

MARKETING QUA PHƯƠNG THỨC TRUYỀN THÔNG XÃ HỘI CỘNG ĐỒNG TRỰC TUYẾN FACEBOOK: TRƯỜNG HỢP NGHIÊN CỨU TẠI VICTORIA HOI AN BEACH RESORT & SPA

*PROMOTING SOCIAL MEDIA MARKETING THROUGH FACEBOOK ONLINE COMMUNITY: RESEARCH IN
A CASE AT VICTORIA HOIAN BEACH RESORT & SPA*

Tác giả: Nguyễn Thị Mỹ Thanh*, Nguyễn Thị Thùy Trang

Tóm tắt bằng tiếng Việt:

Phương thức truyền thông trực tuyến đã chứng tỏ vai trò vượt trội so với các hình thức marketing truyền thông của doanh nghiệp. Đặc biệt, đối với ngành kinh doanh khách sạn, truyền thông trực tuyến mang lại cho khách hàng cảm nhận về sự chân thật hơn và sống động hơn về các sản phẩm và dịch vụ của doanh nghiệp. Bởi sản phẩm của ngành là những trải nghiệm dịch vụ có tính vô hình. Bài viết này, thông qua nghiên cứu tình huống tại Victoria Hoi An Beach Resort & Spa nhằm hệ thống hóa các vấn đề lý luận về marketing qua phương thức truyền thông xã hội trực tuyến (TTXHTT) Facebook; phân tích rõ thực trạng hoạt động của trang Facebook tại Victoria Hoi An Beach Resort & Spa (Khách sạn Victoria Hoi An) và đề xuất những giải pháp định hướng nhằm đẩy mạnh hoạt động marketing qua phương thức TTXHTT Facebook cho Victoria Hoi An.

Từ khóa: Từ khóa: Cộng đồng trực tuyến; Facebook; marketing; marketing trực tuyến; Khách sạn.

Tóm tắt bằng tiếng Anh:

Nowadays, promoting social media plays an important role in the marketing of a company. In particular, for the hotel industry, online media gives customers a sense of truth and liveliness for the products and services of the business, because its products are experiencing service invisibility. The main purpose of this study is to examine the literature of social media marketing by Facebook online community; analysing the operational status of the Facebook Page in Victoria Hoian Beach Resort & Spa; the research gives some proposed measures to promote social media by Facebook online community for Victoria Hoian Beach Resort & Spa.

Key words: Keywords: Marketing; Online Marketing; Online community; Facebook; Hotel.