

DOANH NGHIỆP VÀ TRUYỀN THÔNG SỐ

Lê Thị Lan Hương *

Tóm tắt: Truyền thông số đang được ưa chuộng và sử dụng phổ biến, góp phần làm thay đổi văn hóa, kinh tế, xã hội theo hướng phát triển tích cực. Doanh nghiệp muốn truyền thông sản phẩm, thương hiệu có hiệu quả, cần nắm vững một số kiến thức cơ bản của truyền thông số, như: tầm quan trọng của truyền thông công nghệ số, kỹ năng cần có của người truyền thông số, kênh truyền thông số phổ biến, kỹ năng sử dụng mạng xã hội trong truyền thông số.

Từ khóa: Truyền thông, giao tiếp, thuyết trình, lắng nghe, tuyên truyền miệng.

Summary: Digital media is gaining popularity and widespread use, contributing to cultural, economic and social changes in the direction of positive development. Enterprises who want to effectively communicate products and brands need to master some basic knowledge of digital communication, such as: the importance of digital communication, the required skills of digital communicators, popular digital communication channels, skills in using social networks in digital communication.

Keywords: Communication, communicate, presentation, listening, oral propaganda.

Đặt vấn đề

Sự ra đời của công nghệ số (được áp dụng rộng rãi trong Internet) đã biến thế giới chúng ta đang sống thành một thế giới điện tử, dẫn đến nhiều thay đổi trong các hoạt động xã hội, như hoạt động ngân hàng, hội nghị trực tuyến, học trực tuyến, truyền thông,... Căn cứ vào chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, các doanh nghiệp muốn tăng trưởng, phát triển, cũng phải thay đổi chiến lược và hình thức truyền thông dựa vào công nghệ số để marketing, quảng cáo, quảng bá sản phẩm, thương hiệu một cách ấn tượng, nhanh chóng, linh hoạt tới khách hàng. Do áp dụng công nghệ số trong truyền thông, các doanh nghiệp đã tạo ra sự biến đổi về văn hóa, kinh tế, xã hội sâu sắc. Truyền thông số đem lại cho khách hàng nhiều cơ hội và thách thức cho cuộc sống tiện lợi đến từng khách

hàng không chỉ ở khu đô thị sầm uất, mà ngay cả ở những nơi xa xôi hẻo lánh.

Nội dung

Ở Việt Nam, trong gần nửa thế kỷ vừa qua, ngành truyền thông đã thay đổi chóng mặt do sự phát triển của công nghệ số. Truyền thông số đã có những tác động đáng kể đến đời sống văn hóa, kinh tế của doanh nghiệp cũng như khách hàng. Việc sử dụng phương tiện kỹ thuật số, điện thoại thông minh, máy tính và mạng Internet để truyền thông nhằm cho khách hàng tiếp cận sản phẩm một cách dễ dàng, tiện lợi. Các phương tiện kỹ thuật số thay đổi liên tục khiến chiến lược, phương pháp làm truyền thông cũng thay đổi theo, nhiều phương pháp, kỹ thuật mới xuất hiện.

Theo tác giả, việc sử dụng công nghệ số trong truyền thông chính là thực hiện truyền thông có sử dụng kỹ thuật đa phương tiện và sử dụng mạng xã hội để thực hiện truyền thông.

* Trường ĐH KD&CN Hà Nội

Truyền thông đa phương tiện là quá trình ứng dụng công nghệ hiện đại một cách sáng tạo dưới dạng như phim ngắn. Doanh nghiệp quảng cáo, marketing sản phẩm, thương hiệu dưới dạng câu chuyện, thước phim ngắn nhằm mang lại sự hứng thú và thiện cảm đến khách hàng, giúp cho sản phẩm, thương hiệu của doanh nghiệp trở nên sống động, đa dạng, chân thực, sáng tạo,... gần gũi với khách hàng.

Theo định nghĩa chính thức của Bộ Thông tin và Truyền thông, thì truyền thông xã hội là “hệ thống thông tin cung cấp cho cộng đồng người sử dụng mạng các dịch vụ lưu trữ, cung cấp, sử dụng, tìm kiếm, chia sẻ và trao đổi thông tin với nhau, bao gồm dịch vụ tạo trang thông tin điện tử cá nhân, diễn đàn (forum), trò chuyện (chat) trực tuyến, chia sẻ âm thanh, hình ảnh và các hình thức dịch vụ tương tự khác”.

Như vậy, truyền thông xã hội là sử dụng các công nghệ thông qua mạng Internet trên các thiết bị truy cập Internet để tương tác, tạo điều kiện cho việc tạo và chia sẻ thông tin, ý tưởng và các hình thức thể hiện thông qua phương tiện kỹ thuật sử dụng mạng Internet.

1. Tầm quan trọng của truyền thông công nghệ số

Truyền thông số đã trở thành một công cụ không thể thiếu trong chiến lược truyền thông của các doanh nghiệp ở mọi lĩnh vực, ngành nghề nhằm tạo cơ hội xây dựng mối quan hệ, tương tác với khách hàng và gia tăng doanh số. Truyền thông trên mạng xã hội để quảng cáo sản phẩm, thương hiệu chuyên nghiệp, uy tín và tạo sự tương tác thường xuyên, kịp thời tới khách hàng. Qua truyền thông số, doanh nghiệp theo dõi số lượng khách hàng, đánh giá khách hàng theo chiều sâu, xây dựng cộng đồng khách hàng chuyên biệt

là điều quan trọng nhất, tạo cơ hội phát triển doanh nghiệp. Nhóm khách hàng trên truyền thông số là người quảng bá cho sản phẩm, thương hiệu của doanh nghiệp thông qua gia đình, bạn bè, đồng nghiệp.

2. Đặc điểm của truyền thông số

- Đối với lĩnh vực truyền thông, sự phát triển của công nghệ số và Internet góp phần giúp truyền thông sự mới mẻ, hiện đại, tạo ấn tượng sâu sắc và lan tỏa sức hút mọi người theo chiều hướng tích cực;

- Phác thảo ý tưởng sáng tạo, độc lập, đột phá dựa trên việc sử dụng công nghệ số;

- Xây dựng hình ảnh, tạo dựng thương hiệu trong truyền thông để lan tỏa đến mọi người;

- Giảm chi phí và áp dụng nhiều ứng dụng mạng xã hội, như: Facebook, zalo, google, blog, vlog, instagram,... trên cùng một phương tiện máy tính hoặc điện thoại;

- Giúp điều chỉnh, điều khiển, phản hồi, giải quyết vấn đề phát sinh nhanh chóng, xây dựng mối quan hệ tương tác với đối tượng truyền thông.

Nội dung truyền thông bao gồm các bài đăng hoặc nhận xét văn bản, ảnh, video thông qua tất cả các tương tác trực tuyến, là huyết mạch của phương tiện truyền thông xã hội. Doanh nghiệp truyền thông và khách hàng đều phải lập hồ sơ mà trang web hoặc ứng dụng được thiết kế dựa trên sự tương tác với nhau. Thông qua trang web trên máy tính (để bàn hoặc xách tay) hoặc các ứng dụng trên điện thoại thông minh và máy tính bảng, qua đó, các cá nhân, cộng đồng và tổ chức có thể chia sẻ, đồng sáng tạo, thảo luận và sửa đổi nội dung do người dùng tạo ra hoặc nội dung tạo ra trước đó được đăng trực tuyến.

Nội dung truyền số được phát tán rộng rãi và nhanh chóng trên phạm vi toàn cầu. Không bị chi phối bởi những yếu tố về thời

gian, không gian, biên giới, sắc tộc, tôn giáo, nghề nghiệp hay trình độ học vấn,... nên mọi người khi tham gia mạng xã hội, dù là ở bất cứ địa điểm nào trên toàn cầu, đều có thể dễ dàng làm quen, kết bạn và tương tác với nhau trên mạng xã hội, hình thành mạng lưới quan hệ rộng khắp.

Khách hàng không chỉ giới hạn trong cùng một tộc người, một cộng đồng cư dân, hay một quốc gia, vùng lãnh thổ, mà trái lại, quan hệ xã hội được mở rộng, vượt qua giới hạn về mặt địa lý, sắc tộc, tôn giáo,... biến nhân loại trên khắp thế giới thành thành viên của một đại gia đình, xóa nhòa giới hạn về không gian, tạo lập một thế giới phẳng, mà ở đó, mọi người liên hệ với nhau thông qua mạng xã hội.

3. Kỹ năng cần có của người truyền thông số

- Kỹ năng quan sát. Thu thập thông tin, cập nhật liên tục tình hình xã hội và có thẩm mỹ tốt là một lợi thế;

- Kỹ năng giải quyết vấn đề. Biết giải quyết vấn đề để theo đúng tiến độ;

- Kỹ năng giao tiếp. Tạo sự tin cậy và tạo ra các cảm xúc tích cực cho đội nhóm, khéo léo xử lý các tình huống để tạo sự tin tưởng và lạc quan;

- Trí sáng tạo và nhạy bén. Truyền thông số rất cần ý tưởng mới, trúng tâm lý khách hàng để tạo sự thành công và sự lan tỏa về những nội dung mới, chưa ai làm. Có thể nói, sáng tạo và nhạy bén là phẩm chất của người làm truyền thông xuất chúng và là chìa khóa để thành công trong ngành truyền thông;

- Kỹ năng làm việc nhóm. Người làm truyền thông giỏi luôn cần phải có sự hỗ trợ của đội nhóm. Phương pháp làm truyền thông số cần nhiều người, hoạt động trong nhiều mảng phương tiện kỹ thuật khác nhau, kết hợp với nhau thành

một nhóm, tạo ra kết quả tốt nhất;

- Tư duy phản biện. Những ý tưởng mới, độc đáo, tạo những nét riêng không giống ai, nên cũng cần phản biện được tất cả những ý kiến trái chiều có thể do dư luận được đưa ra.

4. Kênh truyền thông số phổ biến

- Truyền thông báo chí (báo chí trực tuyến);

- Truyền hình trực tuyến;

- Truyền thông xã hội (truyền thông qua mạng xã hội);

- Truyền thông đa phương tiện (kỹ thuật số);

- Truyền thông marketing (tiếp thị truyền thông).

5. Kỹ năng sử dụng mạng xã hội trong truyền thông số

Kỹ năng sử dụng công nghệ số trong truyền thông là công nghệ số gắn với công nghệ thông tin và truyền thông. Công nghệ thông tin là cầu nối, có ảnh hưởng trực tiếp và quyết định để thực hiện truyền thông hiện đại và phát triển, Vì vậy, cần phải đảm bảo an toàn, an ninh truyền thông và biết sử dụng công nghệ thông tin, cụ thể là các thiết bị, phương tiện kỹ thuật.

5.1. Truyền thông qua Facebook

- Tạo trang truyền thông sản phẩm, thương hiệu của doanh nghiệp. Đặt tên thích hợp cho trang ngay từ đầu, tên ngắn gọn không quá 25 ký tự, tạo đường dẫn hoặc địa chỉ tham chiếu cho trang;

- Điền thông tin doanh nghiệp chính xác và chi tiết về các sản phẩm, hàng hóa, thương hiệu của doanh nghiệp;

- Tạo ảnh bìa đẹp và ý nghĩa cùng lời kêu gọi hành động;

- Thêm tab dịch vụ, sự kiện, cuộc hẹn dành riêng cho doanh nghiệp;

- Thêm plugin và nút chia sẻ trên

trang Facebook của doanh nghiệp;

- Thiết lập dịch vụ khách hàng và messenger để liên lạc trong 24/24 giờ;

- Quản lý lời giới thiệu, dịch vụ, lời chào và trả lời tự động tới khách hàng, thiết lập tin trả lời lưu sẵn để phản hồi nhanh chóng tới khách hàng;

- Ghim các bài viết quan trọng;

- Tặng tương tác với khách hàng bằng các bài đăng trên Facebook;

- Sử dụng hashtag để khuyến khích chia sẻ và tương tác, trò chuyện với khách hàng;

- Khuyến khích khách hàng like và chia sẻ, khen thưởng khách hàng trở thành Fan cứng.

5.2. Truyền thông trên Youtube

- Chọn đường link hoặc địa chỉ liên kết các tài khoản doanh nghiệp với Google;

- Tạo hồ sơ và mô tả chi tiết, ngắn gọn về doanh nghiệp và đặt từ khóa cho kênh Youtube;

- Tạo video giới thiệu về doanh nghiệp một cách hiệu quả cho kênh Youtube;

- Thu hút khách hàng bằng một video giới thiệu ngắn hoặc tình tiết giật gân về sản phẩm, cùng với lời kêu gọi hành động được khuyến khích tương tác trong video khi gắn kết thúc;

- Duy trì mức độ tương tác với khách hàng bằng tab cộng đồng và tin;

- Tạo danh sách phát và tổng hợp những nội dung hay nhất;

- Nhúng tiện ích Đăng ký vờ blog

Tài liệu tham khảo

1. Hồng Anh. *Các doanh nghiệp tự đốt cháy kho số của mình*. <https://vnexpress.net/>
2. Linh Đan. *Xu thế truyền thông mới*. <https://www.sggp.org.vn/>
3. ThS Nguyễn Thị Hiền. *Sự phát triển của các phương tiện truyền thông và tính gắn kết trong gia đình*. <https://vjst.vn/vn>
4. Andrew Macarthy. *Truyền sao cho thông*. NXB Phụ nữ Việt Nam năm 2021.
5. Lan Phương. *6 mức độ chuyển đổi số doanh nghiệp*. <http://egov.chinhphu.vn>.
6. *Phương tiện truyền thông truyền thống và mới*. <https://butvangmedia.com.vn>.

Nhận ngày 15/10/2022

Biên tập ngày 20/10/2022

Đăng tháng 11/2022

hoặc trang web của doanh nghiệp;

- Quản lý hiệu quả các mục bình luận.

5.3. Truyền thông trên Tiktok

- Xây dựng video giới thiệu về sản phẩm và doanh nghiệp;

- Sử dụng Tiktok để lắng nghe cộng đồng phản hồi;

- Hợp tác với người có ảnh hưởng trên Tiktok;

- Sử dụng tài khoản Tiktok Pro để có chức năng phân tích:

Bước 1: Mở tab Bảo mật và cài đặt trong trang hồ sơ.

Bước 2: Chọn quản lý tài khoản.

Bước 3: Nhấn vào “Chuyển sang tài khoản pro” và làm theo các bước hướng dẫn.

Khi tài khoản kích hoạt, nhấn nút Phân tích.

Bàn luận

Truyền thông qua mạng xã hội đang sử dụng rộng rãi và phổ biến. Tuy nhiên, trên thực tế, đa số thực hiện với tư cách cá nhân, cơ sở kinh doanh nhỏ lẻ; các doanh nghiệp lớn chưa áp dụng nhiều. Để thúc đẩy doanh số, thương hiệu, các doanh nghiệp cần áp dụng truyền thông qua mạng xã hội để đa dạng hóa kênh tiếp cận khách hàng.

Kết luận

Để thực hiện truyền thông số trong giai đoạn mới nhằm mục đích tăng trưởng kinh tế, những người làm truyền thông và doanh nghiệp cần phải thích ứng và nắm bắt nội dung cơ bản của truyền thông số./.