

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG  
KHOA HỆ THỐNG THÔNG TIN KINH TẾ

-----o0o-----

**ĐẶNG TRUNG QUANG**

**NGHIÊN CỨU VỀ MARKETING ONLINE VÀ  
NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH CHO DƯƠNG  
NGHĨA QUÁN TRÊN NỀN TẢNG FACEBOOK**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC  
NGÀNH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

**THÁI NGUYÊN, NĂM 2023**

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

KHOA HỆ THỐNG THÔNG TIN KINH TẾ



Ảnh 3x4

**KHÓA LUẬN**

**TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**NGÀNH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

**Đề tài:**

**NGHIÊN CỨU VỀ MARKETING ONLINE VÀ NÂNG CAO  
HIỆU QUẢ KINH DOANH CHO DƯƠNG NGHĨA QUÁN  
TRÊN NỀN TẢNG FACEBOOK**

**Sinh viên thực hiện: ĐẶNG TRUNG QUANG**

**Lớp: TMDT K18A Hệ chính quy**

**Giảng viên hướng dẫn: ThS. ĐÀM THỊ PHƯƠNG THẢO**

Thái Nguyên, năm 2023

## LỜI CẢM ƠN

Sau một thời gian thực hiện khoá luận tốt nghiệp, đến nay mọi công việc liên quan đến khoá luận đã hoàn tất. Trong suốt thời gian này, chúng em đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ. Ở phần đầu tiên, cho phép chúng em có đôi điều gửi đến những người em vô cùng biết ơn.

Đầu tiên em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Khoa Hệ Thống Thông Tin Kinh Tế - Trường Đại Học Công Nghệ Thông Tin và Truyền Thông đã tạo điều kiện để em có thể thực hiện bài báo cáo khóa luận tốt nghiệp này.

Em xin chân thành cảm ơn các thầy (cô) giáo trong khoa Hệ Thống Thông Tin Kinh Tế đã tận tình chỉ bảo, giúp đỡ, giảng dạy và truyền đạt những kiến thức bổ ích, những kinh nghiệm quý báu cho sinh viên trong suốt thời gian học tập tại trường.

Đặc biệt em xin gửi lời cảm ơn chân thành tới cô Th.S Đàm Thị Phương Thảo đã tận tình giúp đỡ, trực tiếp chỉ bảo, hướng dẫn em trong suốt thời gian thực hiện đợt khóa luận tốt nghiệp này.

Cuối cùng em xin gửi lời cảm ơn đến các anh, chị quản lý tại cửa hàng Dương Nghĩa Quán đã tạo điều kiện và hỗ trợ em nhiệt tình để em có thể hoàn thành được bài báo cáo khóa luận tốt nghiệp lần này. Vì kiến thức bản thân còn hạn chế, trong quá trình hoàn thiện báo cáo khóa luận em không tránh khỏi những thiếu sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ các thầy (cô) để bài báo cáo của em được hoàn thiện hơn. Em xin chân thành cảm ơn!

*Thái Nguyên, ngày      tháng      năm 2023*

**Sinh viên thực hiện**

**Đặng Trung Quang**

## LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài : “Nghiên cứu về Marketing Online và nâng cao hiệu quả kinh doanh cho Dương Nghĩa Quán trên nền tảng Facebook” là một công trình nghiên cứu độc lập dưới sự hướng dẫn của giáo viên hướng dẫn: Th.S Đàm Thị Phương Thảo. Ngoài ra không có bất cứ sự sao chép của người khác. Đề tài nội dung báo cáo khóa luận tốt nghiệp là sản phẩm mà em đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như tham gia làm việc tại cửa hàng Dương Nghĩa Quán. Các số liệu , kết quả trình bày trong báo cáo hoàn toàn trung thực , em xin chịu toàn trách nhiệm kỉ luật của khoa và nhà trường về đề tài nếu có vấn đề gì xảy ra.

*Thái Nguyên, ngày      tháng      năm 2023*

**Tác giả đề tài**

**Đặng Trung Quang**

## DANH MỤC VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Giải thích
1	ADS	Quảng cáo
2	CSKH	Chăm sóc khách hàng
3	SEM	Quảng cáo trên công cụ tìm kiếm
4	MXH	Mạng xã hội
5	SEO	Tối ưu hóa công cụ tìm kiếm
6	PPC	Quảng cáo trả phí
7	B2B	Doanh nghiệp với doanh nghiệp

## DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1 Ảnh minh họa .....	4
Hình 1.2 Đo lường hiệu quả Marketing Online trên Facebook.....	9
Hình 1.3 Đo lường thứ hạng từ khóa website bằng GWEBBOT .....	10
Hình 1.4 Facebook là gì?.....	13
Hình 1.5 Người dùng Facebook Việt Nam đứng thứ 7 thế giới.....	15
Hình 1.6 add thẻ Visa .....	19
Hình 1.7 Tạo quảng cáo Facebook qua bài viết .....	20
Hình 1.8 Tạo quảng cáo trên Business Facebook .....	21
Hình 1.9 Chọn mục tiêu quảng cáo .....	21
Hình 1.10 Thiết lập tài khoản .....	22
Hình 1.11 Xác định đối tượng mục tiêu .....	22
Hình 1.12 Lựa chọn vị trí quảng cáo .....	23
Hình 1.13 Thiết lập ngân sách.....	24
Hình 1.14 Xem trước quảng cáo .....	24
Hình 1.15 Nạp tiền vào tài khoản thanh toán .....	25
Hình 2.1 Banner cửa hàng .....	26
Hình 2.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức.....	27
Hình 2.3 Menu của quán .....	30
Hình 2.4 Doanh thu Dương Nghĩa Quán theo tháng.....	31
Hình 2.5 Công cụ quản lý quảng cáo Facebook Ads Manager .....	37
Hình 2.6 Lượng truy cập MXH Facebook ở Việt Nam.....	38
Hình 3. 1 Quy trình tạo Fanpage Facebook .....	39
Hình 3.2 Tạo Fanpage Facebook.....	40
Hình 3.3 Thêm thông tin Fanpage.....	40
Hình 3.4 Thêm địa chỉ thông tin liên hệ Fanpage .....	41
Hình 3.5 Thêm ảnh cho Fanpage.....	41

Hình 3.6 Fanpage mới được thành lập .....	42
Hình 3.7 Kế hoạch lên content .....	43
Hình 3.8 Content bài đăng.....	44
Hình 3.9 Sử dụng công cụ hỗ trợ xây dựng video.....	46
Hình 3.10 Tạo quảng cáo trên Facebook Bussiness .....	47
Hình 3.11 Tạo quảng cáo trên Facebook.com/adsmanager/manage .....	47
Hình 3.12 Thiết lập mục tiêu chiến dịch .....	48
Hình 3.13 Thiết lập đối tượng mục tiêu quảng cáo .....	49
Hình 3.14 Thiết lập vị trí quảng cáo .....	50
Hình 3.15 Ngân sách chạy quảng cáo Facebook.....	51
Hình 3.16 Giao diện chọn hiển thị quảng cáo Facebook.....	52
Hình 3.17 Thanh toán quảng cáo Facebook .....	53
Hình 3.18 Chờ xét duyệt quảng cáo .....	54
Hình 3.19 Hiệu quả chiến dịch .....	54
Hình 3.20 Fanpage Facebook .....	55
Hình 3.21 Kết quả số người tiếp cận Fanpage .....	56
Hình 3.22 Bình luận từ khách hàng.....	57
Hình 3.23 Số điện thoại từ tin nhắn Facebook .....	57
Hình 3.24 Đơn đặt hàng Online.....	58
Hình 3.25 Data đơn đặt hàng .....	58
Hình 3.26 Doanh thu sau chạy quảng cáo .....	59

## MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU .....	1
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ MARKETING ONLINE VÀ FACEBOOK MARKETING .....	3
1.1 Tổng quan về Marketing Online.....	3
1.1.1 Khái niệm Marketing .....	3
1.1.2 Marketing Online là gì .....	4
1.1.3 Các hình thức Marketing Online.....	5
1.1.4 Ưu – Nhược điểm của Marketing Online .....	6
1.2 Facebook Marketing.....	13
1.2.1 Nền tảng Facebook.....	13
1.2.2 Facebook Marketing là gì .....	15
1.2.3 Ưu – Nhược điểm của Facebook Marketing.....	16
1.2.4 Cách thức hoạt động của Facebook Marketing.....	17
CHƯƠNG 2: KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG KINH DOANH CỦA DƯƠNG NGHĨA QUÁN.....	26
2.1 Vài nét về Dương Nghĩa Quán .....	26
2.1.1 Hình thành và phát triển.....	26
2.1.2 Cơ cấu tổ chức và chức năng .....	27
2.2 Thực trạng kinh doanh của Dương Nghĩa Quán .....	30
2.2.1 Các mặt hàng kinh doanh chính.....	30
2.2.2 Hoạt động kinh doanh trong vài tháng gần đây .....	31
2.2.3 Đánh giá về Dương Nghĩa Quán.....	32
2.3 Quan điểm Marketing và hoạch định Marketing tại Dương Nghĩa Quán.....	34
2.3.1 Quan điểm Marketing tại cửa hàng.....	34
2.3.2 Hoạch định Marketing tại cửa hàng .....	35
2.4 Phương hướng phát triển.....	37



CHƯƠNG 3: ỨNG DỤNG FACEBOOK MARKETING VÀ XÂY DỰNG FANPAGE CHO DƯƠNG NGHĨA QUÁN.....	39
3.1 Xây dựng Fanpage Facebook cho Dương Nghĩa Quán.....	39
3.1.1 Xây dựng Fanpage Facebook.....	39
3.1.2 Xây dựng content cho Fanpage Facebook .....	42
3.1.3 Xây dựng video, hình ảnh cho Fanpage Facebook .....	44
3.2 Ứng dụng Facebook Marketing cho Fanpage.....	46
3.2.1 Chiến dịch chạy quảng cáo Facebook.....	46
3.2.2 Đo lường hiệu quả.....	54
3.3 Kết quả đạt được.....	55
KẾT LUẬN .....	60
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	61

# LỜI MỞ ĐẦU

## 1. Lý do chọn đề tài

Trong thời buổi mà công nghệ số đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc thúc đẩy và tăng trưởng số cho doanh nghiệp, thì Facebook nổi lên như một công cụ, một kênh Marketing mạnh mẽ và hiệu quả, nhất là đối với doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Việt Nam.

Một cách dễ hiểu nhất cho vấn đề này, đó là Facebook đơn giản là một kênh mạng xã hội, kết nối người dùng trên toàn cầu, nhờ đó nó có lợi thế lớn về dữ liệu, hành vi người dùng trên chính “sân nhà” mà Facebook đã tạo ra, doanh nghiệp từ đó có thể tận dụng, khai thác và phát triển cho chính doanh nghiệp của mình.

Một trang Fanpage có thể đại diện cho bộ mặt của doanh nghiệp trên mạng xã hội, giúp tiếp cận đến khách hàng mục tiêu, cũng là kênh để tương tác với những khách hàng trung thành, lợi ích của nó mang lại sẽ không thua kém gì một website, ngoài ra, việc sử dụng kết hợp giữa 2 nền tảng này sẽ giúp doanh nghiệp tăng trưởng cả về doanh số lẫn thương hiệu.

Mạng xã hội Facebook đã mang lại nhiều thuận lợi và lợi ích, làm giảm chi phí cho quá trình thực hiện Marketing Online nhưng lại tiếp cận được rất nhiều khách hàng tiềm năng. Trong quá trình tìm hiểu về các hoạt động Marketing Online, em nhận thấy được vai trò và tầm quan trọng to lớn của Facebook Marketing. Vậy nên bản thân em đã lựa chọn để tìm hiểu và báo cáo đề tài thực tập của mình với tên đề tài là “nghiên cứu về Marketing Online và nâng cao hiệu quả kinh doanh cho Dương Nghĩa Quán trên nền tảng Facebook”.

## 2. Mục tiêu nghiên cứu

- Tìm hiểu về Facebook Marketing: những kiến thức cơ bản, tại sao nên chọn Facebook làm công cụ Marketing.
- Triển khai Facebook Marketing cho Dương Nghĩa Quán.

## 3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Facebook ADS.
- Phạm vi nghiên cứu: Cửa hàng Dương Nghĩa Quán,

## 4. Phương pháp nghiên cứu