

TỜ TRÌNH

V/v: Triển khai kế hoạch truyền thông ra mắt sản phẩm thẻ mới và chuẩn hóa ấn phẩm cũ

Kính gửi: TỔNG GIÁM ĐỐC

- Căn cứ vào kế hoạch ra mắt thẻ tín dụng Visa Lifestyle, JCB Travel và thẻ liên kết đồng thương hiệu JCB 7-Eleven Bản Việt của Khối KHCN;
- Căn cứ vào tờ trình số 229/2019/TTr-P.SP&MKT ngày 23/12/2019 về việc trình quy hoạch và thúc đẩy kinh doanh thẻ 2020;
- Căn cứ vào tình hình thực tế;

Phòng SP&MKT phối hợp cùng Phòng TH&QHCC kính trình Tổng giám đốc kế hoạch ra mắt sản phẩm thẻ mới và chuẩn hóa các ấn phẩm thẻ phổ thông hiện hữu:

I. CƠ SỞ ĐỀ XUẤT

Theo kế hoạch phát triển sản phẩm năm 2020 của khối KHCN nói chung và Sản phẩm Thẻ nói riêng, các sản phẩm thẻ mới dự kiến sẽ ra mắt theo từng giai đoạn cụ thể như sau:

- Tháng 6: ra mắt sản phẩm thẻ tín dụng Visa Lifestyle Bản Việt.
- Tháng 7: ra mắt sản phẩm thẻ tín dụng JCB 7-Eleven Bản Việt.
- Tháng 8: ra mắt sản phẩm thẻ tín dụng JCB Travel Bản Việt.

Bên cạnh đó, phòng SP&MKT đã thực hiện ban hành văn bản thay đổi một số tính năng của 5 loại thẻ Visa, JCB phổ thông, bao gồm Visa Platinum, Visa Classic, JCB Platinum, JCB Gold và JCB Standard để phù hợp với kế hoạch phát triển thẻ năm 2020. Do đó, nội dung của ấn phẩm đang lưu hành đã không còn chính xác và cần phải được chỉnh sửa, in ấn và phân phối lại đến các đơn vị kinh doanh để đảm bảo truyền thông thông tin được chính xác đến khách hàng.

II. NỘI DUNG TRUYỀN THÔNG

Từ những căn cứ trên, Phòng SP&MKT phối hợp cùng Phòng TH&QHCC kính trình Tổng Giám Đốc kế hoạch triển khai các hạng mục truyền thông với các nội dung sau:

1. Mục tiêu:

▪ Về thương hiệu:

- ✓ Thông tin đến khách hàng, nhân viên, cơ quan truyền thông về việc ra mắt 3 sản phẩm thẻ mới và việc điều chỉnh một số tính năng của dòng thẻ phổ thông.
- ✓ Định vị thương hiệu sản phẩm thẻ Bản Việt trên thị trường: sản phẩm đa dạng, tiện ích và phù hợp với mọi nhu cầu sử dụng.

- ✓ Chuẩn hóa ấn phẩm thẻ nhằm phục vụ công tác bán của đơn vị kinh doanh và giúp khách hàng dễ dàng nắm bắt các tính năng nổi bật của sản phẩm.

▪ **Về kinh doanh:**

- ✓ Tăng độ nhận diện thương hiệu, từ đó gia tăng số lượng khách hàng mở và sử dụng thẻ.
- ✓ Hỗ trợ hoàn thành chỉ tiêu phát hành thẻ theo kế hoạch năm 2020 của khối KHCN.

2. Thị trường, khách hàng mục tiêu

Hạng mục	Thẻ tín dụng Visa Lifestyle Bản Việt	Thẻ tín dụng JCB Travel Bản Việt	Thẻ tín dụng JCB 7-Eleven Bản Việt
Độ tuổi	từ 25 đến 45 tuổi		
Khu vực	TP HCM, Hà Nội, Đà Nẵng, Cần Thơ, Đồng Nai, Bà Rịa - Vũng Tàu.	TP HCM, Hà Nội, Đà Nẵng, Cần Thơ, Đồng Nai, Quảng Ninh, Bà Rịa Vũng Tàu	TP HCM
Đối tượng	Cá nhân quan tâm đến mua sắm, giáo dục, y tế...	Cá nhân quan tâm đến mua sắm, tiêu dùng, du lịch...	Cá nhân quan tâm đến mua sắm tiện lợi, tiết kiệm, tiêu dùng..

▪ **Khách hàng mục tiêu:**

- ✓ Khách hàng hiện hữu: đã có thẻ tín dụng nhưng vẫn có những nhu cầu chi tiêu khác mà dòng thẻ phổ thông chưa đáp ứng được.
- ✓ Khách hàng mới: tìm kiếm sản phẩm với những tính năng đặc biệt, hoặc tìm kiếm sản phẩm tiện ích hàng ngày và miễn phí sử dụng.
- ✓ Khách hàng từ ngân hàng khác: khách hàng đang sử dụng những sản phẩm cạnh tranh với sản phẩm mới, được thu hút bằng những tiện ích bổ sung từ sản phẩm Ngân hàng Bản Việt (miễn phí, lãi suất thấp,...).

▪ **Thị trường mục tiêu:**

- ✓ Sản phẩm mới: tập trung vào các thành phố lớn với nhiều nhu cầu sử dụng thẻ đặc biệt (Hà Nội, TP Hồ Chí Minh, Đà Nẵng,...
- ✓ Sản phẩm hiện hữu: vẫn khai thác ở thành phố lớn, mở rộng tìm kiếm thêm khách hàng tại các thị trường tiềm năng (Vũng Tàu, Đồng Nai,...).

3. Chi tiết thời gian triển khai:

Dự kiến triển khai từ tháng 6/2020 đến 8/2020, cụ thể như sau:

- Giai đoạn 1 (Đầu tháng 6/2020): Ra mắt thẻ tín dụng Visa Lifestyle Bản Việt; in ấn và phân bổ lại ấn phẩm các hạng thẻ phổ thông Visa, JCB (thời hạn triển khai 6 tháng hoặc đến khi ĐVKD sử dụng hết ấn phẩm).
- Giai đoạn 2 (Giữa tháng 7/2020): Ra mắt thẻ tín dụng liên kết JCB 7-Eleven Bản Việt.
- Giai đoạn 3 (Giữa tháng 8/2020): Ra mắt thẻ tín dụng JCB Travel Bản Việt.

* Thời gian triển khai có thể thay đổi theo tình hình thực tế phát sinh.

4. Kế hoạch truyền thông

▪ Định hướng chung:

- **Nội dung:** khai thác nhiều nhu cầu chi tiêu đa dạng của từng đối tượng khách hàng mục tiêu, từ đó làm rõ các tiện ích khi sử dụng từng sản phẩm thẻ tương ứng với từng nhu cầu và khuyến khích khách hàng lựa chọn sản phẩm.
- **Khai thác** nhóm khách hàng hiện hữu mở thêm sản phẩm tiện ích từ Bản Việt, thu hút nhóm khách hàng mới lựa chọn Bản Việt so với những sản phẩm cạnh tranh từ Ngân hàng đối thủ.
- **Thời gian triển khai:** bắt đầu từ tháng 6/ 2020, triển khai theo từng giai đoạn ra mắt từng sản phẩm cụ thể

▪ Kế hoạch chi tiết:

Đối tượng	Hướng tiếp cận/ mục tiêu	Kênh truyền thông	Ngân sách
1. Giai đoạn: Chuẩn bị ra mắt sản phẩm			
Nhân viên kinh doanh/ Trưởng đơn vị	- Tạo độ nhận biết sản phẩm: đào tạo về sản phẩm mới, quy trình bán,.. - Xây dựng bộ công cụ bán hàng (sales kit) gồm: + Brochure giới thiệu các loại thẻ tín dụng Bản Việt + Tờ rơi (Chi tiết kế hoạch sản xuất và phân bổ ấn phẩm tại Phụ lục II)	Đào tạo trực tiếp/ hoặc call	-
		Ấn phẩm	20,100,000

Nhân viên toàn hàng	- Xây dựng độ nhận biết đối với sản phẩm đến tất cả nhân viên: giới thiệu một số thông tin của sản phẩm thẻ trước khi ra mắt	Screen saver Trang Facebook nội bộ (Vie) Bản tin nội bộ	-
Khách hàng đại chúng	- Teaser ra mắt: kích thích khách hàng đón đợi sản phẩm mới với nhiều tiện ích trong chi tiêu	Digital Marketing: teaser sản phẩm mới tại Fanpage	-
2. Giai đoạn: Ra mắt sản phẩm			
Nhân viên toàn hàng	- Khuyến khích nhân viên sử dụng và giới thiệu đến khách hàng: truyền thông thông tin, tính năng nổi bật, lợi ích sử dụng	Kênh nội bộ Screen saver Trang YOU Trang Facebook nội bộ (Vie) Email nội bộ Bản tin nội bộ Notification dành cho nhân viên	-
		Minigame nội bộ: Tạo trải nghiệm để nhân viên tương tác, lan tỏa trên mạng xã hội	5,000,000
Khách hàng mới	Tiếp cận khách hàng thông qua các tiện ích và lợi ích có được tương ứng với từng dòng thẻ: - Thẻ Visa Lifestyle: hoàn	POSM trưng bày tại ĐVKD - Tờ rơi từng sản phẩm - Brochure tổng hợp thẻ - Standee trưng bày tại ĐVKD (Phụ lục chi tiết về số lượng đính kèm)	47,930,000

	tiền đến 5% hằng tháng - Thẻ JCB 7-Eleven: tích điểm tại cửa hàng tiện lợi - Thẻ JCB Travel: miễn phí chuyển đổi ngoại tệ Tăng cường nhận diện. phủ sóng sản phẩm thông qua các kênh truyền thông	PR - Các đầu báo đã có hợp tác - Tăng cường thêm các báo có nhóm khách hàng phù hợp (dự kiến: Zingnews, Kenh14, Afamily, 24h.com.vn)	30,000,000
		Digital Marketing: - Tăng độ nhận biết thương hiệu thẻ: Facebook post engagement, GDN, Mobile Banner, Viral clip, Youtube view,... - Tăng lượt cân nhắc sử dụng thẻ: Google Search, Retargeting, Influencer,... từ đó dẫn về Landing Page - KPI dự kiến: 6 triệu lượt hiển thị, 30 ngàn lượt clicks (Chi tiết kế hoạch đính kèm)	233,090,000
		Quảng cáo Radio: tại một số đài	25,000,000
Khách hàng từ kênh đối tác	Khai thác bán chéo: khai thác tập khách hàng từ các đối tác liên kết của sản phẩm thẻ hoặc sản phẩm khác	Direct Marketing: + Email direct + Direct sales	-
Khách hàng thẻ hiện hữu	Tiếp thị trực tiếp các lợi ích của sản phẩm để thu hút khách hàng (Dự kiến tiếp cận và truyền thông đến tập khách hàng thẻ hiện hữu, khai thác khách hàng tại ĐVKD)	Direct Marketing Email, Notification Direct Sales: tư vấn và bán hàng trực tiếp tại ĐVKD	-

3. Giai đoạn: Sau khi ra mắt, thúc đẩy bán hàng

Nhân viên	- Kích thích bán hàng: + Truyền thông chính sách, chi thưởng cho sản phẩm,... - Thi đua bán hàng Tổ chức hoạt động thi đua bán hàng giữa cá nhân và đơn vị kinh doanh (P.SP&MKT thực hiện theo kế hoạch thúc đẩy bán năm 2020)	Email nội bộ Bản tin nội bộ Notification dành cho nhân viên	-
Khách hàng	- Tiếp tục tăng lượng tương tác & sử dụng qua các Minigame kích thích người dùng trải nghiệm thẻ	-Hoạt động Minigame tại Fanpage: tương tác khách hàng mục tiêu của từng loại thẻ trong các giai đoạn	6,600,000
	- Chương trình ưu đãi sau bán	Chương trình mở thẻ tặng quà: quà tặng khi mở mới và kích hoạt thẻ	(Ngân sách theo tờ trình chủ trương)
TỔNG CỘNG (ĐÃ BAO GỒM VAT)			367,720,000

- Lý do chi tiêu: truyền thông ra mắt sản phẩm thẻ
- Chi phí thực hiện dự kiến: **367,720,000 vnd** (Bằng chữ: Ba trăm sáu mươi bảy triệu bảy trăm hai mươi nghìn đồng)
- Đơn vị chịu phí: Phân bổ ĐVKD Khác:.....
- Hình thức mua sắm: ☒ Theo Quy định của VCCB
- Các hạng mục có thể được thay đổi phù hợp với thực tế triển khai và đơn giá các hạng mục có thể luân chuyển cho nhau nhưng đảm bảo không vượt quá tổng ngân sách được phê duyệt.

III. PHÂN BỐ NGÂN SÁCH

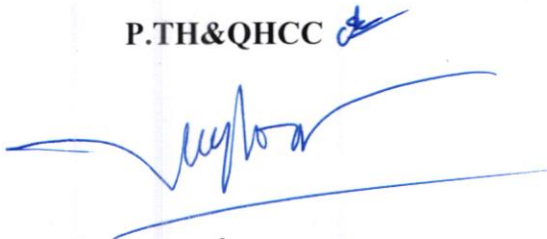
Hạng mục ngân sách sử dụng	Được duyệt (VND)	Đã sử dụng (VND)	Còn lại (VND)
Ra mắt sản phẩm Travel Cards, Lifestyle, 7-Eleven_Thẻ	300,000,000	0	300,000,000
Ấn phẩm thẻ_Thẻ	250,000,000	3,000,000	247,000,000

Kính trình Tổng giám đốc thuận duyệt kế đề xuất hạng mục truyền thông ra mắt sản phẩm mới và định vị thẻ.

Nơi nhận:

- Như kính gửi
- Lưu: Phòng SP&MKT

P.TH&QHCC



CHU QUỲNH HOA

P.SP&MKT



HUỲNH BẢO PHƯƠNG

GĐ KHỐI KHCN



PHAN VIỆT CƯỜNG

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC PHỤ TRÁCH



PHẠM ANH TÚ

TỔNG GIÁM ĐỐC



NGÔ QUANG TRUNG



PHỤ LỤC I: KẾ HOẠCH DIGITAL MARKETING

KHÁCH HÀNG MỤC TIÊU - VISA LIFESTYLE

Khu vực	HCM, Hà Nội, Đà Nẵng, Cần Thơ, Đồng Nai, Bà Rịa - Vũng tàu.
Giới tính	Nam & nữ
Tuổi	25 đến 45 tuổi
Hành vi & sở thích	Khách hàng cá nhân quan tâm đến mua sắm, giáo dục, tài chính, kinh tế, xã hội, tiết kiệm, tiêu dùng, y tế.

KHÁCH HÀNG MỤC TIÊU - JCB TRAVEL

Khu vực	HCM, Hà Nội, Đà Nẵng, Cần Thơ, Đồng Nai, Quảng Ninh, Bà Rịa Vũng Tàu.
Giới tính	Nam & nữ
Tuổi	25 đến 45 tuổi
Hành vi & sở thích	Khách hàng cá nhân quan tâm đến mua sắm, giáo dục, tài chính, kinh tế, xã hội, tiết kiệm, tiêu dùng, du lịch.

KHÁCH HÀNG MỤC TIÊU - JCB 7-Eleven - Bản Việt

Khu vực	HCM.
Giới tính	Nam & nữ
Tuổi	25 đến 45 tuổi
Hành vi & sở thích	Khách hàng cá nhân quan tâm đến mua sắm, giáo dục, tài chính, kinh tế, xã hội, tiết kiệm, tiêu dùng.

KHÁCH HÀNG MỤC TIÊU - 5 THẺ PHỔ THÔNG

Khu vực	HCM, Hà Nội, Đà Nẵng, Cần Thơ, Đồng Nai, Hải Phòng, Bắc Ninh, Quảng Ninh, Bà Rịa Vũng Tàu.
Giới tính	Nam & nữ
Tuổi	25 đến 45 tuổi
Hành vi & sở thích	Khách hàng cá nhân quan tâm đến mua sắm, giáo dục, tài chính, kinh tế, xã hội, tiết kiệm, tiêu dùng.

KẾ HOẠCH CHI TIẾT

STT	Kênh	Mô tả	Đơn vị tính	Đơn giá (VNĐ)	Số lượng	Impressions ước Lượng	Reach ước lượng	CTR%/ ER%	Click ước	CR	Lead ước lượng	Thành Tiền (VNĐ)
QUẢNG CÁO NHẬN DIỆN THƯƠNG HIỆU												85,000,000
Facebook												38,000,000
1	Post Engagement	Quảng cáo thúc đẩy lượt tương tác trên Facebook, hiển thị trên News feed của Facebook	CPE	3,000	6,000	171,429	85,714	3.50%	N/a			18,000,000
2	View	Quảng cáo hiển thị trên News feed, Instant article, In-stream, Suggested videos của Facebook	View 10s	400	50,000	166,667	55,556	30.00%	N/a			20,000,000
Google												27,000,000
3	True view	Quảng cáo hiển thị trên YouTube trước khi người dùng xem một video	View	400	30,000	100,000	N/a	30.00%	N/a			12,000,000
4	Google Display Network	Quảng cáo hiển thị trên các site tin tức, kinh doanh, tài chính của Google Display Network	CPC	2,500	6,000	857,143	N/a	0.70%	6,000	0.1%	6	15,000,000
Online Banner												20,000,000
5	Mobile Ads - ADX	Quảng cáo hiển thị trên các list site của Admicro (cafe24, kenh14, saostar, tuoitre, zing, thanhnien, dantri, afamily, eva)	Gói	20,000,000	1	4,000,000	N/a	0.05%	2,000	N/a	N/a	20,000,000
QUẢNG CÁO THỨC ĐẨY BÁN HÀNG												80,500,000
Facebook												28,000,000
6	Traffic	Quảng cáo thúc đẩy lượt click về Facebook, hiển thị trên Newsfeed, Right Column & Instant Articles, Audience Network và Messenger của Facebook	CPC	3,500	8,000	400,000	133,333	2.00%	8,000	0.1%	8	28,000,000
Google												52,500,000
7	Google Search	Quảng cáo hiển thị ở trang tìm kiếm của Google	CPC	4,000	10,000	333,333	N/a	3.00%	10,000	1.3%	130	40,000,000
8	Google Display Network_Retargeting	Quảng cáo hiển thị lại với người dùng đã vào trang landing page của chương trình, trên các site tin tức, kinh doanh, tài chính của Google Display Network	CPC	2,500	5,000	714,286	N/a	0.70%	5,000	0.1%	5	12,500,000

NGƯỜI ẢNH HƯỞNG							20,000,000
9	Người ảnh hưởng	Influencer đăng hình ảnh chụp cùng thẻ Bản Việt với nội dung: - Đã trải nghiệm mua sắm/ăn uống/du lịch cùng thẻ - Kêu gọi mọi người mở thẻ và tham gia minigame để nhận quà từ Bản Việt	Gói	20,000,000	1	N/a	20,000,000
CHI PHÍ SẢN XUẤT							26,400,000
10	Video (<15s)	Sản xuất video dưới 15s	Post	1,600,000	4	N/a	6,400,000
11	Video (3 - 5 phút)	Sản xuất video từ 3 - 5 phút	Post	20,000,000	1		20,000,000
12	Landing Page	Design + Coding	Cải	7,000,000	1		FREE
13	Banner GDN	Gói thiết kế banner	Set	2,500,000	1		FREE
Tổng cộng				6,742,857	274,603	- 31,000	149
VAT (10%)							21,190,000
Tổng cộng bao gồm VAT							233,090,000

PHỤ LỤC II: CHI TIẾT KẾ HOẠCH SẢN XUẤT VÀ PHÂN BỐ SẢN PHẨM

STT	Loại ấn phẩm	Đơn giá	5 thẻ phổ thông		Thẻ Lifestyle		Thẻ 7-Eleven		Thẻ Travel		Tổng cộng
			Số lượng	Thành tiền	Số lượng	Thành tiền	Số lượng	Thành tiền	Số lượng	Thành tiền	
		(1)	(2)	(3)=(2)*(1)	(4)	(5)=(4)*(1)	(6)	(7)=(6)*(1)	(8)	(9)=(8)*(1)	
TỔNG			13,400	20,100,000	20,200	14,140,000	4,500	3,150,000	20,266	30,640,000	68,030,000
1	Brochure	1,500	13,400	20,100,000							20,100,000
2	Tờ rơi	700			20,200	14,140,000	4,500	3,150,000	20,200	14,140,000	31,430,000
3	Standee	250,000							66	16,500,000	16,500,000