SP-02 · Bài 4

Khi người mua là một tổ chức, một lần mua có nhiều người cùng quyết

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

m.school by MES LAB

Học xong bài này bạn sẽ

- gọi được tên năm vai trong một lần mua của một tổ chức, theo khung mà giới nghiên cứu tiếp thị dùng từ năm 1972.
- Vẽ được, cho một sản phẩm bán cho doanh nghiệp, ai ký, ai ảnh hưởng, ai lọc thông tin và ai dùng.
- Chỉ ra được vai nào trong số đó đội của bạn chưa từng gặp mặt.

1 · Mua hàng ở một tổ chức khác mua hàng ở một gia đình ở bốn chỗ

- Chỗ khác thứ nhất là số người.
- Ở một tổ chức, tiền trả không phải tiền riêng của người chọn.
- Chỗ khác thứ ba là giấy tờ.
- Chỗ khác thứ tư là thời gian.
- Năm 1972, hai nhà nghiên cứu Frederick Webster và Yoram Wind công bố trên tạp chí Journal of Marketing một bài viết đề xuất một mô hình chung để hiểu việc mua hàng của tổ...
- Điều cần nhớ là nhóm này không phải một phòng ban có trên sơ đồ tổ chức.

2 · Trong nhóm cùng quyết một lần mua có năm vai

- Khung của Webster và Wind gọi tên năm vai.
- Người dùng (user) là những người sẽ dùng sản phẩm sau khi tổ chức mua về: công nhân đứng máy, y tá dùng thiết bị, giáo viên dùng đồ dạy học.
- Người ảnh hưởng (influencer) là những người không quyết nhưng góp ý có trọng lượng, thường bằng kiến thức chuyên môn.
- Người mua (buyer) trong khung này là người có thẩm quyền chính thức chọn nhà cung cấp và thương lượng điều khoản, thường là phòng mua hàng.
- Người quyết định (decider) là người có quyền chốt lựa chọn cuối cùng.
- Người gác cổng (gatekeeper) là người kiểm soát thông tin và người bán nào được đi vào nhóm.

3 · Ba vai của lớp này nằm ở đâu trong khung năm vai

- Bạn cần đặt ba định nghĩa của lớp cạnh khung của Webster và Wind một cách cẩn thận, vì hai bên dùng chữ người mua theo hai nghĩa khác nhau.
- Khách hàng , theo định nghĩa của lớp, là bên công ty bạn xuất hoá đơn.
- Người mua , theo định nghĩa của lớp, là người chọn và trả tiền.
- Người dùng thì trùng nhau ở cả hai bên: người sẽ dùng sản phẩm hằng ngày.
- Khung năm vai còn thêm hai vai mà ba vai của lớp chưa có tên: người ảnh hưởng và người gác cổng.
- Đặt ba vai của lớp cạnh khung năm vai thì chữ người mua của lớp tách làm hai việc, và khung có thêm người ảnh hưởng với người gác cổng. -->

4 · Người dùng thường là vai có tiếng nói nhỏ nhất, và điều đó kéo thiết kế đi chỗ khác

- Điều chúng tôi nói ở mục này là quan sát riêng, rút từ những lần làm việc với doanh nghiệp sản xuất trong nước.
- Quan sát ấy như sau: trong một lần mua của tổ chức, người dùng thường là vai đông người nhất nhưng có tiếng nói nhỏ nhất.
- Hệ quả kéo về phía thiết kế như sau.
- Điều này không có nghĩa là người thiết kế phải bỏ qua bảng so sánh.
- Có một nơi việc cho người dùng một tiếng nói đã được ghi thành luật, và bạn tra lại được.

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp năm vai trong một lần mua của tổ chức

Vai	Làm gì trong lần mua	Ở nhà máy thường là ai	Chấm sản phẩm bằng gì
Người dùng	dùng hằng ngày, thường là người nêu ra cái vướng	công nhân vận hành, tổ trưởng	dễ dùng, đỡ mệt, ít dừng máy
Người ảnh hưởng	góp ý chuyên môn, viết bảng tiêu chí	kỹ sư bảo trì, phòng kỹ thuật, phòng an toàn	thông số, dễ sửa, phụ tùng có sẵn
Người mua (nghĩa hẹp của khung)	chọn nhà cung cấp, lấy báo giá, thương lượng	phòng mua hàng	giá, điều khoản, hồ sơ đủ để giải trình

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp năm vai trong một lần mua của tổ chức tiếp

Vai	Làm gì trong lần mua	Ở nhà máy thường là ai	Chấm sản phẩm bằng gì
Người quyết định	chốt lựa chọn cuối cùng	giám đốc nhà máy, ban giám đốc	rủi ro, tổng chi phí, uy tín nhà cung cấp
Người gác cổng	lọc người bán và thông tin đi vào nhóm	phòng mua hàng, thư ký, phòng kỹ thuật	có trong danh sách đã duyệt không

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Chỉ làm việc với người ký**

  Cách tránh là vẽ đủ năm vai cho mỗi lần bán quan trọng, và ghi rõ đội đã gặp ai ở từng vai.

- **Tưởng người ký thì cũng biết người dùng cần gì**

  Cách tránh là coi lời của người ký về người dùng là một giả thuyết, và kiểm lại bằng một buổi đứng xem ở xưởng.

- **Bỏ qua người gác cổng**

  Cách tránh là tìm hiểu sớm tiêu chí được viết thế nào và danh sách nhà cung cấp được lập ra sao, rồi xem sản phẩm của bạn có đáp ứng được không, ngay từ lúc còn thiết kế.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- <!-- ẢNH SP-02-bai-04-3.webp | Tranh vẽ: bên trái vách kính là chuyền may với công nhân đang làm; bên phải là phòng họp chọn mua máy, có một chiếc ghế trống tô vàng. | Hình 3.
- Bối cảnh dưới đây hay gặp ở các nhà máy may tại Việt Nam.
- Khi một nhà máy may mua thêm máy may công nghiệp cho một chuyền mới, năm vai thường hiện ra khá rõ.

Điều rút ra: nhìn một lần mua của tổ chức thì phải hỏi đủ năm câu, và để ý vai nào đông người nhưng không có ghế trong phòng họp.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- [ ] Lấy một sản phẩm mà công ty bạn bán cho một tổ chức, và một lần bán cụ thể gần đây.
- [ ] Nếu công ty bạn chỉ bán cho gia đình, hãy chọn một lần công ty bạn mua một thiết bị, và soi từ phía bên mua.
- [ ] Kẻ một bảng năm hàng theo năm vai.
- [ ] Ở mỗi hàng, ghi tên hoặc chức danh của người thật đã đóng vai đó, và ghi đội của bạn đã từng nói chuyện trực tiếp với người đó chưa.
- [ ] Cuối cùng, khoanh tròn vai nào đội chưa từng gặp.

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-04.html

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