, rồi trả tiền	công ty mình xuất hoá đơn cho ai
Gặp sản phẩm lúc nào	sau khi mua, lặp lại nhiều lần	lúc chọn, thường rất ngắn	trước cả người mua, lúc nhận hàng vào danh mục bán

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp ba vai trong một lần bán tiếp

	Người dùng	Người mua	Khách hàng
Có thể là	một người, một gia đình, người thợ đứng máy	chính người dùng, cha mẹ, người tặng quà, phòng mua hàng	chính người mua, đại lý, chuỗi bán lẻ, chủ nhãn hàng đặt gia công
Thường bị gọi nhầm là	khách hàng, khi nói về bảo hành	khách hàng, khi nói về tiếp thị	khách hàng, khi nói về doanh số

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Coi ba vai là một, vì ở sản phẩm cũ chúng trùng nhau**

  Cách tránh là mỗi lần làm sản phẩm mới, hoặc mở kênh bán mới, soi lại ba câu hỏi từ đầu cho đúng lần bán ấy.

- **Nói khách hàng muốn mà không nói vai nào**

  Cách tránh là bắt buộc mỗi dòng yêu cầu ghi rõ nó đến từ vai nào và từ người thật nào.

- **Coi vai là một nhóm người cố định**

  Cách tránh là luôn soi vai theo một lần bán cụ thể, rồi mới gom các lần bán giống nhau thành nhóm.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Mỗi mùa tựu trường, đồ dùng học tập cho học sinh tiểu học là một lần bán có đủ ba vai tách rời.
- Bối cảnh này còn cho thấy trước một vai mà bài 4 sẽ nói kỹ.

Điều rút ra: ngay cả một cây bút cũng có thể có ba người chấm, và mỗi người chấm vào một lúc khác nhau.

Bối cảnh chung sau đây quen thuộc ở Việt Nam và không gắn với công ty nào.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- [ ] Lấy một sản phẩm công ty bạn đang bán, và chọn một lần bán cụ thể của nó, ví dụ một đơn hàng gần đây.
- [ ] Viết ba dòng, theo ba câu hỏi trong bảng tổng hợp.
- [ ] Mỗi dòng ghi tên người hoặc tên bên thật, không ghi tên nhóm chung chung.
- [ ] Sau đó ghi lần bán này thuộc kiểu xếp vai nào trong bốn kiểu ở mục 3.
- [ ] Cuối cùng, hỏi ba người ở ba phòng khác nhau cùng một câu: khách hàng của sản phẩm này là ai.

Cách tự chấm và lời giải mẫu nằm trong bài trên trang web.

m.school

Đọc trọn bài và làm bài tập tại

mschool.meslab.org/lop/SP-02/bai-01.html

m.school by MES LAB · học không mất phí, không cần đăng nhập