



Khoá học

LIVESTREAM

Thực chiến





BUỔI 1

TỔNG QUÁT CHUNG



Người hướng dẫn: Hồng Nhung



Người hướng
dẫn

Hồng Nhung

- Là MC, Livestream chuyên nghiệp.
- Đã hợp tác với hơn 100 nhãn hàng.
- Livestream đa sàn: Facebook, Tiktok Shop, Shopee
- Từng làm việc với các tập đoàn/nhãn hàng: Vingroup, Sungroup, Adidas, Juno, EvaDeEva,...
- Từng là khách mời của chương trình làm đẹp VTV3

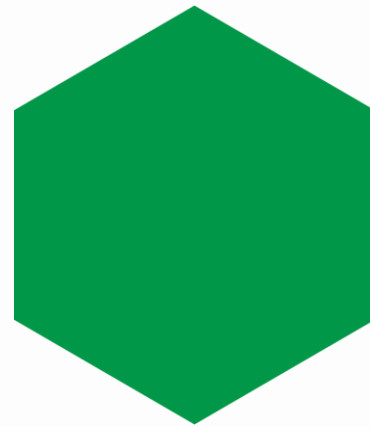
Giới thiệu về ngành Livestream

- Livestream đang là hình thức được các nền tảng rất ưu tiên
- Livestream giúp tối ưu chi phí và tăng hiệu quả
- Livestream có xu hướng ngày càng phát triển trong tương lai
- Livestream đã trở thành một nghề: Live commerce (Thương mại trực tiếp)

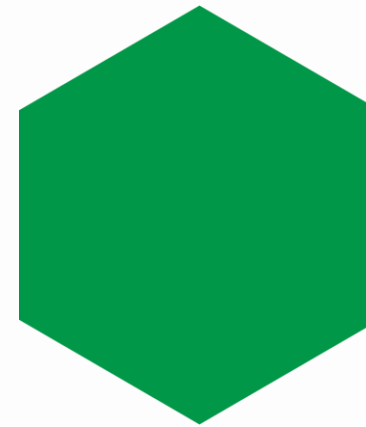


MỤC ĐÍCH VÀ NỘI DUNG

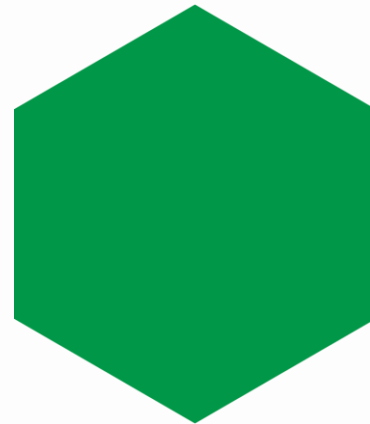
Thiết kế nội dung, tăng
tương tác đa kênh



Kỹ năng mềm Livestream đa
dạng sản phẩm, đa nền tảng



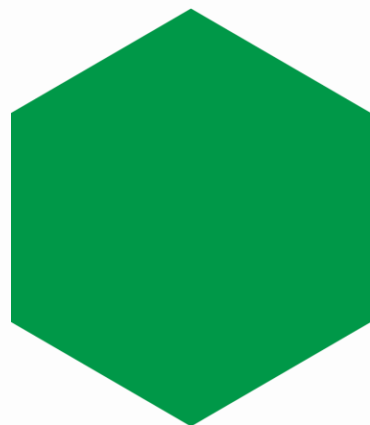
Tự tin livestream bán
hàng ngay sau khi học



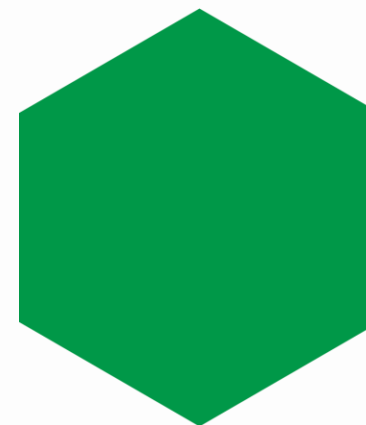
Tiết kiệm tối đa 30% chi
phí quảng cáo



Tự lên kịch bản
Livestream “nghìn view”



Sau khóa học, có cơ hội hợp tác
với nhiều đối tác lớn trong ngành



CHUẨN BỊ CHO BUỔI LIVESTREAM



Tạo các tài khoản



Thiết lập và kiểm tra thiết bị



Tạo kế hoạch cho các livestream

02 Tạo tài khoản



03 Thiết lập và kiểm tra thiết bị

- Điện thoại thông minh/camera
- Đèn chiếu sáng (đèn livestream size 55cm, đèn softbox, đèn trần)
- Phần mềm livestream (gostream, botlive, prism live studio)
- Kết nối Internet
- Các sản phẩm và dụng cụ bán hàng cần thiết



Gostream



Botlive



Prism live studio

04 Tạo kế hoạch cho livestream



**Chuẩn bị sản phẩm phù hợp
cho buổi livestream**



Lên lịch, lựa chọn khung giờ



**Tạo CTKM phù hợp cho buổi
livestream**

Các Lỗi Cơ Bản



Vị trí máy

Máy quá gần hoặc quá xa

Trợ lý/ trợ live

Không hỗ trợ cách tối ưu cho host

Đầu voi đuôi chuột

Là lỗi sai khiến buổi livestream không hiệu quả

Không nắm rõ thông tin sản phẩm/brands

Đây là lỗi sai cơ bản nhưng lại rất nhiều người mắc phải

Các sự cố liên quan đến sản phẩm

Gợi ý các cách thức để khắc phục lỗi sai

Vấn đề của streamer

Gợi ý các cách thức để khắc phục lỗi sai

Cách giữ năng lượng trong livestream



KỊCH BẢN CƠ BẢN

Cần cân đối giữa việc tương tác và bán hàng

Mở đầu

Chào hỏi, kêu gọi tương tác
Giới thiệu về chương trình
livestream

Bán hàng

Nêu các nội dung chính của
phần bán sản phẩm

Tương tác

Chủ động tương tác với
khách hàng và dẫn dắt
khách hàng tham gia tương
tác

Kết thúc

Cảm ơn KH đã theo dõi và
ủng hộ buổi livestream
Thông báo cho KH về kế
hoạch livestream tiếp theo



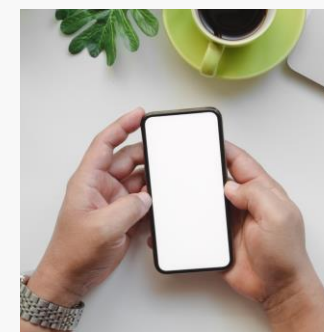
NỘI DUNG CẦN CÓ



THÔNG TIN SẢN PHẨM



LỢI ÍCH SẢN PHẨM



CÁCH SỬ DỤNG SẢN PHẨM



SO SÁNH SẢN PHẨM



CÂU HỎI THƯỜNG GẶP



GIÁ & CTKM



“

**TẠI SAO LIVESTREAM
CỦA BẠN KHÔNG CÓ
MẮT XEM CAO?**

”



LÀM THẾ NÀO ĐỂ CÓ ĐƯỢC **MẮT XEM** TRONG LIVESTREAM?

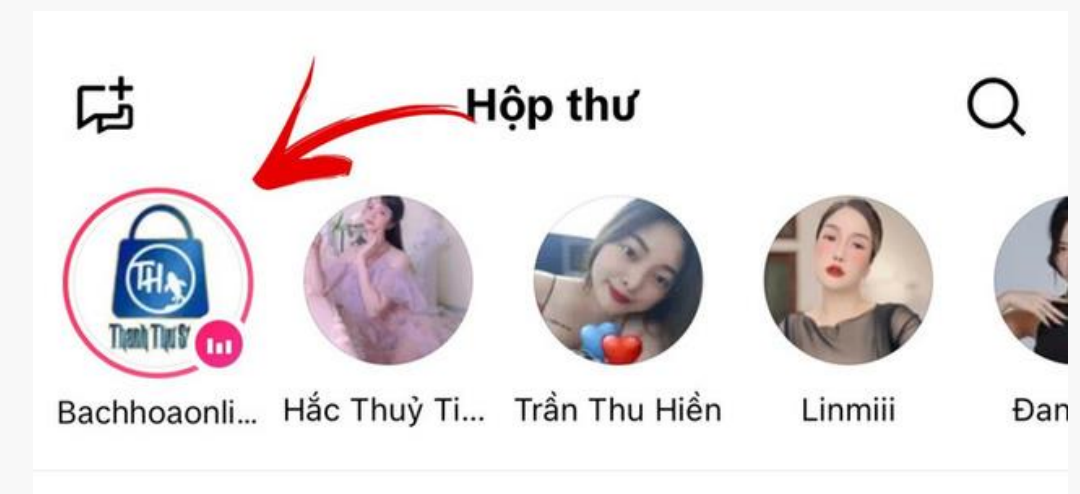
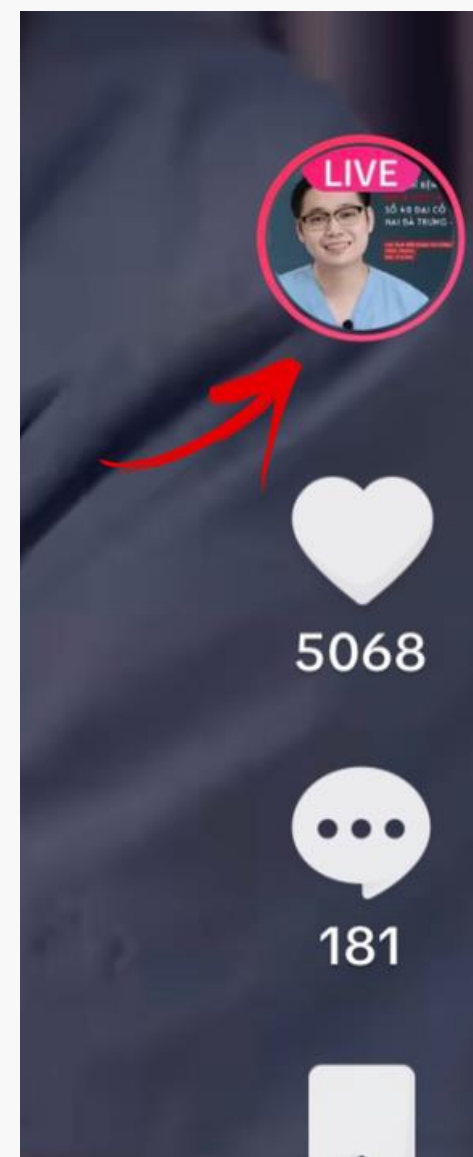
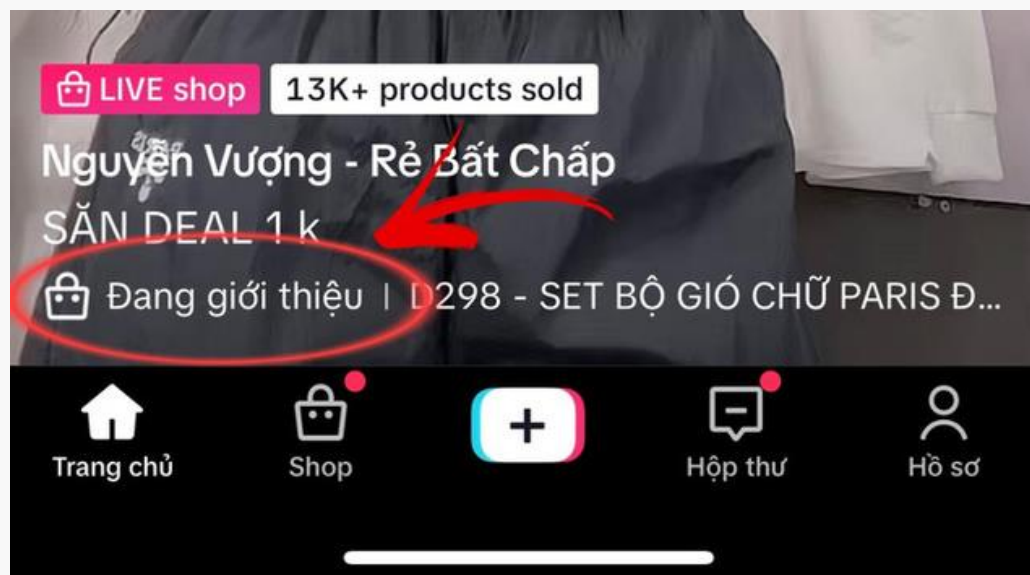
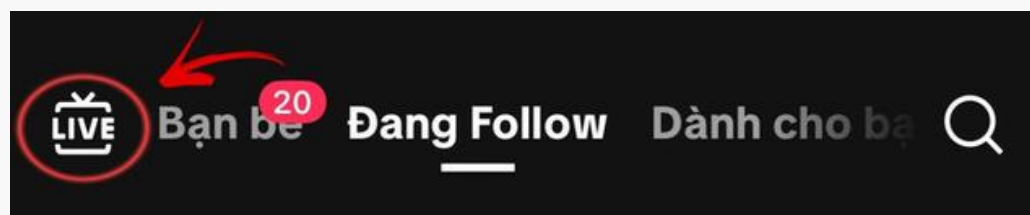


Đưa Livestream lên đề xuất



Giữ chân khách hàng

Khách hàng của bạn đến với Livestream từ nguồn nào?



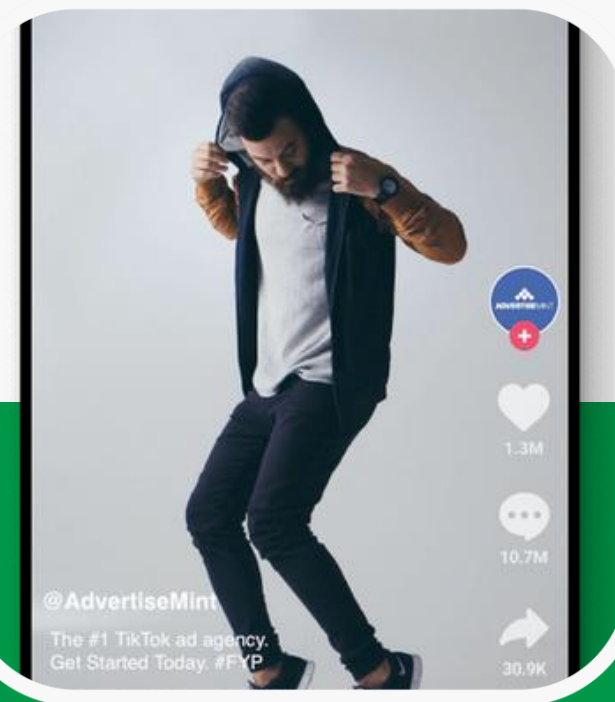
Đưa Livestream lên **đề xuất**



Set up bối cảnh



Kêu gọi thả tim, share, comment



Seeding, chạy quảng cáo



Hiển thị lượt mua nhiều

Cách thức giữ chân khách hàng

Điều sản phẩm
một cách thu hút, thú vị

Tạo môi trường thân thiện

Giới thiệu các ưu đãi

Trả lời các câu hỏi của KH

Tổ chức minigame

Lời khuyên





**CẢM ƠN CÁC BẠN
ĐÃ LẮNG NGHE!**



Buổi 2

KĨ NĂNG VÀ KIẾN THỨC MÀ CÁC STREAMER NÊN “BỎ TÚI”



Người hướng dẫn: Hồng Nhung



BỔ SUNG MỘT SỐ **KỸ NĂNG** CẦN THIẾT



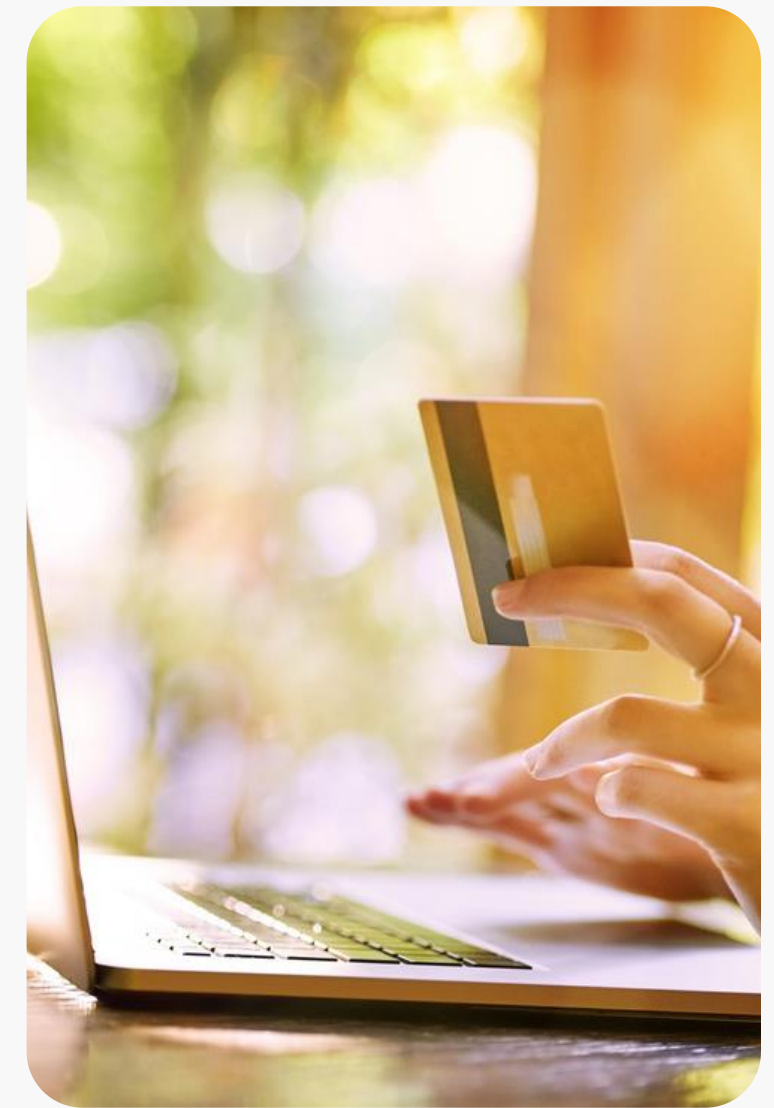
Xây dựng hình tượng cá nhân trên livestream



Kỹ năng giao tiếp với khách hàng



Kỹ năng giải quyết khiếu nại



Kỹ năng chốt đơn

LOẠI HÌNH SẢN PHẨM

ĐƯỢC SỬ DỤNG CHO CTKM

01 Sản phẩm **lần đầu ra mắt**

02 Mặt hàng **khan hiếm**

03 Dọn kho

04 Sản phẩm **thời vụ**





Thế năng tạo sóng

LIVESTREAM

- Tạo sóng trước livestream
- Tạo sóng trong livestream
- Tạo sóng sau livestream

MỘT SỐ SẢN PHẨM THƯỜNG GẶP



CÁC LOẠI HÌNH SẢN PHẨM



Mỹ phẩm



Thời trang



Đồ ăn



MỸ PHẨM

- Tạo ra tình huống
 - Đề cao nhu cầu
 - Điểm cộng của sản phẩm
 - Dẫn dắt tư tưởng
 - Kích thích chốt đơn
-
- Đưa thông tin một cách trực quan
 - Một số cách thức giới thiệu sản phẩm
 - củng cố niềm tin cho khách hàng





THỜI TRANG

- Giới thiệu về sản phẩm

Chất liệu: chất liệu này có gì đặc biệt

Kiểu dáng: mô tả và tôn lên ưu điểm

Mẫu mã: sản phẩm này thuộc loại sản phẩm nào

Kỹ thuật: kỹ thuật may có gì đặc biệt

- Có thể có thêm 1 vài thử nghiệm nhỏ để tăng độ tin cậy và thú vị

- Lưu ý tốc độ thay đồ nhanh

- Chú ý setup





ĐỒ ĂN

- Phải phân loại được các sản phẩm
- Kích thích khách hàng
 - Thị giác
 - Thính giác
 - Vị giác & xúc giác:
- Sáng tạo
- Các thông tin:
 - Mùi vị
 - Date
 - An toàn
 - Vận chuyển





PHỤ KIỆN THỜI TRANG

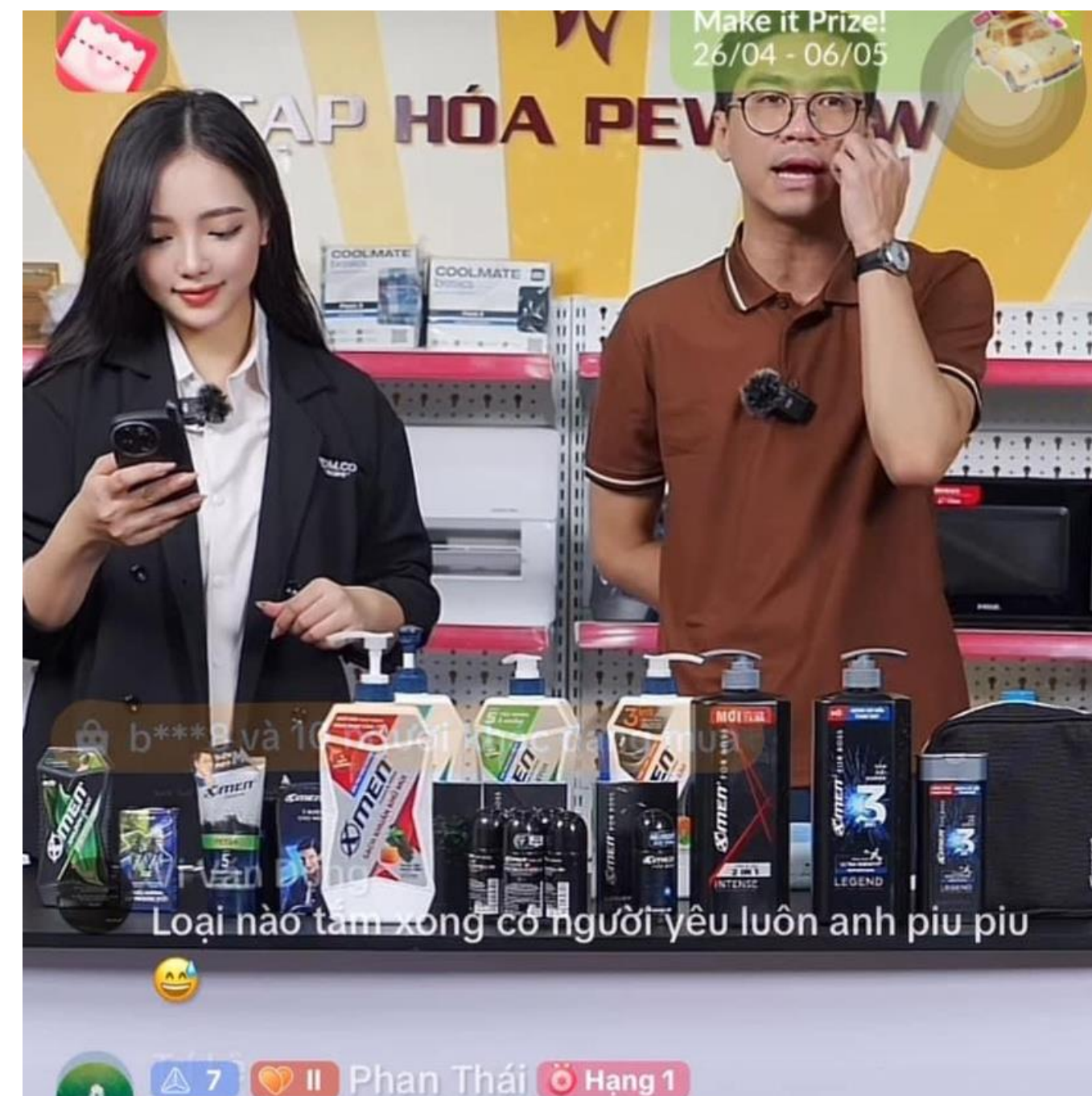
- Loại sản phẩm
- Chất liệu, độ bền
- Tính thẩm mỹ của sản phẩm
- Size (nếu có), bảng màu
- Đặc điểm nổi bật
- Hướng dẫn sử dụng và phối đồ
- Test sản phẩm





GIA DỤNG

- Loại sản phẩm
- Lợi ích của sản phẩm
- Hướng dẫn sử dụng
- Tính ứng dụng của sản phẩm
- Chế độ bảo hành, chế độ hậu mãi



A close-up photograph of two people shaking hands. The person on the left is wearing a white long-sleeved shirt, and the person on the right is wearing a light-colored suit jacket. Their hands are clasped in a firm handshake. In the background, two other people are visible, blurred, and appear to be clapping. The overall scene suggests a professional meeting or a successful business deal.

THANK YOU
FOR LISTENING

BUỔI 3

CHÍNH SÁCH CÁC NỀN TẢNG



Người hướng dẫn: Hồng Nhung



Chính sách Facebook



Lỗi giảm tương tác

- Lỗi trải nghiệm người dùng
- Sử dụng các phần mềm auto

Lỗi có thể bị khoá livestream

- Vi phạm bản quyền âm thanh
- Vi phạm bản quyền sản phẩm, bán hàng fake
- Bị báo cáo
- Chia sẻ các nội dung tiêu cực, độc hại

Chính sách Tiktok



- Vi phạm “click bait” – kích mồi
- Công dụng và tác dụng gây hiểu lầm
- Phóng đại sản phẩm, thổi phồng công dụng
- Sản phẩm giả mạo
- Thương hiệu trong livestream không nhất quán với thương hiệu trong mô tả
- Vi phạm giao dịch không công bằng
- Sản phẩm đang giới thiệu không đồng nhất với sản phẩm đang ghim
- Bắt đầu livestream rồi nhưng không giới thiệu sản phẩm
- Lỗi reup
- Quét các sản phẩm sức khỏe
- Điều hướng KH ra ngoài sàn
- Livestream hình ảnh nhạy cảm
- Livestream tĩnh
- Thông tin sản phẩm không đồng nhất
- Hình ảnh sản phẩm không rõ ràng

CHÍNH SÁCH NỀN TẢNG



Ưu đãi độc quyền cho
livestream



Ưu tiên hiển vào các
khung giờ hot

Truyền thông rất mạnh cho
cả trong và ngoài nền tảng

**Đòn bẩy tăng
trưởng**



Các chương trình, chiến dịch
livestream

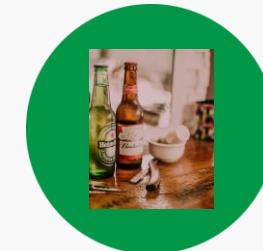
hấp dẫn diễn ra hàng tháng

CHÍNH SÁCH NỀN TẢNG

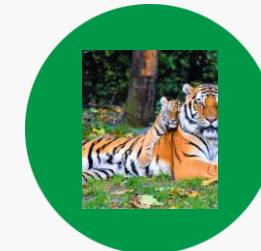


Thường xuyên theo dõi

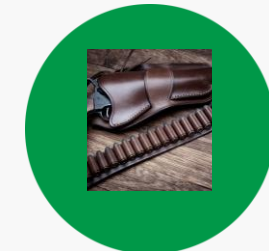
- Quy định và pháp luật về sản phẩm cấm bán
- Chính sách bán hàng của Shopee



Rượu



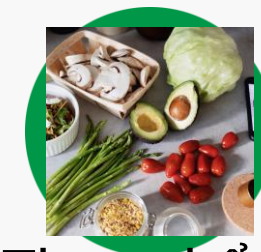
Sản phẩm & Đvật
hoang dã



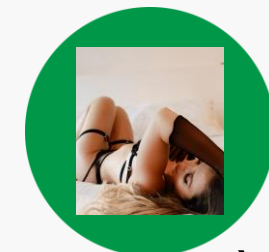
Vũ khí



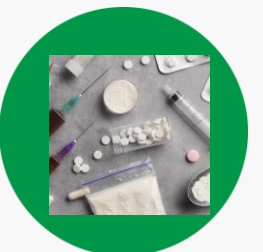
Thuốc lá



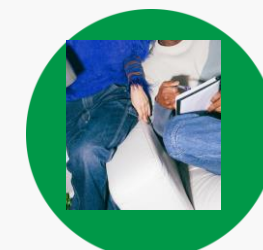
Thực phẩm
bị cấm



Thành phần
khiêu dâm



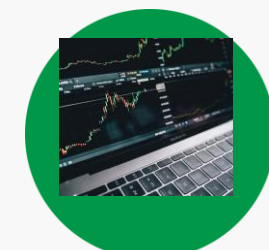
Ma túy



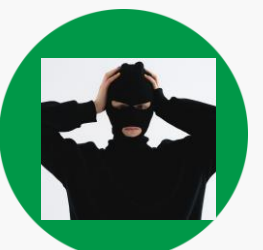
Dịch vụ



Y học



Các loại
chứng khoán



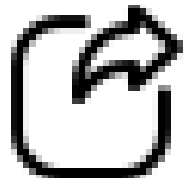
Hàng ăn cấp

SẢN PHẨM BỊ CẤM BÁN



CÁC TÍNH NĂNG HỖ TRỢ LIVESTREAM

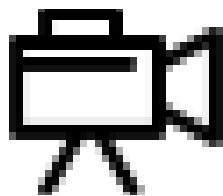
Lượt xem



Quảng bá Livestream với **Tính năng tạo và chia sẻ lời nhắc**



Tiếp cận nhiều người xem hơn với **Thưởng xu**



Tăng thêm lượt sau Livestream với **Tính năng phát lại Livestream**

Lượt theo dõi



Tăng lượt theo dõi shop với **Ưu đãi dành cho người theo dõi**

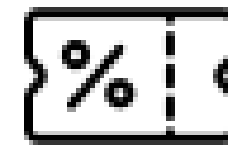


Thu hút người xem tham gia theo dõi và mua hàng với **Tính năng đấu giá**



Tài khoản phụ của KOL
Tận dụng thêm truy cập của KOL

Chuyên đổi



Kích thích mua hàng với **Mã giảm giá (độc quyền, 30s)**

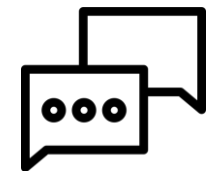


Thúc đẩy đơn với **Tính năng Flashsale trong livestream**

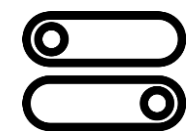


Tư vấn trong Livestream

Tương tác



Tư vấn và trả lời thắc mắc với **Tính năng bình luận**



Tương tác cùng người xem với **Tính năng thăm dò ý kiến**

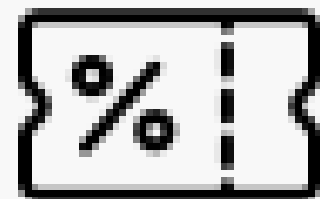
Các tính năng mới

1. Bảng dữ liệu trực tuyến
2. Làm đẹp và hiệu ứng
3. Vòng quay may mắn
4. Báo cáo tuần

CÁC TÍNH NĂNG CÓ THỂ HỖ TRỢ HIỆU QUẢ LIVESTREAM NHƯ THẾ NÀO?



Tính năng



Mục tiêu

Thu hút người xem vào Livestream nhiều hơn

Người xem có xu hướng nhấp xem những livestream
có ưu đãi thưởng Xu

Mã giảm giá độc quyền giúp người mua dễ ra quyết
định mua hàng ngay trên Livestream

Khuyến khích người mua sử dụng voucher để chốt
đơn với mức ưu đãi hấp dẫn

Áp dụng giá đặc biệt từ Flashsale cho các SKU người
bán muốn ra đơn nhanh chóng

Kích thích người mua chốt đơn nhanh

Hiệu quả

Tăng **T2-6X**
Lượt xem khi sử dụng Xu

Tăng đến **5X**
*Số đơn hàng từ Livestream với
Voucher*

Tăng đến **8X**
*Số đơn hàng mỗi Livestream đối
với các SKU sử dụng tính năng
Flashsale*

Chính sách Shopee



4 LOẠI VI PHẠM ĐĂNG BÁN SẢN PHẨM



NỘI DUNG ĐĂNG
BÁN KHÔNG PHÙ HỢP



SPAM NỘI
DUNG SẢN PHẨM



TỶ LỆ HÀNG ĐẶT
TRƯỚC CAO



HÀNG GIẢ, NHÁI

LỰA CHỌN CHỦ ĐỀ CUỐN HÚT CHO LIVESTREAM



Chiến thuật

Lịch trình

Chiến dịch lớn



01 Ngày hội ngành hàng

02 Các Ngày lễ nhỏ theo chủ đề
(Valentine, Halloween,...)

03 Các sự kiện shop tổ chức
(Ngày siêu ưu đãi, thứ 6 đen tối,...)

01 Hàng mới về

02 Giảm giá & Khuyến mãi

03 Hàng Restock, Bộ sưu tập mới,...

01 Ngày Đôi (9.9, 11.11, 12.12)

02 Các ngày lễ lớn
(Giáng sinh, Tết Nguyên Đán)

03 Sự kiện theo mùa
(Back to school)



CẤU TRÚC GIỚI THIỆU SẢN PHẨM TRONG LIVESTREAM

Quà tặng

Sản phẩm chủ lực

Sản phẩm hỗ trợ

Sản phẩm mới

Sản phẩm uy tín định
danh thương hiệu

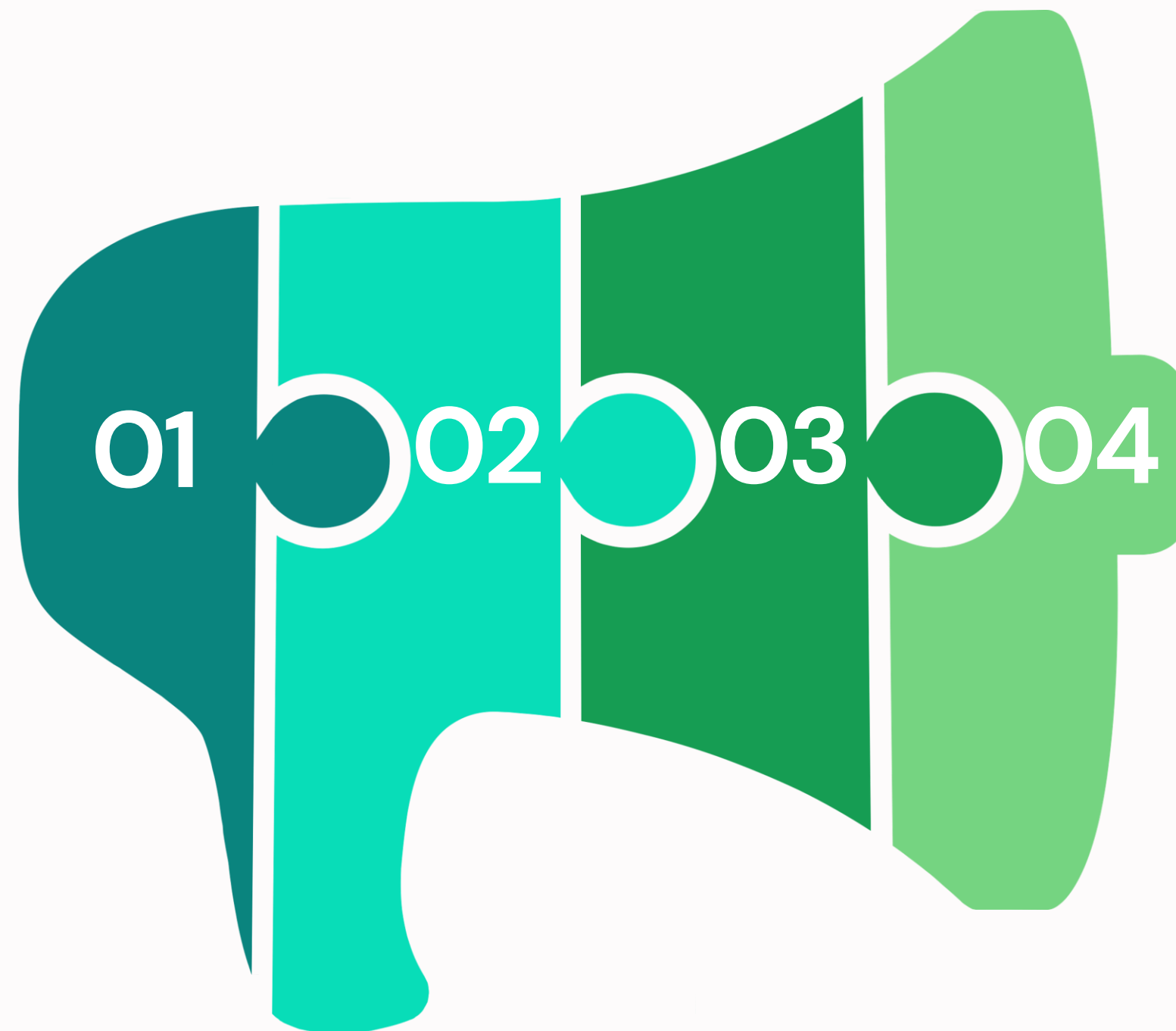
TONE GIỌNG VÀ TỐC ĐỘ

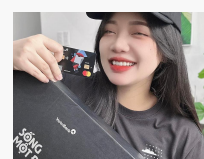
01 Tone cao và tốc độ chậm

02 Tone cao và tốc độ nhanh

03 Tone trầm và tốc độ chậm

04 Tone trầm và tốc độ nhanh





MỨC ĐỘ CẦN THIẾT
CỦA VIỆC DUY TRÌ SỰ
MỞ MẺ CHO
LIVESTREAM? ”



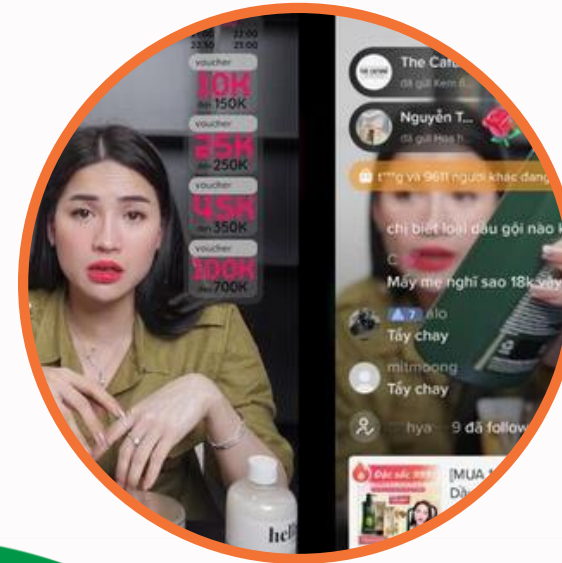
DUY TRÌ SỰ MỚI MẸ CHO LIVESTREAM



Khách mời



Tạo ra sự kiện



Livestream
nhập vai



Livestream
cấp

Tạo CTKM Phù Hợp Cho Các Dịp



Daily Live



Giảm giá các sản phẩm



Tạo flashsale



CTKM cho các sản phẩm khác nhau

Special Live

Cần cân đối giữa việc tương tác và bán hàng

Tạo sóng

Thành công có thể quyết định được đến 70 % hiệu quả của buổi livestream

Khởi động

Hoạt náo, tăng hiệu suất của buổi livestream, kéo traffic cho buổi livestream

Tăng tốc

Push mạnh hành vi mua hàng của KH bằng các chiến lược về giá và thời gian

Gom đơn

Khuyến khích KH mua theo combo để được giá tốt



MỘT SỐ **TRICKS** GIÚP THU HÚT NGƯỜI XEM

Hiệu ứng Domino



Công Thức Lời Thoi

**TAI SAO
PHAI**

Mua sản phẩm này

Mua của bạn

Mua ngay

TỔNG KẾT & ĐÁNH GIÁ

Các tiêu chí cần đánh giá và thay đổi:

- Sản phẩm key
- Flow (nhịp)
- Chương trình khuyến mãi





**CẢM ƠN CÁC BẠN
ĐÃ LẮNG NGHE!**

