



# KHUYNH HƯỚNG BÁN LẺ TRÊN THẾ GIỚI VÀ VIỆT NAM

Diễn giả: Đặng Thúy Hà – Giám Đốc Khu vực Miền Bắc, Nielsen Việt Nam

# NHỮNG NỘI DUNG NIELSEN SẼ ĐỀ CẬP HÔM NAY?

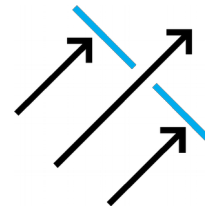
n



**KHUYNH HƯỚNG BÁN LẺ  
TRÊN THẾ GIỚI**



**KHUYNH HƯỚNG BÁN  
LẺ TẠI VIỆT NAM**



**GỢI Ý CHO CÁC DOANH  
NGHỆP BÁN LẺ**



## **KHUYNH HƯỚNG BÁN LẺ TRÊN THẾ GIỚI**



# XU HƯỚNG TRÊN THẾ GIỚI



Ý TƯỞNG  
MỚI



DỊCH VỤ



NHÃN HIỆU  
RIÊNG



MARKETING



HOẠT ĐỘNG XÃ  
HỘI & PHÁT TRIỂN  
BỀN VỮNG



# Ý TƯỞNG MỚI

## AHOLD DELHAIZE, SIÊU THỊ KHÔNG NGƯỜI LÁI 'ROBOMART'

▢ **Đặt mua hàng qua ứng dụng trên điện thoại di động, vận chuyển bằng xe không người lái**

- Sử dụng xe nhỏ và một phía trong suốt hiển thị rau và trái cây với cảm biến cho phép khách hàng xem sản phẩm đã mua, dữ liệu thời gian thực và thông tin về giá trên màn hình



### Cách sử dụng 'Robomart'

- 1 Gửi yêu cầu tới 'Robomart' gần nhất
- 2 'Robomart' tự động di chuyển tới khách hàng
- 3 Mua hàng bằng cách nhập mã xác nhận
- 4 Máy ảnh và cảm biến nhận diện giao dịch mua hàng
- 5 Gửi hoá đơn thanh toán qua email

## AHOLD DELHAIZE MỸ, ROBOT TỰ ĐỘNG 'MARTY'

▢ **Triển khai 500 robots tới tất cả các cửa hàng liên kết để cải thiện hiệu quả hoạt động**

- Quét mặt hàng và kiểm tra nếu bảng giá sai
- Quét sản phẩm nguy hiểm gây cản trở luồng di chuyển trong siêu thị



## DỊCH VỤ ROBOT VẬN CHUYỂN TỰ LÁI CỦA AMAZON - 'AMAZON SCOUT'

▢ **Robot tự lái để giao hàng tới tận cửa**

## DỊCH VỤ

### LIDL ITALY DỊCH VỤ GIAO HÀNG ONLINE HỎA TỐC

- ▣ Hợp tác cùng công ty vận chuyển SuperMercato24 để giao hàng nhanh chóng trong vòng 1 giờ



### WALMART - TRUNG TÂM CÔNG NGHỆ CAO HỢP NHẤT

- ▣ Trung tâm hợp nhất, xử lý gấp 3 lần lượng hàng hóa trong chuỗi cung ứng, rộng 340,000 feet vuông để tăng hiệu quả và tốc độ chuỗi cung ứng



# NHÃN HIỆU RIÊNG

## TESCO, SẢN PHẨM BÁNH GIÀU CHẤT XƠ

- ▣ **Đề xuất lối ăn uống nhiều chất xơ cho một lối sống khoẻ mạnh hơn**
  - Tăng hàm lượng chất xơ trong các sản phẩm bánh và giữ hương vị nguyên bản



## SPAR BELGIUM, HỆ THỐNG NHÃN HIỆU 'NUTRI-SCORE'

- ▣ **Làm nổi bật các chữ cái và màu sắc để hiển thị trực quan nội dung về dinh dưỡng**
  - Ứng dụng 'Smart With Food' cung cấp thông tin dinh dưỡng, thành phần gây dị ứng và đề xuất sản phẩm tương tự với hàm lượng dinh dưỡng cao hơn



# MARKETING

## IKEA SWISS KINH DOANH CHO THUÊ ĐỒ NỘI THẤT

### ▮ Nội thất văn phòng được dự kiến sẽ có nhu cầu cao sẽ được bán đầu tiên

- Mô hình kinh doanh 'Circular Economy' (Nền kinh tế tuần hoàn) để góp phần bảo vệ môi trường bằng cách cho thuê và tái chế các sản phẩm và tăng tần suất tái chế nội thất



## WALGREENS THÍ ĐIỂM DIGITAL COOLER DOOR (CỬA LÀM LẠNH ĐIỆN TỬ)

### ▮ Máy làm mát thông minh với màn hình quảng cáo công nghệ Internet of Things

- Màn hình hiển thị hình ảnh kỹ thuật số, thông tin quảng cáo của đồ uống và sản phẩm cá nhân hóa theo độ tuổi, giới tính dựa trên các cảm biến nhận dạng khuôn mặt





# HOẠT ĐỘNG XÃ HỘI VÀ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

## COOP NORWAY CUNG CẤP ĐIỆN VỚI GIÁ RẺ HƠN

- ▣ Hợp tác với nhà cung cấp điện LOS để bán điện với giá rẻ hơn thị trường



## AUCHAN FRANCE LẮP ĐẶT NHÀ KÍNH TRONG CỬA HÀNG

- ▣ Bố trí nhà kính dựa trên kinh nghiệm về vị trí khách hàng có thể trực tiếp thu hoạch thảo mộc và các loại rau khác
  - Ngành bán lẻ toàn cầu đang lắp đặt nhà kính và trồng cây trong và ngoài cửa hàng để cung cấp rau sạch tới khách hàng. khách hàng có thể trực tiếp thu hoạch rau và mua tại cửa hàng





## **KHUYNH HƯỞNG BÁN LẺ TẠI VIỆT NAM**



YÊU THÍCH  
TIỆN LỢI



QUAN TÂM  
SỨC KHỎE



ƯA CHUỘNG  
SẢN PHẨM  
CAO CẤP



NGƯỜI TIÊU  
DÙNG KẾT  
NỐI



THẾ HỆ Z





**BÁN LẺ  
ĐA KÊNH**



**CỬA HÀNG  
NHỎ SẼ LÀ  
TƯƠNG LAI**



**NHU CẦU  
TIỆN LỢI**



**CUỘC CÁCH  
MẠNG SỨC  
KHỎE**



**ĐỔI MỚI  
CẢI TIẾN**



# “KẾT NỐI” TRỞ THÀNH QUEN THUỘC

**35.8 Triệu**

đã KẾT NỐI  
đến các mạng xã hội.  
(+10.9% hằng năm)

**48.2 million**

người dùng Internet



Trung bình thời gian trực  
tuyến hằng tuần

**24.7 giờ**

(ĐÁY NƯỚC THỨ BA CAO NHẤT  
TRONG ĐÔNG NAM Á)

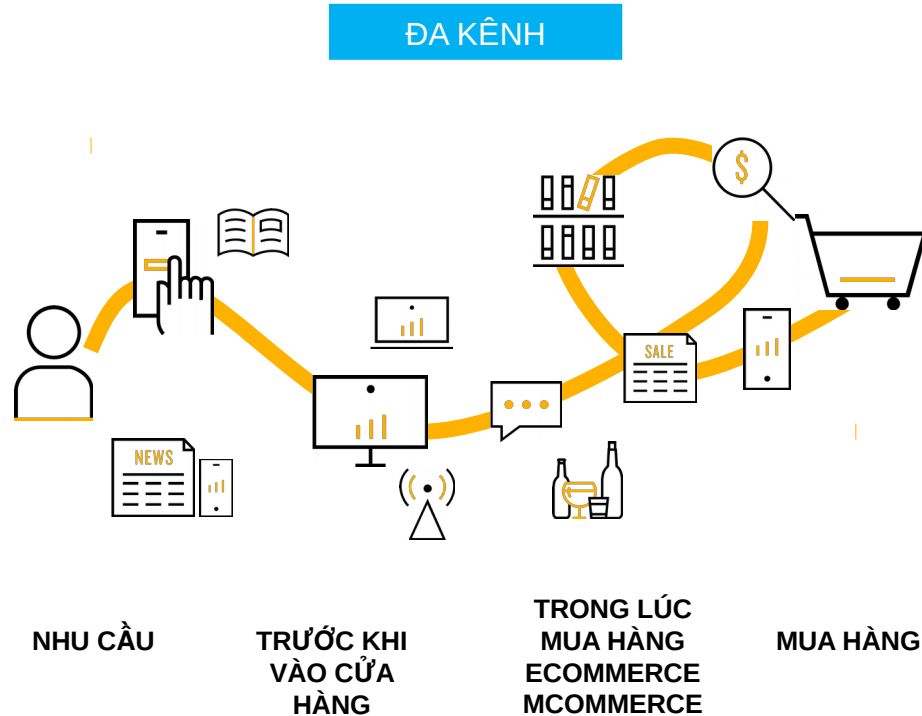
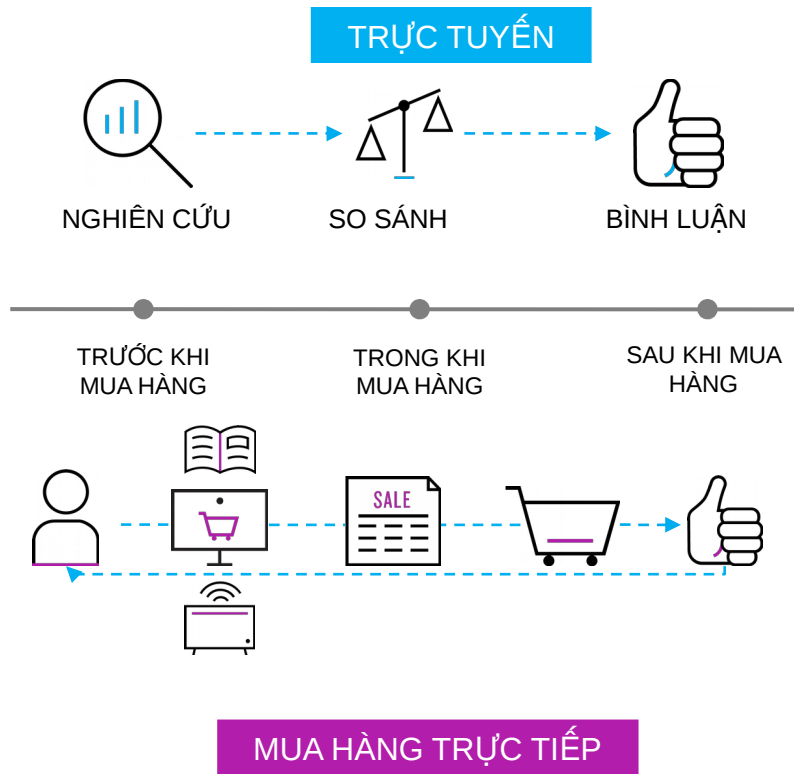
9 trên 10 sản phẩm  
tiêu dùng quảng cáo  
trên  
**TV và online media**  
Cùng lúc

**32.7 triệu**

người dùng Facebook

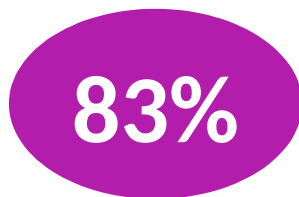


# HÀNH TRÌNH MUA HÀNG KHÔNG CÒN LÀ ĐƯỜNG THẲNG



# KÊNH HIỆN ĐẠI TIẾP TỤC MỞ RỘNG NHANH CHÓNG, ĐẶC BIỆT LÀ CÁC CỬA HÀNG NHỎ

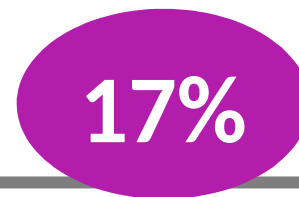
## KÊNH TRUYỀN THỐNG (ON+OFF)



% giá trị đóng góp trên  
tổng giá trị  
MAT 12/2018

% Tăng trưởng so  
với năm trước

## KÊNH HIỆN ĐẠI



Cập nhật: Tháng 8/2018

### 1.5 TRIỆU CỬA HÀNG (+1% so với năm trước)

Quầy hàng	64,858
Tiêu thụ tại chỗ	679,543
Mang về nhà tiêu thụ	766,391



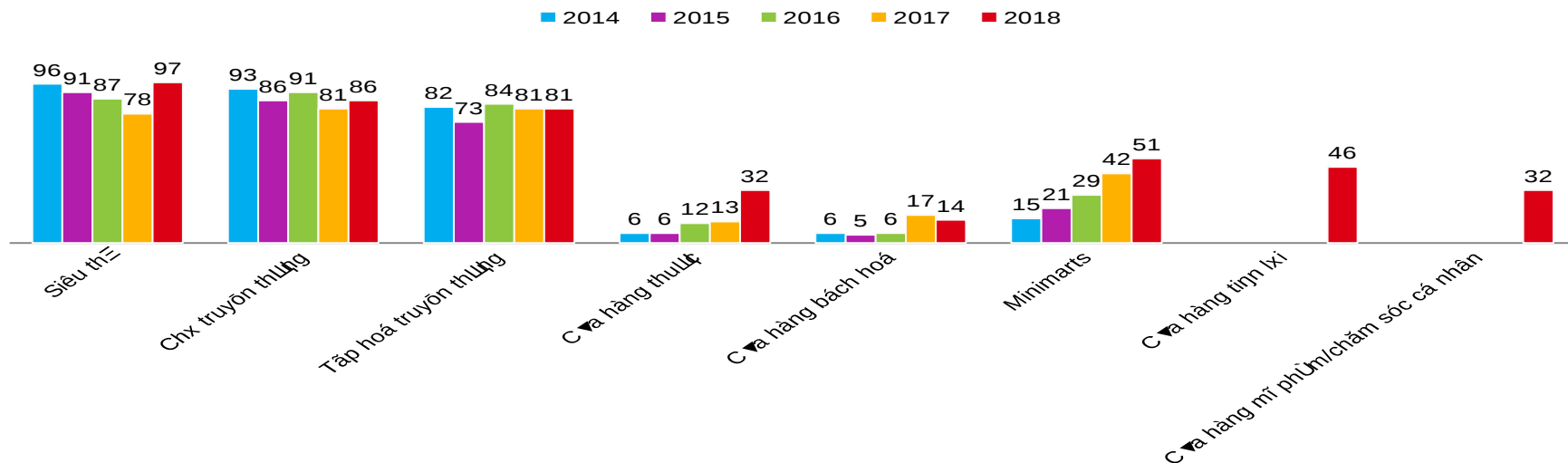
Cập nhật: Tháng 10/2017-10/2018

### 7,012 CỬA HÀNG (+16% vs. 2017)

Siêu thị	636
Minimart & Cửa hàng đồ ăn	4,541
Cửa hàng tiện lợi	943
Cửa hàng thuốc hiện đại*	297
Cửa hàng mẹ & bé	595

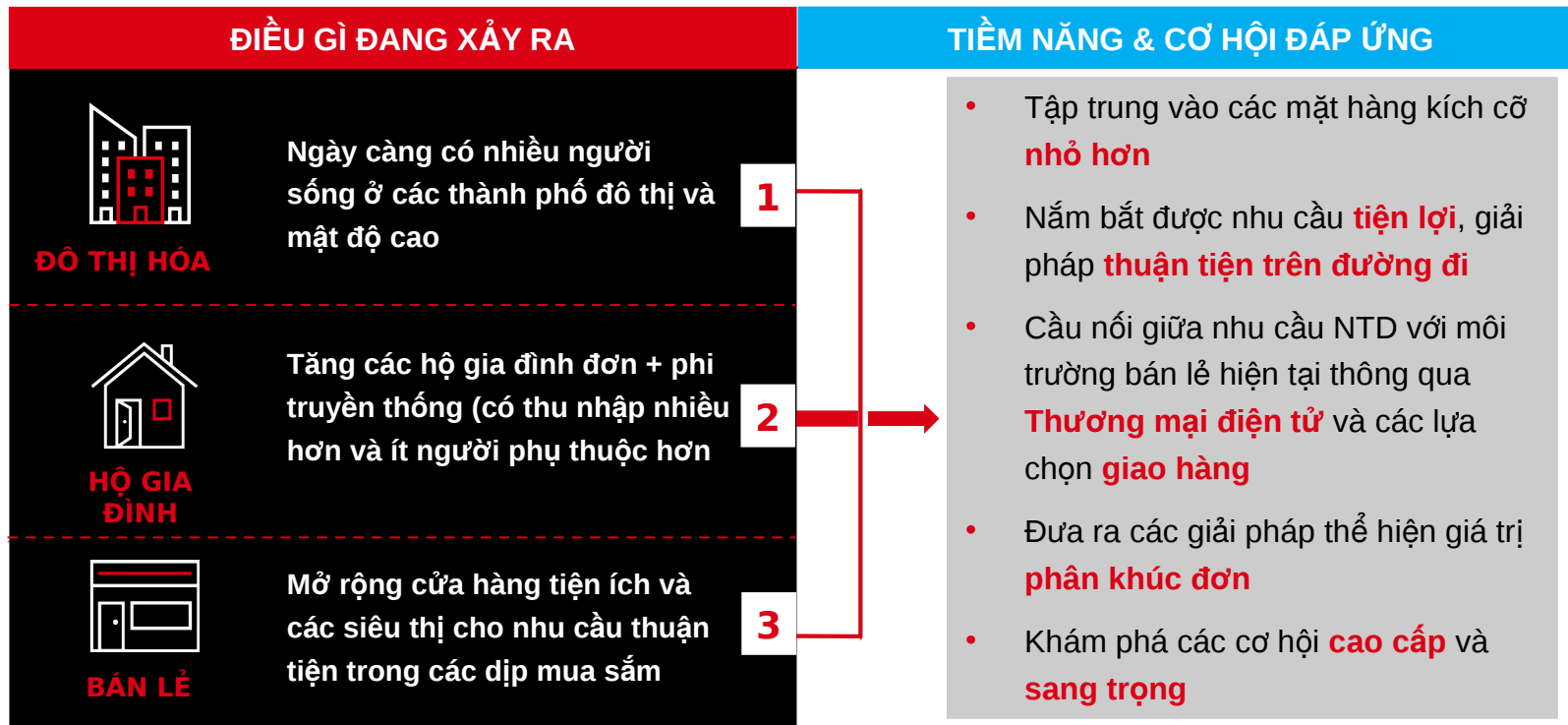
# KHÁCH HÀNG NGÀY CÀNG ƯU THÍCH KÊNH BÁN HÀNG HIỆN ĐẠI

## LOẠI HÌNH CỬA HÀNG ĐÃ TỚI TRONG 4 TUẦN GẦN ĐÂY





# NHU CẦU TIỆN LỢI ĐƯỢC XEM NHƯ MỘT LỐI SỐNG MỚI



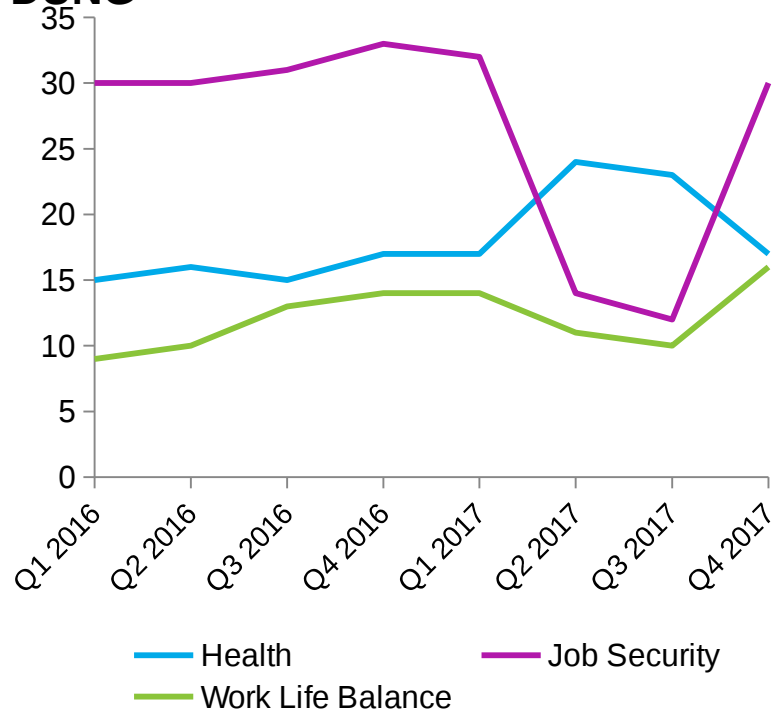
# BẮT KỊP XU THẾ THẾ GIỚI, VINMART RA MẮT SCAN & GO



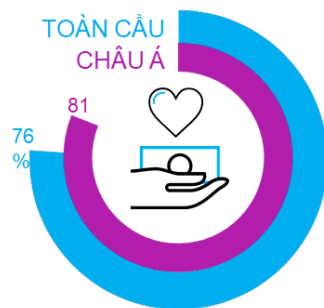
VinMart Scan & Go tích hợp rất nhiều chức năng mang tính đổi mới và phục vụ các mục đích khác nhau, tiết kiệm thời gian chờ đợi cho người tiêu dùng.



## SỨC KHỎE LÀ MỘT TRONG NHỮNG MỐI QUAN TÂM HÀNG ĐẦU CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

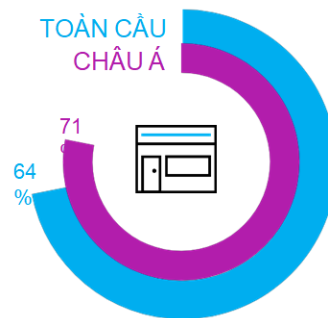


## NGƯỜI MUA HÀNG CÂN NHẮC VỀ NƠI MUA HÀNG VÀ NHỮNG SẢN PHẨM HỌ SẼ MUA



CHI TIÊU NHIỀU HƠN CHO THỰC PHẨM CÓ CÁC CHỨC NĂNG TỐT CHO SỨC KHỎE

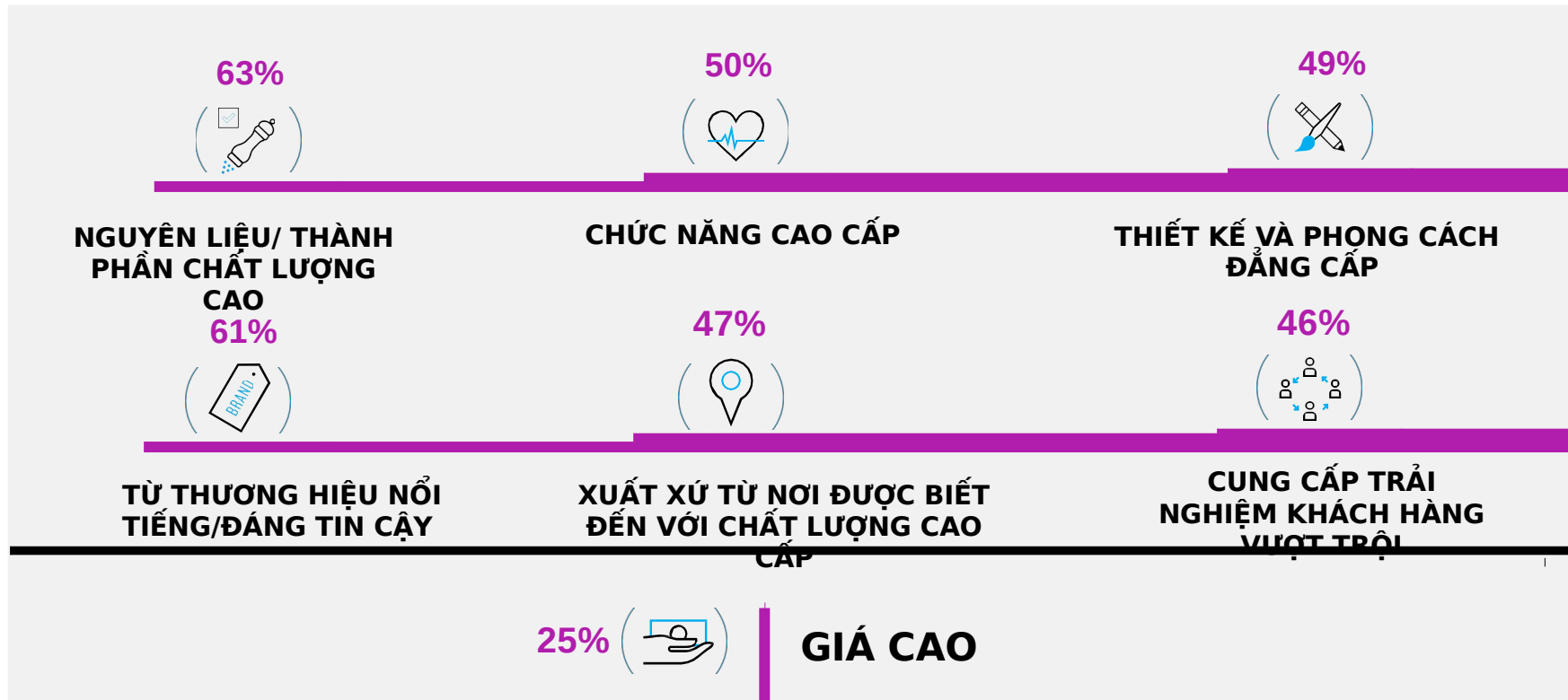
VIETNAM - 79%



HẦU HẾT MUA CÁC LOẠI THỰC PHẨM TẠI CỬA HÀNG ĐẶC BIỆT, NƠI CÓ ĐA DẠNG THỰC PHẨM VÀ TỐT CHO SỨC KHỎE

VIETNAM - 83%

# KHÁCH HÀNG SẴN SÀNG TRẢ GIÁ CAO CHO CÁC SẢN PHẨM TỐT CHO SỨC KHỎE VỚI ĐỊNH VỤ CAO CẤP





# NHU CẦU CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG CHO SỰ TIỆN LỢI CÓ THỂ XEM LÀ KIM CHỈ NAM CHO SỰ ĐỔI MỚI

## TẤT CẢ TRONG MỘT



Một nơi có tất cả các sản phẩm & dịch vụ

## TÍNH HỮU ÍCH



Giờ mở cửa lâu hơn, đặc biệt bán các thực phẩm tươi

## NHANH VÀ DỄ DÀNG



Dễ dàng lựa chọn - dễ dàng thanh toán

## CÁ NHÂN



Tự do lựa chọn mà không bị làm phiền

## ĐĂNG NHẬP

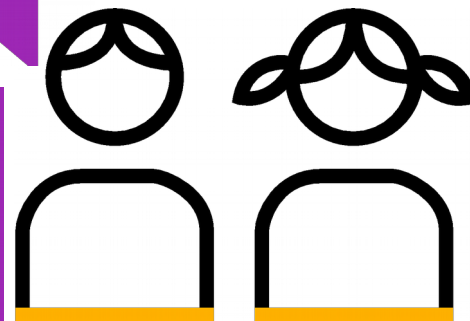


Chỉ một bước từ trường/ công sở/ nhà

## TIỆN LỢI



Thức ăn sẵn và nguyên liệu nấu sẵn





## **GỢI Ý CHO CÁC DOANH NGHIỆP BÁN LẺ**

1. NGHIÊN CỨU XÂY DỰNG MÔ HÌNH BÁN HÀNG ĐA KÊNH & CUNG CẤP CHO KHÁCH HÀNG SỰ TRẢI NGHIỆM LIÊN MẠCH

2. ĐÁP ỨNG NHU CẦU CHĂM SÓC SỨC KHỎE LÀ CƠ HỘI CHO NHÃN HIỆU RIÊNG HOẶC SẢN PHẨM PHÂN PHỐI ĐỘC QUYỀN

3. KHAI THÁC CÁC GIẢI PHÁP CÔNG NGHỆ, DỊCH VỤ TIỆN ÍCH ĐÁP ỨNG NHU CẦU TIỆN LỢI CỦA KHÁCH HÀNG

4. ĐỐI VỚI MÔ HÌNH CỬA HÀNG NHỎ, CẦN CÓ HIỂU BIẾT SÂU SẮC VỀ NGƯỜI MUA HÀNG NHẪM VÀO BỐN YẾU TỐ CƠ BẢN: TỐI ƯU DANH MỤC SẢN PHẨM (BÁN CHẠY & ĐẶC THÙ), ĐÁNG GIÁ ĐỒNG TIỀN, TIẾT KIỆM THỜI GIAN & KHUYẾN KHÍCH MUA SẮM THƯỜNG XUYÊN

5. ĐẢM BẢO YẾU TỐ “MỚI LẠ” VỀ SẢN PHẨM & DỊCH VỤ NHẪM KÍCH THÍCH MUA SẮM & SỰ TRUNG THÀNH CỦA KHÁCH HÀNG

# NIELSEN TỰ HÀO LÀ ĐỐI TÁC CUNG CẤP GIẢI PHÁP TOÀN DIỆN CHO NHÀ BÁN LẺ

## CHIẾN LƯỢC MỞ RỘNG



Đa dạng hóa kênh bán hàng  
(theo quy mô, sỉ/lẻ, cửa hàng/TMĐT)



Xác định địa điểm  
& kế hoạch mở rộng  
(Location)



Nâng cao hiệu quả Marketing:

- Hình ảnh thương hiệu
- Ý tưởng mới và định vị hình ảnh
- Dịch vụ khách hàng (CRM)



Tối ưu hoạt động bán hàng:

- Sản phẩm (Assortment)
- Giá (Price strategy)

## HIỂU KHÁCH HÀNG (KH) & NHÀ CUNG CẤP (NCC)

Đánh giá trải nghiệm, sự hài lòng của KH



Bố trí tổng thể  
(Store planner)  
Tối ưu trưng bày  
(Merchandising)



Đo lường thực thi:

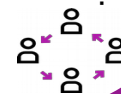
1. Trưng bày
2. Hoạt động Marketing
3. Dịch vụ



Tối ưu chuỗi cung ứng & hiệu quả hợp tác với NCC



Phát triển nguồn nhân lực



## NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG



# nielsen



**Dang Thuy Ha**

Director, Client Leadership

Mobile: +84 904 282 283

Level 03, Song Hong Park view Building,  
165 Thai Ha, Dong Da Dist., Hanoi City, Vietnam

[www.nielsen.com](http://www.nielsen.com)