**Mô hình kinh doanh trọn vẹn từ yêu thương**

**September 2018**

Đáp ứng nhu cầu và đạt được sự hài lòng của khách hàng là chìa khóa của mọi thành công bền vững. Và thành công của một doanh nghiệp cũng được xác nhận dựa trên việc mang đến những giá trị thiết thực cho khách hàng. Chính vì vậy, Satori luôn cẩn trọng trong tất cả các khâu vận hành, đảm bảo sản phẩm luôn là thành quả của một quy trình khép kín từ sự quan tâm chân thành của mỗi người trong Satori, được định hướng, kiểm soát và liên tục cải tiến trước khi đưa đến tay người tiêu dùng (NTD).

**Lắng nghe nhu cầu của người tiêu dùng**

Lắng nghe và thấu hiểu nhu cầu khách hàng luôn là việc Satori chú trọng và nghiêm túc thực hiện. Khởi đầu bằng việc tìm hiểu điều khách hàng thực sự mong muốn và những trải nghiệm hiện tại của họ với sản phẩm của công ty. Đó là cách giúp Satori hoạch định các chiến lược marketing, bán hàng và chăm sóc khách hàng phù hợp để không chỉ đáp ứng mà còn vượt qua sự mong đợi của họ, đồng thời xây dựng được sự gắn kết với doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, Satori luôn mong muốn cung cấp sản phẩm có hương vị hoàn hảo, chất lượng tốt với mức giá hợp lý cho mọi đối tượng khách hàng ở mọi lứa tuổi. Do đó, việc thấu hiểu khách hàng được Satori đặc biệt quan tâm trong suốt vòng đời của sản phẩm: từ giai đoạn xây dựng và hình thành ý tưởng, phát triển sản phẩm đến khi sản phẩm được tung ra thị trường. Ở mỗi giai đoạn với những nhiệm vụ và mục tiêu khác nhau luôn đòi hỏi chúng tôi phải nỗ lực tìm ra các giải pháp tối ưu nhất. Tại Satori, nhu cầu khách hàng được tiếp nhận bằng nhiều phương thức khác nhau, dựa trên: các phân tích xu hướng của thị trường nói chung; phân tích sở thích thị hiếu của các nhóm tuổi hoặc nhóm đối tượng mục tiêu; khảo sát từ các nhóm khách hàng để tìm hiểu mức độ yêu thích đối với từng sản phẩm; hoặc thậm chí từ các chia sẻ, thắc mắc của khách hàng trên mạng xã hội và các diễn đàn... Từ đó, đa dạng hoá tính năng và nâng cao chất lượng sản phẩm, hướng đến việc đáp ứng chính xác nhu cầu và sở thích của NTD.



**Nghiên cứu và phát triển sản phẩm tốt cho sức khoẻ người tiêu dùng**

Đối với ngành nước giải khát, xu hướng lựa chọn những sản phẩm đồ uống có nguồn gốc từ thiên nhiên, tốt cho sức khoẻ NTD đang tăng mạnh. Theo báo cáo gần đây của Nielsen, đã có sự thay đổi trong nhận thức của NTD Việt. Trong đó, 70% người Việt chú ý tới các thành phần trong thực phẩm và thức uống mà họ tiêu thụ. Nắm bắt điều này, Satori hợp tác với các chuyên gia giàu kinh nghiệm về thị trường nội địa, am hiểu công nghệ tiên tiến để phát triển những dòng sản phẩm tốt cho sức khoẻ nhưng vẫn đáp ứng yêu cầu về hương vị của sản phẩm và thị hiếu NTD trong chiến lược nghiên cứu và phát triển sản phẩm.

**Công nghệ hiện đại, đảm bảo chất lượng sản phẩm**

Trong sản xuất, Satori luôn tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về an toàn vệ sinh thực phẩm từ đầu vào đến đầu ra. Nguồn nguyên liệu đầu vào được kiểm soát chất lượng chặt chẽ, hệ thống nhà máy hiện đại đạt tiêu chuẩn Châu Âu song hành cùng việc quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế như ISO, HACCP. Việc đáp ứng các tiêu chuẩn về công nghệ được chứng nhận bởi những tổ chức hàng đầu thế giới và nỗ lực quản lý hiệu quả, cải tiến liên tục sẽ là yếu tố tiên quyết giúp Satori duy trì và đáp ứng mọi yêu cầu của NTD.



**Nâng cao dịch vụ chăm sóc khách hàng**

Với phương châm “Lấy khách hàng làm trọng tâm”, Satori luôn chú trọng lắng nghe tất cả ý kiến của khách hàng thông qua hai kênh tiếp nhận chính là email và số hotline. Có thể thấy, bằng việc mở rộng các kênh tiếp nhận thông tin và ý kiến, Satori đang nỗ lực tạo điều kiện tối đa để NTD có cơ hội bày tỏ nhu cầu của bản thân, từ đó giúp doanh nghiệp đưa ra định hướng phát triển sản phẩm và dịch vụ phù hợp. Bên cạnh đó, để nâng cao năng lực bán hàng và chất lượng tư vấn sản phẩm cho NTD, Satori thường xuyên triển khai các khóa đào tạo, nâng cao kỹ năng cho nhân viên bán hàng. Tại đây, nhân viên được đào tạo bài bản, kiểm tra và giám sát trong và sau khóa học, đảm bảo vận dụng kiến thức và kỹ năng để đem lại dịch vụ tư vấn và phục vụ khách hàng một cách chuyên nghiệp và hiệu quả.

**Gắn kết vì sức khỏe người tiêu dùng**

Sau tất cả, mỗi sản phẩm mà chúng tôi tạo ra đều hướng đến yêu thương và sự quan tâm chân thành đối với sức khỏe của NTD. Lấy yêu thương làm kim chỉ nam, Satori sẽ tiếp tục nghiên cứu phát triển thêm những dòng sản phẩm nước giải khát tinh sạch, mang lại giá trị cao về sức khỏe và tinh thần cho mọi đối tượng khách hàng. Hy vọng rằng với những nỗ lực không ngừng nghỉ, NTD sẽ đón nhận Satori trong thời gian sớm nhất!

Thanh Tú