

WALMART CHO PHÉP CHẤM ĐIỂM HÀNG ĐÃ MUA TRÊN WEBSITE

Kể từ

Kể từ bây giờ, khách hàng sẽ có thể chấm điểm, nhận xét và bình phẩm về những món hàng đang bày bán trên trang Web chính thức của chuỗi siêu thị Wal-Mart để người khác tham khảo.

Trong một cuộc phỏng vấn, Giám đốc marketing Cathy Halligan của Walmart.com cho biết hãng đã quyết định triển khai tính năng mới ngay sau 3 tuần thử nghiệm.

"Số lượng nhận xét do người dùng gửi về nhiều gấp đôi so với dự kiến của chúng tôi. Đây là tính năng được khách hàng mong đợi số 1", bà Cathy cho biết.

Wal-mart, tập đoàn bán lẻ lớn nhất thế giới hiện nay, đã rất nỗ lực trong việc kết hợp Website và thương mại điện tử với chuỗi cửa hàng ngoài đời thực. Một tuần trước, hãng đã triển khai chương trình "Site to Store", cho phép khách hàng đặt mua một sản phẩm nào đó qua Website.

Món đồ sau đây sẽ được chuyển đến cửa hàng Wal-Mart gần nhà khách hàng nhất, và người dùng sẽ không phải chịu khoản phí "shipping" (Khi mua hàng qua mạng, người dùng thường phải chịu phí vận chuyển món hàng từ kho đến nhà của mình qua đường bưu điện. Khoản tiền này gọi là shipping)

"Nhờ chương trình này, doanh thu của các cửa hàng đại lý đã tăng lên đáng kể. Có vẻ như khi đặt hàng qua mạng, khách hàng thường chi "xông xênh" hơn khoảng 60 USD so với khi họ đi mua sắm trực tiếp", bà Cathy cho hay.

Tương tác để bán hàng

Nguồn: Reuters

Bên cạnh tính năng chấm điểm và đánh giá sản phẩm, Wal-Mart còn noi gương một số website khác như Amazon.com, cho phép người dùng post cả những bài phê bình món hàng hoặc chất lượng dịch vụ. Đây được coi là chiêu bài lấy lòng người dùng và khuyến khích họ trở lại Website thường xuyên hơn.

Bà Cathy cho biết trong giai đoạn thử nghiệm, hầu hết điểm số mà các sản phẩm nhận được đều ở mức cao: từ 4 - 5 sao. Trong thang bậc của Wal-Mart, 5 sao là cao nhất, trong khi 1 sao là thấp nhất.

Theo ước tính của Wal-Mart, có khoảng 130 triệu khách hàng ghé thăm các cửa hàng đại lý hoặc Website của họ mỗi tuần.

Trong tương lai, Wal-mart sẽ có thể tương tác với những khách hàng đã post bài nhận xét, chấm điểm và dựa trên ý kiến của họ để quyết định nên nhập món hàng nào về bán, món hàng nào cần phải "sa thải cho sớm".

Trọng Cẩm