

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

# **BÁO CÁO**

## **THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**CHUYÊN ĐỀ: PHÂN TÍCH VÀ ĐỀ XUẤT  
HƯỚNG PHÁT TRIỂN THỊ TRƯỜNG CỦA  
VPĐD GEXPRO ASIA TẠI VIỆT NAM**

**Sinh viên thực hiện:** Trần Thị Kim Yến  
**Mã số sinh viên:** 092374  
**Lớp:** TV0911  
**Cơ quan thực tập:** VPĐD Gexpro Asia tại Việt Nam  
**Thời gian thực tập:** Từ 10/09/2012 đến 16/12/2012  
**Người hướng dẫn:** Ông Mai Quốc Định  
**Giảng viên hướng dẫn:** Thầy Dương Kim Thanh

**Tháng 12/2012**

# TÓM TẮT

Công ty tôi tham gia thực tập là VPĐD Gexpro Asia tại Việt Nam, là VPĐD kinh doanh của công ty Gexpro Asia có trụ sở chính tại Singapore, công ty chuyên phân phối các thiết bị điện cho ngành dầu khí, đóng tàu, công nghiệp, xây dựng...và VPĐD Gexpro Asia ở Việt Nam chuyên tập trung phát triển thị trường ở lĩnh vực dầu khí.

Trong quá trình thực tập tôi được phân công làm việc tại bộ phận kinh doanh với chức vụ: nhân viên hỗ trợ kinh doanh. Các công việc mà tôi đã làm là: lên bảng chào giá sản phẩm, thực hiện và theo dõi tiến trình hợp đồng, trả lời yêu cầu kỹ thuật, chuẩn bị hồ sơ thanh toán, giao nhận chứng từ...Sau quá trình thực tập, tôi đã học hỏi và có kinh nghiệm quản lý công việc, cách giao tiếp với khách hàng và giải quyết vấn đề, thêm kiến thức về sản phẩm, biết cách thức vận hành của công ty...

Với đề tài: phân tích và đề xuất hướng phát triển thị trường của VPĐD Gexpro Asia tại Việt Nam. Tôi đã phân tích các vấn đề và đề xuất các giải pháp sau:

- Nêu những hạn chế của VPĐD ảnh hưởng đến quá trình kinh doanh và giải pháp thực hiện là phải lên kế hoạch thành lập công ty tại Việt nam, phân tích quá trình thành lập, thay đổi cơ cấu nhân sự và những lợi ích sau khi thành lập công ty.
- Gexpro Asia vẫn còn thiếu sản phẩm mang tính chất kỹ thuật, các sản phẩm công ty phân phối đa phần là sản phẩm thương mại nên có tính cạnh tranh cao. Nên cần đầu tư thêm nhân viên kỹ thuật để thực hiện các dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cho khách hàng nhằm gia tăng giá trị của công ty.
- Ở thị trường Việt Nam, VPĐD chỉ tập trung phát triển thị trường dầu khí vẫn chưa khác thác các thị trường khác mà công ty mẹ đang phân phối. Vì thế công ty cần mở rộng kinh doanh sang thị trường mới như thị trường công nghiệp, xây dựng.
- Hệ thống quản trị quan hệ khách hàng đã thực hiện tốt chức năng quản lý vận hành của công ty, tuy nhiên công ty trong tập đoàn chưa có sự liên kết chia sẻ thông tin nhà cung cấp. Vì thế nên sử dụng hệ thống để liên kết thông tin giúp nhân viên truy cập và khai thác thông tin của nhiều nhà cung cấp, phục vụ cho quá trình bán hàng tốt hơn.

## LỜI CẢM ƠN

Qua quá trình thực tập tốt nghiệp tại Văn phòng đại diện Gexpro Asia tại Việt Nam. Tôi đã học hỏi được nhiều kinh nghiệm về hoạt động kinh doanh của công ty nước ngoài đầu tư tại Việt Nam. Tôi chân thành cảm ơn:

- ✓ Thầy Lê Ngọc Đức – giảng viên điều phối đã hỗ trợ cung cấp thông tin ban đầu về khoá thực tập tốt nghiệp.
- ✓ Thầy Dương Kim Thạnh – giảng viên hướng dẫn trực tiếp đã hướng dẫn và đóng góp ý kiến giúp tôi hoàn thiện việc báo cáo thực tập tốt nghiệp.
- ✓ Ông Mai Quốc Định – giám đốc phát triển kinh doanh, bà Đoàn Thị Khiếu – nhân viên hỗ trợ kinh doanh thị trường Singapore, bà Hoàng Tố Mai – nhân viên hỗ trợ kinh doanh thị trường Việt Nam đã tiếp nhận và hỗ trợ tôi trong quá trình làm việc tại văn phòng đại diện Gexpro Asia ở Việt Nam.

# MỤC LỤC

TÓM TẮT.....	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC BẢNG BIỂU, HÌNH ẢNH.....	vi
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT VÀ THUẬT NGỮ.....	vii
1 Tổng quan công ty thực tập.....	1
1.1 Lịch sử hình thành công ty.....	1
1.1.1 Ý nghĩa và màu sắc của logo.....	2
1.1.2 Ý nghĩa về tên GEXPRO.....	3
1.2 Chiến lược và sứ mệnh của công ty.....	3
1.3 Mạng lưới phân phối của Gexpro Asia ở khu vực Châu Á.....	5
1.4 Sơ đồ tổ chức của Gexpro Asia.....	6
1.5 Hoạt động phòng kinh doanh.....	8
2 Thực trạng của công ty.....	10
2.1 Về kinh tế.....	10
2.2 Về chính trị.....	10
2.3 Tình hình hoạt động kinh doanh.....	10
2.4 Các nhà cung cấp và sản phẩm chính của công ty.....	11
2.4.1 Hãng Systron Projects Private Limited (SPPL).....	12
2.4.2 Hãng CEAG thuộc tập đoàn Cooper.....	13
2.4.3 Hãng Cappri.....	16
2.4.4 Hãng Painduit.....	17
2.4.5 Hãng Thomas and Betts (T&B).....	18
2.4.6 Hãng Hawke Transit System.....	19
2.4.7 Hãng cáp Okonite.....	20
2.4.8 Hãng Tristar.....	21
2.5 Đối thủ cạnh tranh và khách hàng mục tiêu.....	23

---

2.5.1	Đối thủ cạnh tranh .....	23
2.5.2	Khách hàng mục tiêu.....	25
3	Công việc thực hiện tại công ty .....	28
3.1	Chào giá sản phẩm cho các công ty thương mại.....	28
3.2	Chuẩn bị hồ sơ đấu thầu.....	31
3.3	Trả lời yêu cầu làm rõ yêu cầu kỹ thuật và thương mại .....	34
3.3.1	Yêu cầu làm rõ về kỹ thuật .....	34
3.3.2	Yêu cầu làm rõ thương mại.....	35
3.3.3	Kinh nghiệm đạt được.....	36
3.4	Xử lý đơn hàng khi ký kết hợp đồng với khách hàng.....	37
3.4.1	Đối với những đơn hàng lẻ.....	37
3.4.2	Xử lý hợp đồng thắng thầu dự án.....	39
3.4.3	Kinh nghiệm đạt được.....	40
3.5	Chuẩn bị hồ sơ thanh toán.....	41
3.6	Chuẩn bị hồ sơ nhập khẩu.....	43
3.7	Viết báo cáo công việc hàng tháng .....	44
3.8	Nhận và giao chứng từ, hồ sơ .....	45
4	Chuyên đề phân tích và đề xuất hướng phát triển thị trường của VPĐD Gexpro Asia tại Việt Nam.....	47
4.1	Cơ sở lý thuyết .....	47
4.1.1	Chiến lược là gì ? .....	47
4.1.2	Chiến lược cấp công ty.....	47
4.1.3	Chiến lược tăng trưởng tập trung .....	47
4.2	Phân tích đề tài.....	49
4.2.1	Phân tích vấn đề .....	49
4.2.1.1	Vấn đề 1: Những hạn chế của VPĐD Gexpro .....	49
4.2.1.2	Vấn đề 2: Gexpro Asia thiếu sản phẩm mang tính kỹ thuật .....	51
4.2.1.3	Vấn đề 3: Hạn chế của hệ thống CRM của công ty.....	52

---

---

4.2.1.4 Vấn đề 4: VPĐD Gexpro Việt Nam chưa khai thác hết các lĩnh vực kinh doanh của công ty.....	53
4.2.2 Đề xuất giải pháp.....	54
4.2.2.1 Giải pháp 1: Thành lập công ty Gexpro Việt Nam.....	54
4.2.2.1.1 Quá trình thành lập công ty .....	54
4.2.2.1.2 Chính sách phát triển nhân sự của Gexpro .....	55
4.2.2.1.3 Lợi thế khi thành lập Gexpro Việt Nam.....	58
4.2.2.1.4 Kết quả kinh doanh dự kiến sau khi thành lập Gexpro ở Việt Nam ....	60
4.2.2.2 Giải pháp 2: Đầu tư thêm nhân viên kỹ thuật ở công ty mẹ Gexpro Asia.	61
4.2.2.3 Giải pháp 3: Nâng cấp hệ thống CRM.....	63
4.2.2.4 Giải pháp 4: Mở rộng lĩnh vực kinh doanh ở Việt Nam.....	63
4.2.3 Kiến nghị .....	64
4.2.4 Đề xuất kế hoạch tương lai.....	65
4.2.4.1 Xây dựng kho bãi lưu trữ hàng .....	65
4.2.4.2 Mở rộng kinh doanh thêm lĩnh vực mới .....	66
5 Kết Luận .....	67
PHỤ LỤC .....	68
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	70
THÔNG TIN LIÊN HỆ .....	71

# DANH MỤC BẢNG BIỂU, HÌNH ẢNH

Hình 1: Sự chuyển đổi từ GE Supply Asia thành Gexpro Asia .....	1
Hình 2: Ý nghĩa màu sắc logo công ty .....	2
Hình 3: Tổng thể văn phòng Gexpro ở Singapore.....	3
Hình 4: khẩu hiệu của công ty .....	3
Hình 5: Các chi nhánh của Gexpro Asia ở Châu Á.....	5
Hình 6: Sơ đồ tổ chức của Gexpro Asia .....	6
Hình 7: Doanh số của VPĐD Gexpro Asia qua 4 năm thành lập .....	11
Hình 8: Kiểm tra thực tế hệ thống UPS dự án Đại Hùng .....	13
Hình 9: Các thiết bị của hãng CEAG .....	13
Hình10: Hộp đấu nối - junction box.....	14
Hình 11: Đèn thoát hiểm .....	15
Hình 12: Bộ đèn khẩn cấp .....	15
Hình 13: Cable gland của Hawke .....	17
Hình 14: các dạng cable ties .....	18
Hình 15: các dạng cable ties .....	18
Hình 16: các dạng cable ties của T&B .....	19
Hình 17: Các sản phẩm chính của HTS.....	20
Hình 18: Các sản phẩm cấp của Okonite.....	21
Hình 19: Sản phẩm cable ladder được đóng gói để vận chuyển .....	22
Hình 20: Biểu đồ thể hiện đối thủ cạnh tranh chính trên thị trường Việt Nam.....	23
Hình 21: Các bước hoàn thành bảng chào.....	28
Hình 22: Hoàn thành việc góp gói hồ sơ thầu theo qui định của nhà thầu.....	34
Hình 23: Quá trình hoàn thành hồ sơ thanh toán.....	42
Hình 24: Final Documentation sau khi hoàn thành.....	43
Hình 25: Sơ đồ tổ chức của Gexpro Việt Nam.....	56
Hình 26: Dự kiến kết quả kinh doanh sau khi thành lập Gexpro Việt Nam .....	60
Hình 27: Bảng tính doanh thu và chi phí hoạt động.....	61

---

# DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT VÀ THUẬT NGỮ

VPĐD:	Văn phòng đại diện
KD:	Kinh Doanh
XNK:	Xuất nhập khẩu
CRM:	Quản trị quan hệ khách hàng (viết tắt của Customer Relationship Management)
Final Documentation:	Là các chứng chỉ, tài liệu liên quan đến sản phẩm cung cấp. Bộ tài liệu này sẽ được gửi đến khách hàng để khách hàng phê duyệt và thanh toán khoản tiền còn lại cho công ty (tùy vào từng dự án mà khoản thanh toán khác nhau 10% hay 20%).
GDP:	tổng sản phẩm nội địa (viết tắt của Gross Domestic Product) là giá trị thị trường của tất cả hàng hóa và dịch vụ cuối cùng được sản xuất ra trong phạm vi một lãnh thổ quốc gia trong một thời kỳ nhất định (thường là một năm).
TBC:	Yêu cầu làm rõ kỹ thuật
CBC:	Yêu cầu làm rõ thương mại
OMT:	Bộ phận xử lý hợp đồng (Order Management Team)



# 1 Tổng quan công ty thực tập

## 1.1 Lịch sử hình thành công ty

Nắm bắt được nhu cầu sử dụng các thiết bị điện phục vụ cho lĩnh vực dầu khí, hóa dầu, nhà máy đóng tàu biển, các nhà máy xây dựng kỹ thuật, các dự án thương mại và các nhà thầu xây dựng ngày càng phát triển. Vào tháng 8 năm 2006, tập đoàn Rexel đã mua lại GE Supply Asia Pte Ltd là một phần của tập đoàn khổng lồ GE (General Electric).

Ngày 01/12/2007 GE Supply Asia Pte được đổi tên thành Gexpro Asia Pte Ltd. Đến nay Gexpro là một phần của tập đoàn Rexel, hoạt động độc lập ở Mỹ và châu Á, là một trong những nhà phân phối thiết bị điện lớn nhất thế giới. Hiện nay Gexpro đã có nhiều nguồn lực toàn cầu chuyên cung cấp các thiết bị điện và dịch vụ năng lượng.

Với bề dày lịch sử của GE Supply có hơn 100 năm thành công trong lĩnh vực phân phối thiết bị điện cùng với 25 năm kinh nghiệm hoạt động ở Châu Á. Gexpro Asia cam kết cùng khách hàng, sẽ là một công ty chuyên phân phối thiết bị điện và đổi mới hoạt động tổ chức của công ty để đưa công ty ngày càng phát triển.



Hình 1: Sự chuyển đổi từ GE Supply Asia thành Gexpro Asia

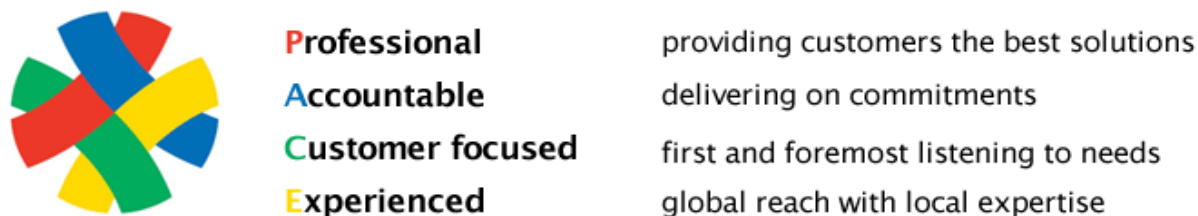
(Nguồn: website công ty [www.gexproasia.com](http://www.gexproasia.com))

Gexpro Asia phục vụ khách hàng trong lĩnh vực dầu khí, hóa dầu, nhà máy đóng tàu, công nghiệp/OEM, dự án thương mại và nhà thầu xây dựng.

VPĐD Gexpro ở Việt Nam được thành lập vào tháng 08/2011 với lực lượng nhân viên chuyên nghiệp cùng với việc xác định chiến lược phát triển đúng đắn. Gexpro Việt Nam dần chiếm lĩnh thị trường và được nhiều công ty trong lĩnh vực dầu khí, đóng tàu biết đến. Hiện nay, Gexpro Việt Nam vẫn trên đà phát triển, ngày càng khẳng định được tên tuổi và tạo được niềm tin lớn giữa khách hàng với công ty.

### 1.1.1 Ý nghĩa và màu sắc của logo

Bốn màu tượng trưng cho bốn giá trị tượng trưng và đan xen nhau tạo thành một phong cách của Gexpro Asia



Hình 2: Ý nghĩa màu sắc logo công ty

(Nguồn: website công ty [www.gexproasia.com](http://www.gexproasia.com))

**Professional:** Sự chuyên nghiệp sẽ cung cấp những giải pháp tốt nhất cho khách hàng.

**Accountalbe:** Tính trách nhiệm sẽ hoàn thành đúng những cam kết với khách hàng.

**Customer focused:** Khách hàng là trên hết, ưu tiên lắng nghe nhu cầu của khách hàng.

**Experienced:** Kinh nghiệm, liên kết toàn cầu cùng với sự am hiểu địa phương của từng khu vực.

Với 4 giá trị này (PACE), Gexpro đã thiết lập nhịp độ để theo kịp sự phát triển của các ngành công nghiệp.

Mục tiêu mà Gexpro hướng đến là đảm bảo hiệu quả và tiết kiệm chi phí, gia tăng lợi nhuận của khách hàng. Gexpro đã trang bị nguồn nhân lực, sự đa dạng về sản phẩm cùng

với sự cam kết cung cấp hỗ trợ khách hàng một cách hài lòng nhất mà công ty có thể mang lại.

### 1.1.2 Ý nghĩa về tên GEXPRO

Tên công ty là biểu hiện của sự tự hào về bản thân và triết lý về quá trình hoạt động kinh doanh của công ty.



Hình 3: Tổng thể văn phòng Gexpro ở Singapore

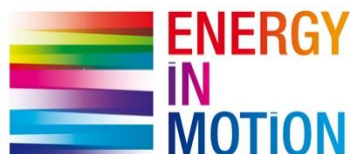
(Nguồn: website công ty [www.gexproasia.com](http://www.gexproasia.com))

GE: (General Electric) đề cập về lĩnh vực hoạt động kinh doanh mà công ty hướng đến là lĩnh vực thiết bị điện

EX (Experience and Excellence): viết tắt của kinh nghiệm và sự xuất sắc, đây là hai tính chất mạnh nhất của công ty

Pro (Professionals): cùng với sự chuyên nghiệp của 2500 nhân viên luôn luôn cung cấp mọi sự lựa chọn tốt nhất cho khách hàng

## 1.2 Chiến lược và sứ mệnh của công ty



Hình 4: khẩu hiệu của công ty

(Nguồn: website công ty [www.gexproasia.com](http://www.gexproasia.com))

❖ Chiến lược công ty



**PROFITABLE  
GROWTH**

Tăng trưởng lợi nhuận bằng cách phát triển tổ chức công ty và thu tóm các công ty khác.



**ACTIVE  
RESOURCES  
MANAGEMENT**

Quản lý nguồn lực một cách năng động để gia tăng thêm doanh thu.



**CULTURE  
OF  
COOPERATION**

Xây dựng văn hóa của công ty bằng việc hợp tác chặt chẽ vì lợi ích chung của những người có quyền lợi từ công ty.



**EXCELLENCE  
IN  
OPERATIONS**

❖ Sứ mệnh công ty

Hỗ trợ khách hàng toàn cầu bất cứ ở nơi nào để tạo giá trị và hoạt động kinh doanh của khách hàng tốt nhất bằng cách cung cấp sản phẩm mới và đa dạng lĩnh vực, dịch vụ nhanh chóng

### 1.3 Mạng lưới phân phối của Gexpro Asia ở khu vực Châu Á

Công ty có 2 trụ sở chính: Singapore và Shanghai Trung Quốc.

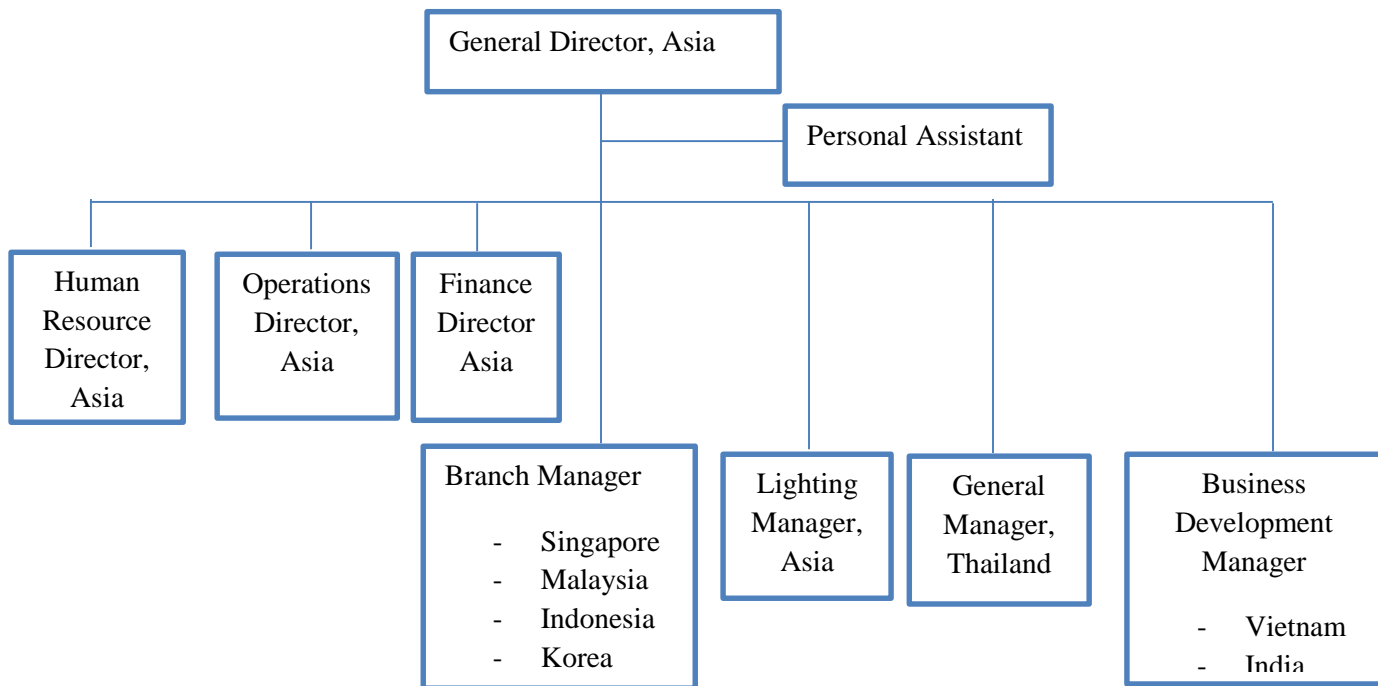
Cùng với các chi nhánh ở Beijing Trung Quốc, Ma Cau, Malaysia, Indonesia, Thái Lan, Hàn Quốc, Việt Nam, Ấn Độ.



Hình 5: Các chi nhánh của Gexpro Asia ở Châu Á

(Nguồn: website công ty [www.gexproasia.com](http://www.gexproasia.com))

## 1.4 Sơ đồ tổ chức của Gexpro Asia



Hình 6: Sơ đồ tổ chức của Gexpro Asia

(Nguồn: Bộ phận kinh doanh của Gexpro Asia)

Mô tả sơ đồ tổ chức của Gexpro Asia

**Tổng giám đốc:** chịu trách nhiệm toàn bộ về hoạt động của công ty trong toàn khu vực

**Giám đốc nhân sự:** phụ trách các hoạt động về nhân sự như tuyển dụng, đào tạo, lên chương trình sinh hoạt tập thể...

**Giám đốc điều hành:** quản lý các hoạt động thường nhật của công ty như quản lý bộ phận thực hiện hợp đồng, bộ phận chuỗi cung ứng.

**Giám đốc tài chính:** chịu trách nhiệm về tài chính để đảm bảo cân đối thu chi và tham vấn cho bộ phận kinh doanh, điều hành.

**Giám đốc chi nhánh:** chịu trách nhiệm cho các hoạt động của công ty tại khu vực địa lý mà mình phụ trách.

**Giám đốc phát triển kinh doanh:** phụ trách phát triển kinh doanh thị trường lập kế hoạch bán hàng, đại diện công ty mẹ chăm sóc khách hàng.

## 1.5 Hoạt động phòng kinh doanh

Văn phòng đại diện ở Việt Nam vẫn phụ thuộc cơ cấu tổ chức của Gexpro Asia ở Singapore, với chức năng mở rộng thị trường, xây dựng và phát triển mối quan hệ với khách hàng, trực tiếp hỗ trợ khách hàng ở Việt Nam...Nên ở văn phòng chỉ có bộ phận kinh doanh, những bộ phận khác được sự hỗ trợ từ Singapore. Ví dụ: bộ phận tài chính, nhân sự, bộ phận thực hiện hợp đồng....

Phòng kinh doanh bao gồm: giám đốc phát triển thị trường và nhân viên hỗ trợ kinh doanh

❖ Giám đốc phát triển kinh doanh có chức năng:

- Chịu trách nhiệm về doanh số và lợi nhuận cho toàn thị trường Việt Nam.
- Duy trì mối quan hệ với khách hàng.
- Phát triển thêm các mối quan hệ, khách hàng mới.
- Hướng dẫn, đào tạo và hỗ trợ kiến thức kinh doanh và kiến thức về sản phẩm cho nhân viên kinh doanh.
- Theo dõi dự án, làm việc với các công ty thiết kế và các nhà thầu để đưa các thông số kỹ thuật của sản phẩm mà công ty cung cấp vào hồ sơ kỹ thuật của dự án để tạo điều kiện thuận lợi cho việc đấu thầu hay chào giá cạnh tranh sau này của công ty có ưu điểm kỹ thuật tốt hơn các sản phẩm của công ty đối thủ.
- Hỗ trợ khách hàng sau khi bán hàng như tư vấn cách sử dụng sản phẩm, liên lạc với nhà cung cấp, nhà sản xuất để giúp đỡ khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm mà công ty cung cấp.

❖ Nhân viên hỗ trợ kinh doanh có nhiệm vụ

- Tiếp nhận yêu cầu chào giá chào thầu từ nhân viên kinh doanh bên ngoài (Outdoor Sales) hoặc trực tiếp từ khách hàng để chuẩn bị bảng chào giá.

- Tìm hiểu về đặc tính, số lượng, chủng loại mà khách hàng yêu cầu để lựa chọn sản phẩm phù hợp và lên bảng chào giá nội bộ để cho Outdoor Sales và Sales Manager xem xét và quyết định giá chào bán cho khách hàng.
- In ấn hồ sơ chào giá, tài liệu kỹ thuật, scan và ghi đĩa CD...
- Làm tất cả những yêu cầu phải đáp ứng cho hồ sơ chào giá và gửi cho khách hàng.
- Tiếp nhận và xử lý hợp đồng từ Outdoor Sales, làm việc với các phòng ban trong công ty: phòng quản lý và thực hiện hợp đồng, bộ phận chuỗi cung ứng, bộ phận tài chính... để đảm bảo hợp đồng được thực hiện đúng như yêu cầu của khách hàng.
- Chuẩn bị hồ sơ tài liệu đi kèm theo hàng hóa để đảm bảo hàng hóa sao khi được giao sẽ hội đủ những điều kiện để được thanh toán như chứng chỉ xuất xứ hàng hóa, hóa đơn, bảo hành, chứng chỉ chất lượng của hàng hóa, bảng vẽ thiết kế sản phẩm....



## **2 Thực trạng của công ty**

### **2.1 Về kinh tế**

Với những biến động về kinh tế của thế giới trong những năm gần đây, đặc biệt là khủng hoảng tài chính năm 2008 và vấn đề nợ công ở Châu Âu đã có những tác động rất rõ rệt đến tình hình kinh tế của khu vực Châu Á và Việt Nam không là ngoại lệ. Với chỉ số tăng trưởng GDP qua các năm vẫn chưa vượt được chỉ tiêu của chính phủ (ước tính năm 2012 GDP là 5.7% so với 2011 là 5,89%) và thị trường vẫn chưa có dấu hiệu hồi phục, nợ xấu trong lĩnh vực bất động sản ngày càng tăng, lợi ích nhóm của lĩnh vực tài chính ngân hàng đang chi phí phối và ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất của các doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp trong nước với qui mô hoạt động vừa và nhỏ, nhưng đây cũng là cơ hội cho các nhà đầu tư có tiềm lực tài chính và tầm nhìn chiến lược phát triển gắn bó lâu với thị trường Việt Nam.

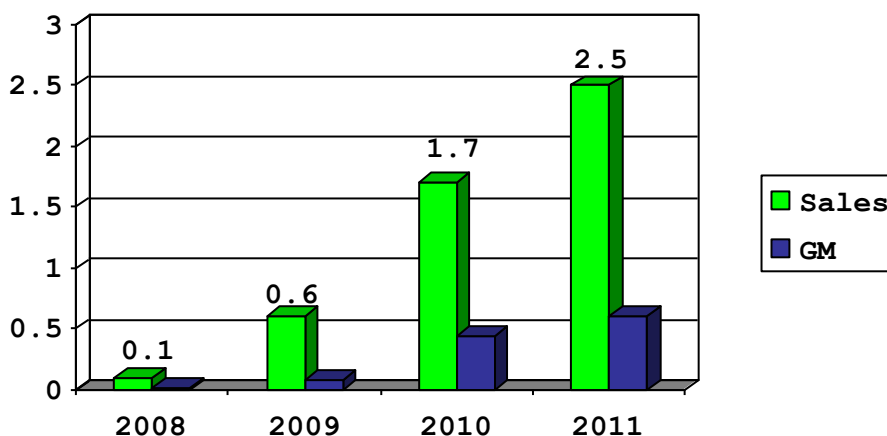
### **2.2 Về chính trị**

Nền chính trị của Việt Nam khá ổn định dưới sự dẫn dắt của Đảng Cộng sản đã có nhưng đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế của đất nước. Tuy nhiên, thời gian gần đây với những tuyên bố chủ quyền biển đảo của các nước láng giềng, trong đó có Trung Quốc đã tác động không tốt đến lĩnh vực đánh bắt thủy sản, và hoạt động thăm dò khai thác dầu khí của Việt nam.

### **2.3 Tình hình hoạt động kinh doanh**

VPĐD Việt Nam chính thức đi vào hoạt động từ quý IV năm 2008, lĩnh vực kinh doanh chính là phân phối thiết bị điện cho ngành dầu khí. Biểu đồ dưới đây thể hiện tình hình kinh doanh của công ty.

(Đơn vị tính: US \$'000)



Hình 7: Doanh số của VPĐD Gexpro Asia qua 4 năm thành lập

(Nguồn: bộ phận kinh doanh của VPĐD Gexpro)

Có thể thấy doanh số kinh doanh qua các năm đều tăng cao, khi càng thâm nhập và thị trường với thế mạnh về đa dạng sản phẩm, năng lực tài chính dồi dào, làm việc uy tín và chất lượng...giúp Gexpro ngày càng mở rộng và phát triển thị trường.

Với qui mô của thị trường hiện nay thì cơ hội cho sự duy trì tăng trưởng này vẫn rất khả quan và dự kiến trong năm 2012 doanh số sẽ tăng trưởng 30% so với năm 2011, ước tính 3.3 triệu USD. Với tốc độ phát triển này để đáp ứng được những yêu cầu của thị trường về các hoạt động kinh doanh như: đội ngũ nhân viên marketing, nhân viên kinh doanh để mở thị trường; đội ngũ nhân viên hỗ trợ tư vấn kỹ thuật cho khách hàng...cần phải được đầu tư nhiều hơn vào nhân sự đảm bảo nguồn nhân lực mạng có thể quản lý tốt thị trường hơn nữa.

## 2.4 Các nhà cung cấp và sản phẩm chính của công ty

Do công ty thuộc tập đoàn lớn nên số lượng và chủng loại phân phối rất đa dạng, có hơn 100,000 loại sản phẩm với hơn 200 nhà cung cấp từ các quốc gia khác nhau. Sau đây là những hãng và các sản phẩm tiêu biểu mà công ty đã và đang cấp ở thị trường Việt Nam.

### 2.4.1 Hãng Systron Projects Private Limited (SPPL)



Website: [www.systronprojects.com.sg](http://www.systronprojects.com.sg)

Hãng này chuyên sản xuất thiết bị lưu trữ điện, tủ điện phân phối chuyên cho ngành dầu khí, có trụ sở và xưởng sản xuất ở Singapore. Đây là hãng không quá lớn (doanh thu hàng năm từ 5~7 triệu Singapore đôla) nhưng khả năng làm theo yêu cầu của khách hàng cho những thiết kế không tiêu chuẩn và chuyên sâu trong các ứng dụng đặc thù của ngành dầu khí như cấp độ chống cháy nổ, dòng đời sản phẩm lâu (10~20 năm). Dưới đây là đặc tính kỹ thuật sản phẩm chính của công ty:

- Hệ thống lưu trữ điện (UPS-Uninterruptible Power Supplier): Hệ thống này hoạt động theo nguyên tắc chuyển đổi điện áp từ AC sang DC sau đó dòng điện DC này được nạp vào ngân hàng Pin để lưu trữ; từ ngân hàng Pin này điện áp sẽ được chuyển từ DC sang AC để cung cấp cho thiết bị tiêu thụ điện. Với đặc trưng này điện áp cung cấp bởi hệ thống UPS online được đảm bảo cách ly với nguồn điện vào và hoàn toàn không gây nhiễu cho thiết bị sử dụng.
- Hệ thống tủ điện phân phối (Distribution Panel): hệ thống tủ điện này bao gồm một thiết bị đóng cắt chính ở đầu vào sao đó nguồn điện sẽ được chia thành nhiều ngõ ra để phân phối đi đến các thiết bị tiêu thụ điện. Tương ứng với mỗi ngõ ra này sẽ có các thiết bị đóng ngắt điện và bảo vệ chống quá tải hoặc các sự cố về an toàn điện như chập điện, rò rỉ điện. Tùy vào khu vực lắp đặt mà tủ điện này có các cấp độ khác nhau về khả năng chống cháy nổ hay chống ẩm thấp, bụi bẩn, nước mưa từ môi trường xung quanh.



Hình 8: Kiểm tra thực tế hệ thống UPS dự án Đại Hùng

#### 2.4.2 Hãng CEAG thuộc tập đoàn Cooper

**COOPER** Crouse-Hinds

Ceag là công ty chuyên sản xuất các thiết bị điện phục vụ cho ngành dầu khí, nhà máy hóa chất với các thiết bị như: tủ chuyển mạch (switchgear), hộp đấu nối (Junction box), bộ đèn chiếu sáng (light fitting), bộ đèn thoát hiểm (emergency lighting), đèn cầm tay...



Hình 9: Các thiết bị của hãng CEAG

(Nguồn: website [www.ceag.de](http://www.ceag.de))

- Hệ thống tủ chuyển mạch: hệ thống tủ này được dùng chủ yếu để phục vụ cho hệ thống điều khiển tự động cho các thiết bị như động cơ, máy phát, máy bơm....

- Hộp đấu nối: trong quá trình nối dây cáp điện từ nơi này đến nơi khác thì việc kết nối giữ các cụm dây điện với nhau sẽ được đưa vào hộp đấu nối này để đảm bảo về sự an toàn điện và phân chia dây điện kết nối với nhau theo bản vẽ thiết kế của hệ thống điện. Trong hộp kết nối này thông thường sẽ có các cầu nối (terminal) tùy vào kích thước, số lượng dây điện đưa vào để nối mà số lượng cầu nối được quyết định số lượng kích cỡ cầu nối.



Hình10: Hộp đấu nối - junction box

- Bộ đèn chiếu sáng: gồm có hệ thống chiếu sáng ngoài trời tùy vào từng khu vực lắp đặt sẽ có các cấp độ chống cháy nổ khác nhau ví dụ như: cấp độ Class I division 0 là cấp độ an toàn nhất đảm bảo cho đèn được lắp trực tiếp gần các nguồn có nguy cơ gây cháy nổ như lắp cạnh nắp bồn chứa dầu, cạnh đầu giếng khai thác khí.
- Hệ thống đèn chiếu sáng trong phòng làm việc và khu nhà ở của giàn khoan các đèn này yêu cầu về mức độ chống cháy nổ thấp hơn đèn lắp ở khu vực, thông thường sử dụng Class 2 division 2 là cấp độ an toàn thấp nhất trong môi trường dầu khí.

- Đèn báo thoát hiểm đây là những đèn luôn luôn sáng, đồng thời có chữ và biểu tượng để mọi người dễ dàng nhận biết khi có xảy ra sự cố. Vị trí lắp đặt thông thường ở các khu vực lối đi dẫn đến cửa thoát hiểm và các thang bộ thoát hiểm



Hình 11: Đèn thoát hiểm

- Đèn báo khẩn cấp (emergency lighting) đèn này sẽ được bật sáng trong trường hợp xảy ra sự cố như mất điện hoặc các sự cố an toàn khác. Đèn sẽ có nguồn điện riêng được lưu trữ trong pin đi kèm với đèn.



Hình 12: Bộ đèn khẩn cấp

(Nguồn: <http://www.ceag.de>)

### 2.4.3 Hãng Cappri

Hãng xuất xứ từ Pháp hãng cung cấp các vật tư phụ tùng để đấu nối và giữ chặt cáp (Cable Gland) vào các tủ điện hay thiết bị dùng điện.

Sản phẩm chủ yếu của hãng là Cable gland bằng vật liệu đồng thau, niken, nhựa (PVC) và các vật tư kèm theo.

Cable Gland loại đồng thau được sử dụng phổ biến vì khả năng chống ăn mòn tương đối tốt đảm bảo về độ kín nước, bụi, khí. Tùy vào loại cáp mà có kích cỡ cable gland khác nhau và được sử dụng cho loại cáp có giáp và không có giáp.

Cable gland loại niken hoàn toàn giống như loại đồng thau tuy nhiên do có phủ lớp niken bên ngoài nên mức độ chống ăn mòn cao hơn loại đồng thau rất nhiều nên thông thường được sử dụng ở khu vực có độ ăn mòn cao dễ tiếp xúc với nước biển.

Cable gland bằng nhựa PVC hay được sử dụng có các ứng dụng đơn giản không đòi hỏi độ an toàn cao vì nhựa dễ bị lão hóa dưới ánh sáng mặt trời và khả năng dễ cháy. Hãng Hawke

The logo for Hawke International features the word "HAWKE" in a large, bold, black, sans-serif font. Below it, the word "International" is written in a smaller, black, sans-serif font. The letters "I" and "n" in "International" are connected.

Bên cạnh đó công ty còn phân phối cho hãng chuyển sản xuất Cable gland đến từ UK là Hawke. Hãng này là đối thủ cạnh tranh của hãng Capri với chủng loại sản phẩm chủng loại tính năng tương tự nhau. Tuy nhiên, Hawke được các kỹ sư trong ngành dầu khí sử dụng phổ biến nên công ty mua dự trữ trong kho để sẵn sàng cung cấp cho khách hàng với số lượng nhiều và đa dạng ước chừng tổng giá trị lưu kho khoảng 800.000 USD



Hình 13: Cable gland của Hawke

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

#### 2.4.4 Hãng Panduit



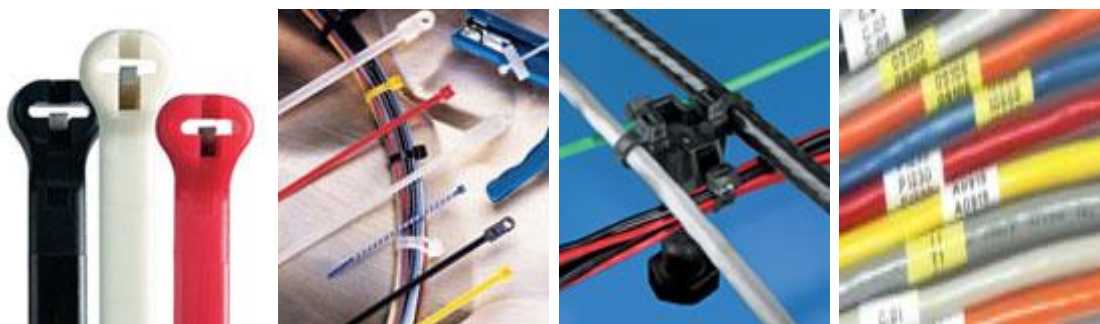
là nhà sản xuất các thiết bị phụ kiện đấu nối điện, có hai nhà máy sản xuất: một ở Mỹ và một ở Singapore. Sản phẩm của hãng này được sử dụng chủ yếu trong lĩnh vực công nghiệp nặng đặc biệt là ngành dầu khí. Một số sản phẩm tiêu biểu như mà công ty thường bán ở thị trường Việt Nam là: dây siết cáp (cable ties), hệ thống đánh số cáp (cable marker system), đầu bích dây lõi cáp (cable lug)...

Dây siết cáp (cable ties): đây là loại dây chuyên dụng để cột các sợi cáp lại với nhau làm cho hệ thống dây cáp điện được gọn gàng hoặc dùng để cố định dây cáp. Loại dây siết cáp này có ba dạng: làm bằng thép không gỉ SS316 và loại thép không gỉ SS316 phủ lớp bọc bằng nhựa hai loại này chuyên sử dụng trong môi trường có độ ăn mòn rất cao, dây siết cáp bằng nylon loại này chịu lực căng kém chỉ sử dụng để siết những loại cáp nhỏ và ít bị tác động bởi ánh sáng mặt trời vì dễ bị lão hóa.






Hệ thống đánh số cáp: loại này dùng để đánh số lên các sợi cáp và các lõi cáp để nhận dạng và phân biệt được từng loại cáp và từng lõi cáp dẫn điện khác nhau phục vụ cho quá trình đấu nối điện theo bảng vẽ thiết kế được chính xác và an toàn. Có 2 loại cable marker SS316 và loại bằng nhựa tùy vào nơi sử dụng mà ta có thể dùng loại này hay loại kia. Ví dụ nơi có độ ăn mòn cao nhưng ít bị ánh nắng mặt trời chiếu trực tiếp thì sử dụng loại bằng nhựa để đánh dấu cáp, ngược lại hay sử dụng ngoài trời sử dụng SS316 do khả năng không bị ảnh hưởng của ánh sáng mặt trời làm hư hỏng thiết bị.



Hình 16: các dạng cable ties của T&B

(Nguồn: <http://www.thomasbetts.com>)

#### 2.4.6 Hãng Hawke Transit System

 HTS là công ty chuyên sản xuất hệ thống chuyển đổi cáp giữa các khu vực phục vụ chủ yếu cho ngành dầu khí và các nhà máy hóa chất. Công ty này là một công ty gia đình có qui mô tương đối nhỏ. Sản phẩm hiện nay được sản xuất từ hai nhà máy: ở Anh Quốc và Tây Ban Nha. Đây là dòng sản phẩm đặc thù nên thị trường hẹp và đối thủ cạnh tranh không nhiều.



Hình 17: Các sản phẩm chính của HTS

(Nguồn: <http://www.hawke-hts.com/products.html>)

Hệ thống chuyển đổi cáp dây cáp điện được lắp đặt để cáp đi qua những khu vực có điều kiện cách ly về môi trường khác nhau. Hệ thống này bao gồm một khung kim loại thông thường làm bằng thép không gỉ hay thép hợp kim và các khối cao su để kẹp giữ cáp, các khối cao su này là hợp kim đặc biệt khó cháy, nếu cháy cũng không sinh ra khí độc, giảm thiệt hại về người khi có sự cố. tùy vào kích cỡ cáp mà có các khối cao su với đường kính phù hợp cho việc lắp đặt. Ví dụ như cáp được kéo từ các khu vực bên ngoài của các dàn khoan về phòng tủ điện để đấu nối vào phòng điều khiển. Tất cả các tính hiệu điện đều được chuyển dẫn bằng dây cáp và các dây cáp này được dẫn ở phòng điều khiển ra ngoài để nối vào các thiết bị tại hiện trường. Các dây điện này phải đi qua hệ thống chuyển đổi cáp để chống việc rò rỉ khí của chất lỏng dễ gây cháy nổ từ phía bên ngoài hiện trường xâm nhập vào phòng điều khiển. Tóm lại hệ thống này dùng để giữ cáp và làm kín khi cáp được chuyển từ khu vực này sang khu vực khác.

#### 2.4.7 Hãng cáp Okonite



Đây là nhà sản xuất cáp theo tiêu chuẩn của Mỹ, được thành lập từ 1878 nhà sản xuất này chiếm 50% thị phần trên toàn nước Mỹ. Do đây là nhà sản xuất lớn với tất cả các sản phẩm và chủng loại đa dạng chất lượng cao theo tiêu chuẩn NEC (tiêu chuẩn Mỹ) nên họ có những hợp đồng thỏa thuận với những tập đoàn dầu khí lừng danh như Chevron, Exxon Mobil, Conoco Philips. Căn cứ vào các hợp đồng thỏa thuận này khi các tập đoàn dầu khí nói trên phát triển một dự án mới thì nhà cung cấp cáp ưu tiên được lựa chọn là Okonite Cable. Với những đặc tính kỹ thuật riêng và đặc thù nên chỉ mỗi Okonite cable có thể sản xuất. Ví dụ bộ giáp chống nhiễu liên tục thì không nhà sản xuất nào trên thế giới có thể sản xuất được hay điều kiện chống cháy với nhiệt độ 1300 độ C trong vòng 3 giờ... Cũng giống như Amercable Okonite cable có đầy đủ các loại cáp có thể đáp ứng hết toàn bộ các yêu cầu sử dụng cáp cho các dự án dầu khí.



Hình 18: Các sản phẩm cáp của Okonite

(Nguồn: <http://www.okonite.com/>)

#### 2.4.8 Hãng Tristar

Tristar là nhà sản xuất thang cáp, máng cáp có trụ sở công ty tại Singapore nhưng nhà máy đặt tại Malaysia. Với thế mạnh về khoảng cách địa lý và giá nhân công lao động nên

sản phẩm của nhà sản xuất này có giá cả rất cạnh tranh, thời gian giao hàng nhanh đáp ứng tốt đòi hỏi của thị trường.

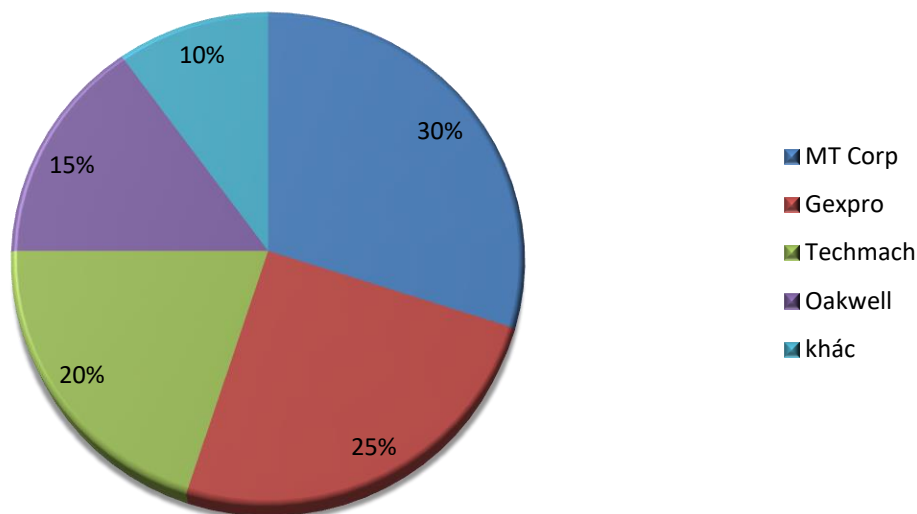
Thang cáp và máng cáp: đây là hệ thống dùng để hỗ trợ cho việc kéo dây dẫn cáp điện cho bất kỳ ứng dụng lắp đặt cáp điện nào, bao gồm tòa nhà văn phòng, nhà máy sản xuất công nghiệp, nhà máy hóa chất, và cả hệ thống đi dây dẫn điện trên các giàn khoan thăm dò và khai thác dầu khí ngoài biển cũng như đất liền. Có hai dòng sản phẩm chính là: thang cáp máng cáp làm bằng kim loại và thang cáp máng cáp làm bằng nhựa tổng hợp. Với loại làm bằng kim loại, tùy vào ứng dụng mà sản phẩm có thể là sắt nhúng kẽm, hay inox 304, thép không rỉ 316 (SST 316). Loại thường dùng trong ngành công nghiệp khai thác dầu khí là loại thép không rỉ SST316. Với loại thang cáp bằng nhựa tổng hợp thì có một vài ưu điểm hơn loại kim loại là: vật liệu nhẹ, chịu được môi trường ăn mòn cao, không bị lão hóa dưới tác động của điều kiện môi trường như nắng và độ ẩm, nhiệt độ... giá thành ngày càng rẻ do công nghệ này giờ đây khá phổ biến và dễ dàng sản xuất...



Hình 19: Sản phẩm cable ladder được đóng gói để vận chuyển

## 2.5 Đối thủ cạnh tranh và khách hàng mục tiêu

### 2.5.1 Đối thủ cạnh tranh



Hình 20: Biểu đồ thể hiện đối thủ cạnh tranh chính trên thị trường Việt Nam

(Nguồn: Bộ phận kinh doanh của VPĐD Gexpro)

Hiện tại công ty đang trong quá trình thâm nhập và phát triển thị trường. Với sự có mặt chính thức tại Việt Nam từ năm 2008, thời điểm mà thị trường dầu khí Việt Nam đã qua giai đoạn phát triển thứ 2 (năm 2003-2006 là giai đoạn thị trường phát triển nhanh về số lượng dự án mới) nên một số khách hàng đã và đang có mối quan hệ khá chặt chẽ với các nhà cung cấp trước đó. Trong số này có thể kể đến một vài nhà cung cấp đang chiếm lĩnh thị phần khá lớn là: Cty TNHH MT, Cty TNHH Kỹ thuật Oakwell Việt Nam, Công ty TNHH MTV Thương mại và Dịch vụ Dầu khí Biên (POTS), Cty TNHH

- Công ty TNHH MT: Đây là công có vốn sở hữu 100% trong nước, thành lập năm 2003. Có chi nhánh tại Singapore và văn phòng tại Vũng Tàu. Công ty này có lợi thế là hoạt động ở thị trường Việt Nam ngay thời điểm kinh tế dầu khí phát triển nên chiếm lĩnh thị trường lớn, các sản phẩm công ty phân phối hiện hữu đã có sản

phẩm đang lắp đặt và hoạt động tại các giàn khoan thăm dò và khai thác ở Việt Nam Hiện tại công ty này là nhà đại diện cung cấp các thương hiệu uy tín: Đèn Chalmit, Cable Gland Hawke, AB Pharos, Legrand cable tray, Panduit....Cùng với đội ngũ nhân viên gần 50 người nên khả năng đáp ứng nhanh và hiệu thị trường tốt. Bên cạnh đó với lợi thế là công ty trong nước, nên công ty có lợi thế bán những đơn hàng lẻ cho các giàn khoan cũng như đã đẩy mạnh phát triển thị trường ở liên doanh khai thác dầu khí Vietsovpetro

- Công ty Oakwell Engineering Vietnam Co Ltd: Công ty này có trụ sở tại Singapore và văn phòng đại diện tại Việt Nam từ năm 2003, và vừa thành lập công ty tại Việt Nam tháng 7/2012. Họ đã có quá trình thâm nhập và phát triển mạng lưới khách hàng đa dạng. Thế mạnh của công ty này là có các dòng sản phẩm mang tính hệ thống có tính tích hợp chất xám và trình độ kỹ thuật cao, giúp ích cho việc khẳng định giá trị dịch vụ với khách hàng. Các sản phẩm chính: cáp điện Nexans-Ku Đông, cable gland CMP, thiết kế và chế tạo các bộ module trong việc bơm dung dịch hóa chất khoan...
- Techmach Pte Ltd là công ty được thành lập và điều hành bởi những kỹ sư người Việt du học ở Nga, công ty chuyên hoạt động trong lĩnh vực dầu khí, cung cấp các sản phẩm và dịch vụ kỹ thuật cho các hệ thống điện, đo lường và điều khiển trên các dàn khoan
- Các đối thủ cạnh tranh khác: Tùng Bách Nhật, Thạch Hãn, Green Tech...đây là những công ty thương mại chuyên bán các sản phẩm cáp điện, đèn chiếu sáng, tủ điện, các phụ kiện trong đấu nối điện, thị trường là các khách hàng trong ngành dầu khí như: . liên doanh khai thác dầu khí Vietsovpetro (VSP) liên doanh Việt Nhật (JVPC)....

Đặc điểm chung của các công ty đối thủ là công ty Việt Nam nhưng họ đều thành lập công ty ở nước ngoài để thực hiện ký hợp đồng mua bán với điều kiện giao hàng ngoài lãnh thổ Việt Nam hoặc về đến cảng hàng không, cảng biển vì các chủ đầu tư cho các dự án dầu khí hầu hết đều được hưởng ưu đãi thuế suất nhập khẩu bằng không từ chính phủ

### 2.5.2 Khách hàng mục tiêu

Với lĩnh vực hoạt động kinh doanh chính của Gexpro Việt Nam trong các năm vừa qua là cung cấp những sản phẩm, thiết bị, dịch vụ cho ngành công nghiệp dầu khí. Hiện nay, tại Việt Nam, chúng ta có ba doanh nghiệp có khả năng thiết kế, chế tạo và đóng mới, lắp đặt giàn đầu giếng khai thác dầu và khí. Do đó, ba doanh nghiệp này đang là khách hàng chính và cũng là đối tượng khách hàng mục tiêu của công ty. Dưới đây là giới thiệu sơ lược về các công ty này.

- Công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ thuật Cơ Khí Hàng Hải (PTSC M&C)

Đây là công ty trực thuộc Tổng công ty cổ phần dịch vụ kỹ thuật dầu khí (PTSC). Công ty này chuyên có chức năng thiết kế, chế tạo, và thi công lắp đặt các công trình biển như: đóng tàu dịch vụ vận chuyên phục vụ cho công tác khác thác dầu khí ngoài biển, đóng các giàn đầu giếng để khai thác, xử lý dầu và khí của các dự án thăm dò và khai thác dầu khí của tập đoàn dầu khí quốc gia Việt Nam và các đối tác liên doanh như: Công ty dầu khí ConocoPhillips của Mỹ, Công ty dầu khí quốc gia Hàn Quốc (Korean National Oil Company), Công ty liên doanh dầu khí Việt Nhật (Japan Vietnam Joint Venture Company), Công ty năng lượng BP của Anh Quốc, Công ty dầu khí Chevron của Mỹ,... Với đội ngũ Chuyên gia và kỹ sư hơn 500 người cùng với gần 4.000 công nhân, đây được xem là công ty thiết kế và thi công lắp đặt chuyên lĩnh vực công trình biển lớn nhất của Việt Nam. Với doanh số ước đạt trên 500 triệu đô la Mỹ trong năm 2012, đây quả thực là một khách hàng rất tiềm năng và quan trọng của Gexpro Asia.

- Liên Doanh Khai Thác Dầu Khí Việt-Nga (Vietsovetro)

Liên Doanh này được thành lập cách nay hơn 30 năm. Là công ty hoạt động và thăm dò khai thác dầu khí đầu tiên và lớn nhất của Việt Nam tại thời điểm hiện tại. Với sự hỗ trợ từ hai Chính Phủ Nga và Việt Nam, đến nay liên doanh này đã xây dựng và đưa vào vận hành khai thác tất cả hơn 41 giàn đầu giếng, sản lượng dầu khai thác trong năm 2011 là 6,4 triệu tấn dầu qui đổi và 1,8 tỉ mét khối khí đồng hành. Với qui mô hoạt động như trên, việc đầu tư mua sắm vật tư thiết bị phục vụ cho quá trình hoạt động khai thác bình



thường là rất lớn. Bên cạnh đó, việc sửa chữa, mở rộng qui mô khai thác thông qua việc nâng cấp, cải tạo hay đầu tư dự án mới diễn ra đều đặn. Ngoài ra, trong xí nghiệp khai thác của Vietsovpetro có bộ phận phụ trách việc thiết kế và thi công lắp đặt dịch vụ cho các chủ đầu tư bên ngoài liên doanh Vietsovpetro với qui mô rất lớn, doanh thu của mảng dịch vụ ngoài này tương đương 300 triệu USD trong năm 2011 (nguồn: báo cáo tổng kết hoạt động sản xuất kinh doanh của Vietsovpetro ngày 10/1/2012).

- Công ty Cổ phần Kết cấu Kim loại & Lắp máy Dầu khí (PVC-MS)

Là đơn vị thành viên của Tổng Công ty Cổ phần Xây lắp Dầu khí Việt Nam, Tập đoàn Dầu khí Quốc gia Việt Nam. Được thành lập năm 1983 với chức năng cung cấp các dịch vụ chuyên ngành công nghiệp dầu khí, dân dụng và các ngành công nghiệp khác. Sản phẩm truyền thống của PVC-MS là các kết cấu giàn khoan, bồn bể, đường ống công nghệ và các tuyến ống dẫn cho ngành công nghiệp Dầu khí.

Công ty PVC-MS đã được tập đoàn dầu khí quốc gia Việt Nam hỗ trợ để mở rộng năng lực sản xuất vào năm 2010 với việc làm tổng thầu xây dựng giàn đầu giếng khai thác Tê Giác Trắng H04 cho Liên Doanh điều hành Hoàng Long Hoàn Vũ. Dự án này rất thành công và đã tạo được uy tín để làm tiền đề cho công ty được tiếp tục làm tổng thầu cho dự án Diamond và Thái Bình của liên doanh khác thác thuộc tập đoàn dầu khí Malaysia Petronas làm chủ đầu tư trong năm 2012-2013. Với các dự án nêu trên, đây thực sự là một khách hàng đầy tiềm năng cho công ty Gexpro Asia theo đuổi để cung cấp sản phẩm, dịch vụ của mình.

- Công Ty Cổ Phần Chế Tạo Giàn Khoan Dầu Khí

Công ty Cổ phần Chế tạo Giàn khoan Dầu khí (PV Shipyard) được ra đời năm 2007 bởi các cổ đông chiến lược là : Tập đoàn Dầu khí Quốc gia Việt Nam (Petro Vietnam), Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) , Tổng công ty Lắp máy Việt Nam (Lilama), Tập đoàn Công nghiệp Tàu thủy Việt Nam (Vinashin) dưới sự hỗ trợ to lớn về chính sách và chủ trương của Tập đoàn Dầu khí Việt Nam nhằm thực hiện chủ trương của Đảng và Chính phủ là phát triển lớn mạnh ngành cơ khí chế tạo giàn khoan dầu khí tại Việt Nam.

Vào quý II năm 2012, công ty đã hạ thủy thành công giàn khoan tự nâng 90m nước cho chủ đầu tư là tập đoàn dầu khí quốc gia Việt Nam. Với sự thành công này, công ty sẽ tiếp tục đà phát triển để sắp tới sẽ thực hiện nhiều giàn khoan tương tự cho chủ đầu tư như Vietsovpetro, PVDrilling... Đây cũng hứa hẹn sẽ là một khách hàng lớn cho Gexpro Asia trong các năm tiếp theo.

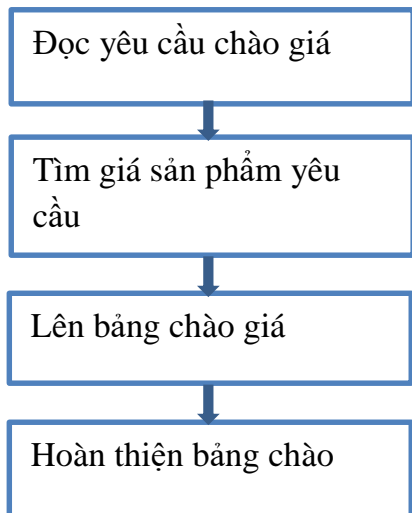
### 3 Công việc thực hiện tại công ty

Nhiệm vụ chính của tôi trong công ty là nhân viên hỗ trợ kinh doanh (Indoor Sales) chuyên chào giá cho khách hàng khi nhận được yêu cầu hỏi giá, chuẩn bị hồ sơ thầu để tham gia dự thầu và liên lạc trực tiếp với khách hàng, nhà cung cấp khi cần thiết, làm các chứng từ công văn, phối hợp với bộ phận cung ứng và quản lý thực hiện hợp đồng để đảm bảo hàng giao đúng tiến độ, qui cách, số lượng đến khách hàng. Theo sát quá trình thực hiện hợp đồng cho đến khi nhận đầy đủ thanh toán từ khách hàng....

#### 3.1 Chào giá sản phẩm cho các công ty thương mại

Gexpro là công ty phân phối các sản phẩm thiết bị điện, nên thường nhận yêu cầu chào giá từ các công ty thương mại trong nước. Để họ chào giá lại cho khách hàng hoặc họ chào thầu cho những dự án trong nước.

Dưới đây là các bước để hoàn thành bảng chào giá:



Hình 21: Các bước hoàn thành bảng chào

- ❖ Đọc thông tin sản phẩm, xác định yêu cầu của khách hàng muốn hỏi giá sản phẩm nào, thuộc hãng nào để tìm kiếm giá trong bản list price, xem catalog để xác định sản phẩm hay gửi email hỏi giá các nhà cung cấp.
- ❖ Tìm giá sản phẩm

- Đối với đơn hàng, có ghi rõ nhãn hiệu, part number và là sản phẩm công ty phân phối: thì sử dụng bản list price của sản phẩm đó để chào giá.
  - Đối với đơn hàng, có ghi nhãn hiệu sản phẩm nhưng không có part number: phải đọc catalogue để tìm kiếm sản phẩm đúng như yêu cầu và tìm part number để tiến hành tìm giá.
  - Đối với đơn hàng chỉ ghi mô tả sản phẩm: theo kinh nghiệm làm việc, sẽ nhận biết được sản phẩm này thuộc sản phẩm nào của công ty. Hay lên internet tìm kiếm thông tin sản phẩm và tìm địa chỉ liên lạc nhà phân phối hay nhà sản xuất để gửi email hỏi giá sản phẩm.
  - Đối với đơn hàng có đầy đủ thông tin, nhưng công ty không có giá list price, thì tìm danh sách email các nhà cung cấp để gửi email hỏi giá sản phẩm.
- ❖ Sau khi đã có giá của sản phẩm, tiến hành chào giá vào bảng excel với công thức tính toán theo qui định của công ty.
- Bảng chào giá công ty thường thống nhất chào một loại đơn vị tiền tệ là USD. Vì thế, khi có giá sản phẩm cần phải lưu ý đơn vị mà hãng chào là gì. Nếu đơn vị là loại tiền tệ khác: tiền đô Singapore, tiền Euro... phải lên internet để xác định tỷ giá thị trường để bảng chào giá phù hợp với kinh tế thị trường và đảm bảo được lợi nhuận của công ty.
  - Xác định chi phí vận chuyển của gói hàng nếu trong trường hợp phải mua hàng tại nhà máy của hãng sản xuất hay chào theo yêu cầu về phương thức giao nhận hàng của khách hàng. Khi xác định chi phí vận chuyển: phải xác định khối lượng đơn hàng là bao nhiêu để tính phí vận chuyển cho phù hợp. Tùy theo phương thức vận chuyển khác nhau sẽ có phí khác nhau, vận chuyển bằng đường hàng không khi lô hàng dưới 70kg hay áp dụng cho những đơn hàng cần gấp giá sẽ cao hơn vận chuyển bằng đường biển.
  - Xác định thời gian giao hàng: Tùy vào phương thức giao hàng và thời gian sản xuất đơn hàng bao lâu để quyết định thời gian cho khách hàng. Thường bán hàng cho các

công ty thương mại phương thức giao hàng là Ex-work Singapore (giao hàng tại kho Singapore).

- Đối với những sản phẩm công ty có lưu trữ tại kho thì thời gian giao hàng từ 2-3 ngày sau khi ký kết hợp đồng.
  - Đối với những đơn hàng không có lưu trữ tại kho, thì kiểm tra lại với nhà sản xuất hoặc chào theo chuẩn đưa ra của từng sản phẩm.
- Về phương thức thanh toán: căn cứ theo điều kiện và điều khoản của công ty thường qui định chuyển khoảng 100% sau khi ký kết hợp đồng đối với những công ty lần đầu mua hàng tại Gexpro. Đối với khách hàng mục tiêu thì phương thức giao hàng là 30 ngày sau ngày giao hàng, nhưng tùy theo từng dự án của khách hàng mà điều chỉnh thích hợp theo hợp đồng có thể trả 100% sau khi nhận hàng 30 ngày, hoặc 20% sau khi ký hợp đồng 80% sau khi nhận hàng hay 90% khi nhận hàng, 10% khi nhận Final Document.
- ❖ Hoàn thiện bảng chào giá
- Chỉnh sửa và hoàn thành bảng excel, in, đóng dấu, ký tên và scan gửi khách hàng, hoặc chuyển sang file PDF, khi gửi bản chào giá cần đính kèm catalog của sản phẩm mình chào để khách hàng tham khảo.

#### ❖ Kinh nghiệm đạt được

Công việc này đòi hỏi nhân viên hỗ trợ kinh doanh phải biết những sản phẩm công ty phân phối, có kiến thức về sản phẩm để lựa chọn và chào giá đúng với yêu cầu của khách hàng và phải cẩn thận trong từng con số. Ban đầu công việc này khó đối với tôi, vì tôi chưa có kiến thức gì về sản phẩm nhưng do sự tìm tòi học hỏi và sự chỉ dẫn nhiệt tình của các anh chị trong công ty dần dần tôi biết và quen với các sản phẩm. Công việc này đòi hỏi tính tỷ mỉ và cẩn thận trong quá trình tính toán. Qua công việc này giúp tôi bổ sung thêm kiến thức về sản phẩm và cũng như cách tính toán thời gian

giao hàng, cách xác định chi phí vận chuyển, cách xác định phương thức thanh toán. Đặc biệt, công việc đã rèn luyện cho tôi tính kiên nhẫn và cẩn thận trong giải quyết vấn đề.

### **3.2 Chuẩn bị hồ sơ đấu thầu**

Mục tiêu bán hàng chính của công ty là bán hàng thông qua các dự án ở Việt Nam. Một dự án, nhà thầu sẽ mở các đợt đấu thầu để chọn những nhà phân phối đạt yêu cầu sản phẩm và giá cả tốt cạnh tranh.

Những công việc mà tôi phải làm để hoàn thành hồ sơ thầu

- Chuẩn bị biểu mẫu chào thầu
- Chuẩn bị bảng giá
- Cung cấp tài liệu theo qui định của thầu đưa ra
- Hoàn chỉnh hồ sơ thầu theo qui định để nộp thầu đúng ngày giờ qui định

Chi tiết của từng công việc được mô tả như bên dưới

- Khi nhận được một gói thầu, công việc đầu tiên là điền vào biểu mẫu xác nhận đã nhận đầy đủ tài liệu của gói và sẽ nộp thầu đúng thời gian qui định: điền thông tin công ty, đưa sếp ký và đóng dấu xác nhận của công ty. Sau đó gửi fax hay gửi email xuống nhà thầu tùy theo yêu cầu của từng nhà thầu.
- Đọc hồ sơ thầu, trước tiên phải chú ý đọc sản phẩm yêu cầu đấu thầu để xác định nhà sản xuất. Sau khi đọc sơ lược và biết thông tin kỹ thuật yêu cầu chào giá sản phẩm nào, viết email gửi hỏi giá cho hãng sản xuất chào giá. Khi viết email phải cung cấp đầy đủ thông tin và yêu cầu chào giá, gửi mail phải đính kèm theo thông tin kỹ thuật và số lượng của sản phẩm để nhà cung cấp nghiên cứu và chào giá đúng theo yêu cầu đầu bài đưa ra.

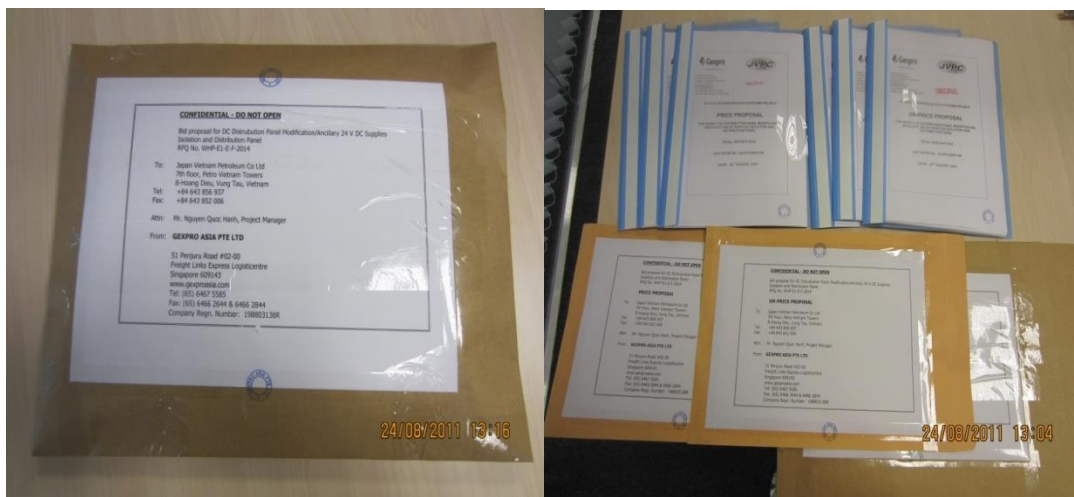
- Sau khi đã gửi yêu chào giá đến hãng, công việc tiếp theo là đọc kỹ lại hướng dẫn chào thầu, những qui định thầu yêu cầu thực hiện đúng. Vừa đọc vừa tô đậm lên những điểm chính cần lưu ý:
  - Giá trị của hồ sơ thầu trong thời gian bao lâu: tùy vào mục đích và qui định của các nhà thầu mà thời gian khác nhau, thường thì qui định 90 ngày hoặc 60 ngày, đối với những gói thầu chào giá ngân sách thì giá trị hồ sơ thầu thường là nửa năm hoặc bảy tháng tùy vào dự án lớn hay nhỏ mà có thời gian khác nhau.
  - Thầu có yêu cầu mở “bid bond” – bảo lãnh dự thầu hay không? Nếu có yêu cầu mở bid bond tôi sẽ liên lạc với bộ phận tài chính ở Singapore, yêu cầu họ liên lạc với ngân hàng Singapore để mở bid bond. Khi gửi thông tin phải gửi đầy đủ tên dự án, tên khách hàng, giá trị yêu cầu mở tài khoản, ngày có hiệu lực và ngày hết hiệu lực của bảo lãnh dự thầu.
  - Cách thức nộp thầu qua email hay phải in và đóng gói để nộp cho nhà thầu đúng giờ và ngày qui định. Đọc hồ sơ thầu, xem họ yêu cầu số lượng bảng chào giá và bảng chào kỹ thuật, có yêu cầu CD hay không và cách thức đóng gói: 2 gói phải đựng riêng phong bì và tất cả để chung lại một phong bì lớn phải dán dẫn mát ghi rõ thông tin gói thầu, tên công ty chào giá...
  - Hình thức chào giá: khách hàng Việt Nam thường yêu cầu giao hàng theo term CIF, CIR hoặc Ex-work tùy theo từng dự án sẽ có hình thức giao hàng khác nhau.
- Xem các biểu mẫu yêu cầu phải thực hiện để hoàn thành hết các biểu mẫu với các tài liệu và cung cấp thông tin liên quan.
- Soạn thảo thư ủy quyền của Albert Tan (Managing Director) để trưởng phòng phát triển kinh doanh ở Việt Nam ký và chịu trách nhiệm với hồ sơ thầu. Tất cả hồ sơ thầu nào cũng phải làm giấy ủy quyền vì Việt Nam chỉ là văn phòng đại diện của Gexpro Asia, mọi giấy tờ hợp lệ khi tổng giám đốc ký mới có giá trị pháp lý. Đồng thời làm giấy ủy quyền để đỡ tốn chi phí và thời gian vận chuyển hồ sơ từ Singapore qua Việt Nam và ngược lại.

- Hoàn thành bảng chào giá Excel (cách thức thực hiện như làm bảng chào giá cho các công ty thương mại) sau khi có giá cuối cùng. Viết email hỏi sếp chi phí vận chuyển và hệ số lợi nhuận... Khi chào thầu phải đảm bảo châu đầy đủ các sản phẩm yêu cầu, nếu có sản phẩm nào đó không tìm được giá thì nhờ sự hỗ trợ của nhân viên kỹ thuật Singapore để họ tìm kiếm giúp. Trong bảng chào nếu có item “no offer” có thể bị chấm rớt do không đạt hết kỹ thuật đã yêu cầu.
- Hoàn chỉnh đầy đủ các thông tin yêu cầu ở hồ sơ thầu và bảng báo giá. Tiếp tục in hồ sơ theo đúng như qui định. Đóng gói và niêm phong bao bì bằng cách đóng dấu của công ty lên phong bì.

#### ❖ Kinh nghiệm đạt được

Chào giá đấu thầu đòi hỏi phải làm đúng theo qui định đấu thầu được nhà thầu đưa ra. Để hoàn thành một gói thầu tốn thời gian khoảng 2 đến 3 tuần. Và qui luật chấm thầu rất rõ ràng và khắc khe, nếu có quyết định không chính xác hay làm không đúng qui định, sẽ ảnh hưởng đến kết quả thắng thua của công ty. Với những lần đầu tiên làm thầu, do không quen với cách thức làm thầu nên tôi cũng gặp nhiều khó khăn: khó khăn trong việc đọc hồ sơ (hồ sơ toàn tiếng anh và dùng từ chuyên ngành nhiều) nên phải tốn nhiều thời gian để đọc và chuẩn bị. Đặc biệt, về phần giá sản phẩm phải đảm bảo không bị sai lệch, làm đâu chắc đó vì số lượng sản phẩm nhiều, không có thời gian để kiểm tra lại từng mục. Bên cạnh đó, trong quá trình hoàn thành các biểu mẫu qui định, giúp tôi áp dụng được kỹ năng soạn thảo văn bản, kỹ năng sử dụng excel đã được học ở trường.





Hình 22: Hoàn thành việc đóng gói hồ sơ thầu theo quy định của nhà thầu.

### 3.3 Trả lời yêu cầu làm rõ yêu cầu kỹ thuật và thương mại

Trong quá trình chấm thầu khi khách hàng không rõ về kỹ thuật hay thương mại khách hàng sẽ gửi yêu cầu làm rõ về kỹ thuật hay thương mại (Technical Bid Clarification (TCB) & Commercial Bid Clarification (CBC)). Công ty sẽ cung cấp thông tin đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

#### 3.3.1 Yêu cầu làm rõ về kỹ thuật

Trong quá trình khách hàng chấm hồ sơ thầu, khi không rõ thông tin về những yêu cầu kỹ thuật khách hàng sẽ liệt kê những thông tin nào cần làm rõ: các thành phần của sản phẩm, vật liệu, số lượng, phiếu bảo hành, các chứng nhận, thời gian giao hàng hay yêu cầu bổ sung chào MTO... và gửi lại các công ty tham gia đấu thầu để họ trả lời theo yêu cầu đã đưa ra.

Khách hàng sẽ qui định giờ và ngày nộp TCB và yêu cầu nhà thầu phải nộp đúng giờ bằng scan, gửi email hoặc fax tùy khách hàng qui định.

Khi nhận được TCB tôi sẽ đọc sơ qua, những điều khoảng nào trả lời được thì Gexpro sẽ trả lời, nếu không tự trả lời thì gửi TBC đến nhà cung cấp để yêu cầu hỗ trợ trả lời. TBC sẽ có hai phần để trả lời: một phần để viết trả lời, đề nghị của công ty, phần hai là hỏi

xem những thay đổi như thế sẽ ảnh hưởng đến giá không. Điều lưu ý là TBC để làm rõ về kỹ thuật, không được biết thông tin về giá vì thế nếu giá có thay đổi ta cũng không được gửi kèm phần giá thay đổi mà đợi khi qua được vòng kỹ thuật, khách hàng sẽ gửi CBC hỏi rõ về thương mại.

### 3.3.2 Yêu cầu làm rõ thương mại

Sau khi đạt hết yêu cầu kỹ thuật, bộ phận chăm thầu sẽ chuyển hồ sơ chọn những công ty loại qua phần kỹ thuật để mở phần thương mại.

Những yêu cầu thường được hỏi ở phần này: phương thức thanh toán của công ty có chấp nhận như đề bài đưa ra không, công ty có thể ký hợp đồng từng phần không, có chấp nhận giá trị của hồ sơ thầu không, khách hàng có giảm giá nữa không, hồ sơ bảo lãnh thực thi hợp đồng có tốn phí không? ...

- Nếu yêu cầu công ty phải chấp nhận phương thức thanh toán mà hồ sơ thầu đưa ra thì phải viết email hỏi bộ phận tài chính có chấp nhận phương thức này không để mở tài khoản cho khách hàng.
- Nếu khách hàng gửi yêu cầu giảm giá: thì tùy vào tình hình, công ty sẽ đưa ra quyết định có giảm giá hay không.
- Đối với hồ sơ thầu chào giá của nhiều sản phẩm, khách hàng sẽ hỏi công ty đồng ý bán riêng lẻ những phần nhỏ không, chi phí vận chuyển sẽ thay đổi ra sao: Vietvso petro thường chọn giá những mục rẻ của các công ty để mua từng phần
- Những yêu cầu làm rõ khách hàng thường cho thời gian từ một đến hai ngày để trả lời. Giấy trả lời phải được đóng dấu và ký tên rõ ràng, gửi qua email và fax đôi lúc phải gửi bản gốc xuống khách hàng. Tùy theo qui định của mỗi khách hàng mà thực hiện đúng theo yêu cầu.

### 3.3.3 Kinh nghiệm đạt được

Tùy theo người quản lý dự án mà mỗi dự án có hình thức trả lời TBC hay CBC khác nhau. Vì thế nên đọc kỹ hướng dẫn thực hiện trong quá trình trả lời để làm theo đúng qui định chào thầu.

Khi trả lời yêu cầu kỹ thuật, phải đảm bảo thực hiện được những yêu cầu của khách hàng hay đưa ra những yếu tố kỹ thuật tương đương để khách hàng đánh giá. Do Gexpro là công ty lớn nên khi xác nhận bất cứ điểm kỹ thuật nào đều phải đảm bảo nhà cung cấp sẽ thực hiện được. nên không khi ký kết hợp đồng nhưng không thực hiện đúng cam kết sẽ ảnh hưởng đến dự án và uy tín của công ty.

Yêu cầu kỹ thuật cần phải chấp nhận hết những yêu cầu khách hàng đưa ra. Nếu có nhiều chi tiết không thực hiện được, cơ hội bị đánh rớt thầu rất cao. ví dụ khi đấu thầu cáp điện với yêu cầu ban đầu thì cáp này không thuộc dạng cáp chuẩn mà phải thay đổi thành phân, cấu tạo sợi cáp theo đúng yêu cầu của khách hàng. Nhưng khi quá trình chấm thầu, nhân viên kỹ thuật hay yêu cầu cũng cấp chứng chỉ của bên thứ ba xác nhận do không phải sản phẩm chuẩn nên nhà máy không lấy chứng chỉ của bên thứ ba, khi đó không đáp ứng yêu cầu sẽ bị đánh rớt vòng kỹ thuật, trong khi đó nếu Gexpro trả lời rằng Gexpro cam kết thực hiện đúng yêu cầu kỹ thuật của sợi cáp như đã chào thì được cho qua kỹ thuật mặc dầu vẫn không nộp giấy xác nhận bên thứ ba.

Khi trả lời yêu cầu thương mại, những yêu cầu về điều khoản thanh toán, thời gian bảo hành tùy theo sản phẩm, và giá trị hợp đồng mà chấp nhận theo đề nghị của khách hàng hay đề xuất phương thức thanh toán và thời gian bảo hành thích hợp của công ty.

### **3.4 Xử lý đơn hàng khi ký kết hợp đồng với khách hàng**

#### **3.4.1 Đối với những đơn hàng lẻ**

Khi nhận được đơn đặt hàng từ khách hàng, tôi xem lại bảng chào giá đã gửi khách hàng để xác định đây là bản chào mình tự chào trong bản list price của công ty hay hỏi giá từ nhà sản xuất

- Nếu là bản giá từ nhà sản xuất chào, sẽ viết e-mail thông báo cho nhà sản xuất yêu cầu giữ giá sản phẩm và yêu cầu xác nhận thông tin để công ty ký hợp đồng với khách hàng: khi đã hoàn thành trao đổi với nhà sản xuất, tôi sẽ tiến hành ký xác nhận hợp đồng và gửi hợp đồng cho khách hàng. Tiếp đến, tôi viết e-mail cho bộ phận xử lý hợp đồng (OMT) cung cấp bảng chào giá nội bộ, bảng chào giá của nhà sản xuất và hợp đồng của khách hàng, để yêu cầu bộ phận OMT nhập vào hệ thống và làm việc với nhà sản xuất để đặt hàng. OMT sẽ chịu trách nhiệm liên lạc với nhà sản xuất để biết tình hình của đơn hàng và họ sẽ thông báo khi nào hàng về đến kho và gửi tất cả các chứng từ có liên quan về văn phòng Việt Nam để tôi liên lạc với khách hàng làm thủ tục nhận hàng và gửi hóa đơn cho khách hàng để họ làm thủ tục hải quan.
- Nếu là bản chào giá sử dụng bảng giá của công ty, với những sản phẩm tôi chào có lưu kho. Tôi phải lên QAD để kiểm tra xem hàng vẫn còn lưu trữ trong kho hay không để đảm bảo an toàn khi ký hợp đồng cho khách hàng.
  - o Trường hợp hàng còn lưu trữ, tôi sẽ ký và xác nhận hợp đồng với khách hàng
  - o Trường hợp hàng không còn ở kho, tôi sẽ viết email thông báo với khách hàng và khách hàng sẽ chỉnh hợp đồng với thời gian giao hàng theo đúng qui định.
  - o Trong trường hợp khách hàng muốn hàng về sớm hơn dự định, tôi sẽ viết email hỏi trực tiếp hãng xem sản phẩm này còn tại nhà máy hay không. Nếu còn tôi sẽ cộng thêm phí vận chuyển đường hàng không vào đơn hàng để đảm bảo hàng giao sớm như mong muốn của khách hàng.
  - o Sau khi ký hợp đồng, tôi viết e-mail thông báo với bộ phận OMT, nội dung email ghi rõ phương thức giao hàng, hàng sẵn ở kho Gexpro hay kho của nhà sản xuất, hình thức và thời gian giao hàng, thời gian nhận hàng từ nhà cung cấp.

- Đối với trường hợp, mã của sản phẩm, hay nhà phân phối mới mà công ty chưa bán lần nào, tôi phải viết e-mail thông báo với các chuyên viên chuỗi cung ứng nhờ họ tạo thông tin sản phẩm cho sản phẩm và nhà phân phối trong hệ thống phục vụ cho việc truy xuất và quản lý đơn hàng ở bộ phận OMT.
- Trường hợp khách hàng lần đầu mua sản phẩm, tôi sẽ liên hệ với bộ phận tài chính để họ tạo tài khoản cho khách hàng, sau đó mới gửi hợp đồng cho bộ phận OMT xử lý đơn hàng....
- Khi các thủ tục đã chuẩn bị đầy đủ, bộ phận OMT sẽ tiến hành tạo hợp đồng bán và hợp đồng mua giữ công ty với hãng sản xuất. Tôi có nhiệm vụ kiểm tra lại thông tin trong hợp đồng. Đảm bảo thông tin chính xác và đầy đủ để xác nhận với bộ phận OMT. Khi có hợp đồng bộ phận OMT sẽ làm việc trực tiếp với hãng sản xuất để ký hợp đồng, hoàn thành đến giai đoạn nhận hàng cuối cùng.
- Khi đến hạn giao hàng, bộ phận MTO sẽ viết email thông báo hàng đã sẵn sàng yêu cầu nhân viên hỗ trợ kinh doanh liên lạc với khách hàng để nhận hàng (phương thức thanh toán Ex-work), nếu phương thức giao hàng là CIF hay CIP, trước khi giao hàng tôi phải thông báo với khách hàng hỏi xem bên họ có sẵn sàng để nhận hàng chưa để bộ phận OMT thông báo với bộ phận quản lý kho xuất hàng đi. Phải thông báo cho khách hàng trước khi khách hàng có thể nhận hàng, phòng trường hợp hàng đã giao về đến sân bay hay cảng biển rồi mà khách hàng vẫn chưa chuẩn bị giấy giờ để làm thủ tục nhận hàng. Khi đó hàng phải neo lại cảng và khách hàng sẽ có trách nhiệm trả số tiền đó, như vậy khách hàng sẽ không vui với Gexpro ảnh hưởng đến mối quan hệ hợp tác giữ đôi bên.
- Có những trường hợp cần hàng gấp, khách hàng sẽ chủ động liên lạc với công ty để hỏi về tình hình của lô hàng để khách hàng chuẩn bị hồ sơ sẽ sẵn sàng nhận hàng bất cứ lúc nào. Khi đó tôi sẽ viết email hỏi bộ phận OMT tình hình như thế này, bộ phận OMT sẽ hỏi lại nhà sản xuất hay hỏi bộ phận chuỗi cung ứng để biết tình hình lô hàng như thế nào để thông báo với khách hàng.

### 3.4.2 Xử lý hợp đồng thắng thầu dự án

Sau khi nhận được thông báo trúng thầu, nhân viên kinh doanh sẽ thực hiện công việc đàm phán và ký kết hợp đồng. Sau khi ký kết hợp đồng, nhân viên kinh doanh sẽ chuyển hợp đồng này cho nhân viên hỗ trợ kinh doanh để xử lý.

Đối với hợp đồng này tùy theo giá trị của hợp đồng mà khách hàng sẽ yêu cầu công ty mở bảo lãnh thực hiện hợp đồng ở ngân hàng. Giá trị bảo lãnh này thường là 10% giá trị hợp đồng. Bảo lãnh thực hiện hợp đồng là bảo lãnh để cam kết thực hiện hợp đồng đúng với các điều kiện điều khoản đã thỏa thuận nếu trong quá trình thực hiện hợp đồng, nhà cung cấp không thực hiện đúng các cam kết đã ghi trong hợp đồng như hàng hóa giao không đúng, giao hàng trễ tiến độ quá thời gian cho phép của hiệu lực giao hàng, không bảo hành, sửa chữa.... Nếu không thực hiện hợp đồng thì số tiền trong bảo lãnh thực hiện hợp đồng sẽ được ngân hàng chuyển vào tài khoản của khách hàng.

Để thực hiện mở bảo lãnh thực thi hợp đồng ở ngân hàng, tôi viết email liên lạc với Erni bộ phận tài chính cung cấp biểu mẫu bảo lãnh đúng như khách hàng yêu cầu, ghi rõ thời gian có giá trị và hết giá trị của bảo lãnh để Erni liên lạc với ngân hàng HSBC để mở tài khoản. Ngân hàng HSBC ở Singapore sẽ liên lạc với ngân hàng HSBC ở Việt Nam thực hiện, sau khi bảo lãnh thực thi hợp đồng hoàn thành, HSBC sẽ gọi về văn phòng Gexpro Việt Nam thông báo đến ngân hàng nhận bảo lãnh. Bảo lãnh thực thi hợp đồng sẽ được gửi kèm theo bảng hợp đồng chính thức.

Việc xử lý hợp đồng của thầu tương đương với đặt hàng của những đơn hàng lẻ, tuy nhiên việc xử lý hợp đồng lớn phải qua nhiều giai đoạn làm việc giữa nhà sản xuất và khách hàng.

Chào thầu thường giao hàng theo phương thức thanh toán CIF Vũng Tàu hay CIF Hồ Chí Minh, nên trước khi giao hàng, tôi phải gửi giấy xác nhận giao hàng để khách hàng xác nhận

Trước khi có lệnh vận chuyển hàng, bộ phận OMT sẽ gửi qua email các chứng từ cần thiết khi nhận hàng, tôi có nhiệm vụ kiểm tra các chứng từ đầy đủ chưa, thông tin đã chính xác không để OMT gửi DHL về Việt Nam.

Khi nhận được chứng từ gốc, tôi sẽ tiến hành sao chép chứng từ với số lượng theo qui định trong hợp đồng và gửi chuyển phát nhanh đến khách hàng. Ngay sau đó, tôi sẽ viết email, đính kèm tất cả hồ sơ và yêu cầu khách hàng xác nhận sau khi đã nhận được hồ sơ. Cẩn thận hơn, tôi sẽ scan lại toàn bộ hồ sơ để lưu trữ trong máy tính, để làm tài liệu hỗ trợ khi gặp vấn đề khó khăn.

Trong quá trình đặt hàng, tôi gửi email báo nhà sản xuất cung cấp những chứng từ để phục vụ cho hồ sơ thanh toán và bộ phận OMT theo dõi chứng từ này khi đầy đủ sẽ gửi về Việt Nam để tôi tiến hành làm hồ sơ thanh toán gửi khách hàng.

### **3.4.3 Kinh nghiệm đạt được**

Quá trình đặt hàng phải qua nhiều giai đoạn xử lý nội bộ, đòi hỏi tính thống nhất và rõ ràng. Nhân viên kinh doanh phải kiểm tra thông tin sản phẩm, thời gian giao hàng và xác nhận với nhà sản xuất trước khi thông báo đầy đủ thông tin cho bộ phận OMT để tiến hành xử lý hợp đồng, xuất hóa đơn cho khách hàng được thực hiện suôn sẻ.

Hiểu quy trình làm việc của một công ty lớn phải theo quy trình cụ thể, khi muốn chỉnh sửa hay bổ sung bất kỳ thông tin, chứng từ nào phải nhờ đến bộ phận khác xử lý. Nên cần phải dự phòng khoảng thời gian từ 1 đến 2 tuần để xử lý đơn hàng nội bộ và thời gian xử lý nội bộ của nhà cung cấp khi xác nhận thời gian giao hàng với khách hàng.

Học được cách quản lý đơn hàng của nhóm OMT, cần phải tạo danh sách sản phẩm theo từng hợp đồng để cập nhật tình hình đơn hàng cho nhân viên kinh doanh khi được yêu cầu, những chứng từ, nguồn gốc xuất xứ phải được kiểm tra lại với nhà sản xuất cẩn thận, tạo hợp đồng và trình bày những điều khoản rõ ràng.

### 3.5 Chuẩn bị hồ sơ thanh toán

Khi kết thúc giao hàng cần phải cung cấp cho khách hàng bộ tài liệu gọi là tài liệu thanh toán là một trong những tài liệu nằm trong điều khoản ký kết hợp đồng giữ công ty với khách hàng. Sau khi đã hoàn tất quá trình giao nhận hàng, cần phải gửi Final Document hoàn thành thủ tục cuối cùng của một đơn hàng khi đó khách hàng mới thanh toán khoảng tiền còn lại. Nội dung của Final Document bao gồm những tài liệu liên quan đến sản phẩm, bảng vẽ thiết kế, chứng chỉ chứng nhận đảm bảo chất lượng hàng hóa, giấy bảo hành sản phẩm, các bảng báo cáo kiểm tra sản phẩm... Tùy theo mỗi dự án và sản phẩm cung cấp sẽ có tài liệu liên quan khác nhau

- Theo qui định của khách hàng trước khi gửi Final Document, tôi phải gửi bảng PDF qua email để khách hàng xem tài liệu đạt yêu cầu chưa, nếu chưa đạt yêu cầu, khách hàng sẽ ghi chú và gửi lại email để tôi chỉnh sửa và sau đó gửi ngược lại để khách hàng kiểm tra lần nữa. Khi làm Final Doc phải tốn nhiều thời gian để chỉnh sửa đúng theo yêu cầu. Một bộ hồ sơ đạt yêu cầu khi có đầy đủ những thông tin khách hàng yêu cầu và phải được sự chấp nhận từ khách hàng.
- Thời gian hoàn thành hồ sơ tùy thuộc vào kế hoạch của nhân viên và khách hàng. Tùy giai đoạn sẽ gửi hồ sơ đến khách hàng để xin phê duyệt. Ví dụ: bảng vẽ phải gửi giai đoạn đầu khi bắt đầu sản xuất sản phẩm, chứng chỉ kiểm tra sản phẩm gửi trước khi giao hàng... với những tài liệu khác thì tôi phải lên kế hoạch để gửi khách hàng xác nhận. Thời gian trao đổi và sửa chữa chứng từ tốn gần 3 tuần đến một tháng.
- Khi tất cả tài liệu được chấp thuận, tôi có nhiệm vụ in tất cả tài liệu và đóng dấu công ty lên từng trang. Những chứng chỉ gốc từ nhà sản xuất, thêm con dấu công ty là đạt yêu cầu, những chứng chỉ nào không là bản gốc phải xác nhận “Certificate True Copy” và ký sống lên từng trang
- Sau khi in đúng số lượng bản yêu cầu, tôi tiến hành phân chia và sắp vô thành từng bộ hồ sơ và thêm vào những trang phân trang để hỗ trợ cho việc tìm kiếm nhanh và dễ dàng đọc hơn.



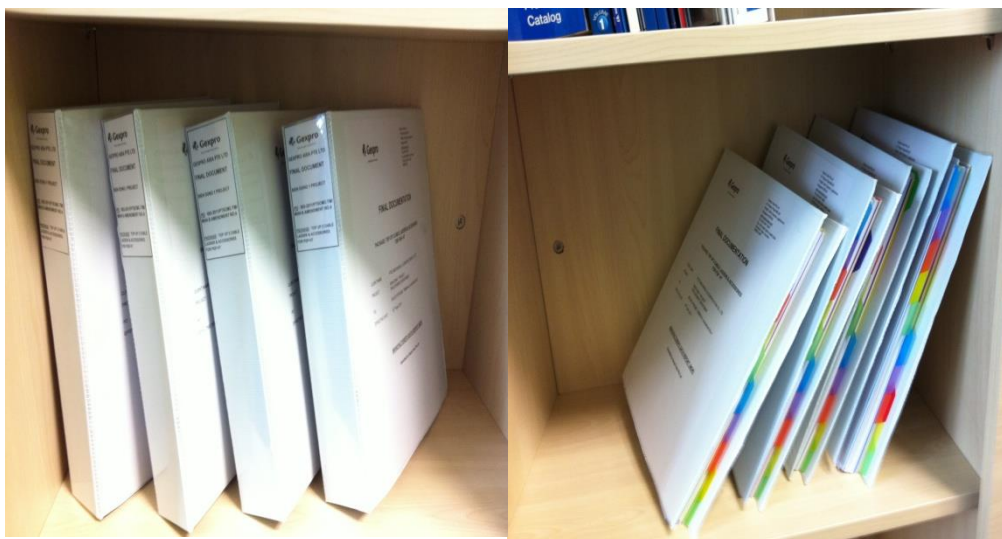
### ❖ Kinh nghiệm đạt được

Trong quá trình làm hồ sơ phải lưu ý những điểm cần phải chỉnh sửa cho phù hợp với từng mục trong hồ sơ, ghi đầy đủ thông tin về tên dự án, gói thầu số mấy, số hợp đồng nào. Việc hoàn thành hồ sơ tài liệu gửi đến khách hàng càng sớm càng tốt vì khi nhận hồ sơ từ Gexpro khách hàng phải kiểm tra và xin phê duyệt...khi mọi thủ tục hoàn tất khi đó khách hàng mới thanh toán khoảng tiền còn lại cho công ty. Thường dự án của PTSC là 10% giá trị hợp đồng khi nộp Final Doc, VSP là thanh toán tiền sau khi nhận hàng và đầy đủ chứng từ mới nhận được thanh toán. Vì thế hồ sơ chứng từ rất quan trọng, nếu trong quá trình thực hiện nhưng không cấp đầu đủ chứng từ liên quan sẽ không nhận được tiền.

Cần sắp xếp hồ sơ một cách rõ ràng và thích hợp, bên cạnh đó cũng phải có yếu tố thẩm mỹ. Hồ sơ Gexpro cung cấp sẽ được lưu trữ thời gian dài nên chất lượng giấy và mực in phải rõ ràng, được phân trang từng phần và ghi chú chi tiết, để việc đọc và kiểm tra hồ sơ nhanh chóng. Việc làm này cũng thể hiện được đẳng cấp và phong cách làm việc của chính công ty.



Hình 23: Quá trình hoàn thành hồ sơ thanh toán



Hình 24: Final Documentation sau khi hoàn thành.

### 3.6 Chuẩn bị hồ sơ nhập khẩu

Đối với đơn hàng công ty ký hợp đồng với hình thức giao hàng là DDP, Gepro phải làm thủ tục nhập hàng, đóng thuế và giao hàng tận nơi khách hàng qui định. Nhưng Gexpro Asia là công ty nước ngoài không thể đóng thuế nhập khẩu, thuế giá trị gia tăng và các loại thuế khác, nên khách hàng sẽ đại diện công ty đứng tên nhập khẩu. Các thủ tục và dịch vụ hải quan công ty sẽ thuê công ty làm dịch vụ trong nước để họ liên lạc với khách hàng và tiến hành thông quan sản phẩm

Quá trình khai báo thuế tôi có nhiệm vụ cung cấp đầy đủ thông tin: tên sản phẩm bằng tiếng việt, mã thuế quan hàng hóa, thông tin hợp đồng và các giấy tờ liên quan khác cho công ty dịch vụ lên khai. Do mã thuế quan mà nhà cung cấp đưa là mã quốc tế, trong danh bạ thuế Việt Nam không áp mã này nên tôi phải tìm mã thuế quan hàng hóa tương ứng cho hàng. Lên trang mạng: [www.customs.gov.vn](http://www.customs.gov.vn) để tìm và tra mã tương ứng cho sản phẩm nhập để áp thuế nhập khẩu phù hợp hay có thể xem trong cuốn biểu thuế của nhà nước.

Bên cạnh đó còn có trách nhiệm kiểm tra tờ khai và thông báo thuế để công ty dịch vụ liên hệ với khách hàng tiến hành đóng thuế và nhận hàng tại cảng.

#### ❖ Kinh nghiệm đạt được

Biết được cách tìm mã thuế quan hàng hóa tương ứng để áp thuế sản phẩm.

Hiểu được qui trình nhập khẩu, quá trình lên tờ khai, quá trình thông quan tại cảng.

Biết được cách giải quyết những vấn đề phát sinh trong quá trình kiểm hàng, cũng như hiểu cách làm việc với hải quan Việt Nam: khai báo thuế sai cần viết biên bản và hải quan sẽ đưa lệnh đóng thuế lại, khi nhập hàng đối với những hợp đồng kinh tế hải quan dựa vào hợp đồng có ghi rõ hàng nhập nhiều lần thì hải quan chỉ dựa vào danh mục hàng hóa được đóng gói để kiểm tra sản phẩm không lưu vào hệ thống kiểm tra như hàng gia công.

Công ty nước ngoài khi ký hợp đồng nên ký điều kiện giao hàng là DDU tốt hơn DDP, khi giao hàng DDU khách hàng sẽ trả các khoản thuế trong quá trình nhập khẩu, Gepro trả phí vận chuyển để nơi giao hàng mà khách hàng qui định.

### 3.7 Viết báo cáo công việc hàng tháng

Mỗi tháng tôi có nhiệm vụ nộp báo cáo về những công việc mình đã làm trong tháng. Trong nội dung báo cáo, tôi liệt kê rõ thông tin khách hàng, chào giá cho dự án nào, bán sản phẩm gì, của hãng nào, số tiền là bao nhiêu, ngày tháng chào giá và thông báo tình trạng của bảng chào như thế nào: đang trong quá trình chấm thầu hay đang trong quá trình xử lý hợp đồng.

Với những đơn hàng đã ký hợp đồng: phải ghi rõ số hợp đồng, số hóa đơn bán hàng, số tiền là bao nhiêu, ký hợp đồng với ai, phương thức thanh toán hợp đồng như thế nào, ngày tháng ký hợp đồng.

#### ❖ Kinh nghiệm đạt được

Để không mất nhiều thời gian cho việc tổng hợp các báo giá, dự án đã chào hay các hợp đồng của tháng, khi kết thúc ngày làm việc cần phải tổng hợp việc làm của ngày. Để tránh tình trạng dồn ngày sẽ mất thời gian kiểm tra lại công việc.

Báo cáo phải thể hiện tình trạng đơn hàng, nên nhân viên cần phải theo sát đơn hàng bằng việc viết email hỏi tình trạng đơn hàng của mình mỗi tháng. Đối với dự án sẽ có thời gian làm rõ kỹ thuật, thương mai, sẽ có thư trúng thầu hay thua thầu.

Viết báo cáo biết được tình hình hoạt động của công ty và hiệu suất làm việc của nhân viên hàng tháng... để đưa ra chính sách làm việc thích hợp cho hàng tháng, hàng quý.

### **3.8 Nhận và giao chứng từ, hồ sơ**

Do văn phòng chưa tuyển tiếp tân, nên mỗi khi có chuyển phát nhanh đến gửi hàng, tôi có trách nhiệm ký tên xác nhận, sau đó gửi lại cho anh chị trong công ty. Những điểm mà tôi cần lưu ý khi ký nhận chứng từ:

- Ký đúng chỗ qui định, vì bản liệt kê danh sách của DHL nhiều và liên tục nhau nên dễ ký nhầm ô.
- Kiểm tra thông tin trên bao bì đúng địa chỉ và người gửi để tránh lấy nhầm của công ty khác.

Công ty sử dụng hai dịch vụ chuyển phát nhanh: gửi trong nước dùng: Viettel, gửi quốc tế dùng DHL. Để gửi hàng bằng DHL tôi phải điền thông tin đầy đủ vào phiếu gửi hàng mà DHL đã in sẵn tên công ty và gọi điện thoại đến tổng đài để yêu cầu DHL đến nhận hàng.

- Trong quá trình gọi, tôi phải cung cấp số tài khoản của công ty, để nhân viên DHL lưu tên trong hệ thống.
- Lưu ý rằng, DHL đều vận chuyển hàng mỗi ngày trong tuần trừ ngày thứ sáu DHL không có chuyển bay chuyển hàng.
- Trong quá trình chuyển hàng muốn xem thông tin về qui trình vận chuyển, xem hàng đã giao chưa, lên trang web của DHL vô phần “ Track your shipment” và điền số AWB trên phiếu gửi hàng để xem chi tiết về thông tin người ký xác nhận nhận hàng và ngày giờ nhận hàng.

Sau khi gửi hàng đi tôi thường ghi chú nội dung gửi và gửi cho ai lên trực tiếp trên giấy gửi hàng. Việc ghi chú như vậy sẽ dễ dàng khi kiểm tra trong trường hợp hồ sơ bị thất lạc.

**❖ Kinh nghiệm đạt được**

Công việc này khá đơn giản, nhưng phải biết lưu lại những thông tin của phiếu gửi hàng và ghi chú sao cho thích hợp nhất phòng trường hợp khách hàng đã nhận được hồ sơ, trường hợp hồ sơ bị thất lạc, nếu khách hàng phản ánh là chưa nhận được chứng từ, hồ sơ thì mình có chứng từ xác minh với khách hàng mình đã gửi hồ sơ này vào ngày nào, ai nhận hồ sơ...việc ghi chú lại như vậy rất hiệu quả, giúp tôi tiết kiệm thời gian tìm kiếm, đặc biệt hơn là mình gửi hồ sơ nhiều sẽ không thể nhớ hết đã gửi cho ai và gửi cái gì vào thời điểm nào....

Trước khi gửi chứng từ đến khách hàng, cần phải scan toàn bộ hồ sơ gửi để lưu giữ trong máy tính. Việc scan lại hồ sơ rất hữu ích, sẽ tránh rắc rối về sau. Chẳng hạn với những chứng chỉ bản gốc khó cấp lại lần hai, những chứng từ yêu cầu số lượng bản gốc hay bản sao..., để tránh rắc rối do khách hàng lạc mất hồ sơ hay khách hàng phản nản hồ sơ giao không đúng yêu cầu, mình sẽ có cơ sở để kiểm tra và giải quyết thích hợp.

Đối với trường hợp nộp hồ sơ trực tiếp đến khách hàng, không thông qua dịch vụ chuyên phát nhanh, cần phải kèm theo bảng xác nhận đã nhận hồ sơ liệt kê ngày nhận và các hồ sơ đã gửi yêu cầu người nhận kiểm tra và ký xác nhận đã nhận đủ và đúng hồ sơ như kê khai để tránh thường hợp hồ sơ thất lạc về sau.

## **4 Chuyên đề phân tích và đề xuất hướng phát triển thị trường của VPĐD Gexpro Asia tại Việt Nam**

### **4.1 Cơ sở lý thuyết**

#### **4.1.1 Chiến lược là gì ?**

Thuật ngữ chiến lược đề cập các kế hoạch của cấp quản trị cao nhất để phát triển và duy trì lợi thế cạnh tranh, vị thế mà các chiến lược thành công của doanh nghiệp không thể dễ dàng bị sao chép bởi các đối thủ cạnh tranh để sứ mệnh của tổ chức được hoàn thành; với điều kiện là tổ chức có một kế hoạch, lợi thế cạnh tranh đã có, và các thành viên tổ chức hiểu biết lý do tổ chức tồn tại.

#### **4.1.2 Chiến lược cấp công ty**

Chiến lược cấp công ty có phạm vi trên toàn bộ công ty, nhằm giải quyết các vấn đề lớn

- Chọn lựa ngành hàng và lĩnh vực kinh doanh
- Chọn lựa sản phẩm và thị trường chủ yếu
- Phân bổ và sử dụng nguồn tài nguyên
- Tái cấu trúc doanh nghiệp

#### **4.1.3 Chiến lược tăng trưởng tập trung**

Là những chiến lược chủ yếu nhằm cải thiện những sản phẩm thông thường hay những thị trường thị trường mà không thay đổi yếu tố nào. Khi theo đuổi chiến lược này, doanh nghiệp chủ yếu phải nỗ lực khai thác những cơ hội sẵn có với những sản phẩm thông thường sản xuất hay những thị trường thông dụng bằng cách làm những gì hiện nó đang làm và làm tốt hơn.

#### **❖ Có 3 mức chiến lược phát triển tập trung**

- Tập trung xâm nhập thị trường: là loại chiến lược doanh nghiệp tìm cách mở rộng qui mô, thị phần ở những thị trường hiện tại với những sản phẩm hiện tại. Doanh nghiệp không cần đầu tư mới, tận dụng những ưu thế thị trường, sử dụng tối đa công cụ marketing.

- Tập trung phát triển thị trường: là loại chiến lược doanh nghiệp tìm cách phát triển những thị trường mới trên cơ sở những sản phẩm hiện tại của mình. Về mặt tương đối sản phẩm hiện tại ở thị trường mới được xem là sản phẩm mới; doanh nghiệp tăng qui mô thị trường và phải gia tăng khả năng quản lý.
- Tập trung phát triển sản phẩm: là loại chiến lược doanh nghiệp tìm cách cải tiến hay đưa ra các sản phẩm mới cho những thị trường hiện tại của mình. Đòi hỏi chi phí đầu tư cao, khả năng nghiên cứu và thương mại hóa sản phẩm phải được củng cố và nâng cao.

## 4.2 Phân tích đề tài

### 4.2.1 Phân tích vấn đề

#### 4.2.1.1 Vấn đề 1: Những hạn chế của VPĐD Gexpro

- VPĐD Gexpro Việt Nam thực hiện các chức năng là văn phòng liên lạc với khách hàng, nghiên cứu thị trường để thúc đẩy cơ hội mua bán hàng hóa, cung ứng các dịch vụ phục vụ khách hàng, theo dõi việc thực hiện các hợp đồng đã ký kết với các đối tác Việt Nam, cũng như xúc tiến xây dựng các dự án trong nước... Ngoài các chức năng trên VPĐD còn đảm nhận luôn các công việc khác như chào giá, chuẩn bị hồ sơ chào thầu, công ty có nhân viên hỗ trợ nhận viên kinh doanh thực hiện các hoạt động như một công ty thực thụ tại Việt Nam. Nhưng VPĐD không có khả năng kinh doanh nên không thể xuất hóa đơn, thực hiện các hoạt động thu chi, kí kết hợp đồng trực tiếp với khách hàng...những việc này đều do Gexpro Asia ở Singapore thực hiện.
- Do VPĐD không có khả năng kinh doanh, nên khi tham gia đấu thầu phải đấu dưới tên công ty mẹ là Gexpro Asia ở Singapore, là công ty nước ngoài trong quá trình thực hiện các hình thức giao hàng theo yêu cầu của khách hàng cũng gặp khó khăn. Theo các hình thức giao hàng Incoterm 2000, công ty chủ yếu bán dưới hình thức Ex-work, CIF, CIP hoặc DDU Nhưng với một vài dự án yêu cầu phải chào dưới dạng DDP, khi khách hàng chấp nhận là người đứng tên nhập hàng và đóng các khoản thuế khi đó Gexpro Asia mới thực hiện hình thức giao hàng này.
- Ngoài ra công ty còn bị hạn chế là không thể tham gia đấu thầu các gói thầu trong nước, ở thị trường Việt Nam công ty thường kinh doanh theo dự án là chính, nhưng với thời buổi khó khăn về kinh tế hiện nay, các dự án khai thác và xây dựng dàn khoan đang bị hạn chế vì thế cơ hội kinh doanh của công ty cũng gặp không ít khó khăn. Việc tham gia đấu thầu trong nước giúp cơ hội để công ty phát triển thị trường sang phương thức khác.
- Văn phòng còn bị phụ thuộc nhiều vào nguồn nhận lực của công ty mẹ trong quá trình thực hiện hợp đồng. Gexpro Asia là công ty lớn thuộc tập đoàn đa quốc gia



nên việc thực hiện hợp đồng phải qua nhiều khâu trung gian, từ việc nhập hợp đồng khách hàng vào hệ thống rồi chuyển đến bộ phận đặt hàng, đến khâu nhận hàng và đóng gói hàng hóa đều phụ thuộc vào nguồn nhận lực của Gexpro Singapore. Do sự khác biệt về ngôn ngữ văn hóa nên đôi lúc bị mất nhiều thời gian trong khâu thực hiện hợp đồng, không chủ động kiểm soát tình hình hợp đồng. Ngoài ra đối với khách hàng lớn và mới khi ký kết đồng thường yêu cầu hình thức thanh toán trả sau khi nhận hàng để phù hợp với chính sách của công ty họ. Trước khi chấp nhận điều khoản này thì phải qua sự phê duyệt của bộ phận tài chính, thường thì bộ phận tài chính sẽ thu thập thông tin của khách hàng bằng cách mua thông tin quá trình hoạt động, đánh giá về năng lực tài chính trong vòng 3 năm để ra quyết định chấp nhận hình thức thanh toán trả sau hay không. Thường thì quá trình thu thập thông tin mất thời gian từ một đến hai tuần. Điều này gây khó khăn cho khách hàng vì không thể chờ đợi với những đơn hàng gấp, dẫn đến mất hợp đồng....

- Bên cạnh đó còn bị sự hạn chế hỗ trợ từ nhà sản xuất/cung cấp, mặc dù là văn phòng đại diện của công ty lớn tại Việt Nam, nhưng với tổng số nhân viên tại văn phòng chỉ khoảng từ ba đến bốn nhân viên làm việc, với tâm lý chọn đối tác kinh doanh của nhà cung cấp, ngoài vấn đề ưu tiên về tài chính, nhà cung cấp thường ưu tiên công ty có đội ngũ nhân viên vì đội ngũ nhân viên đông mới có thể hiểu rõ và nắm bắt thị trường tốt hơn. Với tiêu chí ấy gây ảnh hưởng lớn đến quá trình hoạt động và phát triển của Gexpro ở Việt Nam. Tùy vào chiến lược của từng nhà sản xuất/nhà cung cấp mà họ lựa chọn hình thức hợp tác khác nhau. Chẳng hạn có nhà sản xuất hợp tác với Gexpro Asia, họ chọn Gexpro Asia là nhà phân phối cho các chi nhánh của công ty trong khu vực; có nhà cung cấp họ chỉ hỗ trợ Gexpro Asia ở thị trường Singapore còn những thị trường khác thì họ hợp tác với các công ty sở tại. Ví dụ như hãng Hawke, Gexpro Asia là nhà phân phối mạnh nhất sản phẩm của Hawke ở thị trường Singapore, với số lượng hàng lưu kho lên đến triệu đô la, nhưng ở thị trường Việt Nam Hawke đã có nhà cung cấp của họ, nên việc hỗ trợ Gexpro Asia ở thị trường Việt Nam là không thể.

#### ***4.2.1.2 Vấn đề 2: Gexpro Asia thiếu sản phẩm mang tính kỹ thuật***

- Hình thức buôn bán chủ yếu của Gexpro Asia đa phần là mua đi và bán lại, khâu dịch vụ cũng có nhưng vẫn còn hạn chế, do số lượng nhân viên kinh doanh chiếm đa số. Trong khi đó nhân viên kỹ thuật và nhân viên kỹ thuật phụ trách sản phẩm của công ty vẫn còn ít có khoảng bốn đến năm nhân viên. Với số lượng nhân viên kỹ thuật hỗ trợ cho nhân viên kinh doanh quá ít, không thể hỗ trợ hết các dự án các đơn hàng của các khu vực khác. Điều này gây ảnh hưởng đến sự phát triển của công ty. Với đặc tính thị trường phân phối ngày càng nhiều đối thủ cạnh tranh nên việc chào đúng sản phẩm, chất lượng tốt, giá cả cạnh tranh cùng với dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật tốt mới có lợi thế trong thị trường cạnh tranh như ngày nay.
- Công ty cung cấp hơn 100,000 sản phẩm với hơn 200 nhà cung cấp, nhưng số lượng nhà cung cấp hỗ trợ chính sách tốt cho công ty vẫn còn ít: đèn (CEAG), cáp (Okonite), máy biến thế (GE), Panduit... ví dụ hiện tại công ty đang thiếu sự hỗ trợ của nhà cung cấp cáp điện, mặc dù công ty đang phân phối độc quyền cho hãng cáp Okonite của Mỹ, loại cáp này có chất lượng cao, giá thành cũng cao nên lượng khách hàng bị hạn chế, cáp Okonite chỉ bán được cho khách hàng Chervon ở Thái Lan và Indonesia. Nên ở các thị trường khác thì loại cáp này khó bán, đặc biệt đối với thị trường Việt Nam luôn với tiêu chí giá rẻ, hàng đạt chuẩn là chấp nhận được. Mặc dù công ty đã từng hợp tác với các hãng cáp khác: General Cable, Amercable, LS cable, nhưng vẫn không được nhà sản xuất hỗ trợ vì công ty không đạt được mục tiêu nhà sản xuất đưa ra, nguyên nhân là do thị trường Singapore lớn nhưng nhân viên kinh doanh ở Singapore khi theo đuổi dự án không quan tâm đến mức hàng cáp nên không mang nhiều doanh số. Điều này làm ảnh hưởng đến các thị trường khác trong các gói điện thì gói cáp điện là gói chính những công ty không có thế mạnh cho loại mặc hàng này.

#### 4.2.1.3 Vấn đề 3: Hạn chế của hệ thống CRM của công ty

- Gexpro là một công ty lớn với nhiều chi nhánh trong khu vực nên kiểm soát công việc dựa trên hệ thống là điều tất yếu. Hệ thống CRM mà công ty đang sử dụng là hệ thống QAD là một phần mềm do Mỹ sáng tạo chuyên dụng cho các công ty sản xuất, hệ thống sẽ quản lý và cung cấp nhiều thông tin phục vụ cho quá trình quản lý công ty.
  - Cung cấp thông tin khách hàng, phân biệt khách hàng thân thiết và khách hàng mới, số lần khách hàng mua sản phẩm công ty, tổng giá tiền mỗi hợp đồng.
  - Liệt kê các loại hàng hóa được bán thường xuyên, phục vụ cho kế hoạch dự trữ hàng của công ty, quản lý số lượng sản phẩm hiện đang có sẵn trong kho, sản phẩm nào hết để bộ phận SCM tiến hành lên kế hoạch để đặt hàng.
  - Cung cấp thông tin của nhà cung cấp: tên nhà cung cấp, địa chỉ liên lạc, các sản phẩm nhà cung cấp đang phân phối hoặc bán trực tiếp
  - Lưu trữ các hợp đồng khách hàng, kiểm soát đơn hàng và quá trình đóng gói hàng....
- Hệ thống QAD nhìn chung đã đáp ứng được nhu cầu của công ty, nhưng hệ thống CRM của công ty còn có khuyết điểm là công ty không có sự liên kết giữa các công ty trong tập đoàn với nhau. Chẳng hạn như hệ thống CRM của Gexpro Asia chỉ phục vụ cho công ty thuộc Gexpro Asia, không có sự liên kết giữa Gexpro Asia và Gexpro Mỹ hay Gexpro ở Trung Quốc. Việc thống nhất hệ thống của tập đoàn sẽ hỗ trợ quá trình kinh doanh mang lại nhiều hiệu quả tốt hơn.
- Bên cạnh đó, hệ thống chỉ nhập nhận đơn vị “Ea”, “Meter”, “Feet” những đơn vị khác: m<sup>2</sup>, cm<sup>3</sup>, pcs...phần mềm không định dạng được nên nhân viên phải điều chỉnh thủ công. Làm mất nhiều thời gian để nhân viên truy xuất đơn hàng.

#### ***4.2.1.4 Vấn đề 4: VPĐD Gexpro Việt Nam chưa khai thác hết các lĩnh vực kinh doanh của công ty***

Hiện tại công ty đang phân phối sản phẩm ở các lĩnh vực: ngành dầu khí, ngành đóng tàu, ngành công nghiệp, ngành xây dựng, ngành công nghiệp hóa dầu và công nghiệp khai khoáng...Tuy nhiên ở thị trường Việt Nam VPĐD chỉ tập trung phát triển lĩnh vực của ngành dầu khí, các lĩnh vực khác công ty vẫn chưa tập trung phát triển. Điều này cũng là một phần hạn chế sự phát triển kinh doanh của công ty.

## 4.2.2 Đề xuất giải pháp

### 4.2.2.1 Giải pháp 1: Thành lập công ty Gexpro Việt Nam

Để khắc phục những hạn chế của VPĐD cùng với việc mục tiêu phát triển vào thị trường Việt Nam. Công ty cần lên kế hoạch thành lập công ty tại Việt Nam, khi đó công việc kinh doanh thuận tiện và dễ dàng phát triển hơn nữa. Do Gexpro là công ty thuộc tập đoàn lớn Rexel ở Pháp, nên việc thành lập công ty tại Việt Nam cần được cân nhắc và được sự phê duyệt của công ty mẹ. Để ra quyết định thành lập một công ty, công ty mẹ phải xem xét quá trình hoạt động tại Việt Nam trong các năm vừa qua, doanh thu phải tăng đều hàng năm để xác định thị trường đã ổn định, đồng thời phải lập kế hoạch phát triển cùng với những ước tính về doanh số đạt được trong vòng ba đến năm năm tới khi đã mở công ty ở Việt Nam. Căn cứ vào kế hoạch được trình lên cùng với những nhận định, mục tiêu muốn bành trướng thị trường khi đó công ty mẹ sẽ ra quyết định thành lập hay không thành lập công ty ở Việt Nam.

#### 4.2.2.1.1 Quá trình thành lập công ty

Bộ phận tài chính lên kế hoạch tìm hiểu qui định pháp luật, thông tin liên quan cũng như chi phí thành lập công ty để hiệu rõ và lên kế hoạch chi tiết phù hợp.

Xác định tên công ty sẽ thành lập tại Việt Nam: tên VPĐD Gexpro sẽ được công ty Gexpro Singapore đầu tư thành lập với tên gọi Gexpro Việt Nam. Việc chọn tên công ty cũng góp phần ít ảnh hưởng đến sự phát triển kinh doanh, với ưu thế Gexpro đã có kinh nghiệm lâu năm trong lĩnh vực dầu khí trong khu vực Đông Nam Á, và thuộc tập đoàn Rexel phân phối điện hàng đầu thế giới. Với thương hiệu lớn, uy tín, vốn đầu tư mạnh Gexpro Việt Nam sẽ dễ dàng thâm nhập thị trường mới.

Công ty với vốn đầu tư 600,000 đô mỹ 100% vốn đầu tư nước ngoài. Công ty mẹ sẽ ủy quyền cho nhân viên đứng tên góp vốn đầu tư công ty tại Việt Nam.

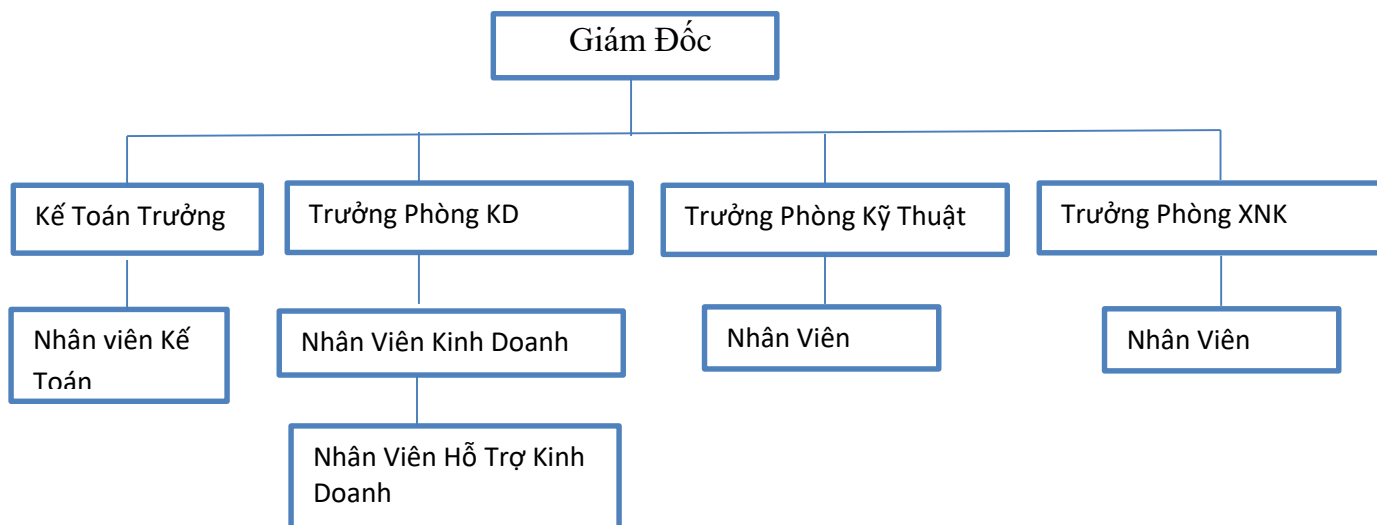
Tìm công ty dịch vụ chuyên về tư vấn đầu tư cho các nhà đầu tư nước ngoài để họ đứng ra tư vấn về luật đầu tư và theo ủy quyền của công ty để tiến hành khai báo, làm các hồ sơ thủ tục để xin giấy phép đầu tư.

Quá trình thành lập công ty theo các công ty tư vấn nhanh nhất là 6 tháng, chậm nhất là 12 tháng, tùy thuộc vào quá trình chuẩn bị hồ sơ có đúng và đầy đủ không.

#### *4.2.2.1.2 Chính sách phát triển nhân sự của Gexpro*

Với tổ chức hiện tại của VPĐD Gexpro Asia thì văn phòng chỉ có một phòng ban kinh doanh, với tổng số 4 nhân viên với chào bán sản phẩm, theo dõi dự án và phát triển dự án mới, khách hàng mới... Các bộ phận khác như bộ phận thực hiện hợp đồng, bộ phận đóng gói hàng, bộ phận tài chính, nhân sự, ..đều được sự hỗ trợ từ công ty mẹ Singapore. Ví dụ về cơ cấu thực hiện đơn hàng hiện tại nhân viên kinh doanh ở Việt Nam có nhiệm vụ liên hệ với nhà cung cấp hoặc sử dụng bảng giá chuẩn để chuẩn bị giá sản phẩm gửi khách hàng khi nhận được yêu cầu chào giá của những đơn hàng lẻ; chuẩn bị và hoàn thành hồ sơ chào thầu khi tham gia dự án... Khi có hợp đồng, nhân viên kinh doanh sẽ chuyển hợp đồng và các hồ sơ liên quan cho bộ phận xử lý hợp đồng để họ đăng nhập vào hệ thống và tiến hành thực hiện đặt hàng, cũng như theo dõi quá trình đặt hàng. Khi hàng về đầy đủ bộ phận Singapore sẽ thông báo cho nhân viên kinh doanh ở Việt Nam để thông báo và liên lạc với khách hàng để làm thủ tục và kết thúc đơn hàng.

Khi Gexpro Việt Nam thành lập, thay đổi cơ cấu tổ chức là điều tất yếu để phù hợp với mô hình hoạt động công ty tại khu vực. Mô hình dưới đây là cơ cấu tổ chức mới của công ty:



Hình 25: Sơ đồ tổ chức của Gexpro Việt Nam

(Nguồn: bộ phận kinh doanh của công ty)

Các nhiệm vụ chính của từng phòng ban:

- Tổng giám đốc đứng đầu công ty có trách nhiệm pháp lý đối với công ty, điều hành các bộ phận trong công ty, lập kế hoạch mở rộng thị trường, xây dựng và thiết lập mối quan hệ với nhà cung cấp và khách hàng, đưa chỉ tiêu, tiêu chí về doanh số cho bộ phận kinh doanh....
- Bộ phận tài chính: công ty sẽ tuyển dụng thêm ba vị trí kế toán: kế toán trưởng, kế toán thu và kế toán chi thực hiện các nhiệm vụ: lên sổ sách thu chi cho các hoạt động của công ty, khai báo nộp thuế công ty, xuất hóa đơn tài chính, theo dõi tình trạng thanh toán của khách hàng...
- Bộ phận kinh doanh: Hiện tại VPĐD có ba nhân viên trong bộ phận kinh doanh, so với một công ty Việt nam số lượng nhân viên này vẫn còn rất ít. Với doanh số mà công ty đạt được hàng năm thì số nhân viên tương ứng với công ty trong nước lên đến mười đến hai mươi nhân viên. Với kế hoạch phát triển kinh doanh, công ty sẽ tuyển dụng thêm, một trưởng phòng kinh doanh, hai nhân viên kinh doanh và một nhân viên hỗ trợ kinh doanh. Đảm bảo việc tiếp cận khách hàng chu đáo và bao phủ được thị trường.

- Trưởng phòng kinh doanh có nhiệm vụ quản lý nhân viên kinh doanh trong bộ phận, chuyên tập trung vào những dự án dầu khí của thị trường.
- Một nhân viên kinh doanh chuyên về lĩnh vực dầu khí để phát triển những đơn hàng lẻ, những sản phẩm thay thế dự án của khách hàng hiện tại cũng như tìm kiếm khách hàng mới.
- Một nhân viên kinh doanh chuyên về lĩnh vực công nghiệp, tìm khách hàng ở các nhà máy hóa chất, nhà máy đạm chuyên dùng sản phẩm phòng chống cháy nổ...nhằm phát triển thị trường sang lĩnh vực mới.
- Cùng với hai nhân viên hỗ trợ kinh doanh hiện tại, nhân viên mới sẽ hỗ trợ chuẩn bị bảng chào giá, chào thầu, thực hiện hợp đồng, chuẩn bị hồ sơ liên quan...để hỗ trợ nhân viên kinh doanh.
- Bộ phận kỹ thuật: sẽ tuyển dụng thêm một trưởng phòng kỹ thuật và dịch vụ sau bán hàng và một nhân viên hỗ trợ kỹ thuật.
- Trưởng phòng kỹ thuật: sẽ được đào tạo kiến thức về những sản phẩm chính của công ty: sản phẩm đèn CEAG, kiến thức về hệ thống cung cấp ngắt điện (USP) của SPPL, sản phẩm cáp điện, thang cáp và sản phẩm liên quan...để hỗ trợ kỹ thuật về sản phẩm cho nhân viên kinh doanh trong quá trình đấu thầu hay chào giá sản phẩm, cũng như hỗ trợ dịch vụ lắp đặt, hướng dẫn sử dụng cho khách hàng trong khi lắp đặt hàng hóa...
- Nhân viên hỗ trợ kỹ thuật: chia sẻ công việc của trưởng phòng nhằm cung cấp dịch vụ khách hàng chu đáo hơn, trả lời yêu cầu làm rõ kỹ thuật cho nhân viên kinh doanh. Ví dụ khi thực hiện dự án ở công trường, cần nhân viên kỹ thuật hướng dẫn cách sử dụng, quá trình lắp đặt hay phải túc trực dưới công trường để giám sát lắp đặt.....
- Nhân viên xuất nhập khẩu: bộ ban đầu công ty sẽ thuê công ty chuyên cung cấp dịch vụ nhập hàng để họ chuẩn bị tờ khai, khai báo và kiểm tra hàng với hải quan, và vận chuyển hàng đến khách hàng. Những công ty cung cấp dịch vụ vận chuyển và nhập hàng uy tín và chất lượng mà Gexpro dự định hợp tác: Toll Global,



Lustas, ...Khi hoạt động kinh doanh hoàn thiện và ổn định công ty sẽ thuê nhân sự trực tiếp cho bộ phận nhập khẩu và giao hàng.

- Ngoài ra Gexpro Việt Nam vẫn còn được sự hỗ trợ của công ty mẹ về nhân sự ở bộ phận thực hiện hợp đồng và bộ phận chuỗi cung ứng. Không chỉ riêng Việt Nam mà các công ty trong khu vực vẫn còn hỗ trợ nhận sự từ công ty mẹ, vì công ty mẹ có hệ thống kho bãi, các mặt hàng sản phẩm lưu trữ thường để trong kho của công ty mẹ Singapore, vì thế sử dụng nhân sự tại trụ sở thì hai bộ phận này sẽ làm việc tốt hơn, việc trao đổi trực tiếp nhanh nhẹn và có hiệu quả hơn.

#### *4.2.2.1.3 Lợi thế khi thành lập Gexpro Việt Nam*

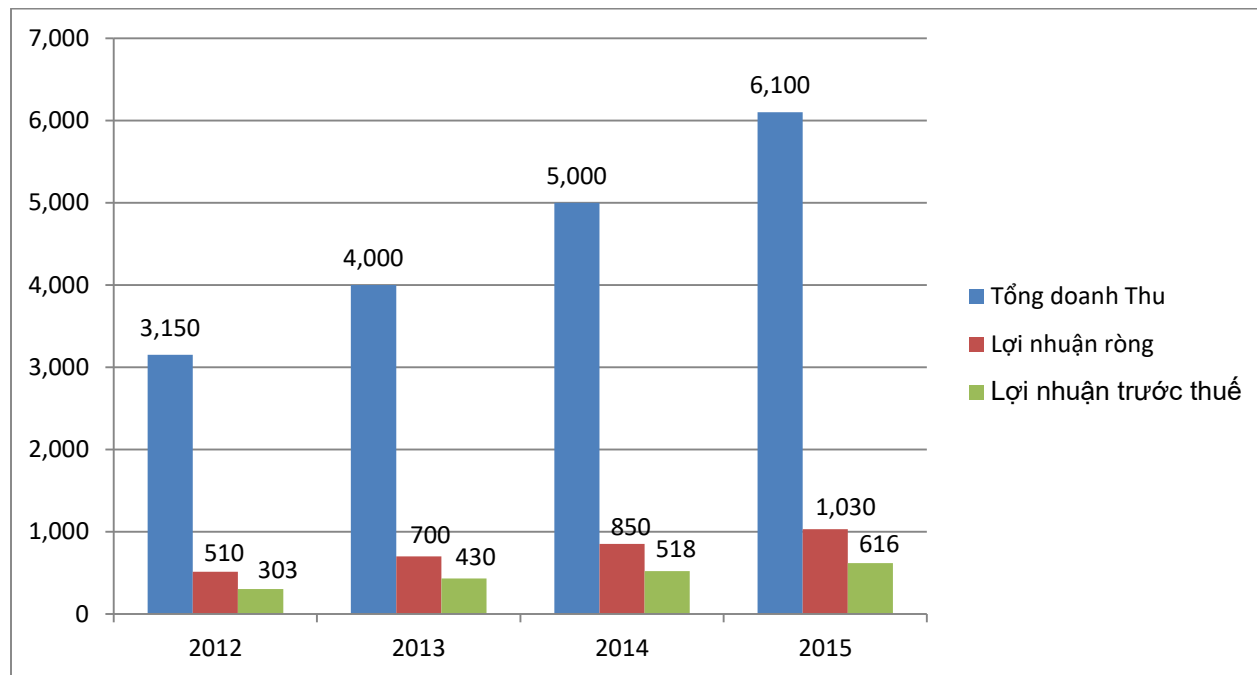
- Gexpro Việt Nam có khả năng thực hiện quá trình kinh doanh cũng như xuất hóa đơn tài chính, Đối với các hóa đơn thuê văn phòng làm việc, hóa đơn chi tiêu của công ty hàng tháng, hóa đơn nhập khẩu theo hình thức phi mậu dịch... công ty sẽ được khấu trừ thuế VAT thay vì lúc trước những chi phí đó Gexpro Singapore phải trả toàn bộ khoảng tiền và không được khấu trừ phần trăm thuế nào cả.
- Công ty chủ động tham gia các đơn hàng nhỏ lẻ hoặc thực hiện tốt các dự án yêu cầu hình thức giao hàng DDP. Với hình thức giao hàng này Gexpro Việt Nam sẽ là người trực tiếp nhập hàng và trả các khoảng thuế cũng như làm các thủ tục hải quan, để giao hàng đến đúng yêu cầu trong hợp đồng. Lúc này việc nhập hàng sẽ dễ dàng và tiết kiệm nhiều thời gian. Một ví dụ thực tế về quá trình nhập hàng khi công ty mẹ Gexpro Asia Singapore ký hợp đồng với khách hàng cung cấp đèn chiếu sáng cho dự án MGM Hồ Tràm với hình thức giao hàng DDP. Do Gexpro Asia là công ty nước ngoài không trực tiếp đứng ra nhập hàng, và VPĐD cũng không có chức năng kinh doanh nên không được đại diện công ty mẹ thực hiện chức năng nhập hàng trong trường hợp này khách hàng sẽ là người đứng tên trong quá trình làm thủ tục hải quan, chỉ chịu trách nhiệm đóng thuế nhập khẩu và thuế giá trị gia tăng khi nhận được thông báo thuế, khi thực hiện thanh toán cho Gexpro khách hàng sẽ khấu trừ khoản tiền thuế đã đóng vào tổng số tiền hợp đồng ký kết. Gexpro sẽ có trách nhiệm lên tờ khai và gửi thông báo thuế cho khách hàng và làm

các thủ tục nhập khẩu khác. Việc làm này tốn nhiều thời gian và gây nhiều phiền phức do Gexpro khai thuế nhưng khách hàng là người đứng tên nhập, khi yêu cầu khách hàng ký chứng từ, họ phải xem xét kỹ để tránh trường hợp khai thuế sai sản phẩm, lệch thuế suất....Khi có công ty tại Việt Nam thì việc nhận hàng, đóng thuế khi thực hiện hình thức giao hàng DDP sẽ nhẹ nhàng và thuận tiện, góp phần công ty phục vụ khách hàng tốt hơn, giao hàng nhanh hơn.

- Công ty có cơ hội tham gia các gói thầu đấu thầu rộng rãi trong nước của xí nghiệp liên doanh Vietsovpetro. Vietso được xem là một khách hàng tiềm năng của công ty, với nhu cầu mua sắm trang thiết bị phục vụ cho nhu cầu nâng cấp và sửa chữa cho .....dàn khoan nên số lượng hồ sơ thầu phát hành của khách hàng nay rất nhiều, đa phần với hình thức đấu thầu rộng rãi trong nước, công bố giá của các nhà thầu ngay sau khi hết giờ nộp thầu. Gexpro Việt Nam sẽ có cơ hội thâm nhập vào một thị trường mới, với nguồn sản phẩm đa dạng, nhà cung cấp uy tín, cùng với năng lực tài chính dồi dào và đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp...để chen chân vào thị trường mang tính cạnh tranh khốc liệt với trung bình một một đơn hàng kêu gọi đấu thầu sẽ có từ 20 đến 25 nhà thầu tham gia.
- Khi VPĐD chuyển thành công ty tại Việt Nam, công ty sẽ tiết kiệm được các khoản phí cho công ty nhân sự làm thủ tục trả lương cho nhân viên cũng như khoảng chênh lệch hợp đồng của nhân viên ký hợp đồng bên ngoài. Các nhân viên đang ký hợp đồng bên ngoài sẽ chính thức đưa vào biên chế để ký hợp đồng trực tiếp với Gexpro. Do chính sách của tập đoàn là tính doanh số dựa trên số nhân viên công ty, mỗi nhân viên sẽ áp doanh số khoảng bảy trăm ngàn cho đến một triệu đô-la mỹ, tổng nhân viên bao nhiêu thì doanh số hàng năm của công ty phải tương đương bấy nhiêu, nên việc đầu tư nhân viên bị hạn chế, để khắc phục tình thế này Gexpro thực hiện hình thức thuê nhân sự bên ngoài để giảm tổng nhân sự chính thức công ty, nghĩa là công ty trực tiếp phỏng vấn và tuyển chọn nhân sự, nhưng khâu ký kết hợp đồng công ty sẽ thuê một công ty chuyên về nhân sự để nhân viên mình ký hợp đồng với công ty nhân sự đó và gexpro sẽ ký hợp đồng thuê nhân sự của công ty chuyên về nhân sự này.

#### 4.2.2.1.4 Kết quả kinh doanh dự kiến sau khi thành lập Gexpro ở Việt Nam

ĐVT: USD ,000



Hình 26: Dự kiến kết quả kinh doanh sau khi thành lập Gexpro Việt Nam

(Nguồn: Bộ phận kinh doanh của công ty)

Sau khi thành lập Gexpro ở Việt Nam, với những lợi thế mà công ty đạt được đã phân tích như trên. Có thể thấy kết quả kinh doanh của công ty ngày càng tăng trưởng đều qua các năm.

<b>Kết Quả Kinh Doanh Dự Kiến Trong Ba Năm 2013-2014-2015</b>				
<b>(Đơn Vị tính Ngàn USD)</b>				
<b>Gexpro Viet Nam</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Tổng Doanh Thu (Net Sales)	3,150	4000	5000	6100
Lợi Nhuận Ròng (Gross Profit)	510	700	850	1030
% Nhuận Trên Tổng Doanh Thu	16.19%	17.50%	17%	17.16%
Lương và Thưởng	106.5	146.85	189.849	246.849

(Salaries and Benefits)				
Chi phí Văn Phòng và Kho Bãi (Building & Occupancy Expenses)	33.6	45.6	50.16	60.192
Chi Phí Quảng Cáo (Net Advertisement Cost)	1	2	4	5
Chi Phí Đi Lại, Vận Chuyển (Travel, Deliver and Vehicles Cost)	23.3	26.85	33.5625	41.95313
Chi Phí Tiếp Khách (Professional Fees)	3.6	5.4	6.48	7.29
Chi Phí Khác (Other Operation Expenses)	1.8	3.6	4.5	5.625
Chi Phí Nợ Quá Hạn (Bad Debt Expenses)	11.8125	15.00188	18.75234	22.50281
Khấu Hao Tài Sản (Depreciation)	25	25	25	25
<b>Tổng Chi Phí (Total Opex)</b>	<b>206.6125</b>	<b>270.3019</b>	<b>332.3038</b>	<b>414.4119</b>
% So Với Tổng Doanh Thu (% of Sales)	6.56%	6.76%	6.65%	6.79%
<b>Lợi Nhuận Trước Thuế (EBITA)</b>	<b>303.3875</b>	<b>429.6981</b>	<b>517.6962</b>	<b>615.5881</b>
% So Với Tổng Doanh Thu (% of Sales)	9.63%	10.74%	10.35%	10.09%
Số Lượng Nhân Viên (Total HQ)	4	6	8	11
Chi Phí Nhân Viên/Lợi Nhuận Ròng (Personel cost/GP)	20.88%	20.98%	22.34%	23.97%

Hình 27: Bảng tính doanh thu và chi phí hoạt động

(Nguồn: Bộ phận kinh doanh của công ty)

**4.2.2.2 Giải pháp 2: Đầu tư thêm nhân viên kỹ thuật ở công ty mẹ****Gexpro Asia**

Với tổng số trên 100,000 sản phẩm các loại mà công ty phân phối, với số lượng sản phẩm nhiều như vậy nhân viên kinh doanh không thể biết rõ kỹ thuật hết các sản phẩm, họ chỉ biết kỹ thuật của những sản phẩm chính, hoặc những sản phẩm đơn giản, vì thế khi chào

sản phẩm đòi hỏi tính kỹ thuật, hay sản phẩm mới lạ, hay đấu thầu các dự án lớn nhân viên cần sự hỗ trợ kỹ thuật của nhân viên kỹ thuật, nhà cung cấp, nhà sản xuất.

Với số lượng nhân viên kỹ thuật còn hạn chế, khi cần sự hỗ trợ kỹ thuật sẽ tốn thời gian chờ đợi sự hỗ trợ từ chuyên viên kỹ hay nhà máy sản xuất, làm hiệu suất xử lý công việc không cao...như hiện nay, Gexpro Asia chỉ có bốn chuyên viên kỹ thuật chuyên hỗ trợ dự án và các đơn hàng cho các nhân viên kinh doanh trong khu vực, bên cạnh đó chỉ có một chuyên viên quản lý sản phẩm của CEAG. Mặc dù họ đã cố gắng làm việc hết công sức, nhưng mức độ hỗ trợ vẫn còn giới hạn. Vì thế Gexpro Asia cần phải bổ sung thêm nhân sự chuyên về kỹ thuật, đồng thời tăng số lượng nhân viên quản lý sản phẩm bán chính của công ty. Chẳng hạn đầu tư thêm nhân viên quản lý sản phẩm cáp điện, nhân viên hỗ trợ sản phẩm CEAG...Một ví dụ do việc thiếu nhân viên kỹ thuật, khi một lô hàng về máy biến thế, tủ điện về đến kho và chuẩn bị đóng hàng để giao cho khách hàng. Nhưng trước khi đóng vào kiện hàng cần phải qua khâu kiểm hàng, đối với những sản phẩm đó cần phải kiểm tra quá trình hoạt động của sản phẩm có đúng yêu cầu của khách hàng hay không. Việc làm này ngoài chuyên môn của bộ phận kho bãi nên cần sự hỗ trợ của nhân viên kỹ thuật kiểm tra giúp.Đôi khi phải mất một đến hai ngày chuyên viên kỹ thuật mới thu xếp được thời gian để kiểm tra hàng hóa, làm cho tiến độ giao hàng của khách hàng bị chậm trễ.

❖ Lợi thế của công ty khi có các chuyên viên kỹ thuật:

Giá trị công ty được tăng thêm, không còn thuần túy là công ty phân phối chuyên mua và bán lại sản phẩm. Ví dụ thực tế, công ty đã cung cấp hệ thống xây dựng hệ thống kho trực tuyến (Online Store) cho Marine Bay Sands Singapore, hệ thống này hỗ trợ khách hàng kiểm tra số lượng tồn kho của sản phẩm, sản phẩm nào hết để chuẩn bị nhập hàng, tính thời gian để nhập hàng mỗi sản phẩm...để thực hiện dự án này nhân viên kinh doanh phải nhờ sự hỗ trợ của chuyên viên lắp đặt, chuyên viên công nghệ thông tin để hoàn thành tốt dự án.

Cơ hội để chiếm lĩnh thị trường cao với giá thành cạnh tranh và dịch vụ chăm sóc khách hàng uy tín. ví dụ cho sản phẩm CEAG, hiện nay Gexpro Asia là khách hàng chính của CEAG trong lĩnh vực phân phối các sản phẩm về đèn chống cháy nổ, hiện tại công ty đang có hai chuyên viên đang tập trung hỗ trợ kỹ thuật trong quá trình đấu thầu, hay lắp đặt sản phẩm khi ký kết được hợp đồng, sử dụng một vài dòng sản phẩm do Gexpro lắp đặt giá cả cạnh tranh hơn mua trực tiếp hàng hóa thành phẩm từ nhà cung cấp, dẫn đến bán nhiều sản phẩm CEAG vào thị trường. Đảm bảo hàng hóa được kiểm tra đáp ứng đúng yêu cầu khách hàng trước khi giao hàng, để hạn chế phàn nàn từ khách hàng do sản phẩm bị lỗi, không đúng yêu cầu kỹ thuật...

#### ***4.2.2.3 Giải pháp 3: Nâng cấp hệ thống CRM***

Để nâng cấp hệ thống thống nhất như vậy cần phải: tiến hành nâng cấp hệ thống đường truyền để đảm bảo đường truyền mạnh khi truyền dữ liệu toàn cầu, Nâng cấp bộ nhớ lưu trữ đảm bảo dung lượng có thể lưu trữ càng nhiều thông tin, thông tin càng chi tiết rõ ràng càng tốt.

Các công ty mẹ Gexpro Asia và Gexpro Mỹ phải sử dụng chung một hệ thống khi muốn tri cập thông tin của nhà sản xuất, nhà cung cấp, sản phẩm phân phối.... Bên cạnh đó, các công ty có thể sử dụng hệ thống riêng để phục vụ cho quá trình nhập dữ liệu và truy xuất dữ liệu nhanh và mạnh hơn.

Khi dùng chung một hệ thống, nhân viên có thể truy cập để tìm thông tin nhà cung cấp thông tin sản phẩm,..thông tin được khai thác và sử dụng nhiều trong quá trình bán hàng. Làm cho việc kinh doanh được trôi chảy và dễ mở rộng sản phẩm mới để buôn bán vì được sự hỗ trợ từ nhà cung cấp.

#### ***4.2.2.4 Giải pháp 4: Mở rộng lĩnh vực kinh doanh ở Việt Nam***

Thị trường kinh doanh thiết bị điện cho lĩnh vực dầu khí đóng dàn khoan, lĩnh vực này thuộc một phần trong các lĩnh vực mà công ty kinh doanh, do thị trường nhỏ nhưng đối thủ cạnh tranh ngày càng nhiều, cùng với những khó khăn của nền kinh tế, tình hình chính trị trong vùng biển đã gây ảnh hưởng đến tiến độ thăm dò và khai thác các dự án

dầu khí tại Việt Nam. Đòi hỏi công ty cần có kế hoạch để mở rộng thị trường sang lĩnh vực khác: chẳng hạn lĩnh vực công nghiệp. Với thế mạnh là những sản phẩm dùng trong công nghiệp, công ty cũng đang phân phối ở các nước khác như: máy biến thế, hệ thống đèn chiếu sáng, hệ thống tủ điện, công tắc điện, motor điện, hệ thống phát điện dùng năng lượng gió...là điều kiện tốt để công ty phát triển lĩnh vực mới ở Việt Nam.

Bên cạnh đó, thị trường công nghiệp của Việt Nam cũng có nhiều khách hàng tiềm năng như: các nhà máy điện-đạm, nhà máy lọc dầu, nhà máy chế tạo hóa chất, nhà máy đường, nhà máy xi măng, là cơ hội để công ty mở rộng hệ thống phân phối sản phẩm sang thị trường mới.

Để mở rộng thị trường mảng công nghiệp, Gexpro Việt Nam phải đầu thêm nhân lực để tập trung khai thác thị trường mới, cũng như đầu tư chi phí hoạt động để xâm nhập thị trường: chi phí đi lại, ăn ở, chi phí tiếp khách hàng...nhằm khuyến khích nhân viên tăng cường tiếp xúc với nhiều khách hàng, mở rộng mối quan hệ và tìm kiếm đơn hàng. Mặc dù ban đầu có nhiều khó khăn, nhưng với sản phẩm chất lượng, nhân viên phục vụ chuyên nghiệp sẽ là tiền đề để công ty phát triển xa hơn.

### **4.2.3 Kiến nghị**

Với những vấn đề và đề xuất đưa ra cho từng vấn đề, tôi kiến nghị trong một đến ba năm đến Gexpro nên tập trung thành lập công ty tại Việt Nam và mở rộng lĩnh vực kinh doanh.

- Khi đã có công ty tại Việt Nam, Gexpro sẽ có nhiều cơ hội để mở rộng bán hàng cho nhiều khách hàng, bán các đơn hàng lẻ, đơn hàng bổ sung, tăng khả năng thâm nhập vào thị trường
- Mở rộng lĩnh vực kinh doanh sang thị trường công nghiệp, xây dựng là việc cần phải thực hiện để tăng vi mô hoạt động của công ty với môi quan hệ sẵn có từ nhà cung cấp, và kinh nghiệm hoạt động của công ty...là lợi thế để Gexpro Việt Nam xâm nhập vào thị trường mới và đầy tiềm năng này.

#### 4.2.4 Đề xuất kế hoạch tương lai

##### 4.2.4.1 Xây dựng kho bãi lưu trữ hàng

Khi Gepro Việt Nam hoạt động ổn định, tốc độ tăng trưởng tốt và đều, công ty sẽ có kế hoạch xây dựng kho bãi để lưu trữ sản phẩm phục vụ cho quá trình kinh doanh. Lưu trữ sản phẩm tại Việt Nam sẽ nâng cao cơ hội bán hàng, uy tín và thương hiệu của Gexpro hơn nữa. Dự kiến kho sẽ mở tại Hồ Chí Minh, với tổng diện tích mặt bằng: 500m<sup>2</sup> bao gồm diện tích lưu trữ hàng, đóng gói sản phẩm.

❖ Cơ hội:

Với khách hàng chính là các công ty chuyên đóng giàn khoan như PTSC, VSP. Họ luôn cần sản phẩm chất lượng, thời gian giao hàng nhanh để phục vụ cho quá trình đóng giàn theo tiến độ dự án.

Được nhà cung cấp hỗ trợ khi lưu trữ hàng. Chẳng hạn, nhà sản xuất đèn Osram muốn hợp tác với Gexpro Việt Nam lưu trữ sản phẩm đèn phân phối thị trường Việt Nam. Khi đó, những đại lý của Osram ở Việt Nam sẽ mua thông qua Gexpro.

Hiện nay chưa có đối thủ cạnh tranh nào có kho chứa hàng tại Việt Nam nên nhưng đơn hàng mua sắm vật tư tiêu hao trong quá trình sản xuất đều phải mất thời gian giao hàng tối thiểu 7 ngày (với điều kiện hàng có sẵn ở Singapore) do thủ tục xuất nhập khẩu, lịch đặt tàu, máy bay...

Các sản phẩm lưu trữ: cable gland, terminal, cable tie, cable lug, lamp, Junction box, MCCB...Hầu hết các sản phẩm là những sản phẩm phổ biến, thông dụng. Số lượng lưu trữ còn tùy vào tình hình và nhu cầu thị trường.

Tất cả các sản phẩm sẽ được quản lý trên hệ thống, nhân viên quản lý kho sẽ nhập xuất hàng hóa theo yêu cầu của bộ phận OMT. Như vậy sẽ dễ kiểm tra và theo dõi số lượng hàng hóa để có kế hoạch nhập khẩu về khi cần thiết. Đồng thời cũng tránh tình trạng thất thoát trong khâu an ninh kho lưu trữ.



Thời gian đầu số lượng nhân viên giao động từ một đến hai nhân viên quản lý và sắp xếp kho bãi. Khi sự kết hợp hợp tác với đèn Orsam suôn sẻ, gexpro phân phối đèn cho cả nước khi ấy nhân lực sẽ tăng lên bốn đến năm nhân viên vừa có nhiệm vụ đóng gói và giao hàng đến khách hàng.

#### ***4.2.4.2 Mở rộng kinh doanh thêm lĩnh vực mới***

Ngoài ngành dầu khí và ngành công nghiệp, Gexpro Asia còn có mối quan hệ với các nhà cung cấp sản phẩm cho ngành xây dựng như các loại đèn chiếu sáng trong và ngoài công trình, chiếu sáng nghệ thuật, hệ thống điều chỉnh ánh sáng, hệ thống tủ điện phân phối, máy biến áp, cáp điện...

Với ưu thế hiện nay là nhà cung cấp đèn chiếu sáng cho các casino lớn trên thế giới: Las Vegas, MGM, Marina Bay Sands Singapore, và các casino ở Ma Cao... công ty có đội ngũ nhân viên làm việc chuyên nghiệp, có nhiều nhà phân phối hỗ trợ, đồng thời được chủ đầu tư đánh giá cao vì công ty có uy tín và qui mô rộng lớn, tài chính vững chắc. Đặc biệt hơn, ở Việt Nam gexpro cũng đang cung cấp hệ thống đèn và hệ thống điều khiển đèn cho MGM Hồ Tràm... với những ưu thế trên đã góp phần tạo nên hình ảnh và uy tín để Gexpro Việt Nam đẩy mạnh việc thâm nhập và mở rộng thêm thị trường xây dựng các dự án cao cấp trong phân khúc hotels, resort và khu giải trí có thưởng.

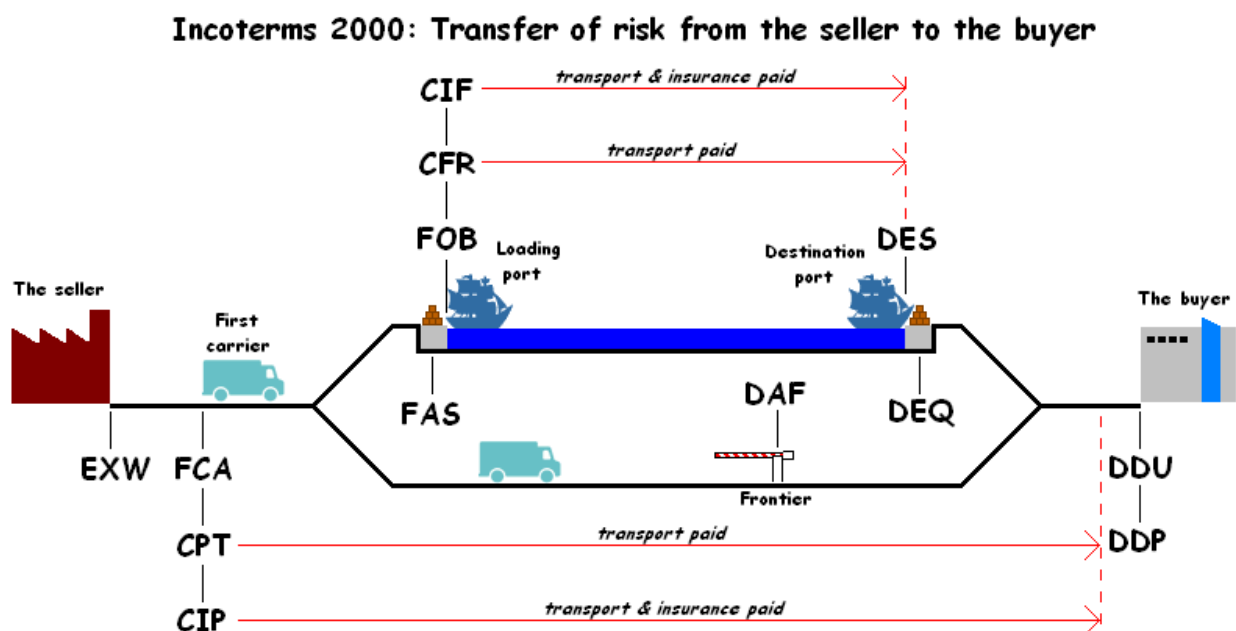
## 5 Kết Luận

Qua việc hoàn thành công việc và bài báo cáo trong thời gian thực tập tốt nghiệp, tôi đã rút ra được nhiều bài học kinh nghiệm quý giá về cách thức hoạt động của một doanh nghiệp phân phối sản phẩm. Ngoài những kiến thức và kinh nghiệm thực tế thu nhận được tôi còn trau dồi thêm kinh nghiệm về cách thức điều hành công ty, cách quản lý đơn hàng thông qua sự quan sát và được tiếp xúc với cách thức quản lý của những nhà quản lý chuyên nghiệp và thành đạt trong môi trường doanh nghiệp nước ngoài. Qua đó tôi cũng nhận ra rằng bản thân còn thiếu kinh nghiệm trong giao tiếp và giải quyết vấn đề, tôi cần phải học hỏi và trao dồi kiến thức và rèn luyện kỹ năng mềm để hoàn thiện bản thân hơn nữa. Bên cạnh đó tôi cũng nhận ra rằng bất kỳ công ty nào cũng giống như bản thân một con người, mỗi công ty đều có những hạn chế nội tại trong các khâu quản lý của mình, hầu hết mọi hạn chế có thể được nhận thấy nhưng thực tế cho thấy không phải hạn chế nào cũng được giải quyết hoàn toàn vì có những hạn chế gần như không thể giải quyết, có những hạn chế phải giải quyết trong lâu dài...cuối cùng khoảng thời gian thực tập tại VPĐD Gexpro Asia là hành trang quý báu để tôi khởi bước sự nghiệp tương lai của bản thân.

# PHỤ LỤC

## ❖ Incoterms 2000

Từ viết tắt của International Commerce Terms - Các điều khoản thương mại quốc tế: là một bộ các quy tắc thương mại quốc tế được công nhận và sử dụng rộng rãi trên toàn thế giới. Incoterm quy định những quy tắc có liên quan đến giá cả và trách nhiệm của các bên (bên bán và bên mua) trong một hoạt động thương mại quốc tế.



Những hình thức giao hàng công ty áp dụng:

- Ex-works: Giá xuất xưởng. Theo điều kiện này bên bán phải: đặt hàng hoá dưới quyền định đoạt của bên mua trong thời hạn và tại địa điểm do hợp đồng quy định, để bên mua có thể xếp hàng lên phương tiện vận tải của mình. Còn bên mua phải nhận hàng tại địa điểm (xưởng, mỏ, kho, đồn điền v.v) của bên bán, chịu mọi rủi ro và phí tổn để lo liệu việc chuyên chở về địa điểm đích.
- CIP: Cước và bảo hiểm trả tới điểm đến (viết tắt của *Carriage and Insurance Paid to*) trong đó:

Người bán phải:

- Kí hợp đồng chuyên chở và trả cước đến địa điểm đích quy định
- Lấy giấy phép xuất khẩu, nộp thuế và lệ phí xuất khẩu
- Giao hàng cho người vận tải đầu tiên
- Kí hợp đồng bảo hiểm cho hàng và trả phí bảo hiểm
- Cung cấp cho người mua hoá đơn, chứng từ vận tải thường lệ và đơn bảo hiểm hoặc bằng chứng khác để thể hiện hàng đã được bảo hiểm

Người mua phải:

- Nhận hàng khi hàng được giao cho người vận tải đầu tiên, khi hoá đơn, đơn bảo hiểm và chứng từ vận tải được giao cho mình
- Chịu rủi ro và tổn thất kể từ khi hàng được giao cho người vận tải đầu tiên
- CIF: Giá thành, Bảo hiểm và Cước (viết tắt của Cost, Insurance and Freight) khi chào giá bên bán hàng đã bao gồm giá thành của sản phẩm, cước phí vận chuyển và phí bảo hiểm.
- DDP: Giao Đã nộp Thuế (viết tắt của Delivered Duty Paid), bán hàng theo hình thức này thì bên bán hàng phải thanh toán mọi cước phí vận chuyển và gánh chịu mọi rủi ro cho đến khi hàng hóa được giao cho bên mua hàng cũng như phải nộp mọi thứ thuế (nếu có) trước khi hàng được giao cho bên mua, chẳng hạn thuế nhập khẩu. Bên mua phải chịu chi phí bốc dỡ hàng khi hàng đã vận chuyển đến nơi nhận.

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

## ➤ Tài liệu cơ sở lý thuyết

- [1] PGS.TS. Nguyễn Thị Liên Diệp, Th.s Phạm Văn Nam, (2006) Chiến lược và chính sách kinh doanh, NXB lao động – xã hội.
- [2] Ths. Dương Kim Thanh, (2011), Chương 6 Chiến lược cấp công ty, bài giảng dạy quản trị chiến lược, Đại học Hoa Sen.

## ➤ Tài liệu trên Internet

- [1] <http://www.gexproasia.com/index.html>
- [2] <http://www.ehawke.com/>
- [3] <http://www.ceag.de/>
- [4] <http://www.panduit.com/Products/ProductOverviews/index.htm>
- [5] <http://www.thomasbetts.com>
- [6] <http://www.hawke-hts.com/products.html>
- [7] <http://www.okonite.com/>
- [8] Tăng trưởng GDP năm 2011 đạt 5,89%,  
<http://vneconomy.vn/20111229091632776P0C9920/tang-truong-gdp-nam-2011-dat-589.htm>
- [9] WB: Năm 2012, GDP Việt Nam tăng trưởng 5,7%,  
<http://www.tienphong.vn/Kinh-Te/579037/WB-Nam-2012-GDP-Viet-Nam-tang-truong-57-tpp.html>
- [10] [http://vi.wikipedia.org/wiki/EXW\\_%28Incoterm%29](http://vi.wikipedia.org/wiki/EXW_%28Incoterm%29)
- [11] [http://vi.wikipedia.org/wiki/CIP\\_%28Incoterm%29](http://vi.wikipedia.org/wiki/CIP_%28Incoterm%29)
- [12] [http://vi.wikipedia.org/wiki/CIF\\_%28Incoterm%29](http://vi.wikipedia.org/wiki/CIF_%28Incoterm%29)
- [13] [http://vi.wikipedia.org/wiki/DDP\\_%28Incoterm%29](http://vi.wikipedia.org/wiki/DDP_%28Incoterm%29)
- [14] <http://vi.wikipedia.org/wiki/Incoterm>

## THÔNG TIN LIÊN HỆ

- Người thực hiện báo cáo: Trần Thị Kim Yến
- Niên khóa: 2009-2013
- Khoa: Kinh tế thương mại
- Ngành: Quản trị kinh doanh
- Lớp: TV0911
- MSSV: 092374
- Email: [yen.ttk2374@sinhvien.hoasen.edu.vn](mailto:yen.ttk2374@sinhvien.hoasen.edu.vn)/[yen2708@gmail.com](mailto:yen2708@gmail.com)