Chăm sóc Fanpage

- 1. Lập kế hoạch chăm sóc Fanpage
  - Yêu cầu của Cơ quan, lãnh đạo, sếp đối với Fanpage là gì, như thế nào, cụ thể?
    - Được làm
    - Không được làm
  - Đối tượng khách hàng mục tiêu, người nghe, người đọc là ai? Phân tích rõ tuổi tác, giới tính, khu vực vùng miền, trình độ học vấn, sở thích hành vi...
    - Nhóm bệnh lý
    - Nhóm tuổi
    - Truyền thông đa dạng, theo nhóm tuổi, theo từng sản phẩm/ dịch vụ.
  - Nội dung truyền thông chủ đạo là gì?
    - Các dịch vụ mà bệnh viện đang có? Các mức phí; quy trình; chất lượng…
    - Các bác sỹ, y tá, đội ngũ y tế của bệnh viện
    - Nhận diện thương hiệu
    - Tạo ấn tượng, lòng tin cho bệnh nhân
  - Các sản phẩm/ dịch vụ cụ thể cần truyền thông
    - Sản phẩm gì, dịch vụ gì theo tuần hoặc theo tháng
    - Theo thời gian; theo chủ đề; theo nhóm bệnh lý; theo dịch vụ cụ thể.
    - Thuốc
      - Kết hợp với nhà nhập khẩu, nhà phân phối để làm nội dung tốt hơn
      - Xin chương trình khuyến mại
      - Xin quà tặng
  - Phương pháp truyền thông trên Fanpage là như thế nào?
    - Đa nền tảng
    - Đa nội dung
    - Theo thời gian thực
    - Chia sẻ kiến thức về bệnh lý, bệnh học, kinh nghiệm nâng cao sức khỏe.
    - Thực hiện bởi các chuyên gia
  - Định dạng nội dung (bài viết thuần chữ; bài viết kèm hình ảnh; bài viết kèm video; bài ảnh infographic; bài video; bài video thu gọn quá trình; phát sóng livestream; bài tư vấn của chuyên gia/ khách mời; chia sẻ cảm nhận của khách hàng; nói về năng lực sản xuất/ cung ứng của người bán (sản phẩm, nhà máy, cơ sở vật chất, nhân sự, chứng chỉ, con người…)
  - Xác định ngân sách, chi phí nếu có hàng tuần, tháng, quý
    - Mua phần cứng, mua phần mềm
- 2. Định dạng đăng bài
  - Định dạng văn bản (bài viết)
  - Định dạng hình ảnh
    - Hình ảnh minh họa
    - Hình ảnh đồ họa
    - Hình ảnh dạng infographic
    - Ảnh chụp
      - Bác sỹ thăm khám bệnh nhân
      - Quá trình điều trị bệnh nhân
      - Nụ cười của bệnh nhân
    - Canva
    - App chỉnh sửa ảnh khác
    - Photoshop, Lightroom
    - Mua ảnh: Freepik, Shutterstock, photostock...
  - Định dạng video
    - Video quay sự kiện
    - Video tư vấn
    - Video quảng cáo
    - Các video ngắn kèm âm nhạc kiểu Tiktok
    - Video nói về sản phẩm/ dịch vụ
    - Video khách hàng nói về sản phẩm/ dịch vụ
    - Video chuyên môn
    - Chú ý: phải có phần cứng (máy quay, đèn studio)
  - Định dạng livestream
    - Phát livestream
    - Lên lịch phát
    - Xem, đặt câu hỏi
    - Cần có sự chuẩn bị tốt
      - Chủ đề gì
      - Có slide hay không
      - Ai quan tâm
      - Quà tặng gì không
      - Giảm tặng phí khám
  - Định dạng audio (âm thanh)
    - Podcast
  - Các định dạng hỗn hợp
- 3. Các nội dung, chủ đề
  - Chủ đề về Sản phẩm/ Dịch vụ
  - Chủ đề về khách hàng
  - Bệnh lý, bệnh học
  - Cơ sở vật chất
  - Cán bộ y tế
  - Khác...
  - Xu hướng
- 4. Các phần mềm, công cụ hỗ trợ
  - Phần mềm viết
    - Note
    - Word
    - Phần mềm Dịch tài liệu tiếng Anh, Pháp
    - Phần mềm Nói-thành-văn-bản có trong iPhone, Macbook
    - Google tìm kiếm
    - Google Dịch (translate)
  - Phần mềm chỉnh sửa ảnh
    - Canva
    - Photoshop
  - Phần mềm chỉnh sửa video
    - imovie
    - mua app chỉnh video
- 5. Thời khóa biểu đăng bài
  - Lập thời khóa biểu theo ngày (sáng chiều tối); theo tuần (7 ngày); theo tháng (30 ngày) chi tiết
  - Làm dạng File Excel chi tiết cho 1 tháng, có 4 tuần, mỗi tuần có 7 ngày, mỗi ngày có 3 ca sáng trưa chiều tối.
  - Trong đó mô tả kỹ số lượng bài đăng; chủ đề bài đăng; nội dung nháp của bài đăng (có sẵn)
  - Đăng vào giờ nào
    - Sáng
    - Chiều
    - Tối
  - Trả lời tin nhắn, bình luận và chuyển đổi khách hàng.
- 6. Thiết lập các chỉ số đo lường và đánh giá bài đăng
  - Công việc
    - 1 ngày đăng mấy bài
    - Bài gì, chủ đề gì ==> thời khóa biểu, lịch trình đăng bài.
    - Chuẩn bị bài.
  - Đánh giá
    - Số likes (thích) cho Fanpage
      - Thống kê tăng hàng tuần, hàng tháng
    - Lượt tương tác tự nhiên
      - Tiếp cận được bao nhiêu lượt
      - Lượt bình luận
      - Lượt chia sẻ
      - Lượt hỏi thăm khám
    - Chuyển đổi
      - Chuyển đổi được bao nhiêu khách hàng