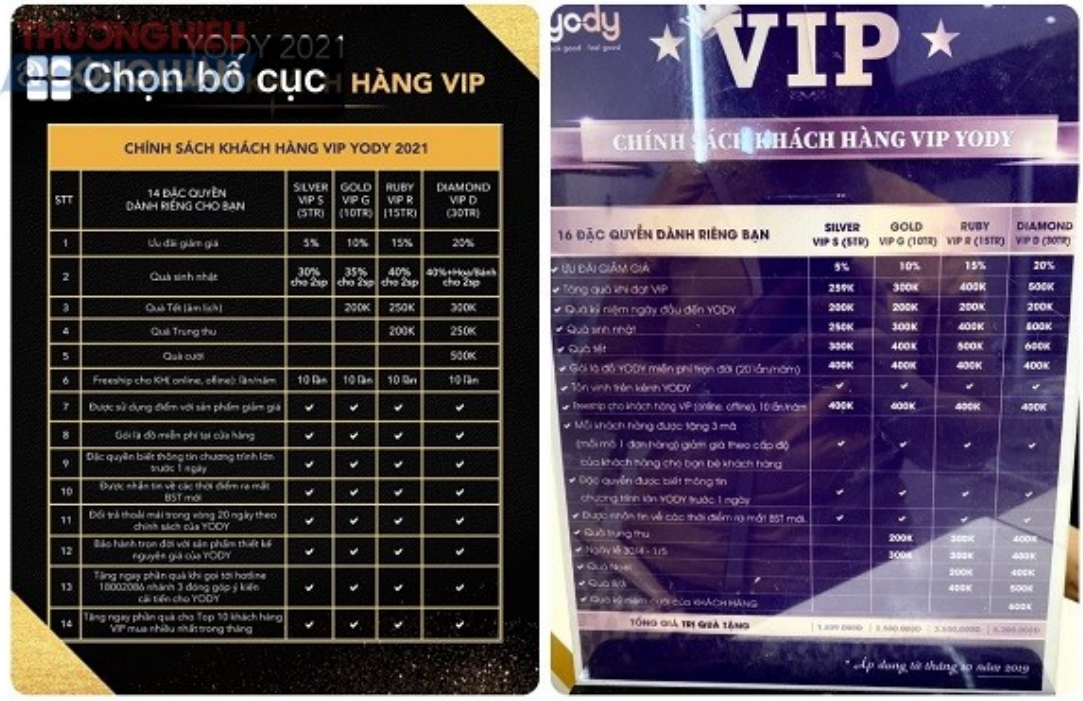
TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Vì sao Yody cắt giảm các chính sách ưu đãi của khách hàng thân thiết?

11:33 07/12/2021

Tòa soạn Thương hiệu & Công luận nhận được phản ánh của bạn đọc vì bất ngờ phát hiện các chính sách ưu đãi của hàng quần áo Yody dành cho khách hàng thân thiết bị cắt giảm, thay đổi đáng kể mà khách hàng không hề hay biết.



Yody cắt giảm các chính sách cho khách hàng thân thiết. Ảnh: Quỳnh Nga.

Bắt đầu từ thương hiệu thời trang Hi5 ra đời trong năm 2009 đến năm 2014 Hi5 đổi tên thành Yody từ đó trở đi Yody lớn mạnh không ngừng năm 2019 Yody đã có 82 cửa hàng và tính đến thời điểm hiện tại Yody đã mở rộng được hơn 100 cửa hàng trên toàn quốc.

Yody sở hữu một chuỗi cửa hàng rộng khắp toàn quốc, với chiến lược riêng nên hầu hết nhân viên do yody tuyển chọn, đào tạo đều để lại cho khách hàng sự hài lòng nhất định khi đến với Yody. Ngoài ra, Yody còn nổi tiếng được long khách với cách “chơi đẹp” bởi Yody dành cho khách hàng thân thiết những chế

độ ưu đãi rất hấp dẫn và thể hiện sự quan tâm đến khách hàng bằng những món quà vào những dịp lễ tết.

Tuy nhiên, thời gian gần đây Yody đã bị mất một lượng lớn khách hàng thân thiết một phần do ảnh hưởng của dịch nên nhu cầu mua sắm giảm, một phần do Yody đã cắt giảm, thay đổi chính sách ưu đãi dành cho khách hàng thân thiết khiến họ không ngần ngại "từ bỏ" Yody.

Đã từng bị phản ánh là "Treo đầu dê bán thịt chó", nay Yody lại bị phản ánh là không nhất quán về chính sách ưu đãi dành cho khách hàng thân thiết.

Cụ thể, năm 2019 mỗi dịp sinh nhật; Tết Trung thu; Ngày quốc tế lao động - Giải phòng miền nam (30/04 -01/05), Noel: ngày quốc tế phụ nữ 8/3; Kỷ niệm ngày đầu đến Yody, ngày cưới, tặng qùa khi đạt vip,... thì khách hàng tùy vào mức độ "thân thiết" khách hàng đều đều nhận quà là môt phiếu mua hàng có giá trị cụ thể. Nay chỉ có tết âm lịch, tết trung thu và kỉ niệm ngày cưới (tùy vào cấp hộ thân thiết) khách hàng mới được nhận quà là phiếu mua hàng có giá trị cụ thể. Còn lại các ngày lễ khác như: 30/04 – 01/05, Noel, 08/03,... thì không còn được tặng quà nữa.

Chị N. (ở Hải Phòng) cho biết, trước đây quà Tết âm lịch được áp dụng cả với khách hàng thân thiết Silver (S) với mức 300.000 đồng thì này khách hàng thân thiết S không được nhận quà. Trước đây, quả tết thương hiệu Yody dành cho khách hàng Gold (G) là 400.000 đồng thì nay giảm xuống còn 250.000 đồng và khách hàng thân thiết Diamond chỉ còn đượng tặng quà với mức 300.000 đồng tương đương chế độ ưu đãi với khách hàng thân thiết cấp S trước đây.

Theo danh sách các mục khách hàng thân thiết được hưởng năm 2019 thì có 14 mục năm 2021 là 16 mục (giảm 2 mục) nhưng thực thế tại danh sách chính sách quà năm 2021 "chỉ là đưa vào cho nhiểu và có lợi cho một phía", một khách hàng cho biết. Bởi lẽ, nếu trước đây khách hàng thân thiết S được tặng quà sinh nhận là một mã sản phẩm trị giá 250.000 đồng và được trừ vào sản phẩm.

Như vậy, KH S có thể lựa chọn một sản phẩm bất kỳ trị giá bằng hoặc thấp hơn 250.000 đồng. Nhưng, nay khách hàng S chỉ được giảm giá 30% và tối đa với hai sản phẩm. Như vậy, khách hàng cho rằng đây không phải là quà mà là "yêu sách" của Yody để kích cầu buộc khách hàng phải mua hàng mới được nhận quà (trừ 30% và tối đa với hai sản phẩm).

Chính vì điều đó nhiều khách hàng cho rằng, Yody đang cố tình cắt xén chính sách ưu đãi và thay đổi phương thức tặng quà khiến nhiều khách hàng không

khỏi thất vọng và “từ bỏ quyền thân thiết” với nhãn hàng này.

Quỳnh Nga