



**ĐẠI HỌC  
HOA SEN**

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
ĐẠI HỌC HOA SEN  
KHOA KINH TẾ THƯƠNG MẠI

**BÁO CÁO  
THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

Đề tài:

**Đề xuất phương pháp gia tăng lòng  
tin và lòng trung thành cho khách  
hàng của Công ty Cổ Phần Viễn  
Thông FPT Telecom**

|                             |                                |
|-----------------------------|--------------------------------|
| <b>Sinh viên thực tập</b>   | <b>Trần Thanh Phú</b>          |
| <b>Mã số sinh viên</b>      | <b>092322</b>                  |
| <b>Lớp</b>                  | <b>TV0911</b>                  |
| <b>Cơ quan thực tập</b>     | <b>FPT TELECOM</b>             |
| <b>Thời gian thực tập</b>   | <b>10/09/2012 – 16/12/2012</b> |
| <b>Người hướng dẫn</b>      | <b>Trịnh Hoàng Linh</b>        |
| <b>Giảng viên hướng dẫn</b> | <b>Phạm Văn Minh</b>           |

Tháng 12 năm 2011

## Trích yếu

Với sự gia tăng không ngừng của số người sử dụng Internet tại Việt Nam từ 5% dân số vào năm 2004 đến 35% dân số (trên 30 triệu người sử dụng) vào năm 2011 nhưng vẫn còn thua xa những nước trong khu vực như Malaysia 60% dân số, những nước phát triển ví dụ như Hàn Quốc 80% dân số (số liệu thống kê của ngân hàng thế giới năm 2011) đã cho thấy thị trường Internet của nước ta là một thị trường có tốc độ tăng trưởng cao, ổn định và đầy tiềm năng trong tương lai.

Nắm bắt được cơ hội đó, FPT Telecom (Ftel) đã và đang khẳng định vị thế trên thị trường cung cấp dịch vụ mạng Internet ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line). Với nguồn lực mạnh về cả tài chính lẫn công nghệ, Ftel thuộc tập đoàn FPT luôn là đơn vị dẫn đầu về lợi nhuận của tập đoàn (22% năm 2011). Hiện đang có mặt tại 46 tỉnh thành trên cả nước và đang phát triển sang các nước trong khu vực như Lào, Campuchia,...

Từ ngày 15/08/2012 tôi được nhận vào làm việc và thực tập công ty FPT Telecom chi nhánh SG3, phòng kinh doanh 02 với vị trí nhân viên kinh doanh đường truyền Internet ADSL phụ trách kinh doanh toàn khu vực thành phố Hồ Chí Minh nhưng trọng tâm là tại các quận Gò Vấp, Quận 12, Hóc Môn, Phú Nhuận, Tân Bình.

Là sinh viên chưa tốt nghiệp nhưng đã được nhận vào làm việc tại một công ty thuộc tập đoàn lớn mạnh như FPT đây thật sự là một cơ hội quý báu để tôi có điều kiện cọ sát, ứng dụng những gì đã học vào thực tế, cơ hội học hỏi, nâng cao năng lực chuyên môn. Đây vừa là cơ hội vừa là thách thức đối với tôi – cố gắng không ngừng để đạt kết quả tốt nhất trong công việc và hoàn thành tốt đợt thực tập tốt nghiệp của mình.

Mục tiêu cần đạt được trong đợt thực tập lần này:

- Vượt qua 3 tháng thử việc áp dụng cho cộng tác viên.
- Áp dụng những kiến thức đã học được vào môi trường làm việc thực tế.
- Trao dồi kinh nghiệm cho bản thân, nâng cao năng lực chuyên môn, phát triển các kỹ năng cần thiết như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng quản lý thời gian, kỹ năng thương lượng,...
- Hoàn thành tốt đợt thực tập và nộp báo cáo đúng thời hạn.

## Lời cảm ơn

Cảm ơn tất cả những đồng nghiệp trong phòng kinh doanh 02, chi nhánh SG3, công ty FPT Telecom đã nhiệt tình giải đáp những thắc mắc, giúp đỡ tôi trong công việc.

Cảm ơn thầy Phạm Văn Minh, giảng viên phụ trách đã tận tình hướng dẫn tôi thực hiện, hoàn thành đề án này.

Và đặc biệt gửi lời cảm ơn chân thành, sâu sắc tới ông Trịnh Hoàng Linh – trưởng phòng kinh doanh 02, chi nhánh SG 3, công ty FPT Telecom đã tiếp nhận, quản lý, giúp đỡ tôi hoàn thành tốt các chỉ tiêu đặt ra. Ông là người hết lòng cho công việc, biết cách quan tâm, động viên, nhắc nhở, không chỉ cho tôi mà còn cho tất cả những nhân viên trong phòng kinh doanh. Với kiến thức và bề dày kinh nghiệm ông đã hướng dẫn tôi cách khắc phục những sai phạm của mình cũng như quan tâm, động viên theo sát tôi trong suốt quá trình thực tập này.

Nhân tiện tôi gửi lời chúc sức khỏe đến ông Trịnh Hoàng Linh và tất cả các nhân viên trong phòng kinh doanh 02, chúc mọi người luôn hoàn thành tốt các chỉ tiêu đề ra và chúc công ty FPT Telecom luôn đạt được tốc độ phát triển cao, cũng như những thành tựu to lớn hơn nữa trong tương lai.

## Mục lục

|  |     |
|--|-----|
| Trích yếu.....   | i   |
| Lời cảm ơn.....  | ii  |
| Mục lục.....   | iii |
| Danh mục bảng biểu.....  | v   |
| Danh mục hình ảnh.....   | vi  |
| Danh mục từ viết tắt.....  | vii |
| 1 Tổng quan tập đoàn FPT – Công ty Cổ Phần Viễn Thông FPT Telecom..... | 1   |
| 1.1 Tổng quan tập đoàn FPT.....  | 1   |
| 1.2 Lịch sử hình thành và phát triển.....                              | 3   |
| 1.3 Văn hóa doanh nghiệp.....  | 4   |
| 1.4 FPT toàn cầu.....  | 6   |
| 1.5 Ngành nghề kinh doanh.....   | 7   |
| 1.5.1 Tích hợp hệ thống – giải pháp phần mềm – dịch vụ tin học.....    | 7   |
| 1.5.2 Xuất khẩu phần mềm.....  | 7   |
| 1.5.3 Viễn thông.....  | 8   |
| 1.5.4 Nội dung số.....   | 8   |
| 1.5.5 Đào tạo.....   | 8   |
| 1.5.6 Phân phối và bán lẻ các sản phẩm CNTT và viễn thông.....         | 9   |
| 1.6 Sơ đồ tổ chức.....   | 9   |
| 1.7 Doanh thu theo lĩnh vực kinh doanh.....                            | 11  |
| 1.8 Lợi nhuận theo lĩnh vực kinh doanh.....                            | 12  |
| 1.9 Tổng quan Công ty Cổ Phần Viễn Thông FPT Telecom.....              | 13  |
| 1.9.1 Thông tin chung.....   | 13  |
| 1.9.2 Các công ty thành viên.....                                      | 14  |
| 1.9.3 Lĩnh vực hoạt động:.....   | 19  |
| 1.9.4 Sơ đồ tổ chức.....   | 20  |
| 2 Hoạt động kinh doanh của công ty Cổ Phần Viễn Thông FPT Telecom..... | 21  |
| 2.1 Phân tích SWOT FPT Telecom.....                                    | 21  |
| 2.2 Các sản phẩm/ dịch vụ.....   | 22  |

|       |   |      |
|-------|---|------|
| 2.2.1 | ADSL – dịch vụ truy cập Internet tốc độ cao.....  | 22   |
| 2.2.2 | Giá cả và thủ tục đăng kí dịch vụ ADSL.....   | 23   |
| 2.3   | Đối tác thi công.....   | 24   |
| 2.4   | Bộ phận chăm sóc khách hàng (CSKH) .....  | 25   |
| 2.5   | Đối thủ cạnh tranh.....   | 27   |
| 2.6   | Thông tin hoạt động kinh doanh.....   | 31   |
| 2.6.1 | Tình hình kinh doanh .....  | 31   |
| 2.6.2 | Tình hình nhân sự.....  | 32   |
| 2.7   | Công việc thực hiện tại phòng kinh doanh 2 chi nhánh Sài Gòn 3 .....  | 33   |
| 2.7.1 | Tìm kiếm khách hàng.....  | 33   |
| 2.7.2 | Kí kết hợp đồng lắp đặt .....   | 43   |
| 3     | Đề xuất phương pháp gia tăng lòng tin và lòng trung thành cho khách hàng sử dụng dịch vụ của Công ty Cổ Phần Viễn Thông FPT Telecom ..... | 45   |
| 3.1   | Hiện trạng.....   | 45   |
| 3.2   | Cơ sở lý luận .....   | 45   |
| 3.2.1 | Giá trị thương hiệu .....   | 45   |
| 3.2.2 | Hệ thống nhận diện thương hiệu .....  | 45   |
| 3.2.3 | Lòng trung thành của khách hàng – giá trị cốt lõi của giá trị thương hiệu.....  | 46   |
| 3.3   | Giải pháp đề xuất .....   | 47   |
| 3.3.1 | Mỗi một nhân viên hãy là một đại sứ thương hiệu .....   | 47   |
| 3.3.2 | Tăng sự quan tâm, chăm sóc khách hàng hiện có .....   | 50   |
| 3.4   | Đánh giá giải pháp .....  | 52   |
| 3.5   | Định hướng tiếp theo trong tương lai 2 năm tới (đến 2015).....  | 53   |
|       | Kết luận .....  | viii |
|       | Tài liệu tham khảo .....  | ix   |
|       | Phụ lục .....   | x    |
|       | Nhận xét của công ty thực tập .....   | xi   |
|       | Thông tin liên hệ.....  | xii  |

## Danh mục bảng biểu

|  |    |
|--|----|
| Bảng 1: Phân tích SWOT công ty FPT Telecom.....                        | 21 |
| Bảng 2: Bảng báo giá dịch vụ Internet FPT .....                        | 24 |
| Bảng 3: Phân tích SWOT tập đoàn bưu chính viễn thông VNPT .....        | 28 |
| Bảng 4: Báo giá cước internet ADSL của VNPT.....                       | 30 |
| Bảng 5: Phân tích SWOT Tập Đoàn Viễn Thông Quân Đội .....              | 30 |
| Bảng 6 : bảng báo giá cước internet ADSL của Viettel. ....             | 31 |
| Bảng 7: Mối liên hệ giữa giữ chân khách hàng và lợi nhuận .....        | 46 |
| Bảng 8: Đánh giá phương pháp đề xuất dựa trên ước lượng doanh thu..... | 53 |

## Danh mục hình ảnh

|  |    |
|--|----|
| Hình 1: Trụ sở chính FPT ở Cầu Giấy, Hà Nội.....                         | 1  |
| Hình 2: Ông Trương Gia Bình chủ tịch hội đồng quản trị tập đoàn FPT..... | 2  |
| Hình 3: FPT toàn cầu.....  | 6  |
| Hình 4: sơ đồ tổ chức tập đoàn FPT.....                                  | 10 |
| Hình 5: Doanh thu theo lĩnh vực kinh doanh của tập đoàn FPT.....         | 11 |
| Hình 6: Lợi nhuận theo lĩnh vực kinh doanh của tập đoàn FPT.....         | 12 |
| Hình 7: FPT Telecom Tân Thuận.....                                       | 13 |
| Hình 8: Sơ đồ tổ chức bộ máy FPT Telecom.....                            | 20 |
| Hình 9: Mẫu tờ rơi quảng cáo.....  | 33 |
| Hình 10: Bảng rôn thông báo tại các đại lý.....                          | 37 |
| Hình 11: Vị trí hiển thị trang web sau khi sử dụng google adwords.....   | 40 |
| Hình 12: Lượng xem tin đăng tại trang rao vặt.....                       | 41 |
| Hình 13: Mẫu tin đăng tại diễn đàn tin học.....                          | 42 |
| Hình 14: Quảng cáo trên mạng xã hội Facebook.....                        | 43 |
| Hình 15: Mẫu áo khoát (mẫu tự thiết kế trên nền sẵn có).....             | 48 |
| Hình 16: Nón bảo hiểm (mẫu tự thiết kế dựa trên nền sẵn có).....         | 48 |
| Hình 17: Mẫu áo mưa (mẫu thiết kế dựa trên nền sẵn có).....              | 49 |
| Hình18: Bảng quảng cáo liên kết với đại lí.....                          | 55 |

## Danh mục từ viết tắt

FTel – Công ty cổ phần viễn thông FPT Telecom.

ISP – Internet Service Provider.

ADSL – Asymmetric Digital Subscriber Line.

VDSL – Very high bit-rate Digital Subscriber Line.

FTTC – Fiber To The Curb/Cabinet.

FTTH – Fiber To The Home.

HĐQT – Hội đồng quản trị.

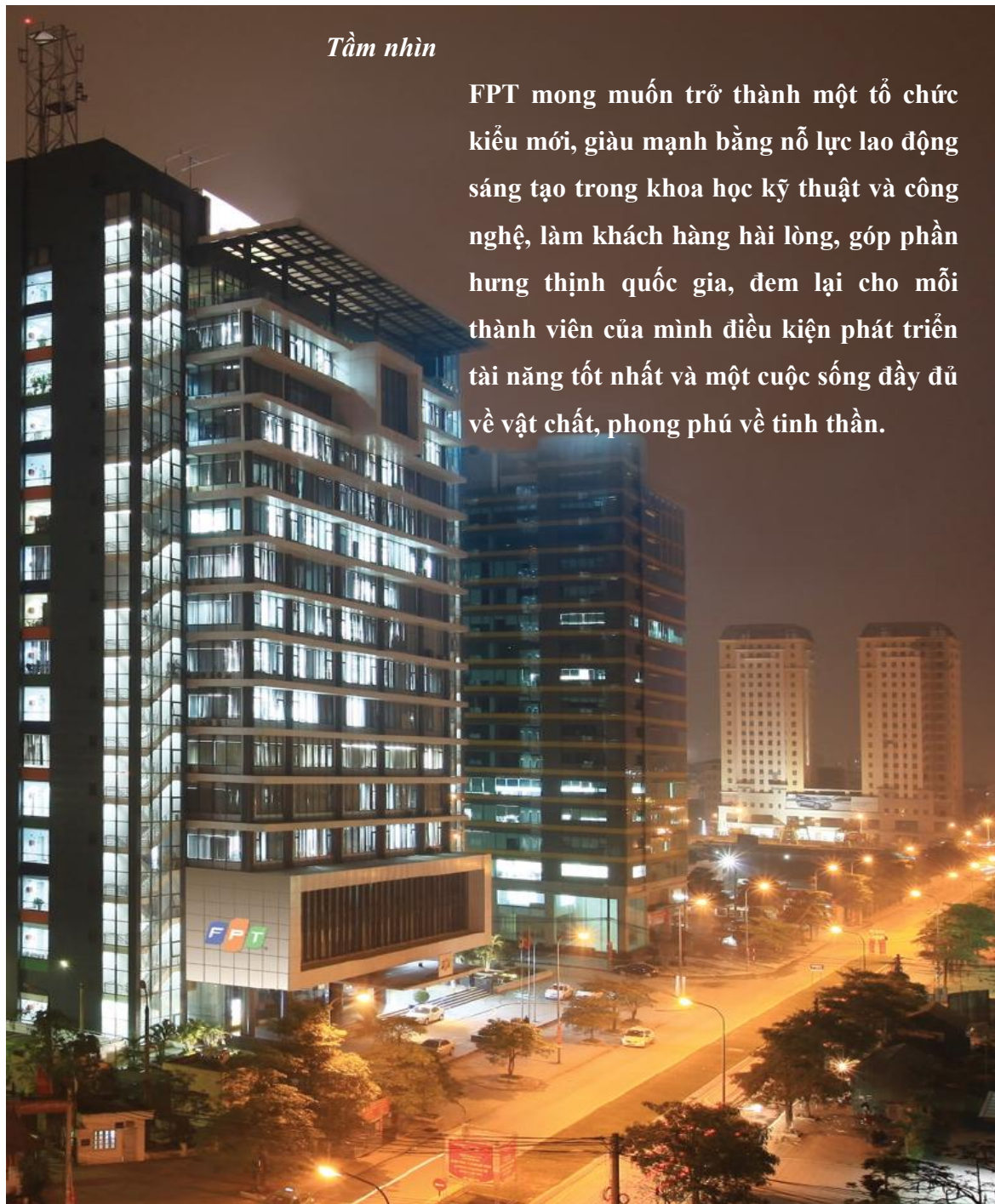
CNTT – Công Nghệ Thông Tin.

CBNV – Cán Bộ Nhân Viên.



## 1 Tổng quan tập đoàn FPT – Công ty Cổ Phần Viễn Thông FPT Telecom

### 1.1 Tổng quan tập đoàn FPT



**Hình 1: Trụ sở chính FPT ở Cầu Giấy, Hà Nội.**

*(Nguồn: báo cáo thường niên tập đoàn FPT năm 2011)*

**Thông điệp của chủ tịch HĐQT**



Con đường FPT chọn là CÔNG NGHỆ,  
Vươn tới tầm cao năng suất lao động  
mới bằng những tri thức mới  
thông qua công nghệ.  
Phát huy tối đa khả năng sáng tạo  
Và linh hoạt để nắm bắt  
những cơ hội mới, nỗ lực  
ứng dụng và sáng tạo công nghệ  
trong mọi hoạt động.

“Thế giới đã bước qua một năm khó khăn tiếp theo của chuỗi thời gian khủng hoảng liên tiếp. Khủng hoảng nợ công ở Châu Âu lan rộng, vấn đề thất nghiệp trở nên trầm trọng hơn ngay tại các cường quốc lớn mạnh, bất ổn chính trị gia tăng và thảm họa thiên tai làm cho khó khăn càng chồng chất hơn đối với mọi quốc gia trong việc giữ ổn định kinh tế xã hội, thử thách càng khốc liệt hơn đối với mọi doanh nghiệp trong việc giữ chân khách hàng, duy trì mức độ tăng trưởng và tìm kiếm thị trường mới”

**Hình 2: Ông Trương Gia Bình chủ tịch hội đồng quản trị tập đoàn FPT**

*(Nguồn: Báo cáo thường niên tập đoàn FPT năm 2011)*

## 1.2 Lịch sử hình thành và phát triển

Thành lập ngày 13/09/1988, đến nay, sau hơn 23 năm, FPT luôn là công ty công nghệ thông tin và viễn thông HÀNG ĐẦU VIỆT NAM với các mảng kinh doanh cốt lõi là viễn thông, Công nghiệp nội dung, các dịch vụ công nghệ thông tin và giáo dục.

### 1988 – 1990

#### Tìm hướng đi

13/9/1988, FPT ra đời với tên gọi Công ty Công nghệ Chế biến Thực phẩm (The Food Processing Technology Company), kinh doanh trong lĩnh vực công nghệ thực phẩm.

Hợp đồng cung cấp máy tính cho Viện Hàn lâm Khoa học Liên Xô và việc đặt quan hệ với hãng máy tính Olivetti năm 1989 là tiền đề cho sự ra đời của bộ phận tin học sau này.

Ngày 27/10/1990, công ty đổi tên Thành Công ty Phát triển và Đầu Tư Công nghệ (The Corporation for Financing and Promoting Technology) với định hướng kinh Doanh tin học.

### 1996

#### Trở thành công ty

#### CNTT số 1 Việt Nam

Sau 8 năm thành lập, FPT khẳng định vị trí số 1 trên thị trường tin học Việt Nam.

FPT nhiều năm liên tiếp được bạn đọc của Tạp chí PC World bình chọn là công ty tin học uy tín nhất Việt Nam.

### 1999

#### Toàn cầu hóa

Trung tâm Xuất khẩu Phần mềm (tiền thân của Công ty Phần mềm FPT – FPT Software) được thành lập vào cuối năm 1999 với mục

Tiêu xuất khẩu phần mềm sang Châu Âu, Bắc Mỹ, Nhật Bản.

Các chi nhánh FPT tại Bangalore (Ấn Độ) và Văn phòng FPT tại Mỹ lần lượt được thành lập vào năm 1999, 2000.

## Lịch sử hình thành và phát triển (tt)

Chiến lược OneFPT với lộ trình 13 năm (2011-2024) được phê duyệt với định hướng tập trung vào phát triển công nghệ và mục tiêu “FPT phải trở thành Tập đoàn Toàn cầu Hàng đầu của Việt Nam”, lọt vào danh sách Top 500 trong Forbes Global 2000 vào năm 2024.

### 2006 – 2008

#### Trở thành công ty đại chúng

Tháng 03/2002, FPT cổ phần hóa.

Ngày 13/12/2006, cổ phiếu FPT chính thức niêm yết tại Trung tâm giao dịch Chứng khoán thành phố Hồ Chí Minh (nay là Sở giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh - HOSE).

### 2008

#### Đạt mức doanh thu 1 tỷ usd

FPT liên tục tăng trưởng trên 50%/năm kể từ năm 2002 và năm 2008 đã cán đích doanh thu 1 tỷ USD.

Năm 2008, đổi tên công ty thành Công ty Cổ phần FPT và tái khẳng định ngành nghề kinh doanh cốt lõi gồm viễn thông, công nghệ nội dung và các dịch vụ CNTT.

### 2010

#### Thay đổi hệ thống nhận diện thương hiệu, tiến sâu vào đại chúng

Lần đầu tiên sau 22 năm, FPT thay đổi hệ thống nhận diện thương hiệu. Đây là bước khởi đầu quan trọng cho chiến lược tiến vào thị trường đại chúng của FPT.

## 1.3 Văn hóa doanh nghiệp

“Văn hóa FPT là chất keo gắn kết người FPT, thúc đẩy mỗi người FPT làm việc HĂNG SAY và CỐNG HIẾN nhiều hơn cho sự phát triển của công ty.”

Xây dựng văn hóa doanh nghiệp là vấn đề được FPT đặc biệt quan tâm. Qua hơn 23 năm phát triển, nhiều truyền thống và giá trị tốt đẹp đã hình thành, đưa FPT trở thành một công ty có nhiều nét văn hóa đặc sắc và độc đáo, là niềm tự hào của mỗi người FPT và đóng góp quan trọng vào thành công của FPT hôm nay. Thông qua các hoạt

động văn hóa được tổ chức thường xuyên, không những các giá trị truyền thống được duy trì và phát huy mà nhu cầu đời sống tinh thần của CBNV cũng được đáp ứng, tạo cho họ sự phấn khởi trong công việc kinh doanh ngày càng áp lực hơn.

*Ngày Vì cộng đồng (13/03)* - tổ chức nhiều chương trình mang tính cộng đồng, nâng cao nhận thức và khơi dậy lòng nhân ái của toàn thể người FPT.

*Ngày Thể thao FPT (26/03)* - nêu cao tinh thần rèn luyện sức khỏe thông qua các hoạt động thể thao.

*Ngày Hướng về Cội nguồn (Dịp 10/03 âm lịch)* - tổ chức những chuyến đi về nguồn, tưởng nhớ lịch sử dân tộc; khơi gợi lòng yêu nước, niềm tự hào, tự tôn dân tộc.

*Ngày Văn nghệ FPT (19/05)* - tổ chức các hoạt động văn nghệ ca múa nhạc, đảm bảo đời sống tinh thần phong phú cho cán bộ nhân viên FPT.

*Ngày thành lập FPT (13/09)* - tổ chức các hoạt động hội diễn và hội thao, gìn giữ giá trị truyền thống FPT.  
 Ngày Gia đình FPT (thứ bảy tuần thứ 3 của tháng 11)  
 - ngày để FPT và người FPT cảm ơn phụ huynh, vợ/ chồng người FPT.

Văn hóa FPT trước hết là văn hóa ứng xử FPT, là tinh thần mà người FPT hướng tới: người FPT cần “Tôn trọng cá nhân - Đổi mới - Đồng đội”, lãnh đạo FPT cần “Chí công - Gương mẫu - Sáng suốt”.

Các giá trị văn hóa truyền thống tốt đẹp của FPT được tuyên truyền, lưu giữ và phát triển thông qua các sách sử ký, các tuyển tập, nội san Chúng ta, phim ảnh, đĩa CD, các tác phẩm văn thơ, hội họa, điêu khắc, các lễ hội truyền thống, phong trào văn hoá, thể thao, các hoạt động Đoàn...

FPT là một trong số ít các công ty Việt Nam duy trì các ngày truyền thống của dân tộc nhiều năm nay, đó là:

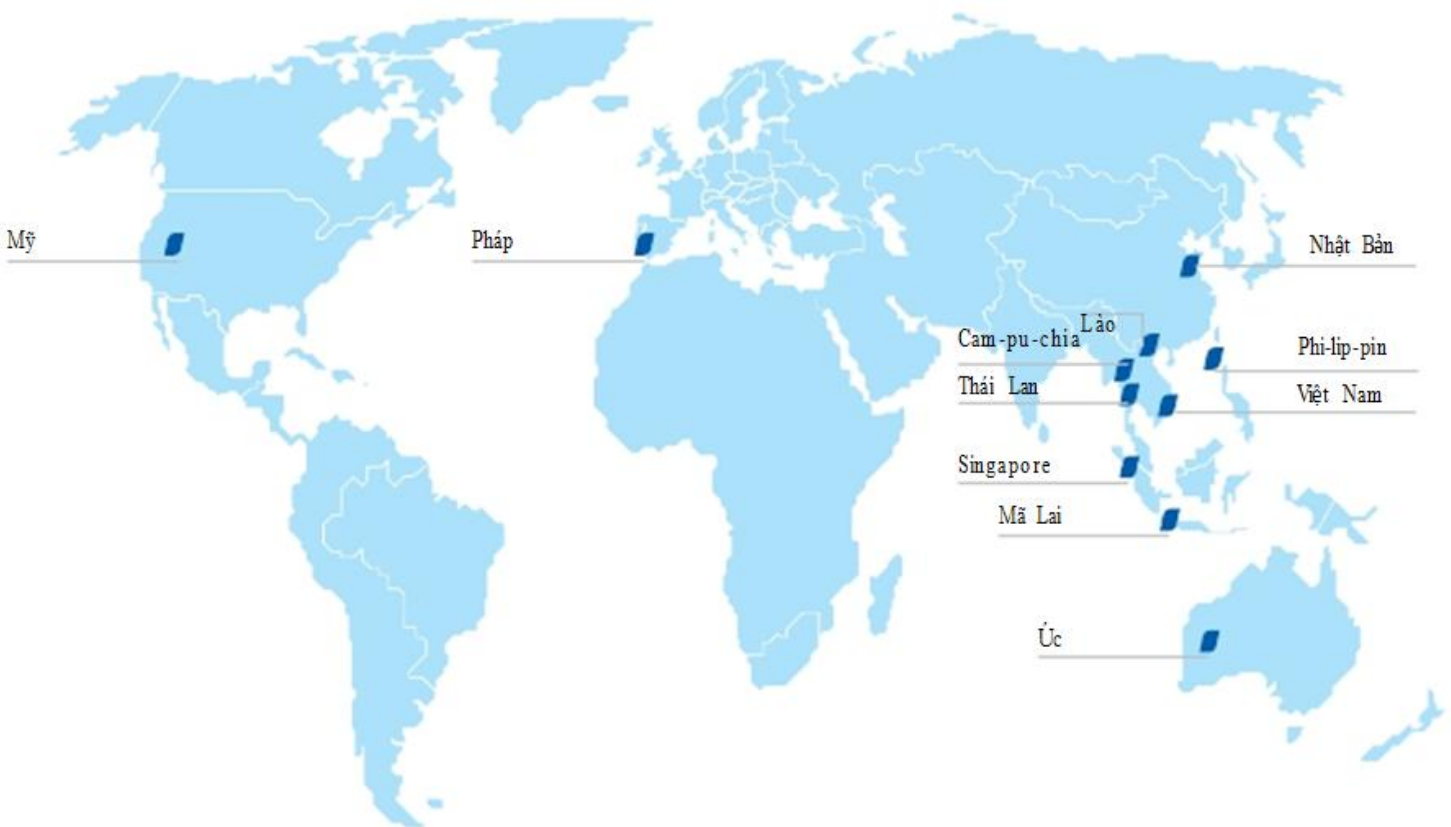
*Ngày Hội làng FPT (22/12 âm lịch) - tổ chức mỗi khi Tết đến, với mong muốn xây dựng một không gian truyền thống lễ hội Việt và cơ hội để người FPT chia sẻ chúc mừng sau một năm làm việc vất vả.*

*Ngày Nhân viên mới (các ngày thứ bảy tuần đầu tiên trong tháng) - là ngày chào đón nhân viên mới và dịp để trang bị cho nhân viên mới những thông tin cần thiết để nhanh chóng hòa nhập với FPT.*

*Và rất nhiều những hoạt động văn thể mỹ ở các cấp nhỏ hơn được triển khai đều đặn trong năm; các câu lạc bộ sở thích, nhóm, hội còn rủ nhau giao lưu, chơi thể thao, văn nghệ,...*

### 1.4 FPT toàn cầu

Có mặt trên 11 quốc gia trên thế giới



**Hình 3: FPT toàn cầu**

*(Nguồn: Báo cáo thường niên tập đoàn FPT 2011)*

## 1.5 Ngành nghề kinh doanh

### 1.5.1 Tích hợp hệ thống – giải pháp phần mềm – dịch vụ tin học

Giữ vị trí số 1 về công nghệ, doanh thu và lợi nhuận tại Việt Nam.

Dịch vụ tích hợp hệ thống: thiết kế và xây dựng cơ sở dữ liệu doanh nghiệp, bảo mật hệ thống, dịch vụ mạng, lưu trữ, máy chủ, dịch vụ triển khai các giải pháp ngân hàng, chứng khoán và viễn thông, các hệ thống thanh toán, giám sát...

Giải pháp phần mềm: phát triển các phần mềm ứng dụng chuyên sâu, hướng tới chất lượng quốc tế cho các ngành viễn thông; ngân hàng - tài chính; chính phủ, doanh nghiệp; y tế - giáo dục,...

Dịch vụ tin học gồm bảo hành bảo trì, dịch vụ quản trị, Data Center, bảo mật hệ thống, điện toán đám mây; dịch vụ xử lý điện tử cho giao dịch giữa chính phủ với người dân và doanh nghiệp như chữ ký điện tử, công thu ngân qua ngân hàng, dịch vụ xử lý và quyết toán tờ khai thuế,...

Các khách hàng chính: các bộ ngành chính phủ như Bộ tài chính, Bộ Công An, Bộ Thông tin truyền thông, Tổng cục Thuế, Kho bạc Nhà nước,... các ngân hàng và các tập đoàn, tổng công ty lớn.

Ở lĩnh vực này, FPT là đối tác cao nhất của hầu hết nhà cung cấp lớn nhất thế giới: Cisco, IBM, HP, Microsoft, Dell,... và sở hữu 1.707 chứng chỉ công nghệ quốc tế của các nhà cung cấp giải pháp và dịch vụ hàng đầu thế giới.

### 1.5.2 Xuất khẩu phần mềm

Giữ vị trí số một tại Việt Nam với nguồn nhân lực đông đảo hơn 3000 lập trình viên.

Các sản phẩm/ dịch vụ chính: xây dựng phát triển phần mềm, phát triển ứng dụng và bảo trì, chuyển đổi công nghệ phần mềm, kiểm thử chất lượng phần mềm,....

FPT có các chứng chỉ chất lượng như: ISO 27001:2005, ISO 9001:2000,...

Các đối tác và khách hàng chính là nhiều tập đoàn công nghệ lớn thế giới như Microsoft, IBM, HP, Sanyo, Panasonic, Canon,...

### 1.5.3 Viễn thông

Đây là lĩnh vực có tốc độ tăng trưởng doanh thu cao, tính bình quân 5 năm gần đây xấp xỉ 43%/năm.

Các sản phẩm và dịch vụ chính gồm: dịch vụ Internet, Dịch vụ internet băng thông rộng ADSL, dịch vụ “Giải trí đa phương tiện” trên nền công nghệ VDSL tích hợp với Fshare – dịch vụ lưu trữ số 1 tại Việt Nam và OneTV – Dịch vụ truyền hình theo yêu cầu, dịch vụ FTTC, FTTH, dịch vụ 3 trong 1 Triple Play hướng tới khách hàng doanh nghiệp.

Dịch vụ kênh thuê riêng, Data Center: dịch vụ viễn thông trong nước và quốc tế, voice IP doanh nghiệp, dịch vụ máy chủ - cho thuê máy chủ và chỗ đặt máy chủ, dịch vụ tên miền – hosting,...

### 1.5.4 Nội dung số

FPT đã từng bước khẳng định vị thế trên thị trường nội dung số Việt Nam.

Các sản phẩm dịch vụ chính bao gồm trò chơi trực tuyến, quảng cáo trực tuyến ( với báo VnExpress.net – báo điện tử tin nhanh hàng đầu Việt Nam, Ngoisao.net, Sohoa.net, Nhacso.net, Gamethu.net,...), dịch vụ thanh toán trực tuyến, dịch vụ SMS.

### 1.5.5 Đào tạo

Đại học FPT đào tạo và cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao và chuyên ngành CNTT, quản trị kinh doanh, và các nhóm ngành khác có liên quan. Hiện đại học FPT có khoảng 6000 sinh viên.

Biện đào tạo Quốc tế FPT, bao gồm 04 Trung tâm đào tạo Mỹ thuật đa phương tiện (FPT Arena) và 06 Trung tâm đào tạo lập trình viên quốc tế (FPT Aptech). Sau gần 14 năm, Viện đã đào tạo được gần 55.000 học viên.

Hệ cao đẳng Thực hành FPT (FPT Polytechnic) có 4 chuyên ngành: Quản trị cơ sở dữ liệu, thiết kế web, Ứng dụng phần mềm và kế toán. Hiện nay, FPT polytechnic có 3000 sinh viên.

Dự án xây dựng đại học FPT tại khu CNC Hòa Lạc (Hà Nội) đã hoàn thành giai đoạn I, đáp ứng nhu cầu học tập và sinh hoạt của sinh viên đợt đầu tiên (5/2012).



### 1.5.6 Phân phối và bán lẻ các sản phẩm CNTT và viễn thông

Giữ vị trí số 1 ở Việt Nam - FPT hiện có mạng lưới phân phối lớn nhất tại Việt Nam, với hơn 1500 đại lí tại 63 tỉnh thành trong toàn quốc.

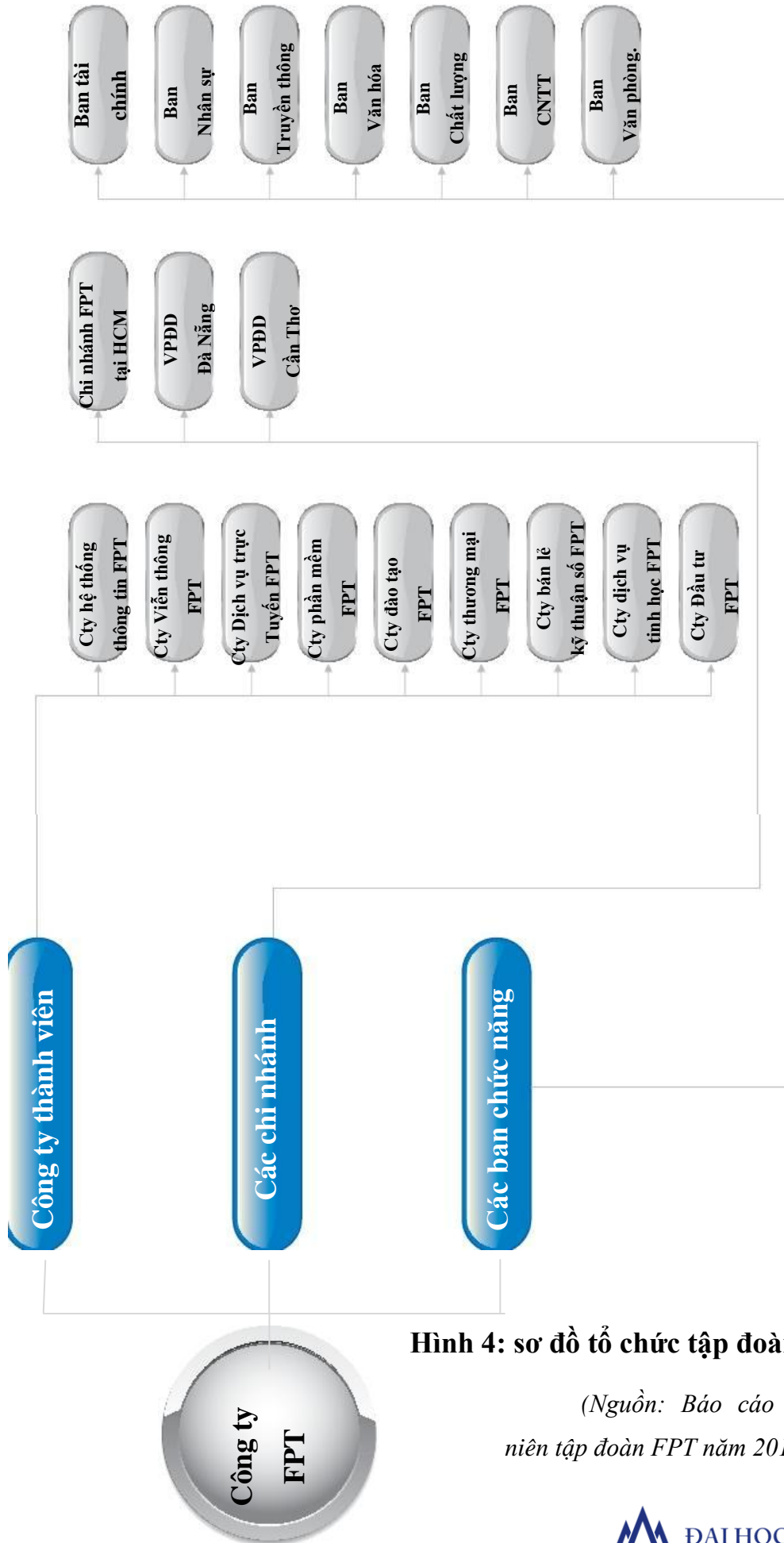
FPT phân phối sản phẩm thiết bị CNTT và viễn thông của hơn 60 hãng nổi tiếng thế giới như IBM, Lenovo, Microsoft, HP, HTC, Apple,...

FPT hiện có 19 cửa hàng bán lẻ trên toàn quốc và dự kiến ó 150 cửa hàng vào năm 2014.Sản xuất các sản phẩm công nghệ.

Các sản phẩm gồm có: máy tính để bàn Elead, điện thoại FPT mobile, và máy tính bảng FPT.

Bên cạnh việc đầu tư cải thiện hình thức và chủng loại của các thiết bị phần cứng, FPT cũng tập trung phát triển kho ứng dụng Fstore.

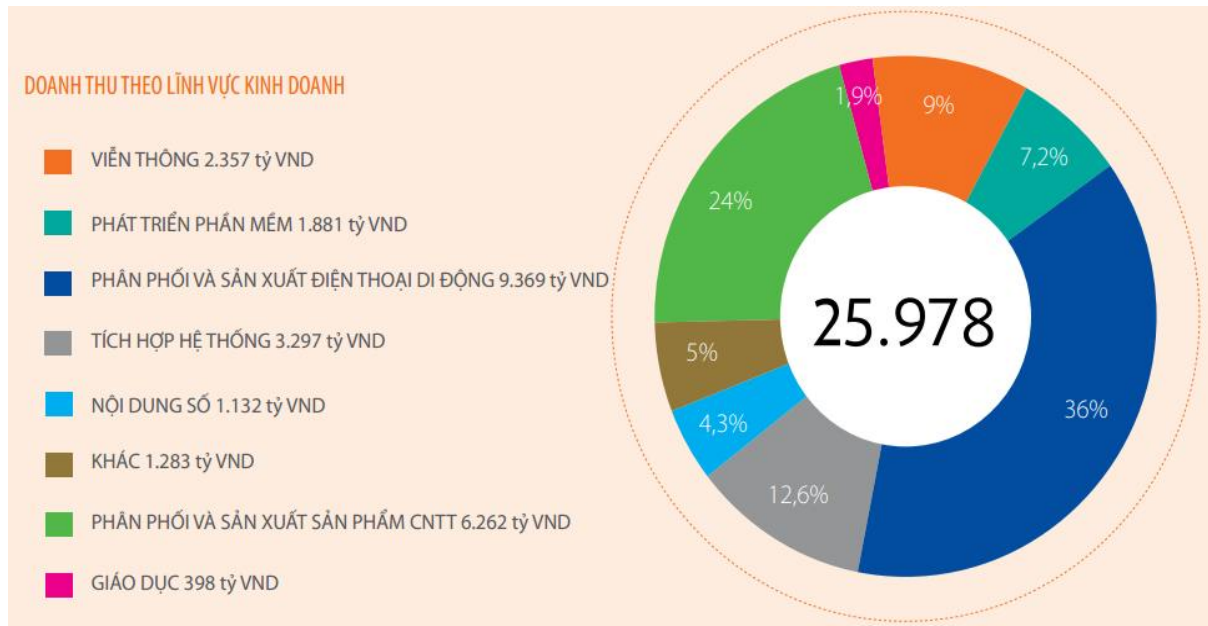
### 1.6 Sơ đồ tổ chức



**Hình 4: sơ đồ tổ chức tập đoàn FPT**

(Nguồn: Báo cáo thường niên tập đoàn FPT năm 2011)

## 1.7 Doanh thu theo lĩnh vực kinh doanh

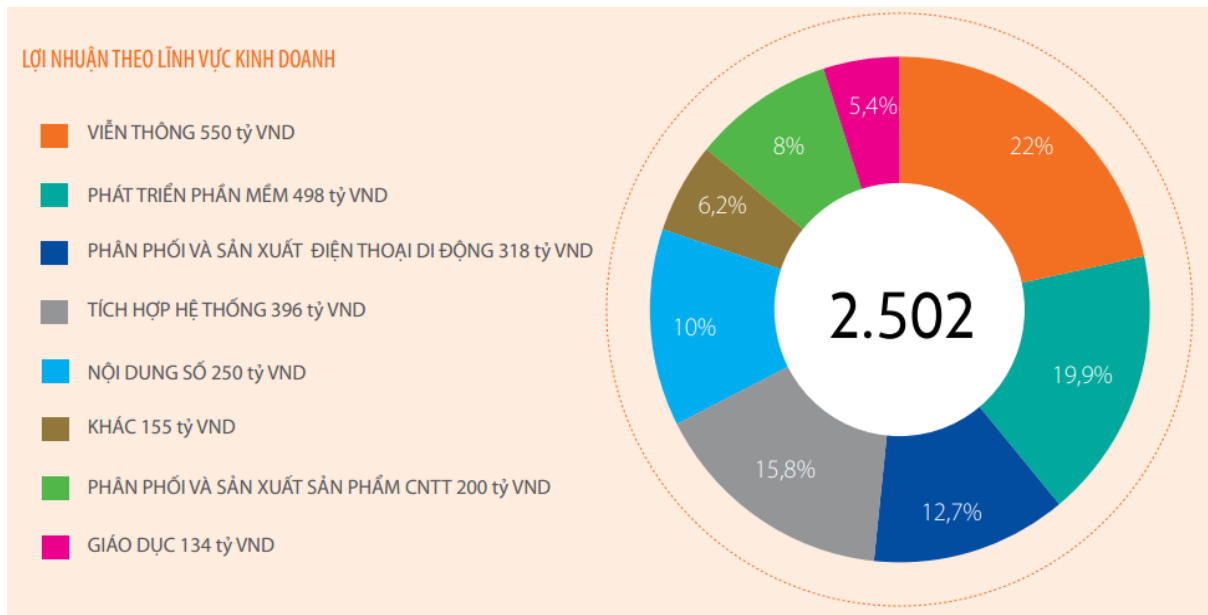


**Hình 5: Doanh thu theo lĩnh vực kinh doanh của tập đoàn FPT**

(Nguồn: Báo cáo thường niên tập đoàn FPT năm 2011)

Nhận xét: về doanh thu theo các lĩnh vực hoạt động, mảng kinh doanh phân phối các sản phẩm CNTT vẫn chiếm tỷ trọng lần lượt là 36% và 24%. Tuy nhiên, tỷ trọng doanh thu của các lĩnh vực kinh doanh như Viễn thông, nội dung số, phần mềm, dịch vụ tin học và đào tạo ngày càng tăng qua các năm. Năm 2011, tỷ trọng doanh thu của các lĩnh vực này tăng lên mức 37% so với mức 34,5% trong năm 2010. Con số này thể hiện được chiến lược của FPT trọng việc đẩy mạnh tăng trưởng trong các lĩnh vực quan trọng này.

## 1.8 Lợi nhuận theo lĩnh vực kinh doanh



**Hình 6: Lợi nhuận theo lĩnh vực kinh doanh của tập đoàn FPT**

(Nguồn: Báo cáo thường niên tập đoàn FPT năm 2011)

Về lợi nhuận, viễn thông, phát triển phần mềm và tích hợp là các lĩnh vực kinh doanh có tỷ trọng lợi nhuận đóng góp lớn nhất vào lợi nhuận toàn FPT với tỷ trọng lần lượt là 22%, 19% và 15,8%. Tăng trưởng lớn nhất về lợi nhuận trong năm qua là mảng kinh doanh nội dung số với tỷ trọng lợi nhuận tăng từ 7,5% trong năm 2010 lên 10% trong năm 2011.

## 1.9 Tổng quan Công ty Cổ Phần Viễn Thông FPT Telecom

### 1.9.1 Thông tin chung



**Hình 7: FPT Telecom Tân Thuận**

*(Nguồn: www.fpt.vn)*

Được thành lập ngày 31/01/1997, Công ty Cổ phần Viễn thông FPT (FPT Telecom) khởi đầu với tên gọi Trung tâm Dịch vụ Trực tuyến. Hơn 15 năm qua, từ một trung tâm xây dựng và phát triển mạng Trí tuệ Việt Nam với 4 thành viên, giờ đây FPT Telecom đã trở thành một trong những nhà cung cấp hàng đầu Việt Nam trong lĩnh vực viễn thông và dịch vụ trực tuyến với tổng số gần 3.500 nhân viên (tính đến tháng 12/2011) và 39 chi nhánh trên toàn quốc.

FPT Telecom có hạ tầng tại 46 tỉnh, thành trên toàn quốc.

- Miền Nam: TP HCM, Bình Dương, Đồng Nai, Vũng Tàu, Cần Thơ, Kiên Giang, An Giang, Đà Lạt (Lâm Đồng), Tiền Giang, Cà Mau, Vĩnh Long, Đồng Tháp, Tây Ninh, Bến Tre, Long An, Sóc Trăng, Ninh Thuận, Bình Thuận.

- Miền Trung: Đà Nẵng, Nha Trang (Khánh Hòa), Vinh (Nghệ An), Buôn Mê Thuột (Đắk Lắk), Thừa Thiên - Huế, Thanh Hóa, Bình Định, Phú Yên, Gia Lai, Quảng Nam, Hà Tĩnh, Quảng Trị, Quảng Ngãi, Quảng Bình.

- Miền Bắc: Hà Nội, Bắc Ninh, Hải Phòng, Hải Dương, Thái Nguyên, Nam Định, Quảng Ninh, Bắc Giang, Thái Bình, Vĩnh Phúc, Phú Thọ, Hưng Yên, Hà Nam.

Với phương châm “Mọi dịch vụ trên một kết nối”, FPT Telecom đã và đang không ngừng đầu tư, triển khai và tích hợp ngày càng nhiều các dịch vụ giá trị gia tăng trên cùng một đường truyền Internet. Ngoài ra, việc đẩy mạnh hợp tác đầu tư với các đối tác viễn thông lớn trên thế giới, xây dựng các tuyến cáp đi quốc tế... là những hướng đi FPT Telecom đang triển khai mạnh mẽ để đưa các dịch vụ của mình ra khỏi biên giới Việt Nam, tiếp cận với thị trường toàn cầu, nâng cao hơn nữa vị thế của một nhà cung cấp dịch vụ viễn thông hàng đầu.

### 1.9.2 Các công ty thành viên

#### **FPT Telecom hiện đang hoạt động theo mô hình 6 công ty thành viên:**

- Công ty TNHH Viễn thông FPT Miền Bắc (FPT Telecom North, viết tắt là FTN)
- Công ty TNHH Viễn thông FPT Miền Trung (FPT Telecom Middle, viết tắt là FTM)
- Công ty TNHH Viễn thông FPT Miền Nam (FPT Telecom South, viết tắt là FTS)
- Công ty TNHH MTV Viễn thông Quốc tế FPT (FPT Telecom International, viết tắt là FTI)
- Công ty Cổ phần Dịch vụ Trực tuyến FPT (FPT Online, viết tắt là FOC)
- Công ty TNHH MTV Viễn thông FPT Tân Thuận

#### **CÔNG TY TNHH VIỄN THÔNG FPT MIỀN BẮC (FPT TELECOM NORTH)**

FPT Telecom North thuộc FPT Telecom kinh doanh các sản phẩm ADSL, Internet cáp quang (FTTH) và Triple Play - gói dịch vụ viễn thông 3 trong 1 (gồm: Internet, điện thoại và truyền hình tương tác OneTV) và dịch vụ Internet tốc độ siêu cao bằng kết nối VDSL.

FPT Telecom North có 18 văn phòng giao dịch ở 13 tỉnh, thành:

| STT | Chi nhánh | Địa chỉ                                  |
|-----|-----------|--|
| 1   | Hà Nội 1  | 48 Vạn Bảo, Ba Đình, Hà Nội              |
| 2   | Hà Nội 2  | 59 Nguyễn Công Trứ, Hai Bà Trưng, Hà Nội |

|    |             |   |
|----|-------------|---|
| 3  | Hà Nội 3    | 402, Xã Đàn (Đường Kim Liên Mới), Phường Nam Đồng, Đống Đa, Hà Nội. |
|    |             | 409 Chùa Thông, Sơn Lộc, Sơn Tây.                                   |
|    |             | Xóm 5, Lai Xá, Kim Chung, Hoài Đức, Hà Nội.                         |
| 4  | Hà Nội 4    | 120 Ngô Gia Tự, Long Biên, Hà Nội.                                  |
| 5  | Hà Nội 5    | 34 Trần Phú, Quận Hà Đông, Hà Nội.                                  |
| 6  | Hà Nội 6    | 2 Hoàng Quốc Việt, Cầu Giấy, Hà Nội.                                |
|    |             | 88 Cao Lỗ, Thị trấn Đông Anh, Hà Nội.                               |
| 7  | Hải Phòng   | 186 Văn Cao, Đằng Giang, Ngô Quyền, Hải Phòng.                      |
|    |             | 77-79 Lê Lợi, Ngô Quyền, Hải Phòng.                                 |
| 8  | Hải Dương   | 22 Quang Trung, Thành Phố Hải Dương, Tỉnh Hải Dương.                |
| 9  | Nghệ An     | 28 Lê Lợi, Thành Phố Vinh, Nghệ An.                                 |
| 10 | Bắc Ninh    | Số 205 Nguyễn Gia Thiều, TP. Bắc Ninh.                              |
|    |             | Số 225 Minh Khai, Thị Xã Từ Sơn, Bắc Ninh.                          |
| 11 | Thái Nguyên | 156 Lương Ngọc Quyến, TP. Thái Nguyên.                              |
|    |             | 156 Lương Ngọc Quyến, TP. Thái Nguyên.                              |
| 12 | Nam Định    | 312 Trần Hưng Đạo, TP. Nam Định, tỉnh Nam Định.                     |
| 13 | Thanh Hóa   | 108 Cao Thắng, Thanh Hóa.   |
| 14 | Quảng Ninh  | 85 Kênh Liêm, Hạ Long, Quảng Ninh.                                  |
| 15 | Thái Bình   | 292 Trần Thái Tông, P. Tiền Phong, TP. Thái Bình.                   |
| 16 | Bắc Giang   | 14 Quang Trung, P Trần Phú, TP Bắc Giang                            |
| 17 | Vĩnh Phúc   | 120 Mê Linh, P.Liên Bảo, TP Vĩnh Yên, Vĩnh Phúc                     |
|    |             | 121 An Dương Vương, Thị xã Phúc Yên, Vĩnh Phúc                      |
| 18 | Phú Thọ     | 1121 Đại lộ Hùng Vương, P. Tiên Cát, TP Việt Trì, Tỉnh Phú Thọ.     |

## CÔNG TY TNHH VIỄN THÔNG FPT MIỀN NAM (FPT TELECOM SOUTH)

FPT Telecom South thuộc FPT Telecom kinh doanh các sản phẩm ADSL, Internet cáp quang (FTTH) và Triple Play - gói dịch vụ viễn thông 3 trong 1 gồm: Internet, điện thoại và truyền hình tương tác OneTV) và dịch vụ Internet tốc độ siêu cao bằng kết nối VDSL.

FPT Telecom South có 19 văn phòng giao dịch ở 15 tỉnh, thành:

| STT | Chi nhánh         | Địa chỉ  |
|-----|-------------------|--|
| 1   | <b>Bình Thạnh</b> | 109 đường D1 Cư Xá Văn Thánh Bắc, P.25 Q.Bình Thạnh, TP. HCM.      |
| 2   | <b>Chợ Lớn</b>    | 227 Hậu Giang, P. 5, Q. 6. TP HCM.                                 |
| 3   | <b>Tân Bình</b>   | Tầng 1 dãy A - 20 Phan Đình Giót, P. 2, Q. Tân Bình, TP HCM.       |
| 4   | <b>Bến Thành</b>  | 124 Sương Nguyệt Ánh, P. Bến Thành, Q.1, TP HCM.                   |
| 5   | <b>Gò Vấp</b>     | <b>22A Quang Trung, P. 10, Q. Gò Vấp, TP HCM.</b>                  |
| 6   | <b>Bình Dương</b> | 217B Yersin, P. Phú Cường, Thị xã Thủ Dầu Một, Bình Dương.         |
| 7   | <b>Đồng Nai</b>   | 105B Hà Huy Giáp (QL.1 cũ), P. Quyết Thắng, TP. Biên Hòa, Đồng Nai |
| 8   | <b>Vũng Tàu</b>   | 408B Lê Hồng Phong, P. Thắng Tam, TP. Vũng Tàu.                    |
| 9   | <b>Cần Thơ</b>    | 190E Đường 30/4, P. Hưng Lợi, Q. Ninh Kiều, TP. Cần Thơ.           |
| 10  | <b>Kiên Giang</b> | 259 Nguyễn Bình Khiêm, P. Vĩnh Thanh, TP. Rạch Giá, Kiên Giang.    |
| 11  | <b>An Giang</b>   | 187 Trần Hưng Đạo, P. Mỹ Bình, TP. Long Xuyên, An Giang.           |
| 12  | <b>Bình Thuận</b> | 07 Tuyên Quang, TP. Phan Thiết, Bình Thuận.                        |
| 13  | <b>Lâm Đồng</b>   | 38C Trần Phú, P. 4, TP. Đà Lạt, Lâm Đồng.                          |
| 14  | <b>Tiền Giang</b> | 79 Lý Thường Kiệt, F.5, Thành phố Mỹ Tho, Tiền Giang.              |
| 15  | <b>Cà Mau</b>     | 55 Trần Hưng Đạo, Khóm 4, Phường 5, TP.Cà Mau                      |



|           |                  |   |
|-----------|------------------|---|
| <b>16</b> | <b>Đồng Tháp</b> | 4 Lý Thường Kiệt, P.1, Thành phố Cao Lãnh, Đồng Tháp                    |
| <b>17</b> | <b>Vĩnh long</b> | 68/11A Phạm Thái Bường, P.4, T.P Vĩnh Long.                             |
| <b>18</b> | <b>Tây Ninh</b>  | 565 - 567 Cách Mạng Tháng Tám, Phường 3, Thị xã Tây Ninh, Tỉnh Tây Ninh |
| <b>19</b> | <b>Bến Tre</b>   | 11 Hai Bà Trưng, Phường 1, TP Bến Tre, Tỉnh Bến Tre                     |

### **CÔNG TY TNHH VIỄN THÔNG FPT MIỀN TRUNG (FPT TELECOM - THE MIDDLE)**

FPT Telecom Middle thuộc FPT Telecom kinh doanh các sản phẩm ADSL, Internet cáp quang (FTTH) và Triple Play - gói dịch vụ viễn thông 3 trong 1 (gồm: Internet, điện thoại và truyền hình tương tác OneTV) và dịch vụ Internet tốc độ siêu cao băng kết nối VDSL.

FPT Telecom Middle có 8 văn phòng giao dịch ở 8 tỉnh, thành:

| <b>STT</b> | <b>Chi nhánh</b> | <b>Địa chỉ</b>  |
|------------|------------------|---|
| <b>1</b>   | <b>Đà Nẵng</b>   | 173 Nguyễn Chí Thanh, Q.Hải Châu, TP Đà Nẵng.                         |
| <b>2</b>   | <b>Khánh Hòa</b> | 176 Trần Quý Cáp, P. Phương Sài, TP. Nha Trang                        |
| <b>3</b>   | <b>Đắk Lắk</b>   | 96 Phan Chu Trinh, TP Buôn Ma Thuột, Tỉnh Đắk Lắk                     |
| <b>4</b>   | <b>Huế</b>       | 46 Phạm Hồng Thái - Phường Vĩnh Ninh - TP.Huế                         |
| <b>5</b>   | <b>Bình Định</b> | 94 Phạm Hùng, P. Lý Thường Kiệt, TP. Quy Nhơn, Tỉnh Bình Định         |
| <b>6</b>   | <b>Phú Yên</b>   | A11 Khu Đô Thị Hưng Phú, đường Trần Phú, P5, Tp Tuy Hòa, tỉnh Phú Yên |
| <b>7</b>   | <b>Gia Lai</b>   | 67 Tăng Bạt Hổ, Thành Phố Pleiku, Tỉnh Gia Lai                        |
| <b>8</b>   | <b>Quảng Nam</b> | 540 Hai Bà Trưng, Phường Tân An, Thành Phố Hội An, Tỉnh Quảng Nam.    |

## **CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN VIỄN THÔNG QUỐC TẾ FPT (FPT TELECOM INTERNATIONAL)**

Công ty FPT Telecom International thuộc FPT Telecom, thành lập ngày 22/5/2008. Được thừa hưởng bề dày kinh nghiệm và cơ sở hạ tầng của FPT Telecom - một trong những Nhà cung cấp dịch vụ Viễn thông hàng đầu Việt Nam, FPT Telecom International đã hoạt động độc lập từ đầu năm 2008 và hiện là nhà cung cấp được đối tác trong và ngoài nước đánh giá có chất lượng dịch vụ, phục vụ tốt nhất lĩnh vực kênh thuê riêng và dữ liệu trực tuyến.

FPT Telecom International có lợi thế sở hữu 4 Trung tâm dữ liệu (Data Center) chuẩn quốc tế Tier3 với tổng diện tích lên tới hàng nghìn m2 phục vụ cho khách hàng thuê máy chủ, hosting...; Băng thông kết nối trong nước với các ISP khác đạt 100 Gbps; Kết nối quốc tế (cả cáp đất liền và cáp quang biển) với tổng dung lượng kết nối lên Trên 100 Gbps với nhiều hướng kết nối đến Mỹ, châu Âu và châu Á (Trung Quốc, Hàn Quốc, Hong Kong, Nhật Bản, Singapore, Thailand, Cambodia, Lào).

Phạm vi kinh doanh trên toàn bộ lãnh thổ Việt Nam; Hàng chục đối tác quốc tế: PCCW, T-System, NTT, Singtel, Korea Telecom, China Telecom,... FPT Telecom International hội đủ điều kiện mang lại cho khách hàng tại Việt Nam cơ hội sử dụng các gói giải pháp kết nối toàn cầu với chất lượng cao và ổn định nhất.

Các loại hình dịch vụ đang cung cấp: Kênh thuê riêng kết nối Internet (Leased line Internet); Kênh thuê riêng Truyền số liệu Trong nước (nội hạt, nội tỉnh, liên tỉnh); Kênh thuê riêng Truyền số liệu Quốc tế (IPLC, MPLS); Dịch vụ Quản lý (Managed Services); Các dịch vụ tại Data Center: Thuê máy chủ, trung tâm dự phòng, thuê chỗ đặt máy chủ, hosting...; Tên miền; Chữ ký số; Điện thoại VoIP Doanh nghiệp, đầu số 1800/1900...

FPT Telecom International có văn phòng chính tại 2 thành phố lớn:

| <b>STT</b> | <b>Chi nhánh</b> | <b>Địa chỉ</b>                   |
|------------|------------------|----------------------------------|
| <b>1</b>   | <b>Hà Nội</b>    | 48 Vạn Bảo, Ba Đình, Hà Nội.     |
| <b>2</b>   | <b>TP HCM</b>    | 68 Võ Văn Tần, Phường 6, Quận 3. |

## **CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ TRỰC TUYẾN FPT (FPT ONLINE)**

Công ty Cổ Phần Dịch vụ Trực tuyến FPT (FPT Online) chính thức thành lập ngày 1/7/2007. FPT Online ra đời đánh dấu sự khởi đầu của một hướng kinh doanh không mới nhưng đầy hứa hẹn trong xu thế công nghệ số toàn cầu của Tập đoàn FPT.



FPT Online tập trung vào các mảng hoạt động quảng cáo trực tuyến, game online, âm nhạc trực tuyến, và dịch vụ sms. Với những hoạt động này, FPT Online đã từng bước khẳng định vị thế trên thị trường nội dung số Việt Nam. FPT Online không ngừng chú trọng đầu tư và nâng cao nội dung, kịp thời đáp ứng nhu cầu của thị trường và sự tăng trưởng vượt bậc của ngành công nghiệp trực tuyến.

Kể từ tháng 8/2006, FPT Online đã đưa hệ thống đăng ký tài khoản Gate Passport vào hoạt động. Hệ thống này cho phép người chơi đăng ký một tài khoản nhưng có thể sử dụng được cho nhiều trò chơi như MU - Xúng Danh Anh Hùng, Thiên Long Bát Bộ, Bá Chủ Thế Giới, Tây Du Ký, Thần Võ. Hiện nay, thẻ Gate còn được sử dụng làm phương tiện thanh toán cho một số game được đối tác khác cung cấp như: Thiên Từ, Đắc Kỳ, Tam Quốc Chí, Thục Sơn, Sành Điệu, Đại Gia. Ngoài ra, người dùng có thể sử dụng thẻ này cho một số dịch vụ nội dung số khác của FPT Online, như: Vitalk, Mega1280...

Bên cạnh đó, công ty còn tham gia vào thị trường quảng cáo trực tuyến từ năm 2000 với sản phẩm chính là báo điện tử VnExpress.net. Với kinh nghiệm 10 năm làm việc, FPT Online hiện là đơn vị quảng cáo trực tuyến số 1 tại Việt Nam, chiếm khoảng gần 50% thị trường quảng cáo trực tuyến.

Công ty độc quyền khai thác quảng cáo trực tuyến trên:

+ Trang tin tức chính thống: <http://vnexpress.net>

+ Trang tin giải trí: <http://ngoisao.net>

+ Trang game trực tuyến: <http://gamethu.net>

+ Trang công nghệ: <http://sohoa.net>

+ Trang âm nhạc trực tuyến: <http://nhacso.net>

Ngoài hình thức banner, logo theo kiểu truyền thống, công ty đã triển khai cung cấp các hình thức quảng cáo cao cấp như rich media (các quảng cáo mang tính đa phương tiện và tương tác), các giải pháp digital marketing toàn diện (kết hợp phương tiện kỹ thuật số như: điện thoại di động, ...).

Tham khảo thêm tại <http://www.fptonline.net/>

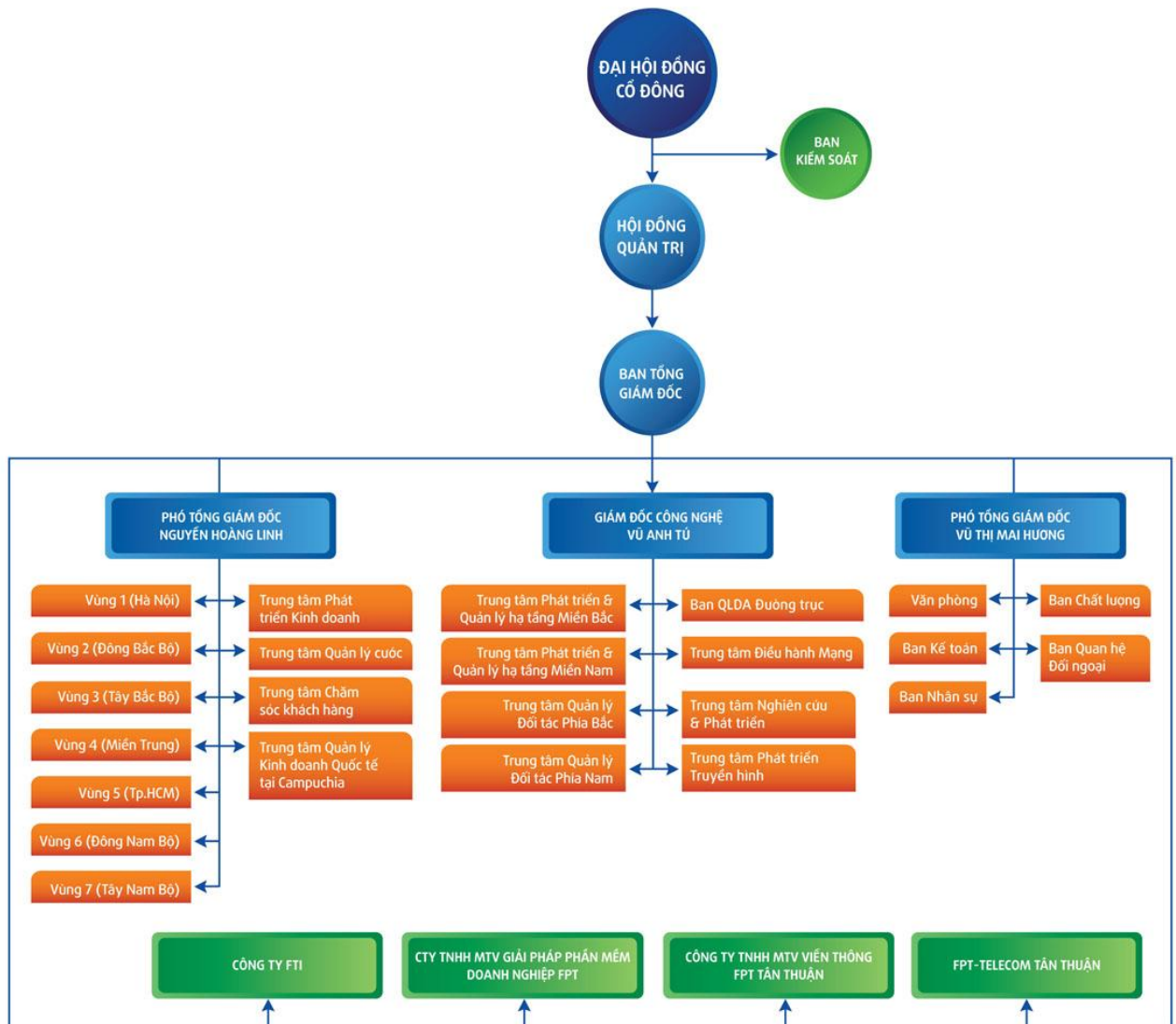
### 1.9.3 Lĩnh vực hoạt động:

- Cung cấp hạ tầng mạng viễn thông cho dịch vụ Internet băng thông rộng.



- Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ viễn thông, Internet.
- Dịch vụ giá trị gia tăng trên mạng Internet, điện thoại di động.
- Dịch vụ tin nhắn, dữ liệu, thông tin giải trí trên mạng điện thoại di động.
- Cung cấp trò chơi trực tuyến trên mạng Internet, điện thoại di động.
- Thiết lập hạ tầng mạng và cung cấp các dịch vụ viễn thông, Internet.
- Xuất nhập khẩu thiết bị viễn thông và Internet.

### 1.9.4 Sơ đồ tổ chức



**Hình 8: Sơ đồ tổ chức bộ máy FPT Telecom**

(Nguồn: Báo cáo thường niên FPT Telecom năm 2010)

## 2 Hoạt động kinh doanh của công ty Cổ Phần Viễn Thông FPT Telecom

### 2.1 Phân tích SWOT FPT Telecom

|   |  |
|---|--|
| <p style="text-align: center;"><b>Điểm mạnh</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Là công ty hàng đầu trong lĩnh vực viễn thông lẫn công nghệ.</li> <li>- Ưu thế về vốn, thương hiệu, nguồn nhân lực trẻ, có trình độ.</li> <li>- Được khách hàng đánh giá cao về chất lượng, nhận được sự tin tưởng.</li> <li>- Các chi nhánh của FTel đã mở rộng ra nhiều tỉnh thành trong cả nước.</li> <li>- Ban lãnh đạo là những người có kinh nghiệm, có tầm nhìn chiến lược. Việc điều hành tốt của ban lãnh đạo đã tạo một tốc độ tăng trưởng cao và ổn định cho FTel trong những năm qua.</li> </ul> | <p style="text-align: center;"><b>Điểm yếu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mặt bằng cước của giá cước còn cao hơn so với các đối thủ.</li> <li>- Định vị thương hiệu với khách hàng cao cấp hoặc người có nhu cầu sử dụng cao (chơi game, xem phim, download phần mềm,...) đối tượng này chiếm số lượng không đông đảo.</li> <li>- Độ phủ hạ tầng còn hạn chế.</li> </ul> |
| <p style="text-align: center;"><b>Cơ hội</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thị trường viễn thông của Việt Nam còn nhiều tiềm năng phát triển.</li> <li>- Việt Nam đứng trong top 20 quốc gia có tốc độ phát triển công nghệ và viễn thông mạnh mẽ nhất.</li> <li>- Liên kết trao đổi công nghệ với nhiều tập đoàn, doanh nghiệp lớn trên thế giới – mở ra nhiều cơ hội hợp tác phát triển ra thế giới.</li> <li>- Mở rộng sang các nước và vùng lãnh thổ trong khu vực</li> </ul>  | <p style="text-align: center;"><b>Thách thức</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bị cạnh tranh mạnh mẽ từ các đối thủ nhất là các doanh nghiệp vốn nhà nước.</li> <li>- Tăng độ phủ của hạ tầng.</li> </ul>   |

**Bảng 1: Phân tích SWOT công ty FPT Telecom**

## 2.2 Các sản phẩm/ dịch vụ

**Sản phẩm/ dịch vụ của FPT Telecom rất đa dạng: Kênh thuê riêng data** ( Viễn thông trong nước, quốc tế, VoIP doanh nghiệp, dịch vụ máy chủ, dịch vụ Domain – Hosting,...), **Nội dung số** (truyền hình tương tác OneTV, nghe nhạc trực tuyến www.nhacso.net, kênh giao tiếp Vitalk,...), **Lưu trữ trực tuyến Fshare, Quảng cáo trực tuyến, Báo điện tử** (Vnexpress.net, ngoisao.net, gamethu.net,...), **Trò chơi trực tuyến** ( Thiên long bát bộ, Tây du ký, MU, Hiệp khách hành,...) và **Internet băng thông rộng** – là dịch vụ tôi phụ trách trong đợt thực tập lần này.

Internet băng thông rộng được chia ra nhiều loại bao gồm:

- Dịch vụ Internet tốc độ cao (ADSL).
- Dịch vụ Internet cáp quang – FTTH (Fiber To The Home).
- Dịch vụ Internet tốc độ siêu cao bằng kết nối VDSL.
- Dịch vụ Triple Play.

Mỗi loại sẽ do mỗi phòng kinh doanh ở mỗi chi nhánh phụ trách, tôi làm việc tại phòng kinh doanh 02 chuyên về Dịch vụ Internet tốc độ cao ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) – đường dây thuê bao bất đối xứng có nghĩa là lượng dữ liệu tải xuống và tải lên không bằng nhau.

### 2.2.1 ADSL – dịch vụ truy cập Internet tốc độ cao

Đến với dịch vụ Internet tốc độ cao của FPT, khách hàng sẽ nhận được một dịch vụ với:

- Tốc độ vượt trội,
- Kết nối liên tục,
- Quản lý cước rõ ràng
- Hỗ trợ kỹ thuật 24/7

Cùng những dịch vụ chăm sóc chu đáo, ngoài ra, khách hàng sẽ được sử dụng những dịch vụ giải trí đặc biệt chỉ có tại FPT Telecom như:

**Dịch vụ “OneTV – Muốn gì xem nấy”** là dịch vụ truyền hình theo yêu cầu được truyền trên cáp ADSL của FPT Telecom.

Ngoài tính năng truyền hình thông thường, dịch vụ OneTV hấp dẫn, tiện dụng với “tất cả trong một” như: Nhiều kênh trong và ngoài nước; có sự thay đổi thường xuyên về số kênh phát

sóng. Truyền hình xem lại cho phép chiếu lại các kênh đã phát trong vòng 48 giờ của 10 kênh; Kho phim truyện khổng lồ, phong phú, nhiều thể loại được cập nhật hàng tuần; Các chương trình thiếu nhi, ca nhạc sôi động cùng những sự kiện tổng hợp bằng các video clip sống động, chân thực, một kho nhạc khổng lồ dành cho mọi đối tượng cùng những tin tức nóng hổi được cập nhật hàng giờ...

Đặc biệt, khi sử dụng dịch vụ OneTV của FPT Telecom, khách hàng có cơ hội được theo dõi các trận bóng Ngoại hạng Anh ngày Chủ nhật và các giải La Liga, Seri A, Champions League... khi công ty chính thức tiếp sóng 2 kênh K+1 và K+ Nhịp sống của VSTV, đơn vị sở hữu các kênh K+.

### **Game Online**

Khi sử dụng Internet của FPT Telecom, khách hàng chơi game online sẽ được tận hưởng những giờ phút giải trí tuyệt vời cùng các game Thiên Long Bát Bộ, Tây Du Ký, Đặc Nhiệm Anh Hùng, MU Việt Nam và Bá Chủ Thế Giới mà không bị hiện tượng chậm, lag hay kết nối không ổn định.

### **Tin tức cập nhật liên tục dành cho mọi đối tượng khách hàng**

Với hệ thống cổng thông tin đa dịch vụ (Portal), khách hàng của FPT Telecom sẽ được tiếp cận với các thông tin nhanh nhất trên hệ thống báo điện tử của các tòa soạn báo nổi tiếng trong và ngoài nước.

## **2.2.2 Giá cả và thủ tục đăng kí dịch vụ ADSL**

- Các gói dịch vụ: SAVE (3mbps), tốc độ cao YOU (6mbps), siêu cao ME (8mbps).

**\*Khách hàng lắp đặt ở các quận: Tân Phú, Củ Chi, Hóc môn, Nhà Bè, Bình chánh, Bình tân, Thủ Đức, Quận 6; 7; 8; 9; 12:**

- Phí lắp đặt ban đầu 200.000Đ đối với khách hàng có sổ hộ khẩu tại địa chỉ lắp đặt hoặc giấy tờ nhà đất, 250.000Đ chỉ có CMND, và 50.000Đ nếu đã có sẵn modem.
- Cước hàng tháng từ theo thứ tự các gói 200.000Đ, 250.000Đ, 330.000Đ.

**\*\*Khách hàng lắp đặt ở các quận còn lại: Chỉ áp dụng gói YOU & ME**

- Phí lắp đặt ban đầu 200.000Đ đối với khách hàng có sổ hộ khẩu tại địa chỉ lắp đặt hoặc giấy tờ nhà đất, 250.000Đ cho khách hàng chỉ có CMND mục (\*), 330.000Đ cho khách hàng chỉ có CMND ở mục (\*\*), và 50.000Đ nếu đã có sẵn modem.
- Cước hàng tháng cho 2 gói cước theo thứ tự 250.000Đ & 330.000Đ.

**Đối với những khách hàng không có số hộ khẩu hoặc giấy tờ nhà đất (tại địa chỉ lắp đặt)**

- Không có trong danh sách điểm đen (khu vực nợ cước nhiều) áp dụng mức phí lắp đặt như đã thông báo.
- Có trong danh sách điểm đen: ngoài phí lắp đặt ban đầu ra khách hàng sẽ phải đặt cọc từ 300.000Đ (điểm đen cấp 1) đến 600.000Đ (điểm đen cấp 2).

**Khách hàng trả trước**

- **Khách hàng trả trước 6 tháng cước:** Miễn phí lắp đặt 100%, trang bị miễn phí modem, miễn phí đường dây, lắp đặt nhanh.
- **Khách hàng trả trước 12 tháng cước:** Miễn phí lắp đặt 100%, trang bị miễn phí modem, miễn phí đường dây, lắp đặt nhanh trong 24h, tặng 1 tháng cước sử dụng miễn phí.

(Đơn vị tính 1000đ, chưa thuế VAT)

| Mô tả dịch vụ        | MEGA SAVE (3mbps)   |            |               |                                   | MEGA YOU (6mbps) |            |               |                                   | MEGA ME (8mbps) |            |               |                                   |
|----------------------|---|------------|---------------|-----------------------------------|------------------|------------|---------------|-----------------------------------|-----------------|------------|---------------|-----------------------------------|
| Cước niêm yết        | 200   |            |               |                                   | 280              |            |               |                                   | 380             |            |               |                                   |
| Đối tượng k/h        | Phí lắp đặt   | Khuyến mại | Cước trọn gói | Thiết bị                          | Phí lắp đặt      | Khuyến mại | Cước trọn gói | Thiết bị                          | Phí lắp đặt     | Khuyến mại | Cước trọn gói | Thiết bị                          |
| K/h nội thành        | n/a   |            |               | Modem wifi 1 port / modem 4 port. | 300              | 30         | 250           | Modem wifi 1 port / modem 4 port. | 300             | 50         | 330           | Modem wifi 1 port / modem 4 port. |
| K/h ngoại thành      | 250   |            | 200           |                                   | 250              | 30         | 250           |                                   | 200             | 50         | 330           |                                   |
| K/h có hộ khẩu       | 200   |            | 200           |                                   | 200              | 30         | 250           |                                   | 200             | 50         | 330           |                                   |
| K/h từ mạng khác     | 200   | 30         | 170           |                                   | 200              | 50         | 230           |                                   | 200             | 70         | 310           |                                   |
| <b>K/h trả trước</b> |   |            |               |                                   |                  |            |               |                                   |                 |            |               |                                   |
| 6 tháng              | Miễn 100% + tặng cước liên tục 12 tháng + lắp đặt nhanh.                      |            |               |                                   |                  |            |               |                                   |                 |            |               |                                   |
| 12 tháng             | Miễn 100% + tặng tháng cước 13 + tặng cước liên tục 12 tháng + lắp trong 24h. |            |               |                                   |                  |            |               |                                   |                 |            |               |                                   |

**Bảng 2: Bảng báo giá dịch vụ Internet FPT**

(Nguồn: Tự vẽ)

## 2.3 Đối tác thi công

Công ty dịch vụ viễn thông Phương Nam – đối tác cung cấp cơ sở hạ tầng, đảm nhiệm các công việc như:





- Triển khai thi công cho khách hàng: sau khi nhận được hồ sơ khách hàng thi công, trong phạm vi từ 2-3 ngày sẽ có nhân viên thi công liên hệ trực tiếp với khách hàng để tiến hành thi công và lắp đặt tại nhà.
- Bảo trì, khắc phục sự cố: trong thời gian khách hàng sử dụng dịch vụ nếu gặp bất kỳ sự cố kỹ thuật nào (mạng chập chờn, rớt mạng, mạng chậm,...) liên hệ đến FTel nhờ hỗ trợ thì bộ phận kỹ thuật sẽ đảm nhiệm trách nhiệm xử lý các vấn đề này trong thời gian sớm nhất có thể.
- Triển khai hạ tầng mới: nâng cấp, bổ sung hạ tầng khi có chiến lược mới giữa FTel và Phương Nam.

FPT Telecom và Phương Nam phải luôn phối hợp nhịp nhàng với nhau trong hoạt động nhằm đem lại sự hài lòng và chất lượng dịch vụ tốt nhất cho khách hàng. Có thể thấy, bộ phận thi công của Phương Nam có sức ảnh hưởng lớn đối với chất lượng của dịch vụ, một sản phẩm tốt không chỉ ở chất lượng của sản phẩm đó mà còn ở thái độ phục vụ, thời gian đáp ứng nhu cầu cho khách hàng.

## 2.4 Bộ phận chăm sóc khách hàng (CSKH)

Tâm quan trọng của bộ phận này đối với FPT Telecom nói riêng và tất cả các công ty dịch vụ nói chung là hết sức quan trọng. Khách hàng có hài lòng với dịch vụ, có trung thành với sản phẩm mà công ty cung cấp hay không một phần quyết định nằm ở khâu chăm sóc khách hàng của FPT Telecom. Nói cách khác phục vụ khách hàng theo cách mà họ mong muốn được phục vụ và làm những việc cần thiết để giữ các khách hàng mình đang có.

Hiện tại, bộ phận CSKH của FTel đảm nhiệm một số nhiệm vụ chính:

- Gọi điện chăm sóc khách hàng: Sau khi khách hàng đã được kết nối Internet, bộ phận CSKH sẽ liên lạc với khách hàng qua điện thoại để thăm dò chất lượng dịch vụ, kiểm tra cung cách phục vụ của nhân viên kinh doanh, kiểm tra các thủ tục như hợp đồng, phiếu thu đã được kí và giao đầy đủ cho khách hàng hay chưa,...Ngoài ra, trong thời gian sử dụng dịch vụ, khách hàng có bất cứ thắc mắc nào về thông tin dịch vụ, thì đều được giải đáp một cách nhanh chóng nhất thông qua bộ phận này. Bộ phận này còn hỗ trợ, chăm sóc sau khi khắc phục sự cố về kỹ thuật cho khách hàng nhằm tăng sự hài lòng, giảm sự bức xúc của khách hàng khi gặp phải sự cố kỹ thuật nào đó.

Bộ phận chăm sóc khách hàng công ty đã cố gắng không ngừng nghỉ nhằm hỗ trợ công việc khắc phục sự cố cho khách hàng, và đã nhận được những phản hồi tích cực từ phía khách hàng được ghi nhận trên báo chí:

**Gọi điện cho khách hàng vào 10h đêm để kiểm tra đường truyền internet đã hoạt động trở lại hay chưa, sự cố gắng của FPT đã khiến khách cảm thấy hài lòng.**

“...”Việc cố gắng điện thoại cho khách hàng để tìm hiểu thông tin, kịp thời khắc phục của FPT bất chấp đêm hôm đã thực sự khiến khách hàng hài lòng, dù trước đó, họ đã có thể “nổi điên” lên khi mạng internet chạy quá chậm, ngoài sức tưởng tượng.

**Hộp 1: Nỗ lực chăm sóc khách hàng sau khi gặp sự cố kỹ thuật.**

(Nguồn: thứ 6, ngày 10/08/2012, “FPT tích cực chăm sóc khách hàng sau sự cố”, <http://giaoduc.net.vn/NTD-thong-thai/Cham-soc-KH/FPT-tich-cuc-cham-soc-khach-hang-sau-su-co-mang-cham-nhu-rua/208780.gd>)

- Giải đáp, hỗ trợ trực tiếp: tại mỗi chi nhánh sẽ có một bộ phận CSKH riêng, khi khách hàng có bất cứ vấn đề nào như nâng cấp gói cước, hủy hợp đồng, dời địa chỉ lắp đặt,... sẽ đến gặp trực tiếp bộ phận này tại chi nhánh gần nhất với khách hàng.
- Hoạt động thu cước sử dụng dịch vụ: Nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng ngày càng tốt hơn, đồng thời đảm bảo tính minh bạch trong quá trình thu tiền cước phí Internet tại địa chỉ của khách hàng, FPT luôn đưa ra những sự hỗ trợ tốt nhất cho người sử dụng dịch vụ. Đặt ra những chuẩn mực cụ thể cho nhân viên thu cước, đảm bảo tính nhất quán trong hoạt động, tạo sự chuyên nghiệp, xây dựng hình ảnh đẹp của FPT trong lòng khách hàng.

Quy định thu cước dịch vụ Internet của FPT Telecom:

Đảm bảo tính hợp lệ khi thanh toán, Quý khách cần yêu cầu nhân viên thu cước FPT Telecom cung cấp đúng Hóa đơn tài chính đặc thù của FPT Telecom (mẫu hóa đơn được đăng tải trên website: <http://www.fpt.vn>)

Các nội dung Quý khách cần được hỗ trợ hoặc phản ánh về dịch vụ phải được ghi nhận tại ***Phiếu ghi nhận yêu cầu khách hàng***, nhân viên của FPT sẽ chuyển về cán bộ quản lý và các bộ phận chức năng có trách nhiệm phản hồi Quý khách trong thời gian sớm nhất.

Thái độ nhân viên thu cước lịch sự, niềm nở, hòa nhã khi giao tiếp với Quý khách.

Trong trường hợp Quý khách có nghi vấn hoặc phát hiện dấu hiệu sai phạm từ nhân viên thu cước, Quý khách có thể yêu cầu nhân viên thu cước xuất trình chứng minh thư, thẻ nhân viên hoặc giấy giới thiệu, hoặc Quý khách vui lòng liên hệ với FPT Telecom để cung cấp thông tin xác minh sự việc để các bộ phận chức năng của FPT Telecom hỗ trợ xử lý kịp thời.

## Hộp 2: Quy định thu cước dịch vụ Internet

(Nguồn: <http://member.fpt.vn/Default.asp?p=YourInfo&m=Thong-bao-quy-dinh-thu-cuoc-dich-vu-Internet>)

### 2.5 Đối thủ cạnh tranh

Trên thị trường có rất nhiều nhà cung cấp dịch vụ Internet, trong đó, dẫn đầu thị trường là 3 nhà cung cấp VNPT, FPT và Viettel.

- **Tập Đoàn Bưu Chính Viễn Thông Việt Nam VNPT**

**Phân tích SWOT Tập đoàn Bưu Chính Viễn Thông Việt Nam**

|  |  |
|--|--|
| <p style="text-align: center;"><b>Điểm mạnh</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tài chính mạnh.</li> <li>- Hạ tầng rộng khắp 63 các tỉnh thành.</li> <li>- Kế thừa 65 năm xây dựng và phát triển.</li> <li>- Đội ngũ lãnh đạo có bề dày kinh nghiệm.</li> <li>- Liên kết với rất nhiều tập đoàn, công ty viễn thông lớn trong và ngoài nước.</li> <li>- Dẫn đầu thị trường và đi tiên phong trong công nghệ.</li> <li>- Đa dạng sản phẩm – định vị được thương hiệu với nhóm khách hàng bình dân đông đảo.</li> </ul> | <p style="text-align: center;"><b>Điểm yếu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian triển khai và bảo trì chậm.</li> <li>- Thái độ phục vụ của nhân viên chưa tốt lắm.</li> <li>- Độ phủ rộng nên chất lượng đường truyền kém: hay chập chờn, mất ổn định và tốc độ chậm.</li> </ul> |
| <p style="text-align: center;"><b>Cơ hội</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mở rộng thị trường ra quốc tế.</li> <li>- Trở thành doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông và công nghệ hàng đầu trong nước và quốc tế.</li> <li>- Thị trường còn tiềm năng, tốc độ phát triển viễn thông nhanh và ổn định.</li> <li>- Chính sách của nhà nước.</li> </ul>   | <p style="text-align: center;"><b>Thách thức</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cạnh tranh với các nhà mạng trong nước và quốc tế.</li> <li>- Đặc điểm của thị trường – nhiều dân cư ở các vùng nông thôn.</li> </ul>  |

**Bảng 3: Phân tích SWOT tập đoàn bưu chính viễn thông VNPT**

Từ phân tích SWOT trên ta có thể thấy được, VNPT đang tận dụng thế mạnh của mình rất tốt, giữ vị trí số 1 trên thị trường cung cấp Internet cùng dịch vụ điện thoại cố định, với sự phát triển ổn định của thị trường viễn thông, Việt Nam hứa hẹn sẽ là một trong những mảnh đất màu mỡ cho VNPT và các công ty viễn thông khác. Ngoài ra, với lợi thế tài chính cùng với sự liên kết sâu rộng với các tập đoàn quốc tế, VNPT hoàn toàn có đủ khả năng vươn ra khu vực ở những thị trường tiềm năng như Lào, Campuchia,...

### Một số thông tin dịch vụ ADSL của VNPT

| Gói cước           | Tốc độ truy nhập<br>(Download/Upload) |                     | Mức cước   |                                       | Địa<br>chỉ<br>IP |
|--------------------|---------------------------------------|---------------------|--|---------------------------------------|------------------|
|                    | Tốc độ<br>tối đa                      | Tốc độ<br>tối thiểu | Phương thức lưu lượng  | Phương<br>thức trọn<br>gói            |                  |
| <b>MegaBasic</b>   | 2,5Mbps/<br>512Kbps                   | Không<br>cam kết    | Đến 400MB: 18.181 đồng.<br>- Mỗi MB tiếp theo: 60<br>đồng/MB<br>- Cước sử dụng tối đa:<br>200.000 đồng.                      | 150.000<br>đồng/tháng                 | IP<br>động       |
| <b>MegaBasic+</b>  |                                       |                     | Đến 550MB: 29.000 đồng.<br>- Mỗi MB tiếp theo: 60<br>đồng/MB<br>- Cước sử dụng tối đa:<br>200.000 đồng.                      | Do VNPT<br>tỉnh/thành<br>phố quy định |                  |
| <b>MegaEasy</b>    | 4Mbps/<br>512Kbps                     | Không<br>cam kết    | - Cước thuê bao: 24.000<br>đồng/tháng<br>- Mỗi MB sử dụng: 45<br>đồng/MB<br>- Cước sử dụng tối đa:<br>300.000 đồng/tháng.    | 250.000<br>đồng/tháng                 | IP<br>động       |
| <b>MegaEasy+</b>   |                                       |                     | Đến 750MB: 49.000 đồng.<br>- Mỗi MB tiếp theo: 45<br>đồng/MB<br>- Cước sử dụng tối đa:<br>300.000 đồng/tháng.                | 250.000<br>đồng/tháng                 |                  |
| <b>MegaFamily</b>  | 5Mbps/<br>640Kbps                     | 256Kbps/<br>256Kbps | - Cước thuê bao: 35.000<br>đồng/tháng<br>- Mỗi MB sử dụng: 48<br>đồng/MB<br>- Cước sử dụng tối đa:<br>450.000 đồng/tháng.    | 350.000<br>đồng/tháng                 | IP<br>động       |
| <b>MegaFamily+</b> |                                       |                     | Đến 01GB: 79.000 đồng.<br>- Mỗi MB tiếp theo: 48<br>đồng/MB<br>- Cước sử dụng tối đa:<br>450.000 đồng/tháng.                 | 350.000<br>đồng/tháng                 |                  |
| <b>MegaMaxi</b>    | 8Mbps/<br>640Kbps                     | 512Kbps/<br>512Kbps | - Cước thuê bao: 100.000<br>đồng/tháng<br>- Mỗi MB sử dụng: 50<br>đồng/MB<br>- Cước sử dụng tối đa:<br>1.100.000 đồng/tháng. | 900.000<br>đồng/tháng                 | IP<br>động       |
| <b>MegaPro</b>     | 10Mbps/<br>640Kbps                    |                     | - Cước thuê bao: 200.000<br>đồng/tháng   | 1.400.000<br>đồng/tháng               |                  |

|  |  |  |                    |
|--|--|--|--------------------|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mỗi MB sử dụng: 50 đồng/MB</li> <li>- Cước sử dụng tối đa: 1.600.000 đồng/tháng.</li> </ul> | 01 địa chỉ IP tĩnh |
|--|--|--|--------------------|

**Bảng 4: Báo giá cước internet ADSL của VNPT**

(Nguồn: www.vnpt.com.vn)

Đứng trong hàng ngũ những nhà cung cấp dịch vụ viễn thông hàng đầu phải kể đến Tập Đoàn Viễn Thông Quân Đội (Viettel) – Công ty Viễn thông Viettel (Viettel Telecom) trực thuộc Tổng Công ty Viễn thông Quân đội Viettel được thành lập ngày 5/4/2007, trên cơ sở sát nhập các Công ty Internet Viettel, Điện thoại cố định Viettel và Điện thoại di động Viettel.

**- Tập Đoàn Viễn Thông Quân Đội**

**Phân tích SWOT**

|   |   |
|---|---|
| <b>Điểm mạnh</b>  | <b>Điểm yếu</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tài chính 100% vốn nhà nước.</li> <li>- Hạ tầng rộng khắp 63 tỉnh thành.</li> <li>- Đa dạng sản phẩm, sản phẩm không dây 3G. Viettel đang là sự lựa chọn thay thế khá tốt.</li> <li>- Định vị thương hiệu với nhóm khách hàng bình dân đông đảo.</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bề dày kinh nghiệm.</li> <li>- Đường truyền mức độ ổn định không cao.</li> <li>- Giá cước theo dung lượng còn đắt hơn những nhà mạng khác.</li> </ul>  |
| <b>Cơ hội</b>   | <b>Thách thức</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mở rộng thị trường trong nước và quốc tế.</li> <li>- Chính sách phát triển của nhà nước.</li> <li>- Tốc độ phát triển nhanh về công nghệ và viễn thông ở Việt Nam.</li> <li>- Cạnh tranh trên thị trường điện thoại di động thúc đẩy phát triển trên thị trường internet.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cạnh tranh gay gắt.</li> <li>- Đặc điểm của thị trường – quá nhiều dân cư ở các khu vực hẻo lánh.</li> <li>- Nội lực doanh nghiệp.</li> <li>- Sự gia tăng cạnh tranh có thể dẫn đến sự cạnh tranh về giá dẫn đến chất lượng dịch vụ giảm.</li> </ul> |

**Bảng 5: Phân tích SWOT Tập Đoàn Viễn Thông Quân Đội**

Dù là doanh nghiệp “sinh sau đẻ muộn” nhưng Viettel Telecom tận dụng tiềm lực tài chính đã tiến hành bao phủ mạng lưới trên khắp các tỉnh thành tạo lợi thế cạnh tranh mạnh cho mình.

### Một số thông tin dịch vụ ADSL của Viettel

| NỘI DUNG                                 |  | GÓI DỊCH VỤ CÁ NHÂN, GIA ĐÌNH  |   |
|--|--|--|---|
| Nội dung                                 | Chi tiết   | HomeN+   | Home E+   |
| Tốc độ tối đa                            |  | 3072/512 Kbps  | 4096/512 Kbps   |
| Tiện ích cơ bản                          |  | Có thể sử dụng các ứng dụng cơ bản: tin tức, gửi nhận mail, chat, gọi điện thoại quốc tế Internet, nghe nhạc trực tuyến... | Sử dụng những ứng dụng cơ bản (như gói Home N+) với chất lượng đảm bảo, ngoài ra có thể sử dụng hầu hết các ứng dụng khác trên mạng |
| Phương án Lưu lượng                      | Phí lưu lượng sử dụng (tính trên 1MB gửi & nhận) | 08h – 17h: 95đ   | 6 GB đầu : 42đ  |
|  |  | 17h – 23h: 38đ   | > 6 GB: 40đ   |
|  |  | 23h-08h:10đ  |   |
|  | Phí sử dụng tối đa (VNĐ)                         | 300.000  | 450.000   |
|  | Phí thuê bao tháng (VNĐ)                         | 50.000   | 100.000   |
| Tặng cước hàng tháng vào cước phát sinh  | 40.000   | 90.000   |   |
| Phương án Trộn gói                       | Phí sử dụng dịch vụ trộn gói (VNĐ)               | 230.000  | 300.000   |
| Tư vấn chọn gói cước (mức sử dụng/tháng) | 100.000 – 200.000                                | x  |   |
|  | 200.000 – 300.000                                |  | x   |

**Bảng 6 : bảng báo giá cước internet ADSL của Viettel.**

(Nguồn: [www.vietteltelecom.vn](http://www.vietteltelecom.vn))

## 2.6 Thông tin hoạt động kinh doanh của FPT Telecom

### 2.6.1 Tình hình kinh doanh

Vượt lên những khó khăn chung của nền kinh tế, nắm bắt thời cơ kinh tế có dấu hiệu phục hồi sau khủng hoảng, FPT Telecom đã nỗ lực hoàn thành vượt mức kế hoạch năm 2009. Tổng doanh thu toàn FPT Telecom đạt trên 1.851 tỷ đồng, tăng 42,5% so với năm 2008 và đạt 108,9% kế hoạch đề ra. Hiệu quả về doanh thu trên đầu người đạt 782 triệu đồng, lãi trên đầu người

đạt 228 triệu đồng, lần lượt tăng 20% và 27% so với năm 2008. EPS đạt 7.838 đồng trên một cổ phiếu.

Tiếp tục dẫn đầu trong cơ cấu doanh thu theo loại hình dịch vụ là dịch vụ Broadband với tỷ trọng 67% doanh số, kế tiếp là các dịch vụ thuê kênh 12%, trò chơi trực tuyến 11%, dịch vụ server và lưu trữ web 4%, quảng cáo trực tuyến 5% và các dịch vụ khác 1%. Số phát triển thuê bao của dịch vụ “đầu tàu” broadband đạt 170.338 thuê bao, tăng 27%.

Năm 2009 cũng được xem là năm đầu tư tài sản của FPT Telecom với 369 tỷ đồng, tăng 49% so với năm 2008.

Lãi trước thuế của FPT Telecom đạt trên 540 tỷ đồng, đạt 101,9% so với kế hoạch, tăng 51% so với năm 2008. Tỷ lệ lãi trước thuế trên doanh thu đạt 29,17% cũng như các chỉ tiêu tài chính khác đã phản ánh trung thực tính hiệu quả trong hoạt động kinh doanh của công ty.

## 2.6.2 Tình hình nhân sự

Nhằm bám sát hơn thực tế và nhu cầu thị trường, năm 2009, FPT Telecom đã tái cấu trúc các công ty thành viên, bao gồm: Công ty TNHH Viễn thông FPT Miền Bắc (FTN), Công ty TNHH Viễn thông FPT Miền Nam (FTS), Công ty TNHH Một thành viên Viễn thông Quốc tế FPT (FTI), Công ty TNHH Truyền thông FPT (FCOM), Công ty Cổ phần Dịch vụ Trực tuyến FPT (FOC) và Công ty TNHH Một thành viên Mạng lưới FPT (FN).

Các công ty thành viên tập trung hoạt động chuyên sâu trong từng lĩnh vực kinh doanh được giao, phát huy nội lực, tận dụng thế mạnh của thương hiệu FPT Telecom để phát triển kinh doanh, mở rộng thị trường và nâng cao khả năng phục vụ khách hàng.

Ngoài ra, Công ty đã tạm ứng hai đợt cổ tức trong năm 2009 cho cổ đông hiện hữu: Đợt 1 ngày 15/5/2009, tạm ứng 1.000 đồng trên mỗi cổ phiếu; Đợt 2 ngày 4/11/2009, tạm ứng 1.500 đồng trên mỗi cổ phiếu.

Năm 2009 cũng đánh dấu bước ngoặt lớn trong cơ cấu nhân sự FPT Telecom khi bà Chu Thị Thanh Hà được bổ nhiệm làm Tổng giám đốc FPT Telecom thay ông Trương Đình Anh, vào tháng 8. Ông Trương Đình Anh vẫn tiếp tục giữ chức Chủ tịch Hội đồng Quản trị Công ty FPT Telecom và đảm nhiệm vị trí Phó Tổng Giám đốc Tập đoàn FPT.



## 2.7 Công việc thực hiện tại phòng kinh doanh 2 chi nhánh Sài Gòn 3

### 2.7.1 Tìm kiếm khách hàng

#### 2.7.1.1 Thị trường

##### - Tờ rơi

Tờ rơi quảng cáo là một trong những phương pháp đem lại hiệu quả cao và nhanh nhất để có được khách hàng. Một phương pháp khá đơn giản và hiệu quả.

##### Cách thức thực hiện:

Trước tiên là khâu thiết kế tờ rơi: mỗi nhân viên sẽ có những mẫu thiết kế riêng của mình nhưng dưới sự kiểm soát chặt chẽ của công ty. Mỗi mẫu thiết kế cần được các cấp quản lý xem xét và chấp thuận thì nhân viên đó mới có thể in với số lượng lớn. Dưới đây là một mẫu tờ rơi đơn giản và được các nhân viên tại công ty sử dụng khá nhiều:

**INTERNET TỐC ĐỘ CAO FPT**  
*Chỉ cần số hộ khẩu hoặc CMND photo.*

- \* Miễn phí dây.
- \* Trang bị miễn phí Modem wifi 1 công/4 công.
- \* Ưu đãi cho khách hàng từ mạng khác sang.
- \* Cước hàng tháng chỉ từ 200.000Đ.
- \* Phí lắp đặt chỉ từ 200.000Đ.

**K/H trả trước 6-12th miễn phí 100%, lắp đặt nhanh trong 24h, tặng 1th sử dụng miễn phí.**

Chân thành xin lỗi nếu thông tin trên làm phiền lòng quý khách hàng!

|   |  |
|---|--|
| TƯ VẤN & LÂM HỢP ĐỒNG<br>TẠI NHÀ<br>HỖ TRỢ KỸ THUẬT 24/24 |  |
|---|--|

**Hình 9: Mẫu tờ rơi quảng cáo**

(Nguồn: tự vẽ)

Sau khi thiết kế và in ấn xong, đến giai đoạn chuyển đến tay khách hàng. Có nhiều cách để khách hàng nhận được tờ rơi quảng cáo này, một trong những cách làm được các nhân viên tại đây thực hiện là phát tại nhà của khách hàng. Có thể tự đi phát hoặc thuê nhân công tùy vào khả năng tài chính của từng nhân viên. Để thêm phần trang trọng, một số nhân viên còn có thể

thiết kế tờ rơi khổ lớn và bỏ vào bao thư gửi đến từng nhà khách hàng (đối với những khách hàng tại những khu vực trung tâm thành phố hoặc tại các chung cư cấp cấp,...).

Thời gian phát tờ rơi tốt nhất là vào buổi chiều tối để tránh nắng nóng và vào giờ khách hàng đi làm việc về có thể nhận được ngay từ đó cũng tạo điều kiện cho phương pháp marketing trực tiếp.

### **Kết quả:**

Nếu thực hiện tốt, với số lượng lớn, phương pháp tờ rơi có thể mang về trên trên 50% lượng khách hàng mà một nhân viên bình thường tại chi nhánh có thể tìm được.

Lượng khách hàng gọi lại sau khi tổ chức đi phát tờ rơi tăng lên thấy rõ.

### **Kinh nghiệm**

Cách thiết kế một tờ rơi quảng cáo đơn giản nhưng hiệu quả cao, sắp xếp thời gian, thời điểm cho công việc. Ngoài ra, việc tính toán chi phí cho tờ rơi quảng cáo sao cho hợp lý cân đối trong mức chi trả của bản thân cũng là một vấn đề đáng để suy nghĩ cũng như đúc kết được sao quá trình làm việc.

### **- Băng rôn**

Treo băng rôn quảng cáo cũng là một trong những việc làm thường xuyên của các nhân viên tại đây. Với sự thuận lợi là được hỗ trợ băng rôn cho mỗi nhân viên, công ty đã tạo điều kiện khá tốt để mỗi nhân viên có thêm khách hàng ổn định. Được ví như những “chiếc cần câu cá”, băng rôn đã và đang “câu” được sự quan tâm của một lượng không ít khách hàng quan tâm.

### **Cách thức thực hiện:**

Hiện tại, treo băng rôn tại trụ điện, tại nơi công cộng,...đang bị chính quyền cấm và phạt khá nặng vì ảnh hưởng đến mỹ quan đô thị

Vì vậy, việc treo băng rôn được FTel quan tâm, phổ biến, và hướng dẫn cho các nhân viên làm một cách đúng đắn nhất, với kích cỡ băng rôn khoảng 30cmx50cm khá nhỏ gọn và dễ mang đi theo người, nên lúc nào trong túi xách của các nhân viên cũng có trang bị một vài cái.

Các băng rôn này được các nhân viên xin phép treo tại các nhà khách hàng sau khi đã kí kết hợp đồng hoặc nếu thấy có vị trí thuận lợi thì có thể xin phép chủ nhà cho đặt một mẫu băng rôn quảng cáo nhỏ. Một vài trường hợp nếu là khách hàng thân thiết hay đến ăn uống tại một quán nào đó thường xuyên thì việc xin phép để treo một tờ băng rôn quảng cáo cũng khá đơn giản.

**Kết quả:**

Từ những băng rôn được công ty hỗ trợ và nhân viên có thể in thêm (cùng kiểu dáng) thì lượng khách hàng mang về từ phương pháp này khá ổn định và ít tốn kém, thời gian tồn tại của một tấm băng rôn quảng cáo khoảng 6 tháng nên việc đây cũng là một trong những phương pháp đặc biệt hữu hiệu khi làm thị trường.

**Kinh nghiệm:**

Trong những ngày đầu tiên treo, tôi cảm thấy khá e dè khi xin phép chủ nhà, ngoài ra trong một số trường hợp còn bị họ xua đuổi, nhưng việc cung cấp thông tin hợp lí đến người có nhu cầu thì được nhiều người vui vẻ cho phép (nếu có ngỏ lời xin phép trước). Qua thời gian làm việc này, khả năng thuyết phục của tôi tăng lên đáng kể.

**- Bán hàng lưu động**

Một trong những phương pháp mà tôi cùng các đồng nghiệp tiến hành đầu tiên khi tôi bắt đầu công việc là bán hàng lưu động. với lợi thế được công ty hỗ trợ tất cả các băng rôn, poster, standy,...thì công việc trở nên khá dễ dàng và thu hút được nhiều sự chú ý của người dân.

**Cách thức thực hiện:**

Được chia theo nhóm, các nhân viên có thể đứng tại các địa điểm đông người qua lại như trường học, hội chợ, sự kiện,...phương pháp này thu hút được nhiều sự quan tâm của nhiều người, ngoài ra tại các điểm đứng bán hàng này, các nhân viên có thể kết hợp phát tờ rơi và tư vấn trực tiếp cho người có nhu cầu muốn biết thêm thông tin.

Nhưng, để mang lại lượng khách hàng như mong đợi, cần thiết có thêm những địa điểm phù hợp hơn, tổ chức một cách chuyên nghiệp hơn, FTel có thể trang bị thêm những hình ảnh, âm thanh, trang phục cho nhân viên tổ chức bán hàng lưu động như mũ nón, áo đồng phục, tờ rơi đầy đủ thông tin,...khi tổ chức ở các sự kiện lớn, đội bán hàng lưu động của FTel cần có những sự đầu tư bày bản hơn nữa thì mới có thể thu hút được nhiều sự quan tâm và đăng kí sử dụng dịch vụ hơn.

Kênh bán hàng này hiệu quả tương đối cao, vừa đem lại hình ảnh đẹp, vừa cung cấp thông tin của công ty đến người dân nhanh chóng và chính xác nhất thông qua đội ngũ tư vấn trực tiếp.

**Kinh nghiệm:**

Qua công việc này, tôi rút ra được khá nhiều các kinh nghiệm trong việc marketing trực tiếp, cách thức thu hút được sự chú ý khách hàng (âm thanh, hình ảnh,...) và những kỹ năng giao tiếp cũng hỗ trợ nhiều cho tôi trong công việc.

## - Tư vấn trực tiếp

### **Cách thức thực hiện:**

Phương pháp này thường được áp dụng cùng lúc và kết hợp với các hoạt động khác mới có thể đem lại hiệu quả tốt nhất.

Đối với tính chất của phương pháp này, thì khi khách hàng có nhu cầu hoặc thắc mắc cần giải đáp, hoặc trong quá trình tiến hành các hoạt động ở trên khách hàng muốn biết thêm chi tiết về dịch vụ, hoặc khi gặp bạn bè, người thân,... có thể trao đổi về tình hình công việc hiện tại sẽ đề cập đến và tư vấn cho họ.

### **Kết quả:**

Cung cấp thông tin về dịch vụ cho khách hàng khá tốt, từ đó khách hàng hiểu và nắm bắt tốt thông tin thì họ sẽ tìm đến khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ.

### **Kinh nghiệm:**

Tăng cường kỹ năng giao tiếp, kỹ năng thuyết phục cho bản thân, nắm bắt được những thắc mắc khách hàng thường muốn biết nhất từ đó dễ dàng nắm bắt được các nhu cầu cũng như mong muốn của khách hàng hơn.

### **2.7.1.2 Tìm đại lý**

Phương pháp này đòi hỏi người nhân viên phải có kỹ năng giao tiếp, thuyết phục khá tốt, thường những đại lý được liên kết là những cửa hàng bán, sửa chữa máy vi tính, bảo trì hệ thống mạng,... để họ có thể trở thành một đại lý của mình, mỗi nhân viên cần có những chính sách chi trả hoa hồng hợp lý và những phương pháp quảng cáo tại đây phải được tiến hành bài bản để không ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của đại lý.

### **Cách thức thực hiện:**

Nhân viên có thể tìm một đại lý bất kì trong khu vực thành phố Hồ Chí Minh, từ những khách hàng đăng ký của mình hoặc ngỏ ý liên kết với những đại lý thích hợp ( họ có thể là cửa hàng buôn bán, sửa chữa máy tính, thiết bị mạng,...).

Sau khi đã bàn bạc, nhất trí về vấn đề chia hoa hồng với các đại lý này, tiến hành phổ biến thông tin về chương trình marketing của công ty, các gói cước,... cung cấp bảng báo giá dịch vụ để họ dễ dàng tư vấn cho khách hàng hơn.

Tiếp theo, cần phải có các phương pháp thu hút sự chú ý cũng như làm cho khách hàng biết được cũng như tạo được lòng tin đây là một trong những nơi đăng kí lắp đặt Internet FPT bằng cách đặt những tờ thông tin quảng cáo (handout), băng rôn, standy tại các địa điểm này,

hoặc hướng dẫn đại lý tự thông tin cho khách hàng có nhu cầu bằng cách nào đó mà họ thấy phù hợp nhất.

Sau khi tiến hành tất cả các hoạt động trên, cần phải có các biện pháp chăm sóc khách hàng đại lý này để họ có không quên có liên kết với mình, giữ được lòng trung thành của họ, tạo sự thân thiết và cung cấp thông tin liên tục những thay đổi trong hoạt động marketing của công ty, tránh sai lệch thông tin đến khách hàng.



**Điểm đăng kí  
lắp đặt  
Internet**

**Tốc độ 6mbps – 8 mbps**  
**Trang bị Modem wifi/4 ports**

Liên hệ ***tại đây***

**Hoặc tư vấn qua số điện thoại: 0932 011 662**

**Hình 10: Bảng rôn thông báo tại các đại lý**

(Nguồn: tự vẽ)

### **Kết quả**

Qua quá trình tìm kiếm đại lý đăng kí lắp đặt, nhận thấy có rất nhiều đại lý sẵn sàng liên kết, vì vậy công việc liên kết tiến hành nhanh chóng và dễ dàng. Kênh liên kết đại lý bán hàng là một kênh rất tiềm năng cần khai thác nhiều hơn nữa trong tương lai.

### **Kinh nghiệm**

Tăng khả năng thuyết phục, đàm phán, hiểu biết thêm những hoạt động marketing tại các cửa hàng. Có kinh nghiệm trong các hoạt động thiết kế các tờ quảng cáo, cung cấp thông tin,...

#### **2.7.1.3 Cộng tác viên**

Cộng tác viên của mỗi nhân viên cần thiết phải hiểu rõ toàn bộ những chương trình marketing, giá cả các gói cước, thủ tục cần thiết,... và điều dĩ nhiên là mỗi nhân viên cần phải có kỹ năng giao tiếp, quản lí tốt để có thể thực hiện tốt kênh tìm kiếm khách hàng này.

#### **Cách thức thực hiện:**

Những cộng tác viên tôi đã liên kết là những cá nhân chuyên về máy tính, thiết bị mạng,... ví dụ như các cá nhân chuyên cài win cho khách hàng, sửa chữa máy tính tận nhà, bảo trì hệ thống mạng,...

Tìm kiếm ứng viên này trên các trang rao vặt, có thể liên hệ thông qua yahoo chat, điện thoại, hoặc gặp trực tiếp. Tôi thường chọn phương pháp chat qua yahoo để liên lạc và thông tin cho các cộng tác viên này. Vì tính chất công việc của họ, tiếp xúc với khách hàng sử dụng máy tính nên việc trao đổi thông tin liên quan đến mạng Internet khá dễ dàng và đúng đối tượng nhất.

Ngoài ra, cần phải liên lạc với họ liên tục, thông báo các chương trình marketing, hỏi thăm công việc,... để tạo mối quan hệ thân thiết và bền vững.

### **Kết quả**

Hiện tại tôi có liên kết khá nhiều với các cộng tác viên này, nhưng vì thời gian có hạn nên công việc chăm sóc và liên lạc còn hạn chế. Lượng khách hàng thông qua cộng tác viên còn rất khiêm tốn.

### **Kinh nghiệm:**

Phát triển kỹ năng giao tiếp, kỹ năng chăm sóc và quản lí cũng như sắp xếp thời gian.

#### **2.7.1.4 Chăm sóc khách hàng cũ – “gà đẻ trứng vàng”**

Ý nghĩa của cụm từ này có nghĩa là những khách hàng do chính mình kí hợp đồng thì họ sẽ giới thiệu bạn bè, người quen sử dụng dịch vụ và liên lại cho nhân viên đã kí với mình. Nhưng để làm được việc đó thì việc chăm sóc khách hàng phải thật tốt.

**Cách thức thực hiện:**

Từ việc tiếp cận, tư vấn, kí kết hợp đồng,... nhân viên cần có một thái độ tận tụy, tận tâm với khách hàng. Tạo cho khách hàng một lòng tin nơi người nhân viên, gọi điện hỏi thăm chất lượng dịch vụ,... theo tôi, tất cả các công việc có liên quan với khách hàng mà một người nhân viên hoàn thành tốt đẹp, nhanh chóng và chính xác thì việc họ cảm thấy hài lòng từ đó giới thiệu cho người thân, bạn bè cùng sử dụng dịch vụ là điều đương nhiên.

**Kết quả**

Tôi có thể nhanh chóng nhận được kết quả ngay khi nhận được những khách hàng gọi đến để đăng kí được giới thiệu từ những người bạn của họ, từ những khách hàng này tôi nhận thấy mình đã hoàn thành khá tốt nhiệm vụ của mình.

**Kinh nghiệm**

Hiểu được tầm quan trọng của việc chăm sóc khách hàng. Cách thức chăm sóc khách hàng phù hợp với điều kiện của bản thân.

**2.7.1.5 Marketing Online**

Hiện tại, marketing online đang dần “chiếm đất” các phương pháp marketing thông thường khác. Tỷ lệ người sử dụng internet như đã đề cập ở trên đang tăng khá nhanh chóng, cùng sự phát triển mạnh mẽ của mạng xã hội, công cụ tìm kiếm,... marketing online đang trở thành một trong những công cụ mà hầu hết các công ty đang đánh mạnh vào.

**Cách thức thực hiện:**

Marketing online được các nhân viên FTel triển khai rất mạnh, nhiều website được lập ra để cung cấp thông tin cho khách hàng, sử dụng các phương pháp hỗ trợ của các công cụ tìm kiếm như google adwords, SEO (Search Engine Optimization),... đối với những công cụ này cần phải tốn chi phí cao nên thường thì các nhân viên hợp tác lại hoặc những nhân viên có thu nhập cao và ổn định mới tiến hành.

**Công cụ tìm kiếm google Adwords**

Quảng cáo của bạn sẽ xuất hiện trên google, với mỗi từ tìm kiếm (key word) tương ứng, bằng cách đặt giá thầu mỗi nhấp chuột, google chỉ tính phí nếu ai đó nhấp vào quảng cáo của mình.

Trước tiên mỗi nhân viên (hoặc nhóm) cần phải tạo một trang web cho mình với đầy đủ thông tin dịch vụ.

Sau đó tiến hành chọn ngân sách chi cho một ngày và đấu giá cho mỗi lần có người nhấp chuột vào

Giả sử bạn đã đặt giá thầu CPC tối đa là \$1 cho quảng cáo của mình. Số tiền lớn nhất bạn sẽ trả khi khách hàng nhấp vào quảng cáo của bạn là \$1. Và nếu đối thủ cạnh tranh của bạn đặt giá thầu chỉ là \$0,50 cho cùng vị trí quảng cáo, bạn sẽ chỉ phải trả \$0,51 để hiển thị quảng cáo của mình, giả sử quảng cáo của bạn tương tự ở mọi khía cạnh khác.

### Hộp 3: Thông tin công cụ tìm kiếm google adwords

(Nguồn: <https://adwords.google.com.vn>)

The screenshot shows a Google search for "lắp mạng fpt". The search bar contains the text "lắp mạng fpt" and a magnifying glass icon. Below the search bar, there are tabs for "Web", "Images", "More", and "Search tools". The search results show "About 6,130,000 results (0.25 seconds)".

On the left side, there are three ads related to "lắp mạng fpt":

- Mạng FPT Đăng Ký Miễn Phí - Hòa Mạng Tặng Modem Wifi.**  
www.fptmiennam.com/lap-mang-fpt  
Hotline: 091 8188 220 **Mạng FPT**  
Gói Gia Đình - Gói Doanh Nghiệp
- Đăng Ký Internet FPT - Hotline: 0909080735 - 0909080738.**  
www.fpt-phcm.com/fpt-internet-fpt  
Miễn phí 100% + Tặng bi modem wifi
- Lắp Mạng FPT - dangkyinternet.info**  
www.dangkyinternet.info/lap+mang+FPT  
Miễn Phí Wifi - Giá Rẻ - **Mạng** Nhanh Thủ tục đơn giản. LH: 0909.800.705

On the right side, there are three ads:

- FPT- Đăng Ký internet FPT**  
www.supportfpt.com/khuyenmaiFPT  
Lắp đặt Wifi ADSL FPT miễn phí và nhiều ưu đãi hấp dẫn LH:0902965252
- Lắp Mạng Internet FPT**  
fptsupport.vn/lap+mang+FPT+miễn+phi  
Tặng modem Wifi - Tặng Cước - Lắp đặt nhanh.HL: 0902.883.336
- FPT - Tổng đài lắp mạng**  
www.fpt-telecom.vn/  
Miễn phí HM, Modem Wifi, Giám cước Lắp đặt nhanh - Hotline: 0909983955

At the bottom, there is a link: [lắp mạng FPT Miễn Phí 100%. FPT Telecom. Nhà cung cấp dịch](#)

### Hình 11: Vị trí hiển thị trang web sau khi sử dụng google adwords (vị trí trong khung)

(Nguồn: [www.google.com](http://www.google.com))

Như hình trên, với từ khóa tìm kiếm là “lắp mạng fpt” với chức năng google adwords thì trang web của người dùng sẽ được hiển thị ở ba vị trí đầu tiên và các vị trí phía bên phải của trang tìm kiếm.

Sử dụng phương pháp quảng cáo google này, có thể nói là một trong những phương pháp tìm khách hàng tốt nhất, những nhân viên có lượng hợp đồng lớn tại phòng kinh doanh 02 chi nhánh Sài Gòn 3 này đều sử dụng công cụ adwords của google.

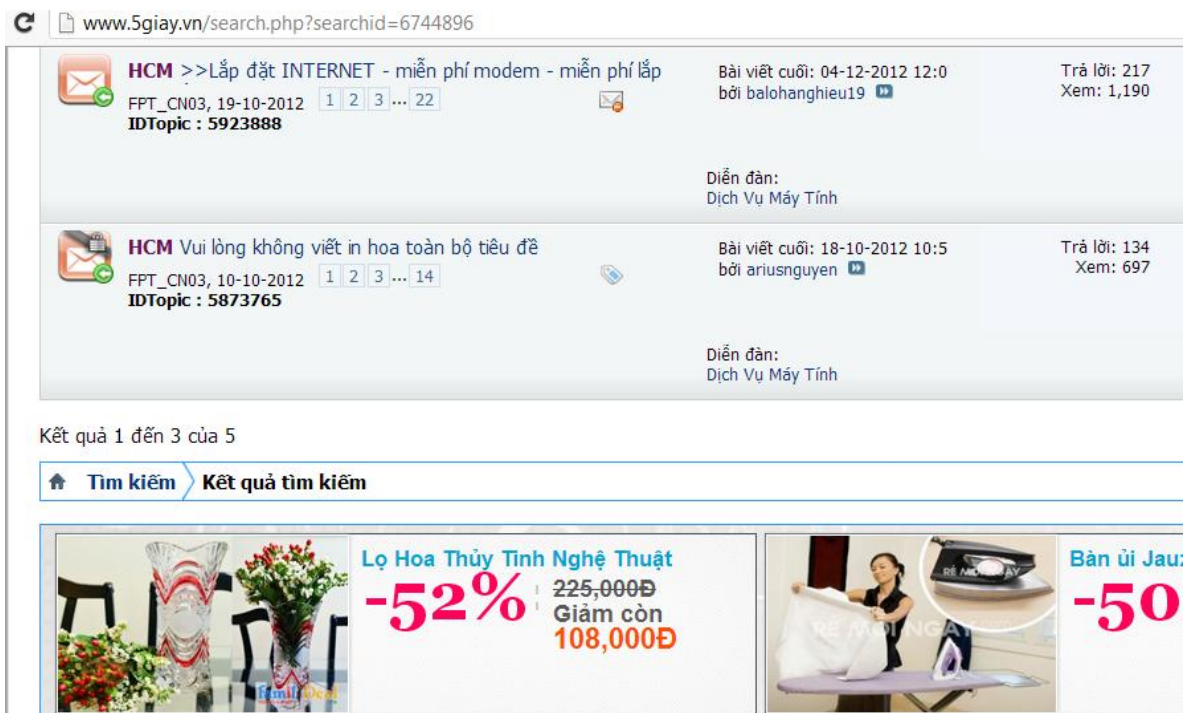
### Công cụ SEO (Search Engine Optimization) của google

Đối với công cụ này, đòi hỏi người xây dựng trang web liên tục chăm sóc các trang của mình phải “đẹp” theo đúng nghĩa đen lẫn nghĩa bóng – đẹp về hình dáng, trang trí trang web và đẹp về chất lượng thông tin, số lượng truy cập, thời gian người truy cập ở lại trang



web,... Vì để một trang web lên vị trí đầu tiên của google (nằm trong 3 vị trí đầu tiên) dựa vào số lượng người vào xem trang web đó, họ xem nó bao lâu, pages per visit, bounce rate,... và rất nhiều yếu tố khác.

Ngoài ra, đăng tin trên các diễn đàn cũng đem lại sự quan tâm của nhiều người, những trang web rao vặt, mua bán được sử dụng nhiều nhất là 5giay, raovat.net, các trang web, forum công nghệ thông tin, game,... hàng ngàn lượt xem hàng ngày cho thấy nhu cầu tìm kiếm, nắm bắt thông tin dịch vụ rất cao.



**Hình 12: Lượng xem tin đăng tại trang rao vặt**

(Nguồn: <http://www.5giay.vn/search.php?searchid=6744896>)

## I. INTERNET ADSL (cá nhân & hộ gia đình)

- Miễn phí đường dây, trang bị miễn phí modem wifi 1 cổng hoặc modem 4 cổng tùy chọn, cho nhân viên đến tận nhà quý khách hàng để khảo sát và làm hợp đồng.
- Tính năng: có thể kết hợp truyền hình cáp (60 kênh), kho phim online, tốc độ cao và ổn định, không bị chặn vào một số website (facebook,...) và game, chăm sóc khách hàng tốt.
- Giảm giá cước cho khách hàng từ mạng khách chuyển sang.
- Các gói dịch vụ: SAVE (3mbps), tốc độ cao YOU (6mbps), siêu cao ME (8mbps).

### 1. Quý khách hàng lắp đặt ở các quận: Tân Phú, Củ Chi, Hóc môn, Nhà Bè, Bình chánh, Bình tân, Thủ Đức, Quận 6; 7; 8; 9; 12:

- Phí hòa mạng ban đầu 200.000Đ đối với khách hàng có số hộ khẩu tại địa chỉ lắp đặt hoặc giấy tờ nhà đất, 250.000Đ chỉ có CMND, và 50.000Đ nếu đã có sẵn modem.
- Cước hàng tháng từ theo thứ tự các gói 200.000Đ, 250.000Đ, 330.000Đ.  
(chưa bao gồm VAT)

### 2. Quý khách hàng lắp đặt ở các quận còn lại: Chỉ áp dụng gói YOU & ME

- Phí hòa mạng ban đầu 200.000Đ đối với khách hàng có số hộ khẩu tại địa chỉ lắp đặt hoặc giấy tờ nhà đất, 250.000Đ cho khách hàng chỉ có CMND mục (1), 330.000Đ cho khách hàng chỉ có CMND ở mục (2), và 50.000Đ nếu đã có sẵn modem.
- Cước hàng tháng cho 2 gói cước theo thứ tự 250.000Đ & 330.000Đ.  
(chưa bao gồm VAT)

### 3. Khách hàng VIP

- Khách hàng trả trước 6 tháng cước: Miễn phí đặt cọc 100%, trang bị miễn phí modem, miễn phí đường dây, lắp đặt nhanh.
- Khách hàng trả trước 12 tháng cước: Miễn phí đặt cọc 100%, trang bị miễn phí modem, miễn phí đường dây, lắp đặt nhanh trong 12-24h, tặng 1 tháng cước sử dụng miễn phí.

## Hình 13: Mẫu tin đăng tại diễn đàn tin học

(Nguồn: <http://khonggiancntt.com/forum/showthread.php?t=90921>)

Với việc lượng người sử dụng mạng xã hội facebook nói riêng đang tăng khá mạnh thì việc đăng các tin quảng cáo lên facebook cũng khá tốt. Vấn đề khó khăn khi đăng trên mạng xã hội là cần phải kết bạn với khá nhiều người và tất cả họ đều đã lắp đặt internet sẵn (hoặc sử dụng 3G), vì vậy đối với nguồn này đa phần khách hàng chọn hình thức chuyển từ mạng hiện tại sang sử dụng dịch vụ của FPT.

**facebook** Search for people, places and things

Phu Tran Timeline November

Phu Tran shared Phu Tran's photo. 18 November

muốn lắp mạng, đổi mạng, FPT vào facebook không bị chặn, liên hệ 0909 997 661

Bạn nào lắp mạng, đổi mạng, t... mạng thì liên hệ mình 0932 011 662, đến tận nhà làm hợp đồng. Lắp đặt mạng internet FPT...

**Khuyến mãi**

- Tặng modem wifi 1 port/modem 4 port
- Giảm giá trên tất cả các gói cước
- Miễn phí lắp đặt
- Ưu đãi cho khách hàng từ mạng khác sang

| MegaYou                        | MegaNet                        | MegaSave                       | MegaMe                         |
|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Tốc độ: 6Mbps                  | Tốc độ: 8Mbps                  | Tốc độ: 3Mbps                  | Tốc độ: 8Mbps                  |
| Cước tháng: 250.000 đ          | Cước tháng: 370.000 đ          | Cước tháng: 200.000 đ          | Cước tháng: 330.000 đ          |
| Thiết bị: modem 4p/wifi 1 port | Thiết bị: modem 4p/wifi 1 port | Thiết bị: modem 4p/wifi 1 port | Thiết bị: modem 4p/wifi 1 port |

**Khuyến mãi trên tất cả các gói cước:**

- Gói Mega YOU: Tốc độ 6 Mbps**
  - Được tặng miễn phí Modem WiFi 1 Port/ Modem 4 Ports.
  - Miễn phí lắp đặt.
  - Khuyến mãi cước phí sử dụng trong gói còn 250.000VNĐ/tháng.
  - Khách hàng đặt cọc chỉ 200.000 VNĐ (sẽ hoàn trả cọc - trừ vào cước)
- Gói Mega ME: Tốc độ 8 Mbps**
  - Được tặng miễn phí Modem WiFi 1 Port/ Modem 4 Ports.
  - Miễn phí lắp đặt.
  - Khuyến mãi cước phí sử dụng trong gói còn 330.000VNĐ/tháng.
  - Khách hàng đặt cọc chỉ 200.000 VNĐ (300.000 KV nội thành)
- Gói Mega SAVE: Tốc độ 3 Mbps**
  - Được tặng miễn phí Modem WiFi 1 Port/ Modem 4 Ports.
  - Miễn phí lắp đặt.
  - Khuyến mãi cước phí sử dụng trong gói còn 200.000VNĐ/tháng.
  - Khách hàng đặt cọc chỉ 200.000 VNĐ(chỉ áp dụng KV ngoại thành)

**\*\*\* Khách hàng VIP\*\*\***

- Nếu khách hàng trả trước 6 tháng: Miễn phí đặt cọc 100% + Lắp đặt nhanh chóng + Vốn được trừ khoảng tiền cọc vào cước
- Nếu khách hàng trả trước 12 tháng: Miễn phí đặt cọc 100% + Lắp đặt trong 24h + Vốn được trừ khoảng tiền cọc và cước + Tặng miễn phí tháng cước thứ 13.

❖ Nếu khách hàng từ mạng khác chuyển sang sẽ nhận được ưu đãi đặc biệt.

Đăng cấp thì hiện ở TỐC ĐỘ...

...Xem phim, chơi game, facebook thôi mà mà **KHÔNG BỊ CHẶN.**

Tên: L.S 0032 011 662 nhà Thủ Đức cho thuê địa điểm bán hàng 74/7

Hình 14: Quảng cáo trên mạng xã hội Facebook

(Nguồn: <http://www.facebook.com/phutran>)

### Kết quả:

Rất nhiều người thông qua mạng biết được thông tin về dịch vụ của công ty một cách khá chi tiết. Một phần quảng bá cho hình ảnh của công ty, tiết kiệm chi phí cho hoạt động marketing, một phần đối với những khách hàng đăng kí thông qua kênh online thì việc tư vấn cho khách hàng rất đơn giản và nhanh chóng.

### Kinh nghiệm

Cách thiết kế các mẫu quảng cáo, đăng tin rao vặt trên các diễn đàn, sắp xếp thời gian tiến hành.

## 2.7.2 Kí kết hợp đồng lắp đặt

### Cách thức thực hiện:

Sau khi thực hiện tốt các công việc marketing thì việc khách hàng tìm đến khi có nhu cầu đăng kí dịch vụ là chuyện tất yếu. Với mỗi khách hàng đăng kí dịch vụ, nhân viên tư vấn cần

phải xác định địa chỉ lắp đặt, họ tên người đứng tên trên hợp đồng và số chứng minh nhân dân của họ.

Đến nhà khách hàng kí kết, thu tiền và khảo sát hệ thống tuyến cáp, vẽ sơ đồ cho thi công nhằm tạo sự dễ dàng cho nhân viên kỹ thuật thi công được nhanh chóng.

Với cách thức làm như thế này, khách hàng của FTel rất hài lòng với dịch vụ vì lắp đặt nhanh chóng, thủ tục hồ sơ khá đơn giản.

Sau khi kí kết hợp đồng, các nhân viên sẽ hoàn thành đầy đủ thông tin cho hợp đồng trước khi nộp về công ty. Sau khi hoàn thành tất cả thì việc cuối cùng trong quy trình là chờ trong 1-2 ngày sau bộ phận thi công sẽ tiến hành kéo cáp Internet cho khách hàng. Và nếu có một số trục trặc (sai địa chỉ, bảng vẽ sai,...) thi công sẽ báo ngay cho FTel và nhân viên phụ trách để giải quyết trong thời gian sớm nhất tránh tồn đọng hợp đồng, gây phiền lòng cho khách hàng.

#### **Kết quả:**

Kí kết thành công khá nhiều hợp đồng lắp đặt, vẫn còn phạm nhiều lỗi trong quá trình kí kết, nhưng kinh nghiệm khắc phục đã được trang bị khá tốt cho bản thân.

#### **Kinh nghiệm:**

Nắm rõ quy trình làm việc, các thủ tục hồ sơ pháp lí cũng như những vấn đề liên quan đến thủ tục thanh toán, hoàn tiền cho khách hàng,...

### **3 Đề xuất phương pháp gia tăng lòng tin và lòng trung thành cho khách hàng sử dụng dịch vụ của Công ty Cổ Phần Viễn Thông FPT Telecom**

#### **3.1 Hiện trạng**

Mỗi tháng vẫn có một lượng khách hàng có ý định và ngưng sử dụng dịch vụ, vì vậy gây một tổn thất không mong muốn cho FPT Telecom. Vì vậy, cần phải có ngay các biện pháp tăng lòng trung thành cho khách hàng.

#### **3.2 Cơ sở lý luận**

##### **3.2.1 Giá trị thương hiệu**

Giá trị thương hiệu là một khái niệm khá phức tạp, thường được nhìn ở 2 góc độ là góc độ tài chính và góc độ khách hàng. Tôi xin được đề cập đến góc độ khách hàng – một tập hợp các giá trị gắn liền với tên tuổi và biểu tượng của doanh nghiệp, các giá trị này sẽ được cộng vào sản phẩm hay dịch vụ nhằm gia tăng giá trị sử dụng của nó và của những người liên quan.

##### **3.2.2 Hệ thống nhận diện thương hiệu**

Hệ thống nhận diện thương hiệu là một hệ thống chuẩn mực bằng hình ảnh, nguyên tắc, quan hệ với công chúng, đồ họa,...trên tất cả các công cụ liên quan đến bên trong và ngoài doanh nghiệp.

Cốt lõi của hệ thống nhận diện thương hiệu đó chính là tính nhất quán, không những từ các thiết kế logo, card, website,...mà còn đến từng con người về tác phong, trang phục, thái độ phục vụ, tư vấn,...tất cả đều toát lên một cái gì đó rất riêng của doanh nghiệp mà không một đối thủ nào giống được. Sự khác biệt càng rõ ràng thì nhận thức càng cao thông qua đó thì người tiêu dùng sẽ dễ dàng nhận biết được thương hiệu.

Hệ thống nhận diện thương hiệu bao gồm: hệ thống tài liệu văn phòng (danh thiếp, phong bì thư, bìa hồ sơ,...), hệ thống biển bảng hiệu, hệ thống đối ngoại (thông cáo báo chí, tờ rơi, banner, đồng phục, bảng hiệu,...), hệ thống sản phẩm bán hàng (nhãn mác, bao bì,...), hệ thống thương mại điện tử (website, thư điện tử, quảng cáo trang,...) và hệ thống xúc tiến thương mại (áo thun, áo khoát, mũ, bút, cặp xách,...)

### 3.2.3 Lòng trung thành của khách hàng – giá trị cốt lõi của giá trị thương hiệu

Lòng trung thành của thương hiệu chính là thước đo sự gắn bó của khách hàng đối với thương hiệu. Một khi khách hàng trung thành với thương hiệu thì sẽ ít có khả năng khách hàng chuyển sang thương hiệu khác chỉ vì giá và sẽ thường xuyên sử dụng sản phẩm/ dịch vụ của doanh nghiệp hơn. Sự tồn tại của khách hàng trung thành sẽ làm nản chí các đối thủ cạnh tranh vì chi phí để lôi kéo khách hàng về khá cao mà hiệu quả lại thấp. Ngoài ra, việc trung thành của khách hàng còn đem lại một lợi thế rất cao vì khách hàng sẽ giới thiệu sản phẩm/dịch vụ của công ty đến các khách hàng khác tạo ra một giá trị rất lớn cho doanh nghiệp.

CRM (Customer Relationship Management) tầm quan trọng của lòng trung thành - chi phí tìm kiếm khách hàng mới cao hơn chi phí giữ chân khách hàng cũ.

| Với tỉ lệ giữ chân K/H 90%     | Năm 1 | Năm 2 | Năm 3 | Năm 4 | Năm 5 |
|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Chi phí có 100 K/H             | 3000  | 0     | 0     | 0     | 0     |
| Chi phí thay thế 10 K/H rời đi |       | 300   | 300   | 300   | 300   |
| Lợi nhuận 10 cho 1 K/H         | 1000  | 1000  | 1000  | 1000  | 1000  |
| Lợi nhuận tích lũy             | -2000 | -1300 | -600  | 100   | 800   |

**Bảng 7: Mối liên hệ giữa giữ chân khách hàng và lợi nhuận**

(Nguồn: tự vẽ)

Từ bảng trên ta có thể thấy được với tỉ lệ giữ chân khách hàng 90% thì lợi nhuận sau 5 năm sẽ là 800, với cùng cách tính như trên áp dụng với tỉ lệ giữ chân ở mức 95% (tăng 5%) thì lợi nhuận sau 5 năm sẽ là 1400. Từ đó, ta dễ dàng thấy được rằng chỉ tăng 5% tỉ lệ giữ chân khách hàng thôi đã có thể tăng 75% lợi nhuận. Đây có thể nói là một sự đánh đổi rất đáng của doanh nghiệp.

Tầm quan trọng của một hệ thống chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp là không thể chối cãi: vừa giảm thiểu được sự mất mát doanh thu cho công ty, vừa giảm thiểu chi phí cho nhân viên từ đó tăng lợi nhuận và tạo giá trị thương hiệu cho doanh nghiệp.

### 3.3 Giải pháp đề xuất

#### 3.3.1 Mỗi một nhân viên hãy là một đại sứ thương hiệu

##### 3.3.1.1 Hỗ trợ đồng phục

Tạo điều kiện tốt nhất để mỗi nhân viên trở thành một đại sứ - với mỗi một nhân viên chính thức FPT Telecom sẽ trang bị một chiếc áo in logo công ty: vì tính chất công việc, các nhân viên phải chạy xe ngoài đường (tìm kiếm khách hàng, treo băng rôn, tờ rơi, kí hợp đồng, khảo sát tuyến cáp,...) nên cần thiết trang bị cho nhân viên một chiếc áo khoát (áo gió) có đăng tên và logo của công ty kèm theo số điện thoại liên hệ của chính nhân viên này, vừa giúp nhân viên chống nắng, bụi, vừa giúp khách hàng dễ dàng tìm đến nhân viên để kí kết (chiếc áo như một băng rôn di động). Ngoài ra, nhân viên di chuyển bằng phương tiện xe máy nên một chiếc mũ bảo hiểm an toàn, có in logo, tên công ty cũng góp phần tạo ra một sự nhận biết cho khách hàng. Với khoảng 3.000 nhân viên kinh doanh di chuyển ra các tuyến đường hàng ngày thì việc khách hàng tiếp cận đến dịch vụ của công ty sẽ đơn giản hơn nhiều. Trong điều kiện cho phép, công ty có thể trang bị thêm cho các nhân viên chính thức một chiếc áo mưa có thông tin của công ty, số điện thoại cá nhân và mỗi cá nhân cũng góp phần quảng bá hình ảnh rất tốt với chi phí không quá mắc. Một số vật dụng khác như balo, viết, card,...nếu có thể.



Hình 15: Mẫu áo khoác (mẫu tự thiết kế trên nền sẵn có)

(Nguồn: tự vẽ)



Hình 16: Nón bảo hiểm (mẫu tự thiết kế dựa trên nền sẵn có)

(Nguồn: tự vẽ)





**Hình 17: Mẫu áo mưa (mẫu thiết kế dựa trên nền sẵn có)**

*(Nguồn: Tự vẽ)*

Việc trang bị những đồng phục này vừa tạo tâm lý hãnh diện khi nhân viên được quyền đại diện cho thương hiệu FPT – giúp nhân viên luôn muốn sử dụng những sản phẩm mà công ty trang bị mà không cần nhắc nhở, vừa làm tăng cơ hội tiếp cận với khách hàng cho nhân viên nên tôi tin chắc rằng các nhân viên kinh doanh sẽ tận dụng triệt để.

Việc gắn nhân viên với thương hiệu cũng là một thử thách không hề đơn giản chút nào. Khách hàng không thể hiểu rõ sản phẩm chỉ bằng một mẫu quảng cáo, nhân viên cũng vậy, họ không thể hiểu trách nhiệm và vai trò của hai chữ “đại sứ” chỉ bằng một vài câu khẩu hiệu được treo trong phòng làm việc hoặc trên tập hồ sơ của mình. Để họ trở thành một đại sứ thương hiệu thật sự thì cần trải qua nhiều quá trình.

### 3.3.1.2 Nâng cao ý thức cho nhân viên

#### **Đầu tiên là ở khâu tuyển dụng:**

- Tuyển chọn những ứng viên có kiến thức nền tảng, hiểu giá trị cốt lõi của thương hiệu hoặc đào tạo kỹ sau khi đã tuyển chọn ứng viên phù hợp.

#### **Khâu đào tạo:**

- Hiện tại FPT đã và đang có những khóa đào tạo cho nhân viên mới rất bài bản, giúp cho nhân viên hiểu được cách thức làm việc, các quy định, nội quy thưởng, phạt,... cho tất cả các nhân viên mới vào làm việc tại công ty.

Trong chương trình đào tạo cần có những bài đề cập đến vấn đề làm cách nào để mình trở thành một đại sứ và trình bày tất cả những lợi ích đem cho doanh nghiệp, giúp cho nhân viên hiểu rõ tầm quan trọng của nó.

#### **Đánh giá, khen thưởng: Phát động phong trào “nhân viên gương mẫu”**

- Đặt ra các tiêu chí đánh giá, và các quy định khen thưởng cũng như xử phạt. Tổ chức phong trào “**nhân viên gương mẫu**” hàng tháng và hàng năm. Mỗi ngày (hoặc đột xuất) sẽ có bộ phận kiểm tra tác phong về ăn mặc cũng như thái độ làm việc (đi đúng giờ, để xe đúng chỗ, vi phạm các lỗi trong quá trình kí kết hợp đồng, tư vấn,...) để hàng tháng sẽ cho điểm và trao thưởng cho một nhân viên có số điểm cao nhất, tương tự cho nhân viên gương mẫu của năm.

Nhân viên được thưởng sẽ được vinh danh trên “bảng vàng” (bảng thông báo nội bộ đặt ở một vị trí thuận tiện, dễ nhìn), thưởng tiền mặt hoặc vật chất cuối tháng, ngược lại nhân viên có điểm thấp nhất, vi phạm nhiều nhất cũng sẽ được thể hiện trên bảng này. Bằng cách này theo tôi sẽ tạo nên một sự thi đua, khuyến khích và tạo động lực cho nhân viên chinh chu, làm theo quy định mà không cần phải nhắc nhở.

### 3.3.2 Tăng sự quan tâm, chăm sóc khách hàng hiện có

Hiện tại, bộ phận chăm sóc khách hàng của FTel làm việc tốt nhưng tôi muốn đề xuất thêm một số hoạt động nhằm nâng cao hiệu quả làm việc cho bộ phận này.

Với ưu thế nắm giữ toàn bộ thông tin chi tiết của khách hàng đang sử dụng dịch vụ cùng hệ thống lưu trữ, quản lý thông tin khá hiện đại thì việc tìm kiếm thông tin khá đơn giản. Đối với một tập đoàn về phần mềm và các dịch vụ công nghệ thông tin hàng đầu Việt Nam như FPT thì phần mềm quản trị mối quan hệ khách hàng công ty đã rất hiện đại, nhưng tôi đề xuất

sẽ có thêm một số bổ sung để hệ thống này phát huy hết khả năng của mình – một giải pháp nhằm tăng lòng trung thành của khách hàng cho công ty FPT Telecom

- **Quà tặng sinh nhật hàng năm:** vào mỗi dịp sinh nhật của khách hàng sẽ có bộ phận thăm hỏi (qua điện thoại) kèm lời chúc mừng, gửi mail, hoặc thiệp đến khách hàng đang sử dụng dịch vụ thay lời cảm ơn chân thành. Đối với khách hàng sử dụng từ một năm trở lên thì đến dịp sinh nhật sẽ gọi điện chúc mừng kèm một món quà được gửi bởi nhân viên thu cước (cuối tháng) hoặc tôi đề xuất phương pháp giảm 50% cước tháng sinh của khách hàng kèm bao thư chúc mừng sinh nhật – đây sẽ là một món quà bất ngờ, tạo một cảm giác khách hàng được quan tâm, gần gũi làm cho khoảng cách giữa doanh nghiệp và khách hàng xít lại gần nhau hơn. Ngoài ra, có thể tặng lịch treo tường vào những dịp năm mới,...
- **Khách hàng sử dụng 3 năm:** Đối với những khách hàng có thâm niên sử dụng lâu năm (khách hàng thân thiết), ngoài quà sinh nhật hàng năm thì FPT sẽ tổ chức một sự kiện “Ngày hội tri ân khách hàng” – là nơi giao lưu giữa doanh nghiệp và khách hàng. Ngày hội này sẽ là nơi gặp gỡ, trao đổi và ban lãnh đạo gửi lời cảm ơn chân thành đến khách hàng sử dụng dịch vụ của mình. Tại địa điểm tổ chức sự kiện, sẽ diễn ra các hoạt động giao lưu (văn nghệ, thi tài,...), trưng bày, bán các sản phẩm của tập đoàn FPT giúp khách hàng hiểu thêm về tất cả các sản phẩm và dịch vụ của mình. Ngày hội này có thể được tổ chức hàng năm vào ngày thành lập FPT (13/09) vừa mang ý nghĩa kỷ niệm thành lập công ty vừa tạo điều kiện cho nhân viên có dịp gặp gỡ, giao lưu với nhau.
- Khách hàng sử dụng cùng lúc từ 2 đường truyền trở lên (đã tin tưởng vào chất lượng của công ty): theo tôi thì đối với các khách hàng sử dụng 2 đường truyền trở lên thì công ty nên có mối quan tâm đặc biệt hơn vì họ đã hoàn toàn tin tưởng vào dịch vụ của FPT thay vì họ đăng kí thêm đường truyền của mạng khác. Trong quá trình làm việc, tôi cũng đã gặp nhiều trường hợp khách hàng có đề cập đến vấn đề sử dụng thêm một đường truyền nữa và thắc mắc là họ đã tin tưởng vào chất lượng của công ty, sử dụng thêm như vậy thì có được khuyến mại gì nữa không. Câu trả lời hiện tại là “không” và ngược lại khách hàng còn phải kí cam kết sử dụng song song 2 đường truyền (đối với khách hàng đã sử dụng trên 6 tháng, nếu hủy thì sẽ phải bồi thường nặng hơn khi sử dụng chỉ 1 đường truyền). Theo tôi thì việc kí cam kết là đúng nhưng bên phía FPT nên có cái nhìn thiện cảm và chào đón hơn đối với các khách hàng này bằng cách hỗ trợ phí

hòa mạng hoặc mời họ tham gia “ngày hội tri ân khách hàng” thay lời cảm ơn vì đã hoàn toàn tin tưởng ở FPT. Ngoài ra, bằng cách này sẽ tạo tâm lí mong muốn và tự nguyện tiếp tục sử dụng dịch vụ lâu dài cho khách hàng hơn là đặt ra biện pháp chế tài (phạt) như trong cam kết.

Ngoài ra, sự hài lòng của khách hàng còn dựa vào thời gian thi công, chất lượng của sản phẩm và dịch vụ, vì vậy, một số đề xuất của tôi nhằm nâng cao sự hài lòng cho khách hàng ở bộ phận thi công, hỗ trợ kỹ thuật:

- **Giảm thời gian thi công:** thời gian chờ đợi để thi công thường giao động trong khoảng 2-3 ngày nhưng vẫn có một số trường hợp thời gian thi công có thể tăng lên 3-5 ngày, chờ đợi lâu dẫn đến giảm sự hài lòng ở dịch của công ty cung cấp. Vì vậy, để làm tăng sự hài lòng của khách hàng cần phải giảm thời gian thi công hơn nữa.
- **Bảo trì, khắc phục sự cố:** cần phải được tiến hành nhanh chóng.
- Ngoài ra cũng không kém phần quan trọng đó là thái độ của nhân viên thi công đối với khách hàng, những từ ngữ, lời nói cần phải chuẩn xác và phù hợp.

### 3.4 Đánh giá giải pháp

Với các giải pháp tôi nêu ra ở trên, mong muốn đầu tiên là sẽ tạo ra sự tin tưởng cao từ phía khách hàng đối với từng nhân viên trong công ty. Nếu lòng tin của khách hàng tăng cao thì sẽ giúp cho nhân viên có thể tự tin hơn khi gặp khách hàng để kí kết hợp đồng, và việc kí kết cũng diễn ra suôn sẻ, nhanh chóng hơn, từ đó giúp nhân viên tiết kiệm được khá nhiều thời gian cũng như giảm tâm lí nghi ngờ nơi khách hàng. Với tâm trạng thoải mái, không còn lo sợ bị lừa gạt thì khách hàng cũng không quá lo lắng trong thời gian chờ đợi thi công.

Ngoài ra, với các giải pháp làm tăng lòng trung thành của khách hàng trên, mong muốn sẽ giảm được trên 50% số lượng khách hàng hủy dịch vụ, mặt khác từ những đề xuất trên cũng tạo nên một tiếng vang cho FPT, lượng khách hàng thông qua kênh “gà đẻ trứng vàng” (khách hàng giới thiệu người sử dụng) sẽ tăng mạnh hơn. Hình ảnh của FPT sẽ được khắc họa hoàn toàn khác trong lòng khách hàng.

Giải thuyết mỗi tháng mỗi nhân viên có 8 khách hàng ngưng sử dụng dịch vụ, mỗi khách hàng ngưng công ty sẽ mất đi khoảng doanh thu tương ứng trung bình là 250.000 VNĐ.

**Bảng đánh giá đề xuất**

| Lượng khách hàng được giữ lại (50%) trong số khách hàng bỏ đi | Doanh thu giữ lại trong 1 năm của 1 sales (VNĐ) | Doanh thu giữ lại ở một chi nhánh với 30 sales trong 1 năm (VNĐ) |
|---|---|--|
| 4   | 12.000.000                                      | 360.000.000  |

**Bảng 8: Đánh giá phương pháp đề xuất dựa trên ước lượng doanh thu**

*(nguồn: tự vẽ)*

Từ bảng phân tích đơn giản trên tôi đặt giả thuyết mỗi nhân viên sẽ giảm 50% lượng T- của mình (4 khách hàng), mỗi khách hàng đóng cước trung bình 250.000VNĐ/tháng từ đó doanh thu giữ lại trong một năm của một Sales trung bình là 12.000.000 VNĐ, và còn số 360.000.000 sẽ là doanh thu một chi nhánh được giữ lại. Trong thời kì kinh tế đang gặp nhiều khó khăn, lượng khách hàng sử dụng dịch vụ đã tăng cao thì mức độ cạnh tranh giữa các nhà cung cấp dịch vụ sẽ rất gay gắt. Vì vậy, mỗi công ty cần phải giữ gìn từng khách hàng của mình và cần phải trang bị kiến thức cơ bản, cần thiết nhất cho nhân viên của mình hiểu rõ những chính sách cũng như các phương hướng hoạt động của công ty. Mỗi khách hàng là một kho báu cần được trân trọng và khai thác một cách triệt để nhất.

**3.5 Định hướng tiếp theo trong tương lai 2 năm tới (đến 2015)**

**- Hoạt động chăm sóc khách hàng**

Về mặt chăm sóc khách hàng của FTel, trong tương lai dần hoàn thiện hệ thống quản trị mối quan hệ khách hàng của mình, hệ thống cần được hỗ trợ thêm những tính năng tự động, phát hiện và cảnh báo những hợp đồng gặp trục trặc hoặc chậm tiến độ,...để nhân viên có thể tìm hướng giải quyết một cách nhanh chóng nhất. Với hệ thống cảnh báo bằng màu sắc trên Inside: xanh - thể hiện hợp đồng tốt, chờ thi công, vàng – cảnh báo có chút vấn đề, chậm thi công, không đúng tiến độ,...đỏ - thể hiện những hợp đồng không thể thi công được, cần chăm sóc, giải quyết ngay, tự động gửi mail cảnh báo ngay lập tức đến nhân viên.

Ngoài ra, một hệ thống hiện đại giảm thiểu công việc cho nhân viên văn phòng, tự phát hiện và báo hiệu ngày sinh nhật của khách hàng, thời gian sử dụng dịch vụ của công ty,... để có các chính sách chăm sóc khách hàng tốt nhất. Giảm thiểu sự thất vọng của khách hàng, sự hài lòng tăng lên đồng nghĩa với việc khách hàng sẽ tự quảng cáo hình ảnh của FPT cho bạn bè, người thân và lượng khách hàng được giới thiệu sẽ tăng lên đáng kể.

#### - **Hoạt động tìm kiếm khách hàng**

Với sự phát triển mạnh mẽ của internet, các phương pháp Marketing mà FPT Telecom (treo băng rôn, tờ rơi, đề can,...) sẽ dần lỗi thời, vì vậy trong thời gian tới, marketing thị trường của FPT cần có những cách làm mới hơn, phù hợp hơn. Ngoài ra, còn một vài nhân viên không tuân thủ các quy định (đa phần là cộng tác viên) của FTel, treo băng rôn không đúng nơi quy định, phát tờ rơi tràn lan gây ảnh hưởng đến hình ảnh của công ty. Vì vậy, theo tôi trong tương lai cần có các phương pháp tiếp cận khách hàng mới:

- Liên kết điểm – đại lý đăng kí: FTel cần tìm những đại lý chính thức cho mình, mỗi nhân viên sẽ được phân công từng khu vực tìm kiếm địa điểm lập đại lý đăng kí lắp đặt Internet (có thể là cửa hàng sửa chữa, bán máy tính, cửa hàng điện thoại di động,...). Chăm sóc các đại lý này được FPT hỗ trợ một số bảng hiệu, đèn flash, hay băng rôn treo tại đại lý. Hình thức tài trợ bảng quảng cáo như một số công ty đã thực hiện khá thành công (vd: Mobifone), bằng cách tại mỗi đại lý sửa chữa, bán máy vi tính, thiết bị mạng,... FTel sẽ tài trợ bảng hiệu (bao gồm một nửa sẽ là tên cửa hàng, mặt hàng buôn bán, điện thoại, địa chỉ,...) đổi lại cửa hàng sẽ dành một nửa bảng hiệu của mình để đặt thông tin của FPT Telecom (số điện thoại, tên, địa chỉ,...) .

|  |  |
|--|--|
| <p><b>FPT TELECOM</b></p> <p><b>ĐIỂM ĐĂNG KÍ LẮP ĐẶT INTERNET</b></p> <p>Đăng kí internet FPT đến đâu cũng<br/>được giảm giá</p> <p>Đăng cấp thẻ hiện ở tốc độ</p> <p>ĐT: 0909 xxx xxx - 098 xxx xx xx<br/>Tổng đài: (08) 7300 2222 - (08) 7300 8888</p> | <p><b>CỬA HÀNG VI TÍNH<br/>THÀNH HƯNG</b></p> <p><i>Chuyên:</i> sửa chữa, bảo trì máy vi tính, laptop, cài đặt win,<br/>phần mềm máy tính.</p> <p>Có bán: chuột, bàn phím, tai nghe, ram, card màn hình,...</p> <p>Liên hệ: 0909 xxx xxx</p> <p><i>Địa chỉ: 23, đường xxx, phường 12, quận Gò Vấp.</i></p> |
|--|--|

**Hình 18: Bảng quảng cáo liên kết với đại lí.**

*(Nguồn: tự vẽ)*

- Marketing online: cần có các khóa học hỗ trợ kiến thức cho các nhân viên về marketing online để trao dồi thêm kiến thức chuyên môn. Hiện đa phần các nhân viên tại phòng kinh doanh 02 tìm kiếm khách hàng theo phương pháp truyền thống, làm thị trường (tờ rơi, băng rôn,...).
- Internet băng thông rộng theo tôi phân khúc khách hàng chính mà công ty đánh vào chính là những người trẻ tuổi, nhu cầu giải trí khá cao như chơi game, xem phim, download tài liệu, phần mềm,... Vì vậy, cần có những sự kiện đánh vào đối tượng này. Mạng xã hội cũng đang là mảnh đất màu mỡ cho các hoạt động marketing, với lợi thế vào facebook không bị chặn, FPT đang dần có sức hút lớn. Những sự kiện có liên quan đến game thủ, những cuộc tranh tài được tổ chức thường niên, với sự hỗ trợ quảng bá của mạng xã hội sẽ tạo một sự chú ý khá lớn cho FPT.

## Kết luận

Qua một thời gian làm việc tại FPT Telecom, tôi đã trưởng thành hơn rất nhiều. Với một môi trường làm việc chuyên nghiệp, hệ thống cơ sở vật chất, hạ tầng hiện đại, những khóa học bổ sung kiến thức,...FTel đang trang bị rất tốt cho nhân viên của mình những hành trang cần thiết để có thể làm việc một cách tốt nhất.

Trong quá trình học tập và làm việc, không tránh khỏi những sai lầm, nhưng với sự nhiệt tình của các nhân viên đồng nghiệp, bề dày kinh nghiệm của các cấp quản lý, đã hỗ trợ, giúp đỡ khắc phục tất cả các vấn đề mà tôi gặp phải. Môi trường làm việc tại phòng kinh doanh 2 chi nhánh 3 là một môi trường gần gũi, thân thiện, đoàn kết, tất cả các nhân viên và cấp quản lý đều hết lòng vì công việc, cố gắng hết mình để luôn đạt chỉ tiêu đề ra.

Quá trình thực tập tuy ngăn ngùi nhưng đem lại cho tôi thật nhiều thay đổi, thay đổi trong suy nghĩ và cả hành động. Tôi cảm thấy mình trưởng thành hơn, tự tin hơn trong giao tiếp với mọi người. Tác phong làm việc cũng trên nên chuyên nghiệp hơn từ cách ăn mặc, đi đứng, đến lời nói. Khả năng đối mặt và giải quyết những tình huống gặp phải trong kinh doanh dù đã được hướng dẫn về mặt lý thuyết tại trường nhưng gặp phải trên thực tế thời gian đầu đã làm cho tôi khá lúng túng, khó xử. Nhưng qua nhiều lần tiếp xúc, giải quyết, tôi đã có thể tự tin giải quyết các vấn đề gặp phải nhanh chóng và làm cho khách hàng cảm thấy hài lòng hơn, chí ít cũng giảm được sự bức xúc cho khách hàng.

Đối với một nhân viên mới hoàn thành xong chương trình lý thuyết trên nhà trường, kinh nghiệm làm việc thực tế còn rất khiêm tốn mà gặp được một cấp trên như ông Trịnh Hoàng Linh tôi thật sự thấy mình rất may mắn. Ông luôn dành thời gian, công sức cho nhân viên của mình, hỗ trợ giải quyết các vấn đề gặp phải, đưa ra các kế hoạch làm việc, động viên nhân viên hoàn thành chỉ tiêu đặt ra. Nói chung, tôi học được rất nhiều bài học quý báu từ ông.

Qua đợt thực tập này, tôi đã cơ bản hoàn thành tốt tất cả các mục tiêu đề ra. Kết thúc đợt thực tập, tự đánh giá kết quả làm việc của mình không tốt lắm, vẫn còn mắc nhiều sai phạm nhưng qua đó đã giúp tôi có thêm rất nhiều kinh nghiệm thực tế. Mỗi lần phạm phải sai lầm, tôi luôn phân tích lý do, ghi nhớ cách thức giải quyết từ đó tích lũy được khá nhiều bài học cho bản thân và tất nhiên những bài học này sẽ là hành trang hữu ích cho tôi trong con đường làm việc sau này.



## Tài liệu tham khảo

1. Website chính thức của tập đoàn FPT: [www.fpt.com.vn](http://www.fpt.com.vn)
2. Website chính thức của FPT Telecom: [www.fpt.vn](http://www.fpt.vn)
3. Báo cáo thường niên tập đoàn FPT:  
[www.fpt.com.vn/vn/quan\\_he\\_co\\_dong/bao\\_cao\\_thuong\\_nien/](http://www.fpt.com.vn/vn/quan_he_co_dong/bao_cao_thuong_nien/)
4. Báo cáo thường niên FPT Telecom:  
[http://www.fpt.vn/index.php?option=com\\_content&view=article&id=319:bao-cao-thng-nien-nm-2009&catid=49:tin-tuc&Itemid=144](http://www.fpt.vn/index.php?option=com_content&view=article&id=319:bao-cao-thng-nien-nm-2009&catid=49:tin-tuc&Itemid=144)

## Phụ lục

### 1. Mẫu tờ rơi

**INTERNET TỐC ĐỘ CAO FPT**  
*Chỉ cần sổ hộ khẩu hoặc CMND photo.*

- \* Miễn phí dây.
- \* Trang bị miễn phí Modem wifi 1 cổng/4 cổng.
- \* Ưu đãi cho khách hàng từ mạng khác sang.
- \* Cước hàng tháng chỉ từ 200.000Đ.
- \* Phí lắp đặt chỉ 200.000Đ.

**K/H trả trước 6-12th miễn phí 100%, lắp đặt nhanh trong 24h, tặng 1th sử dụng miễn phí.**

*Xin quý khách vui lòng không vứt ra đường. Cảm ơn quý khách đã đọc tin!*

|   |  |
|---|--|
| TƯ VẤN & LÀM HỢP ĐỒNG<br>TẠI NHÀ<br>HỖ TRỢ KỸ THUẬT 24/24 |  |
|---|--|

### 2. Ảnh post trên các diễn đàn và mạng xã hội



Tư vấn:  
**0932.011.662**

## Lắp mạng Internet FPT

*Khuyến mãi*

- Tặng modem wifi 1 port/modem 4 port
- Giảm giá trên tất cả các gói cước
- Miễn phí lắp đặt
- Ưu đãi cho khách hàng từ mạng khác sang



|            |                      |
|------------|----------------------|
| Tốc độ     | 6Mbps                |
| Cước tháng | 250.000 đ            |
| Thiết bị   | modem 4p/wifi 1 port |

[xem chi tiết](#)



|            |                      |
|------------|----------------------|
| Tốc độ     | 8Mbps                |
| Cước tháng | 370.000 đ            |
| Thiết bị   | modem 4p/wifi 1 port |

[xem chi tiết](#)



|            |                      |
|------------|----------------------|
| Tốc độ     | 3Mbps                |
| Cước tháng | 200.000 đ            |
| Thiết bị   | modem 4p/wifi 1 port |

[xem chi tiết](#)



|            |                      |
|------------|----------------------|
| Tốc độ     | 8Mbps                |
| Cước tháng | 330.000 đ            |
| Thiết bị   | modem 4p/wifi 1 port |

[xem chi tiết](#)

**Liên hệ lắp đặt: 0932.011.662**

## Nhận xét của công ty thực tập

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

|   |  |
|---|--|
| Xác nhận của cơ quan<br><i>(kí tên và đóng dấu)</i> | Ngày... tháng... năm...<br><i>(họ tên, chữ ký, chức vụ người nhận xét)</i> |
|   |  |

## Thông tin liên hệ

| Họ & tên       | Lớp    | ĐT           | Mail                              |
|----------------|--------|--------------|-----------------------------------|
| Trần Thanh Phú | TV0911 | 0909 997 661 | Phu.tt2322@sinhvien.hoasen.edu.vn |