SP-02 · Bài 3

Nhầm giữa ba vai dẫn tới bốn kiểu sai, và mỗi kiểu có một dấu hiệu sớm

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

Học xong bài này bạn sẽ

- gọi đúng tên bốn kiểu sai sinh ra khi một nhóm làm sản phẩm nhầm giữa người dùng, người mua và khách hàng.
- Nêu được, cho từng kiểu, một dấu hiệu nhìn thấy được trong hồ sơ dự án trước khi hàng ra thị trường.
- Soi lại một dự án bạn đang làm và chỉ ra nó đang có dấu hiệu của kiểu nào, hoặc chưa có kiểu nào.

1 · Kiểu thứ nhất là thiết kế cho người mua mà bỏ quên người dùng

- Đây là kiểu sai được nói tới nhiều nhất.
- Triệu chứng khi hàng đã ra thị trường thì dễ nhận: số bán những tháng đầu tốt, rồi số người mua lần hai thấp, và lời đánh giá lặp lại cùng một ý là nhìn đẹp mà dùng cực.
- Dấu hiệu sớm thì nằm trong hồ sơ, trước ngày mở khuôn.
- Cần nói rõ một điều để tránh hiểu sai.

2 · Kiểu thứ hai là thiết kế tốt cho người dùng mà quên cho người mua một lý do để trả tiền

- Kiểu này ngược với kiểu thứ nhất, và ít được nói tới hơn, vì nó thường xảy ra ở những đội rất chăm chỉ đi tìm hiểu người dùng.
- Lý do thường là một trong hai.
- Dấu hiệu sớm của kiểu này cũng nằm trong hồ sơ.
- Cách chữa không phải là bỏ bớt chất lượng khi dùng để dồn sức vào vẻ ngoài.

3 · Kiểu thứ ba là thiết kế cho khách hàng trung gian, đẩy được hàng vào kênh nhưng không bán ra được

- Kiểu này chỉ có khi khách hàng là một bên trung gian: nhà phân phối, đại lý, chuỗi bán lẻ.
- Kiểu sai thứ ba xảy ra khi sản phẩm được làm để thuyết phục khách hàng trung gian nhận hàng: chiết khấu tốt, thùng gọn, mẫu mã nhiều để phủ kệ.
- Sách của chúng tôi chỉ ra một điều nguy hiểm ở kiểu này.
- Hàng bán vào kênh đã được tính là doanh số, nhưng kiểu sai thứ ba nằm ở khoảng giữa kho đại lý và tay người mua, chỗ không ai được giao việc theo dõi. -->
- Dấu hiệu sớm: mục tiêu ra mắt chỉ ghi bằng số hàng giao vào kênh, không có con số nào về hàng rời kệ.
- Kiểu sai này không có nghĩa là phải bỏ qua đòi hỏi của khách hàng trung gian.

4 · Kiểu thứ tư là lấy ý kiến của vai gần mình nhất thay cho vai mình không gặp

- Ba kiểu trên là nghe một vai và bỏ quên vai khác.
- Ba kiểu đầu là nghe một vai và bỏ quên vai khác, còn kiểu thứ tư là nghe một người nói thay mà tưởng đã nghe người dùng. -->
- Người nói thay có thể là đại lý, kể lại điều khách phàn nàn.
- Thư viện tình huống của chúng tôi có ca mang đúng nguyên lý này: nghiên cứu toàn hỏi người mua, đại lý và phòng mua hàng...
- Dấu hiệu sớm của kiểu này dễ soi nhất trong bốn kiểu.

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp bốn kiểu sai do nhầm vai

	Kiểu 1 · cho người mua, quên người dùng	Kiểu 2 · cho người dùng, quên người mua	Kiểu 3 · cho khách hàng trung gian	Kiểu 4 · nghe người nói thay
Vai bị bỏ quên	người dùng	người mua	người mua và người dùng	người dùng, dù đội tưởng đã nghe
Triệu chứng khi đã ra thị trường	bán đầu tốt, mua lần hai thấp, chê khó dùng	dùng thử khen, nhưng ít người chọn	hàng vào kênh nhanh, nằm lại trong kho đại lý	người duyệt mẫu thích, người dùng thật chê

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp bốn kiểu sai do nhầm vai tiếp

	Kiểu 1 · cho người mua, quên người dùng	Kiểu 2 · cho người dùng, quên người mua	Kiểu 3 · cho khách hàng trung gian	Kiểu 4 · nghe người nói thay
Dấu hiệu sớm trong hồ sơ	bản yêu cầu toàn dòng kiểm được bằng mắt	không nói được lý do chọn bằng chữ của người mua	mục tiêu chỉ ghi số hàng giao vào kênh	lời người dùng đều do người khác kể lại
Câu hỏi để soi	dòng nào chỉ kiểm được khi dùng nhiều ngày	người mua thấy cái tốt này ở đâu, lúc nào	ai đo hàng rời kệ, bao lâu một lần	ai đã nói câu này, nói ở đâu, ngày nào

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Sửa kiểu sai này bằng cách rơi sang kiểu sai đối diện**

  Cách tránh là khi rút bài học, ghi rõ cửa nào đã thua và cửa nào đã qua, để lần sau giữ cửa đã qua.

- **Đọc con số của vai này như con số của vai khác**

  Cách tránh là mỗi con số trong báo cáo ra mắt đều ghi rõ nó là lời chấm của vai nào.

- **Kết luận sản phẩm hỏng khi nó chưa tới tay người dùng**

  Cách tránh là trước khi kết luận, hỏi đủ ba câu theo thứ tự: hàng đã vào kênh chưa, đã rời kệ chưa, và người đã mua có còn dùng không.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Thức ăn cho chó là một sản phẩm có người dùng và người mua tách rời hẳn: con chó ăn, còn người chủ chọn và trả tiền.
- Nói theo ngôn ngữ của lớp này, màu sắc là một phẩm chất làm cho người mua, không làm cho người dùng.

Điều rút ra: mỗi phẩm chất của sản phẩm nên được hỏi là làm cho vai nào, và có lấy đi gì của vai kia không.

Ví dụ dưới đây lấy từ trang hỏi đáp công khai của chính một hãng thức ăn cho vật nuôi lớn, nên bạn tra lại được.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- [ ] Lấy sản phẩm bạn đã dùng ở bài tập của bài 1 và bài 2, hoặc một sản phẩm đang trong giai đoạn thiết kế.
- [ ] Mở bản yêu cầu sản phẩm, hoặc biên bản của buổi duyệt mẫu gần nhất.
- [ ] Với mỗi kiểu sai trong bảng tổng hợp, trả lời câu hỏi ở hàng cuối, và ghi bằng chứng bạn tìm thấy trong hồ sơ, không ghi theo trí nhớ.
- [ ] Sau đó ghi dự án đang mang dấu hiệu của kiểu nào, hoặc ghi rõ là chưa thấy dấu hiệu nào.

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-03.html

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