

II. NỘI DUNG CHI TIẾT CỦA DỰ ÁN

1. Mục tiêu của dự án

a) Mục tiêu tổng quát của dự án và chỉ tiêu.

- Mục tiêu tổng quát: Dự án “Tư vấn chọn quà – Kết nối yêu thương” được lập ra với mục tiêu khơi dậy văn hóa tặng quà cho giới trẻ, giảm bớt sự băn khoăn lo lắng khi phải tặng quà cho người khác, từ đó nâng cao chất lượng cuộc sống tinh thần của thanh niên Việt Nam. Mặt khác dự án cũng tạo cầu nối cho những người bán mặt hàng quà tặng, quần áo, giày dép mỹ phẩm... tiếp cận nhanh và chính xác hơn với đối tượng khách hàng của mình. Dự án còn giúp bồi đắp kỹ năng mềm, và tạo lợi nhuận, gia tăng thu nhập cho các thành viên trong nhóm.

b) Mục tiêu trung gian: Thu hút được nhiều khách hàng đến với dịch vụ

Chỉ số: Số khách hàng biết đến dịch vụ: đo bằng số lượng like của page trên facebook

Chỉ tiêu: 300 trong tháng đầu tiên

2. Các đầu ra của dự án

a) Nhóm đầu ra về mặt kinh doanh

- Đầu ra 1: Số người sử dụng dịch vụ

Chỉ tiêu: 5 khách hàng sau tháng đầu tiên, trên 10 khách hàng kể từ tháng sau.

- Đầu ra 2: Lợi nhuận thu được

Chỉ tiêu: Với 5 khách hàng, thu mỗi khách hàng (chưa tính tiền quà, chỉ tính tiền sử dụng dịch vụ) ước tính 60.000đ, trong tháng đầu tiên doanh thu sẽ là 300.000đ. Chi phí cố định đầu tư cho tháng đầu tiên ước tính 300.000đ. Vậy chỉ tiêu đặt ra trong tháng đầu tiên là hòa vốn. Các tháng tiếp sau lợi nhuận sẽ tăng theo số khách hàng sử dụng dịch vụ.

- Đầu ra 3: Thời gian đáp ứng (tức thời gian xử lý đơn hàng)

Chỉ tiêu: Trong vòng 24h từ lúc khách đặt hàng, đơn hàng phải đến được tay khách hoặc người nhận

b) Nhóm đầu ra về xã hội

- Đầu ra 4: Mức độ hài lòng của khách hàng

Chỉ tiêu: 90% khách hàng đã sử dụng dịch vụ hài lòng về chất lượng.

80% khách hàng đồng ý sẽ sử dụng dịch vụ lần sau.

50% khách hàng đồng ý giới thiệu dịch vụ cho bạn bè, người thân.

- Đầu ra 5: Mức độ hài lòng của nhà cung ứng nguồn hàng

Chỉ tiêu: Trở thành khách hàng thân thiết của 50% cửa hàng, đơn vị bán hàng đã liên lạc

- Đầu ra 6: Mức độ lan truyền của dịch vụ trên mạng xã hội

Chỉ tiêu: Các bài đăng của trang Fascino có chỉ số Reach (lượng người tiếp cận) từ 150 – 1500

3. Các hoạt động chính

a) Các hoạt động để có Đầu ra 1:

- Làm tốt công tác tư vấn chọn quà cho khách hàng, tăng tỉ lệ khách hàng sử dụng dịch vụ / tổng số người liên lạc với nhóm

- Đẩy mạnh công tác marketing qua mạng xã hội và tờ rơi

+ Xây dựng page mang tên Fascino trên Facebook, với nội dung thú vị, đánh đúng đối tượng khách hàng về chủ đề tặng quà

+ Các thành viên trong nhóm share và mời bạn bè ấn like page, đồng thời rủ bạn bè chia sẻ trang trên tường của mình, tạo một lượng like khá, từ đó tạo hiệu ứng lan truyền tự nhiên cho dịch vụ

+ Tổ chức các sự kiện khuyến mãi, hoặc các trò chơi nhỏ để khuyến khích người dùng facebook like và chia sẻ page

+ Chạy quảng cáo facebook với lượng ngân sách cho trước

+ Phát tờ rơi quảng cáo về dịch vụ ở 1 số địa điểm tập trung giới trẻ

b) Các hoạt động để có Đầu ra 2

- Tăng doanh thu:

- + Tích cực tìm cách tăng lượng khách hàng theo như đầu ra 1
- + Lồng ghép tư vấn khéo léo để khách hàng chọn quà có giá trị lớn hơn

- Giảm chi phí:

- + Tìm nguồn hàng chất lượng đảm bảo nhưng có giá thành thấp
- + Khuyến khích khách hàng tự đến lấy sản phẩm, từ đó giảm chi phí xăng xe

c) Các hoạt động để có đầu ra 3

- Phân chia mỗi người làm 1 công việc cụ thể, tránh trường hợp việc đến không ai làm hoặc có quá nhiều người cùng làm 1 việc
- Thưởng cho các thành viên xử lý công việc nhanh, và phạt thành viên nào để chậm đơn hàng.
- Tăng tốc độ giao hàng COD

d) Các hoạt động để có đầu ra 4

- Tìm nguồn hàng chất lượng tốt, mẫu mã đẹp, độc đáo với giá chấp nhận được
- Tư vấn chi tiết, tận tình, niềm nở, nhanh chóng
- Có chế tài khen thưởng với các thành viên làm nhiều khách hàng hài lòng, và nhắc nhở, phạt thành viên nào bị khách hàng đánh giá kém.

e) Các hoạt động để có đầu ra 5

- Trở thành 1 khách hàng uy tín, hạn chế đổi trả
- Xây dựng mối quan hệ tốt với chủ các đơn vị, cửa hàng làm nguồn sản phẩm.

f) Các hoạt động để có đầu ra 6

- Khuyến khích các khách hàng giới thiệu cho bạn bè và người thân biết đến và sử dụng dịch vụ

- Nội dung các bài đăng trên trang phong phú, thú vị, đa dạng, kết hợp hình ảnh, video để tăng tính nổi bật. Đăng bài thường xuyên để giữ tên page thường xuyên trên trang chủ của mọi người. Nội dung lồng ghép thêm các mẫu chuyện ý nghĩa, hoặc 1 vài hướng dẫn chọn qua để tăng chỉ số Reach (số lượng người dung tiếp cận trên facebook).

4. Đầu vào

a) Kinh phí

Vì là hoạt động kinh doanh dịch vụ theo hình thức tiếp thị liên kết (Affiliate Marketing), sử dụng chủ yếu kỹ năng mềm của các thành viên trong nhóm, nên kinh phí cho dự án là tương đối thấp.

Chi phí chủ yếu là chi phí duy trì hoạt động của dịch vụ, hoạt động marketing, chi mua hàng (chi này sau đó sẽ được hoàn vốn ngay khi khách nhận hàng) và các chi phí chi tiêu phát sinh trong quá trình vận hành, tài sản cố định hầu như không cần phải đầu tư

Dự tính chi phí tháng đầu tiên:

- Chi cho chạy quảng cáo facebook: Ước tính chạy trong 3 ngày, mỗi ngày 65.000đ, tổng $65.000đ * 3 = 195.000đ$

- Chi cho in và phát tờ rơi: 50.000đ

- Chi cho tổ chức trò chơi để thu hút lượt like mới: 50.000đ (1 thẻ điện thoại)

→ Tổng chi phí tháng đầu tiên (chưa bao gồm các khoản bất thường): $195.000 + 50.000 + 50.000 = 295.000đ$

b) Nhân lực

Nhóm có 7 thành viên, số lượng nhân sự khá dồi dào với 1 dự án kinh doanh ở quy mô này.

Sau khi thống nhất sơ bộ, nhóm có sự phân chia loại hình công việc như sau:

- 1 người làm nhóm trưởng, quản lý giám sát định hướng cho dự án

- 1 người làm nhiệm vụ mảng marketing
- 3 người làm nhiệm vụ trực tiếp tư vấn chọn quà và bán hàng
- 1 người phụ trách tài chính cho dự án
- 1 người đóng vai trò vận chuyển hàng hóa, nhập hàng và giao hàng cho khách.

5. Các giả thiết, rủi ro và phương án giảm thiểu rủi ro

a) Các giả thiết

- Các yếu tố bên ngoài
 - + Xã hội ổn định, không có các cú sốc lớn (suy thoái kinh tế, thiên tai, chiến tranh...)
 - + Nhà nước không có ban hành bộ luật, nghị định hay chính sách nào ảnh hưởng đến các hoạt động kinh doanh của dự án
 - + Nhu cầu của giới trẻ về dịch vụ tư vấn chọn quà là cao và giữ nguyên trong ngắn hạn
 - + Nguồn hàng về quần áo, giày dép, mỹ phẩm, phụ kiện, quà lưu niệm... không có sự thay đổi bất lợi nào về số lượng, giá cả, mẫu mã, chất lượng
 - + Facebook hoạt động ổn định.
- Các yếu tố trong nội bộ tổ chức
 - + Nhóm không có sự thay đổi nhân sự đột ngột
 - + Các thành viên đều có đam mê với dự án, hiểu rõ vai trò của mình và hoàn thành tốt vai trò đó
 - + Nguồn tài chính cho dự án được cung cấp đều

b) Các rủi ro có thể xảy ra và phương án giảm thiểu rủi ro

STT	Rủi ro	Phương án giảm thiểu rủi ro
1	Xã hội có các cú sốc lớn như thiên tai, chiến tranh, suy thoái kinh tế...	Giảm hoạt động, thậm chí ngừng tạm thời dự án để cắt lỗ

2	<p>Có các bộ luật, nghị định, chính sách mới ra ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của dự án</p> <p>VD: đánh thuế với các dịch vụ bán hàng trung gian; giám sát hình thức marketing online; hàng xách tay bị giới hạn...</p>	<p>+ Điều chỉnh hình thức kinh doanh của dự án cho phù hợp, thích nghi với điều kiện thể chế pháp lý mới</p> <p>+ Kiểm tìm thị trường mới thông thoáng hơn</p>
3	<p>Nhu cầu tặng quà trong giới trẻ (đặc biệt là nam tặng cho nữ) giảm; hoặc phát sinh các loại hình tư vấn chọn quà tân tiến hơn</p>	<p>+ Rủi ro này thực tế ít có khả năng xảy ra, vì nhu cầu tặng quà luôn lớn và ngày càng tăng trong tương lai, khi đời sống vật chất của người Việt Nam được nâng cao; trong khi tư vấn chọn quà là một loại hình dịch vụ mới nên ít có khả năng bị tụt hậu trong tương lai gần</p>
4	<p>Nguồn hàng cho dự án (thời trang, mỹ phẩm, quà lưu niệm,...) thay đổi đột ngột theo hướng bất lợi về số lượng, giá cả, chất lượng, mẫu mã</p> <p>VD: + Nguồn quần áo từ TQ ít đi</p> <p>+ Mỹ phẩm tên tuổi, có chất lượng trở nên khó kiếm hơn</p>	<p>+ Chọn ra nhiều nhà cung cấp khác nhau cho mỗi loại sản phẩm để luôn đảm bảo đầu vào</p> <p>+ Nếu trong trường hợp 1 loại hàng bị khan hiếm hoặc lên giá, thành viên đảm nhận bán hàng sẽ tư vấn cho khách hàng hướng đến loại sản phẩm khác ít khan hiếm hơn, nhưng vẫn đảm bảo chất lượng và sự hài lòng của khách</p>
5	<p>Facebook thay đổi chính sách đối với các trang kinh doanh online</p>	<p>+ Nhanh chóng thảo luận thay đổi hình thức hoạt động cho phù hợp</p> <p>+ Trong tương lai gần nếu hoạt động thuận lợi, nhóm sẽ đa dạng hóa loại hình bán hàng, bao gồm lập website riêng, marketing trên những nền tảng khác như Twitter, Instagram, Zalo, Toise.com...</p>
6	<p>Nhóm có sự thay đổi đột ngột về nhân sự: có thành viên rời bỏ nhóm, hoặc giảm bớt vai trò trong nhóm</p>	<p>+ Chủ động phân chia lại công việc cho phù hợp. Thực tế nhóm 7 thành viên so với hình thức kinh doanh này là tương đối nhiều, nên thay đổi nhân sự với số lượng nhỏ (khoảng 1-2 người) là chấp nhận được</p> <p>+ Khích lệ sự đoàn kết, hòa hợp, gắn bó giữa các thành viên trong nhóm: giao lưu trao đổi, đi chơi ăn uống giải trí cùng nhau, để các thành viên coi nhau như người trong gia đình</p>
7	<p>Một số thành viên mất dần đam mê sau 1 thời gian, hoặc</p>	<p>+ Nâng cao tinh thần làm việc và sự thoải mái trong công việc, quán triệt với nhau đây là dự án</p>

	thấy dự án có gặp khó khăn nên nản chí	<p>để rèn luyện kỹ năng mềm, đồng thời có ý nghĩa xã hội và tạo lợi nhuận nên xứng đáng trở thành 1 niềm đam mê</p> <p>+ Có chế tài khen thưởng xử phạt hợp lý, tạo tác phong chuyên nghiệp</p>
8	Nguồn tài chính cho dự án bị gián đoạn	<p>+ Dự án dự chủ yếu trên kỹ năng mềm, cần ít vốn nên rủi ro về tài chính chưa phải vấn đề quá lớn.</p> <p>+ nếu vấn đề xảy ra, nhóm có thể :</p> <p>Bàn bạc xử lý tài chính theo cách cuốn chiếu: tiền thu được từ hoạt động trước có thể dùng làm tiền nhập đơn hàng sau;</p> <p>Hoặc mua chịu từ nguồn hàng tin cậy, với tư cách là khách hàng quen của chủ nguồn hàng</p>
9	Các hình thức marketing không phát huy hiệu quả như mong đợi	<p>+ Xây dựng chiến lược marketing chất lượng, có mục tiêu, có định hướng lâu dài, nhắm vào đối tượng khách hàng cụ thể</p> <p>- Nhanh chóng xem lại các phương pháp marketing không hiệu quả để sửa đổi hoặc chuyển loại hình mới</p> <p>+ Xây dựng nhiều kênh marketing khác nhau, phối hợp đồng bộ</p> <p>+ Cải thiện chế độ chăm sóc khách hàng để tối ưu hóa từng khách hàng một, tăng tỉ lệ người mua/tổng số khách liên hệ</p>