

ONLINE COMMUNITY BUILDING

*Bản kế hoạch chi tiết xây dựng cộng đồng
cho doanh nghiệp 2020*



Biên soạn và tổng hợp: Team Content [SlimCRM.vn](https://slimcrm.vn)

Nội dung

1. **Mục đích và lợi ích** của việc xây dựng cộng đồng
2. **Nền tảng** xây dựng cộng đồng
3. **Lộ trình** xây dựng cộng đồng trên facebook
4. **Định giá** & khai thác cộng đồng
5. **Công cụ hỗ trợ** xây dựng cộng đồng

1

Lợi ích của việc xây dựng cộng đồng

Cộng đồng theo sở thích

- Xây dựng danh tiếng, từ đó tạo sự tin nhiệm về công ty, sản phẩm (**biết > tin > mua**)
- Tạo ra cộng đồng khách hàng tiềm năng
- Nó có thể thêm một lớp giá trị khác cho sản phẩm của bạn,

Cộng đồng khách hàng

- **Giúp người dùng kết nối với nhau:** Nhận tư vấn, chia sẻ kinh nghiệm , hợp tác, quảng bá sản phẩm/ dịch vụ
- Tập trung vào đối tượng khách hàng tham gia nhiều nhất của bạn (**để bán hàng, bán chéo**)
- **Nghiên cứu về nhu cầu của khách hàng,** thông qua quan sát hành vi hoặc câu hỏi trực tiếp

2

Các nền tảng xây dựng cộng đồng

	Miễn phí	Trả phí
Tiêu biểu	  	  
Ưu điểm	• Thu hút member nhanh nhờ có sẵn cộng đồng người dùng cao • Được hỗ trợ các tính năng để build group của nền tảng	• Thuộc sở hữu của riêng doanh nghiệp • Ít cạnh tranh hơn • Tùy chỉnh sâu hơn các tính năng trải nghiệm người dùng
Nhược điểm	• Phải tuân luật chơi của nền tảng • Thuật toán liên tục thay đổi và buộc phải xoay vòng chiến lược nội dung để duy trì sự chú ý của người dùng. • Nhiều sự cạnh tranh từ các cộng đồng khác	• Tốn nhiều time và chi phí để xây dựng nền tảng, quảng bá cộng đồng

3 | Lộ trình xây dựng cộng đồng

Build an Online Community

Lộ trình xây dựng cộng đồng

Bước 1

Chọn một nền tảng cho cộng đồng của bạn

Bước 2

Phát triển chương trình khởi động

Bước 3

Xác định các bên liên quan của cộng đồng

Bước 4

Thiết lập cộng đồng

Bước 5

Bắt đầu khởi động

Bước 6

Phát triển và quảng bá



Kế hoạch chi tiết xây dựng cộng đồng trên Facebook

Kế hoạch chi tiết xây dựng group facebook

1/ Nhóm được lập ra thuộc lĩnh vực gì?	2/ Tạo mô tả nhóm	3/ Tạo ảnh nhóm	4/ Tạo ảnh chủ đề hàng ngày	5/ Thu hút thành viên từ Zalo
6/ Thu hút thành viên từ list email marketing	7/ Để liên kết lên trang website	8/ Để cập đến nhóm trong các ưu đãi	9/ Thêm liên kết giới thiệu vào social profile	10 / Mời thành viên từ nhóm khác
11/ Mời những người đăng ký hội thảo trên web	12/ Ghim một bài đăng trên group hoặc trang cá nhân	13/ Tạo 1 câu chuyện trên Instagram	14/ Chạy quảng cáo	15/ Lên kế hoạch quảng bá nhóm

Khởi tạo group facebook

1

Nhóm được lập ra thuộc lĩnh vực gì?

Tham gia group có mất phí hay không ?

Mức độ thành viên tham gia vào group là bao nhiêu?

Group lập ra để kinh doanh hay chia sẻ kinh nghiệm, tri thức?

Những chủ đề sẽ được chia sẻ lên group là gì ?

2

Tạo mô tả nhóm

Bài mô tả có thể đề cập các ý tưởng đã lập ra và đã bao gồm mục đích của nhóm. Nhóm thuộc quyền sở hữu của ai và mô tả này bất kỳ ai cũng có thể thấy được

3

Tạo ảnh bìa nhóm

Bao gồm các thành phần chính: Tên nhóm, logo, nội dung liên quan đến hoạt động của nhóm

4

Tạo ảnh chủ đề hàng ngày

Nếu có kế hoạch đăng bài theo chủ đề mỗi tuần, nên lên lịch trước, điều này giúp tiết kiệm time và không phải đau đầu để nghĩ ý tưởng

Quảng bá
nhóm
facebook

5

Thu hút thành viên tham gia nhóm từ Zalo

Gửi tin nhắn cảm ơn tới danh sách người theo dõi kèm lời mời join group

Lưu ý: Hãy mời họ tham gia 1 cách tế nhị, cho họ biết về nhóm và lý do họ nên tham gia, có gì bổ ích (bán hàng, kết nối chuyên gia,..)

6

Thu hút thành viên bằng Email marketing

Tệp này có thể là khách hàng tiềm năng của bạn chính vì thế họ sẽ nhận được nhiều lợi ích nhất từ việc tham gia group

7

Đề liên kết lên trang website

Việc này cho phép người truy cập vào web điều hướng về group facebook.

Càng hiển thị ở nhiều nơi -> nhiều người biết đến group -> group tăng trưởng nhanh hơn

8

Đề cập đến nhóm trong ưu đãi

Khi một ai đó trở thành khách hàng tiềm năng của bạn (đăng ký tài khoản miễn phí, nhận ưu đãi tải xuống) hãy đề liên kết tới nhóm trong chuỗi thông báo hoặc email chào mừng

9

Thêm liên kết vào phần giới thiệu trang cá nhân trên các mạng xã hội

- Mẹo: Tạo tên miền có thương hiệu rồi chuyển tiếp đến nhóm của bạn

10

Mời thành viên từ group khác

Bằng cách đăng bài trực tiếp hoặc gửi tin nhắn.

Lưu ý: Tuân theo các quy tắc nhóm và đề cập lợi ích nhóm của bạn mang lại và không chém gió nhé

11

Mời những người đăng ký hội thảo trên web

Khi mọi người đăng ký hội thảo trên web, thay vì chuyển hướng họ đến trang Cảm ơn, hãy gửi tới họ lời mời đến nhóm Facebook của bạn

12

Ghim một bài đăng trên group hoặc trên trang cá nhân

Tạo bài đăng mới và ghim lên đầu group hoặc dòng thời gian Facebook và Twitter. Nó sẽ là bài đăng đầu tiên mọi người nhìn thấy khi họ truy cập trên trang của bạn.

13

Tạo một câu chuyện trên Instagram

Tạo một hình ảnh, video về nhóm và sử dụng các công cụ chỉnh sửa của Instagram để thêm màu sắc, văn bản, hashtag.

Bật Lưu trữ trong cài đặt, câu chuyện sẽ xuất hiện cho đến khi xóa nó, mọi người theo dõi có thể nhìn thấy nó.

14

Chạy quảng cáo

Nếu doanh nghiệp có ngân sách dồi dào và cần build nhanh, tăng số lượng member phục vụ tiêu của doanh nghiệp

15

Lên kế hoạch quảng bá tăng member cho group ngay

- Ví dụ : Tạo ba bài trên Facebook / Zalo
- Tạo ba bài trên Instagram
- Tạo 1 bảng trên pinterest

4

Định giá và khai thác group facebook

Các yếu tố để định giá facebook

- Quy mô nhóm (số lượng thành viên)
- Số lượng thành viên tích cực
- Tỷ lệ chuyển đổi
- Sự liên quan (chủ đề - nhà cửa, xe hơi, phim ảnh, v.v.)
- Địa điểm (vị trí địa lý của các thành viên)
- ...

Khai thác kiếm tiền từ group facebook

1. Lập nhóm mua bán trên facebook

Quản trị viên có thể tạo các nhóm mua bán đi kèm với các tính năng khác nhau so với các nhóm thông thường.

2. Quảng cáo sản phẩm / dịch vụ lên group

Một cách tuyệt vời cho các cá nhân và doanh nghiệp để tiếp cận khách hàng tiềm năng.

3. Tiếp thị liên kết sản phẩm / dịch vụ

Thu về phần trăm hoa hồng khi bạn quảng bá sản phẩm, dịch vụ cho bên thứ 3

4. Tiếp thị gián tiếp thông qua landing page

Điều hướng các thành viên đến trang landing page nhận ưu đãi và để lại thông tin phục vụ cho việc convert khách hàng tiềm năng hoặc bán hàng trực tiếp

5. Thu phí thành viên đăng ký

Thường xuất hiện trong nhóm có nội dung độc quyền, giải đáp tư vấn, sự kiện hội thảo chất lượng

6. Mua, bán nhóm facebook

Nhóm càng chất lượng (phụ thuộc nhiều tiêu chí) thì giá giao dịch càng cao

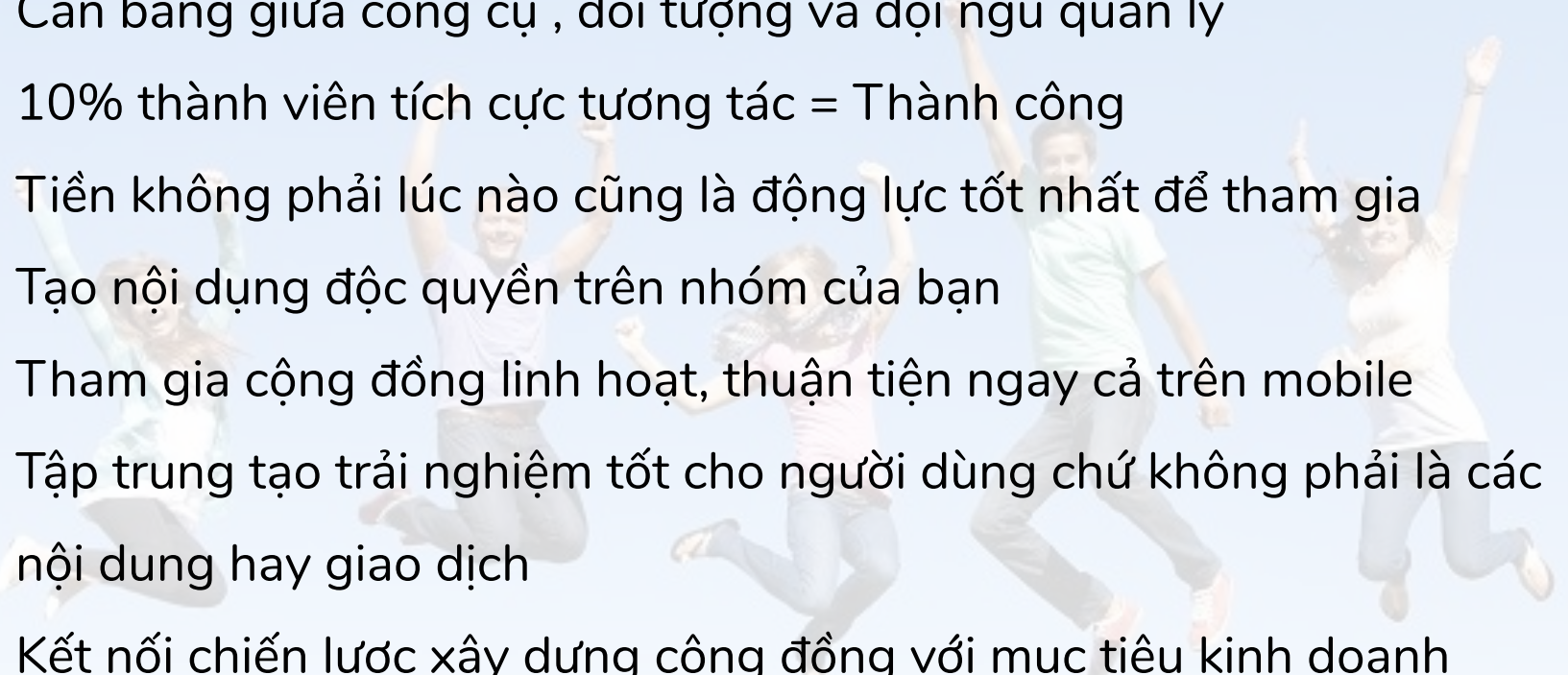
5

Công cụ hỗ trợ xây dựng group facebook

Tính năng	Công cụ	Chi tiết
1/ Nhóm công cụ hỗ trợ quản trị nội dung nhóm	 	+ Xóa, block mem không được phép đăng + Nhắc nhở mem theo quy định, duyệt mem + Kiểm tra và xóa link chết
2/ Nhóm công cụ hỗ trợ thiết kế ảnh, video, landing page	 	+ Canva: Thiết kế Banner, infographic, logo, + Flexclip: Tạo clip ngắn, đơn giản + SlimWeb: Tạo landing page dạng kéo - thả, dễ dàng
3/ Nhóm công cụ quản trị member nhóm	 	Mời thành viên join group, lọc xóa mem không tương tác
4/ Gửi email chăm sóc member	 	Chăm sóc member bằng cách gửi các tài liệu hữu ích, thông báo định kỳ theo số lượng lớn, tạo chiến dịch drip email
5/ Nhóm công cụ tăng năng suất bán hàng	 	Chăm sóc khách hàng đúng lúc, kịp thời. Nhờ đó không ngừng cải thiện tỷ lệ chuyển đổi



Các lưu ý khi xây dựng cộng đồng

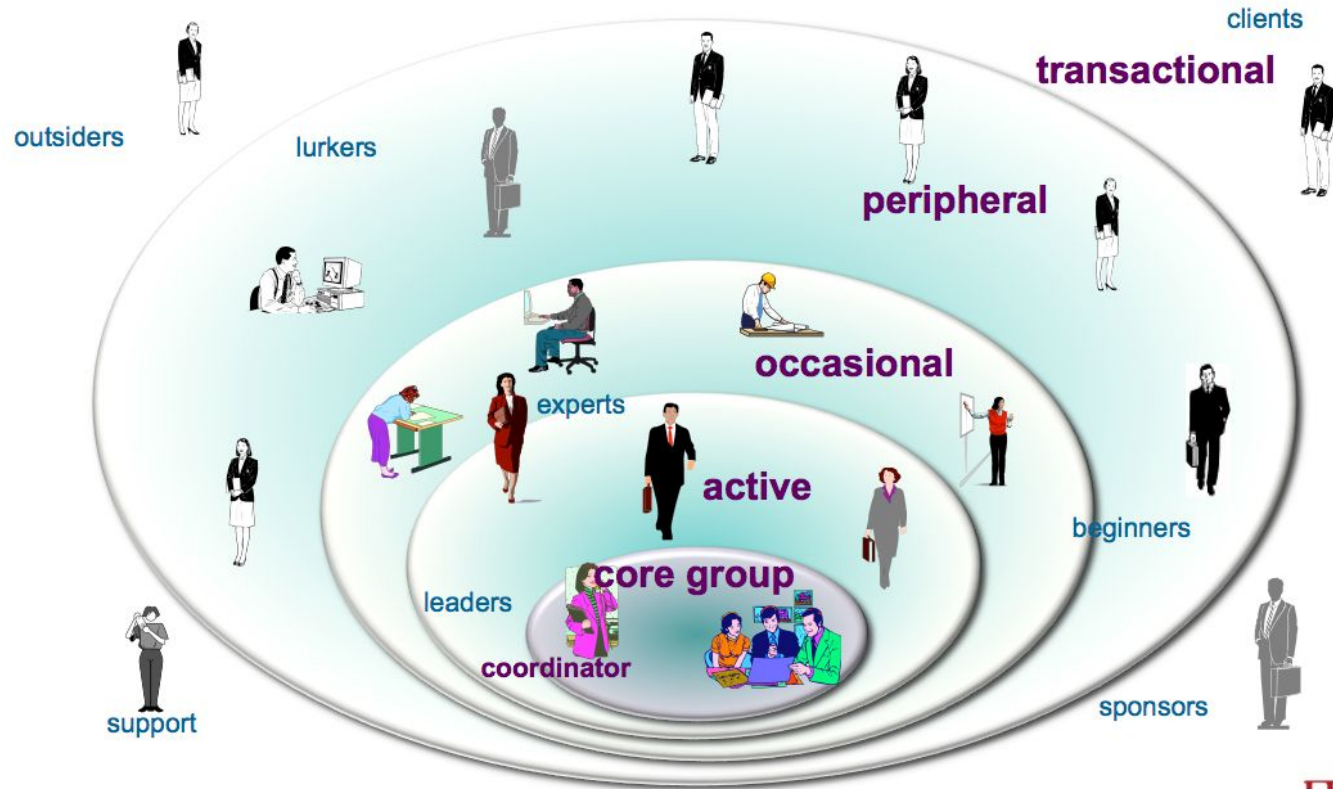
- 
- ❑ Cân bằng giữa công cụ , đối tượng và đội ngũ quản lý
 - ❑ 10% thành viên tích cực tương tác = Thành công
 - ❑ Tiền không phải lúc nào cũng là động lực tốt nhất để tham gia
 - ❑ Tạo nội dung độc quyền trên nhóm của bạn
 - ❑ Tham gia cộng đồng linh hoạt, thuận tiện ngay cả trên mobile
 - ❑ Tập trung tạo trải nghiệm tốt cho người dùng chứ không phải là các nội dung hay giao dịch
 - ❑ Kết nối chiến lược xây dựng cộng đồng với mục tiêu kinh doanh



Phân loại thành viên trong cộng đồng

Levels of participation

Multiple ways to engage in social learning



Hệ sinh thái chuyển đổi số



Công cụ tăng năng lực quản trị



Công cụ thiết kế web và landing page



Công cụ tiếp thị email tự động



Công cụ tăng số lượng khách hàng