

**TỔNG CÔNG TY DỊCH VỤ VIỄN THÔNG VNPT VINAPHONE
TRUNG TÂM KINH DOANH VNPT TP. HỒ CHÍ MINH**

GIẢI PHÁP KINH DOANH NĂM 2022

Giải pháp : “ MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN: SẢN PHẨM DỊCH VỤ VT- CNTT+ VNP TRẢ SAU; CÁC GÓI COMBO ĐẶC THÙ THEO MỨC DOANH THU VÀ HIỆN TRẠNG SỬ DỤNG CỦA TẬP KH SME HIỆN HỮU, SME TIỀM NĂNG ”

Người thực hiện:

Hà Lê Hữu Thành: Tổ Trưởng Kinh Doanh Chợ Lớn 2

TP.HCM, Tháng 01/2022

PHẦN 1

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TRÊN TẬP KHÁCH HÀNG SME**I- PHÂN TÍCH HIỆN TRẠNG:****1.1 Phân tích SWOT:**

Phân tích các đặc điểm của Phòng BHKV Chợ Lớn về các điểm mạnh, yếu, cơ hội cũng như những nguy cơ có khả năng xảy ra để làm cơ sở triển khai giải pháp.

<p>Điểm mạnh (Strengths):</p> <p>S1: Địa bàn TP.HCM rộng có nhiều doanh nghiệp đang hoạt động, số lượng lớn doanh nghiệp thành lập mới hàng năm.</p> <p>S2: Các sản phẩm dịch vụ CNTT + GTTT + VNP Trả sau: đa dạng, đáp ứng hầu hết các yêu cầu của khách hàng.</p> <p>S3: Tập khách hàng tiềm năng hiện hữu rất lớn và có mối quan hệ khá tốt với doanh nghiệp.</p> <p>S4: Chính sách giá hiện tại đã rất linh hoạt với thực tế sử dụng cho DN.</p>	<p>Điểm yếu (Weaknesses):</p> <p>W1: Chưa chú trọng vào tập khách hàng tiềm năng đang có. Cũng như chưa có cơ chế tập trung trong việc tìm kiếm tập KH SME mới thành lập, đang thực hiện riêng lẻ từng khu vực, từng nhân viên.</p> <p>W2: Chưa có các nghiên cứu thị trường có chiều sâu, phần lớn là thực hiện rồi rút kinh nghiệm điều chỉnh.</p> <p>W3: Chưa có khách hàng trung thành với sản phẩm mới. Đặc biệt, khu vực đông dân cư người Hoa; trong khi đó: NVKD không biết tiếng Hoa: vì vậy, rất khó tiếp cận để tư vấn dịch vụ</p> <p>W4 :Nhân sự bán dịch vụ CNTT-GTGT còn thiếu, trình độ không đồng đều.</p>
<p>Cơ hội (Opportunities):</p> <p>O1: Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định 411/QĐ-TTg phê duyệt Danh mục dịch vụ công tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia năm 2020. Có rất nhiều dịch vụ đang là thế mạnh của VNPT.Bộ Tài chính chính thức ban hành Thông tư 68/2019/TT-BTC quy định hạn cuối bắt buộc áp dụng hóa đơn điện tử là 1/11/2021</p> <p>O3: Nhu cầu sử dụng các dịch vụ CNTT của các Doanh nghiệp ngày càng cao. Nhất là khi CA/ HĐĐT trở thành bắt buộc đ/v các Doanh nghiệp.</p> <p>O4: Nhu cầu sử dụng Dịch vụ GTTT + Sim Data chu kỳ dài hạn: trở nên ngày càng cần thiết. Đặc biệt đ/v Lĩnh vực Công nghệ ; Giao thông vận tải.....</p>	<p>Nguy cơ (Threats):</p> <p>T1: Hiện nay đang phải đối mặt với sự cạnh tranh rất lớn từ các đối thủ như : Viettel / FPT và các doanh nghiệp chuyên sâu CNTT như : BKAV, M-Invoice, WINA CA ...</p> <p>T2: Dịch cúm Covid-19: làm nhiều Doanh nghiệp: ngưng hoạt động; phá sản, tiết kiệm chi phí thì chi phí trong đầu tư CNTT được nghĩ đến nhiều nhất.</p> <p>T3: Các ký kết diện rộng được đối thủ tận dụng rất tốt, như Viettel ký tài trợ đường truyền cho các Trường Đại Học.....</p>

1.2 Hiện trạng tập Khách hàng SME hiện hữu:

Hiện tại tổng số trên 09 Phòng BHKV đang có 24,295 Khách hàng DN hiện hữu.

Trong đó :

- Số Khách hàng sử dụng 1 dịch vụ là 15,168 Khách hàng chiếm **62%**.
- Số Khách hàng sử dụng 2 dịch vụ là 7,161 Khách hàng chiếm **29%**.
- Số Khách hàng sử dụng 3 dịch vụ trở lên là 1,966 Khách hàng chiếm **9%**.

Các số liệu được phân bổ cụ thể trên các P.BHKV như bảng số liệu sau :

Bảng phân bố Khách hàng doanh nghiệp hiện hữu tại các Phòng BHKV:

Đơn vị BH	Số lượng	Sử dụng		Sử dụng		Sử dụng 3 dịch	
	KH	1 dịch vụ		2 dịch vụ		vụ trở lên	
	Hiện hữu	SL	%	SL	%	SL	%
Bình Chánh	5,302	3,505	66%	1,539	29%	258	5%
Chợ Lớn	2,246	1,613	72%	510	23%	123	5%
Củ Chi	1,610	902	56%	558	35%	150	9%
Gia Định	5,280	3,299	62%	1,484	28%	497	9%
Hóc Môn	3,946	2,102	53%	1,375	35%	469	12%
Nam Sài Gòn	2,926	1,700	58%	933	32%	293	10%
Sài Gòn	1,290	886	69%	339	26%	65	5%
Tân Bình	761	556	73%	171	22%	34	4%
Thủ Đức	934	605	65%	252	27%	77	8%
TTKD	24,295	15,168	62%	7,161	29%	1,966	8%

Qua bảng phân tích số liệu trên thì cơ hội bán hàng của chúng ta còn khá nhiều, có thể tính toán số lượng cơ hội bán hàng của chúng ta như sau :

Số cơ hội bán thêm dịch vụ = $15,168 \times 2 + 7,161 = 37,497$ cơ hội bán thêm dịch vụ.
--

Bảng phân bố Khách hàng doanh nghiệp sử dụng 1 Dịch vụ tại các Phòng BHKV

Đơn vị BH	Tổng KH sử dụng 1 DV	Dịch vụ sử dụng					% Dịch vụ chưa sử dụng		
		ĐTCD	Fiber	TSL	VNPs	CNTT - GTGT	Fiber	VNPs	CNTT/ GTGT
Bình Chánh	3,505	1,118	821		1,537	29	77%	56%	99%
Chợ Lớn	1,613	711	375	1	450	77	77%	72%	95%
Củ Chi	902	477	342		47	36	62%	95%	96%
Gia Định	3,299	1,461	659	2	1,155	22	80%	65%	99%
Hóc Môn	2,102	308	553	2	1,179	60	74%	44%	97%
Nam Sài Gòn	1,700	377	524	1	775	23	69%	54%	99%
Sài Gòn	886	109	518		215	44	42%	76%	95%
Tân Bình	556	72	285		184	15	49%	67%	97%
Thủ Đức	605	24	348		167	66	42%	72%	89%
TTKD	15,168	4,657	4,425	5	5,709	372	71%	62%	98%

Tổng KH sử dụng 1 dịch vụ tại các P.BHKV là 15,168 Khách hàng, trong đó có tới 71% Khách hàng chưa sử dụng dịch vụ **Fiber** và 62% Khách hàng chưa sử dụng dịch vụ **Vinaphone trả sau**. Đặc biệt với dịch vụ **CNTT-GTGT** thì có đến 98% chưa sử dụng, đây là 1 cơ hội để chúng ta thực hiện công tác bán hàng.

Bảng phân bố Khách hàng doanh nghiệp sử dụng 2 Dịch vụ tại các Phòng BHKV

Đơn vị BH	Tổng KH	02 Dịch vụ sử dụng					% Dịch vụ, Chưa sử dụng		
		Fiber, ĐT Cố định	Fiber, VNPs	Fiber, CNTT	VNP, CNTT	VNP, ĐT cố định	Fiber	VNPs	CNTT-GTGT
Bình Chánh	1,539	1,196	80	41	4	218	14%	81%	97%
Chợ Lớn	510	332	44	23	2	109	22%	70%	95%
Củ Chi	558	479	18	28		33	6%	91%	95%
Gia Định	1,484	954	130	46	7	347	24%	68%	96%
Hóc Môn	1,375	995	94	47	3	236	17%	76%	96%
Nam Sài Gòn	933	656	97	41	7	132	15%	75%	95%
Sài Gòn	339	259	24	42	1	13	4%	89%	87%
Tân Bình	171	123	17	22	1	8	5%	85%	87%
Thủ Đức	252	181	24	35	2	10	5%	87%	85%
TTKD	7,161	5,175	528	325	27	1,106	16%	77%	95%

Doanh nghiệp sử dụng 2 dịch vụ :dịch vụ Fiber-ĐTCD **chiếm tỉ lệ cao nhất**, Dịch vụ CNTT-GTGT có tỉ lệ **chưa sử dụng nhiều nhất**, là mục tiêu bán hàng rất quan trọng trong năm 2022

1.3 Hiện trạng tập Khách hàng SME mới (SME_NEW), SME nhà cung cấp khác:

Chưa có số liệu về tập KH SME New trong năm 2021, số lượng còn tự phát, phân tán, chưa tập trung, chưa có các gói sản phẩm ưu đãi dành riêng cho đối tượng KH mới thành lập này.

1.4 Hiện trạng triển khai bán hàng trên tập SME năm 2021 của P.BHKVCL:**1.4.1 Về nhân sự :**

- Chủ yếu tập trung bán hàng các dịch vụ cơ bản: BRCĐ và VNPTs.
- Đa số không nắm rõ dịch vụ GTGT,
- Không nắm nghiệp vụ về các dịch vụ GTGT.
- Thiếu kỹ năng về bán hàng cho KHDN.
- Không chăm sóc trực tiếp SMEs trên địa bàn do đó không có sự tin tưởng của KH.
- LDP chưa quan tâm đúng mức: về phát triển dịch vụ CNTT-GTGT.
- Nhân sự am hiểu các dịch vụ CNTT-GTGT còn thiếu và trình độ chưa đồng đều.
- Thiếu tự tin khi tiếp cận KH: không đủ kiến thức về dịch vụ, không có kỹ năng bán hàng cho KHDN (SMEs), chưa phối với bộ phận Pre sales, After sales của Phòng Giải Pháp.

1.4.2 Chính sách:

- Việc triển khai chính sách bán hàng chưa đồng nhất giữa Khối KHDN và Khối BHKV thường thì các AM phòng Doanh nghiệp sẽ được thông tin sớm hơn.
- Chưa Tích hợp các dịch vụ thành một giải pháp đồng nhất cho KH SMEs.
- Chưa có chính sách trang bị Thiết bị đầu cuối cho khách hàng KHDN sử dụng gói cước cao, mà tất cả đều phải đề xuất.
- Chưa xây dựng hệ số dịch vụ, đơn giá khi phát triển thêm dịch vụ cho tập KH SME trong khu vực quản lý.

1.4.3 Hiện trạng triển khai bán hàng cho KH SMEs tại BHKVCL năm 2021:

- Chưa xác định tập khách hàng mục tiêu, bán theo mối quan hệ, bán qua kênh, qua đại lý.
- Chủ yếu quan tâm đến doanh thu, đơn giá tiền lương, bán sao có doanh thu là được, nên chưa chú trọng đến tập khách hàng mục tiêu.
- Chưa có kịch bản chi tiết theo từng chương trình bán hàng cụ thể.
- Chưa phân tích nguyên nhân khi chưa chốt sales thành công để tổ chức rút kinh nghiệm về sau.
- Chỉ có chính sách khen thưởng nóng, chưa xây dựng chính sách động lực theo mục tiêu, chưa xây dựng chi phí bán hàng trên tập SME.

2.1 Khắc phục các nhược điểm năm 2021:

- Tập trung khai thác nguồn dữ liệu SME mới thành lập, thống nhất từ TTKD, với nguồn dữ liệu gốc DN mới thành lập để tăng cơ hội bán hàng (**Nguồn Dữ liệu: LDP hỗ trợ**)
- Đã có 6 gói cước Combo dành cho tập KH SME mới tương đối về giá cước và linh động trong việc lựa chọn dịch vụ.
- Lựa chọn nhân sự có năng lực bán hàng hàng vào tập KHDN để triển khai chương trình.
- Lấy chương trình hướng dẫn KH thanh toán cước Online làm cơ sở CSKH để tiếp cận doanh nghiệp và cung cấp các giải pháp cho doanh nghiệp.
- Đề xuất xây dựng hệ số lương cho các dịch vụ phát triển trên tập KH SME.
- Đề xuất xây dựng chính sách động lực 100.000 đ/dịch vụ phát triển thêm trên tập KH SME mục tiêu (**LDP hỗ trợ**)

2.2 Về sản lượng năm 2022 :

- Tăng 30% khách hàng đang sử dụng 1 dịch vụ lên 2, 3 dịch vụ.
- Tăng 20% khách hàng đang sử dụng 2 dịch vụ lên 3 dịch vụ trở lên.

Bảng Dự kiến phân bổ mục tiêu tại Phòng BHKVCL:

MỤC TIÊU NĂM

Đơn vị BH	Tổng KH sử dụng 1 DV	Mục tiêu tăng 30% Sử dụng 02,03 DV	Tổng KH sử dụng 2 DV	Mục tiêu tăng 20% Sử dụng 03 DV	Ghi chú
Chợ Lớn	1,613	484	510	102	

BẢNG MỤC TIÊU THÁNG

Đơn vị BH	Tổng KH sử dụng 1 DV	Mục tiêu tăng 30% Sử dụng 02,03 DV	Tổng KH sử dụng 2 DV	Mục tiêu tăng 20% Sử dụng 03 DV	Ghi chú
Chợ Lớn	1,613	48	51	10	

2.3 Về doanh thu năm 2022 :

Dự kiến Mục tiêu doanh thu bán mới dịch vụ VT: CNTT-GTTT + VNP Trả sau năm 2022 đối với 2 Tổ KDCL là : 1,239 tỷ đồng.

STT	KHÁCH HÀNG MỤC TIÊU	DỊCH VỤ	2 TỔ	NHÂN SỰ	DOANH THU (Dự kiến)
CT1	Chữ ký số cho KHDN SME, KHDN hiện hữu	VNPT-CA	KDĐB	10	400
CT2	Hóa đơn điện tử cho KHDN SME, KHDN hiện hữu	HĐĐT	KDĐB	10	279
CT3	Fiber cho KHDN chưa sử dụng	Fiber	KDĐB	10	100
CT4	Tập KHDN SME mới	Fiber,HĐĐT,CA	KDĐB	10	70
CT5	VNP Trả sau cho KHDN SME mới, KHDN hiện hữu	VNP Trả sau	KDĐB	10	340
CT6	Các dịch vụ GTGT còn lại	SMS Brandname, 1800, 1900....	KDĐB	10	50
Tổng cộng					1.239

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

- KDCL1: 4 NV + KDCL2: 6 NV

2.3.1 Doanh thu trên tập KH SME mới và từ Nhà Cung cấp khác:**❖ ĐỐI VỚI PHÒNG BÁN HÀNG KHU VỰC CHỢ LỚN:****a- Doanh thu từ sản phẩm Combo:**

stt	Số Lượng DN mới/tháng	APU						800,000	1,600,000	3,000,000	Doanh Thu 1 tháng	Trong 12 tháng
		SME_Basic1		SME Basic2		SME Basic New		Doanh Thu SME_Basic i 1	Doanh Thu SME Basic2	Doanh Thu SME Basic New		
		Tỉ Trọng	Sản Lượng	Tỉ Trọng	Sản Lượng	Tỉ Trọng	Sản Lượng					
Doanh nghiệp mới từ Cục Thuế	50	10.00%	5	3.00%	1.5	2.00%	1	800,000	2,400,000	3,000,000	6,200,000	74,400,000
Doanh nghiệp mới từ đại lý Thuế	30	10.00%	3	3.00%	0.9	2.00%	0.6	480,000	1,440,000	1,800,000	3,720,000	44,640,000
Doanh nghiệp mới từ thu thập trên địa bàn	40	10.00%	4	3.00%	1.2	2.00%	0.8	640,000	1,920,000	2,400,000	4,960,000	59,520,000
Doanh nghiệp mới từ nguồn khác	20	10.00%	2	3.00%	0.6	2.00%	0.4	320,000	960,000	1,200,000	2,480,000	29,760,000
	140		14		4		3	2,240,000	6,720,000	8,400,000	17,360,000	208,320,000

Tập KH Mục Tiêu SME New	Số Lượng DN mới/Tháng	Fiber		CA		HĐĐT		Doanh Thu Fiber	Doanh Thu CA	Doanh Thu HĐĐT	Doanh Thu 1 tháng	Trong 12 tháng
		Tỉ Trọng	Sản Lượng	Tỉ Trọng	Sản Lượng	Tỉ Trọng	Sản Lượng					
DN mới từ Cục Thuế	70	10%	7	10%	7	5%	4	1,400,000	9,240,000	4,000,000	14,640,000	175,680,000
DN mới từ Đại lý Thuế	50	10%	5	10%	5	5%	3	1,000,000	6,600,000	3,000,000	10,600,000	127,200,000
DN mới từ thu thập trên Địa Bàn	50	10%	5	10%	5	5%	3	1,000,000	6,600,000	3,000,000	10,600,000	127,200,000
DN mới từ nguồn khác	50	10%	4	10%	4	5%	2	800,000	5,280,000	2,000,000	8,080,000	96,960,000
TỔNG	220		17		17		12.00	4,200,000	27,720,000	12,000,000	43,920,000	527,040,000

- *APRU: Fiber: 200.000 đ; CA: 1.320.000 đ; HĐĐT: 1.000.000 đ*

Tổng doanh thu từ tập KH SME NEW : 208.320.000 đ+ 572.040.000 đ = 780.360.000 đ

2.4 Doanh thu trên tập KH SME hiện hữu:

stt	Số Lượng KHHH	Fiber		CA		HĐĐT		200,000	1,320,000	1,000,000	Doanh Thu 1 tháng	Trong 12 tháng
		Tỉ Trọng	Sản Lượng	Tỉ Trọng	Sản Lượng	Tỉ Trọng	Sản Lượng	Doanh Thu Fiber	Doanh Thu CA	Doanh Thu HĐĐT		
1 DV Fiber	375	0.00%	0	1.50%	5.625	0.50%	1.875	0	7,425,000	1,875,000	9,300,000	111,600,000
Dịch vụ ĐTCD	711	2.50%	17.775	2%	14.22	0.33%	2.3463	3,555,000	18,770,400	2,346,300	24,671,700	296,060,400
1 DV VNPTs	450	0.50%	2.25	0.50%	2.25	0.33%	1.485	450,000	2,970,000	1,485,000	4,905,000	58,860,000
	1,536		20		22		5.71	4,005,000	29,165,400	5,706,300	38,876,700	466,520,400
					48							(1)
stt	Số Lượng KHHH	Fiber		CA		HĐĐT		Doanh Thu Fiber	Doanh Thu CA	Doanh Thu HĐĐT	Doanh Thu 1 tháng	Trong 12 tháng
		Tỉ Trọng	Sản Lượng	Tỉ Trọng	Sản Lượng	Tỉ Trọng	Sản Lượng					
Dịch vụ Fiber, VNP	44	0.00%	0	1.00%	0.44	0.20%	0.088	0	580,800	88,000	668,800	8,025,600
Dịch vụ Fiber, ĐTCD	332	0.00%	0	0.50%	1.66	0.20%	0.664	0	2,191,200	664,000	2,855,200	34,262,400
Dịch vụ VNP, ĐTCD	109	0.50%	0.545	0.50%	0.545	0.20%	0.218	109,000	719,400	218,000	1,046,400	12,556,800
Dịch vụ Fiber, CNTT	23	0.00%	0	0.20%	0.046	0.20%	0.046	0	60,720	46,000	106,720	1,280,640
	508		1		3		1	109,000	3,552,120	1,016,000	4,677,120	56,125,440
												(2)
Tổng (1) + (2)	2044		20.57		24.786		6.7223	4,114,000	32,717,520	6,722,300	43,553,820	522,645,840

Tổng doanh thu mục tiêu KH SME : 780.360.000 đ + 522.645.840 đ = 1.303.005.840 đ

PHẦN 2

MỘT SỐ GIẢI PHÁP BÁN HÀNG

I- ĐỐI VỚI TẬP KHÁCH HÀNG SME NEW VÀ TỪ NHÀ CUNG CẤP KHÁC:

I.1. Đối với Dịch vụ CNTT: CA-HDDT-GTGT:

1.1 Xây dựng nguồn dữ liệu tập Khách hàng tiềm năng:

1.1.1 Mua mới tập Khách hàng tiềm năng từ cơ quan thuế (LDP mua dữ liệu)

Dự kiến thu thập được 1200 thông tin.

Chi phí : 20.000đ x 1200 = 24.000.000 đồng.

Xây dựng chính sách Đại lý bán hàng 1 công đoạn cho nhân viên tiếp nhận hồ sơ đăng ký.

1.1.2 Mua mới tập Khách hàng với Công ty, Doanh nghiệp thực hiện đăng ký Giấy

Phép:(LDP mua dữ liệu)

Dự kiến thu thập được 600 thông tin.

Chi phí : 25.000đ x 600 = 15.000.000đồng.

Xây dựng chính sách Đại lý bán hàng 1 công đoạn cho nhân viên dịch vụ đăng ký giấy phép.

Một số gợi ý tìm nguồn Khách hàng SME NEW:

- Tìm kiếm các DN mới thành lập trên các trang web đăng ký như : <http://www.thongtincongty.com/>, [https://thongtindoanhnghiep.co v.v.v](https://thongtindoanhnghiep.co.v.v.v) ,
- Các trang cho thuê Văn Phòng làm việc như : thuevanphonghcm.vn; easyoffices.com...
- Tiến hành sàng lọc các DN đó theo mục tiêu như : Phường , Quận, Lĩnh vực kinh doanh trên địa bàn quản lý . Sau đó thực hiện tiếp xúc trực tiếp theo địa chỉ đăng ký GPKD để giới thiệu dịch vụ.

1.1.3 Từ thu thập thông tin B2A/Rada Thị Trường : 50 thông tin KH SME từ nhà cung cấp khác.

Kết hợp với chương trình B2A/Rada Thị Trường hàng tháng đang thực hiện.

1.2 Xây dựng Đại lý bán hàng 1 công đoạn:

- Đối với cơ quan thuế, nhân viên thực hiện giấy phép đăng ký kinh doanh : $250.000đ / 1 \text{ Combo} \times 22 = 5.500.000đ$
- Xây dựng chính sách 150.000/1 sản phẩm Bundle x 54 = 8.100.000đ

I.2. Đối với Dịch vụ VNP Trả sau:

_Tập trung “tấn công” vào “lớp” khách hàng Doanh nghiệp chuyên về lĩnh vực: Công nghệ; Thiết bị định vị ; Thiết bị Giám sát hành trình; Giao thông vận tải; chành xe; Du lịch.....

_Một số gợi ý tìm nguồn Khách hàng chuyên về Thiết bị Giám sát Hành trình; Giao thông vận tải như:

- Thiết bị Giám sát hành trình:
<http://www.ttas.vn/tin-hang-ngay/danh-sach-nhung-cong-ty-ban-thiet-bi-dinh-vi-hop-chuan-tai-tp-hcm/257/730>
- Giao thông vận tải:
[https://trangvangvietnam.com/tagprovince/30246160/danh-s%C3%A1ch-c%C3%B4ng-ty-v%E1%BA%ADn-t%E1%BA%A3i-%E1%BB%9F-t%E1%BA%A1i-tp.-h%E1%BB%93-ch%C3%AD-minh-\(tphcm\).html](https://trangvangvietnam.com/tagprovince/30246160/danh-s%C3%A1ch-c%C3%B4ng-ty-v%E1%BA%ADn-t%E1%BA%A3i-%E1%BB%9F-t%E1%BA%A1i-tp.-h%E1%BB%93-ch%C3%AD-minh-(tphcm).html)

II- ĐỐI VỚI TẬP KH SME HIỆN HỮU:

2.1. Tập Khách hàng đang dùng ĐTCD: Sản phẩm mục tiêu là Fiber, sản phẩm kèm theo là HĐĐT/ CA + VNP Trả sau

DV MỤC TIÊU : FIBER

DV TÍCH HỢP : HÓA ĐƠN ĐIỆN TỬ - CA-VNP

BƯỚC THỰC HIỆN	NỘI DUNG THỰC HIỆN	DIỄN GIẢI	THỜI GIAN THỰC HIỆN	SỐ LƯỢNG/ N.V	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN
1	Phân tích tập KH mục tiêu	Phân tích tập TB sử dụng ĐTCD theo mức ưu tiên : <ul style="list-style-type: none"> - Về thời gian sử dụng ĐTCD; - Về mục đích sử dụng dịch vụ - Về doanh thu và lịch sử thanh toán - Về lịch sử bảo hư. 	3 ngày đầu tháng: QLDB + HTSBH + CV ĐH Kênh, chuẩn bị đủ số liệu cho 2 Tổ KDDB thực hiện trong tháng.	3	QLDB+THTSBH +ĐH Kênh
2	Xác định Người quyết định tại DN	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ doanh nghiệp/Giám đốc - IT : dịch vụ Fiber; - Kế toán trưởng : Hóa đơn ĐT,CA 	1-3 ngày làm việc.	10	KDDB
3	Kịch bản tiếp cận	<ul style="list-style-type: none"> - Nâng cao chất lượng ĐTCD; - Tối ưu hóa mạng cáp đồng; - BTBD mạng 	1-3 ngày làm việc.	10	TTVT

		lưới, ngâm hóa;			
4	Giải pháp kỹ thuật	<ul style="list-style-type: none"> - Điều kiện bắt buộc phải có :Đường truyền cáp quang (FIBER, Megawan...) - KH sử dụng 1-6 số điện thoại bàn chuyển IMS, miễn phí.(hơn 7 số phải trang bị thêm thiết bị IAD) 	½ ngày làm việc khảo sát.	10	KDDB, GP,TTVT
5	Chính sách	<ul style="list-style-type: none"> - Miễn phí thiết bị khi KH dùng 1-6 điện thoại bàn khi chuyển IMS. - Miễn phí IP tĩnh, MegaWAN over internet cho KH khi chuyển Sip Trunking. 	Quy trình hiện này 1-5 ngày, TCT đang xây dựng rút ngắn thời gian.2-3 ngày.	1	LDP
6	Hỗ trợ kỹ thuật	<ul style="list-style-type: none"> - Kh được HTKT 24/7 - Khắc phục đường truyền trong 2 giờ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cung cấp đầu mỗi HTKT cho KH - Thẻ hiện thông tin trong BBNTBG 		TTVT/Đài HTKT
7	Nhân viên thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp cận KH: NVVT và KDDB tiếp cận Khách hàng. - NV QLDB phối hợp cung cấp thông tin và CSKH. 	5 thuê bao/ngày /người.	10	TTVT,KDDB

8	Kết hợp các chương trình	<ul style="list-style-type: none"> - Chương trình B2A - Chương trình nhắc cước - Chương trình thông báo chuyển mạng ngầm hóa trên địa bàn. 	Tùy thuộc vào các chương trình trọng điểm đang triển khai sẽ kết hợp để việc triển khai hiệu quả nhất.	10	TTVT, KDDB
---	--------------------------	---	--	----	------------

2.2 Tập khách hàng đang dùng dịch vụ CNTT-GTGT :

Sản phẩm mục tiêu là Fiber, dịch vụ tích hợp là VNP

DV MỤC TIÊU :FIBER

DV TÍCH HỢP : VNP

BUƯỚC THỰC HIỆN	NỘI DUNG THỰC HIỆN	DIỄN GIẢI	THỜI GIAN THỰC HIỆN	SỐ LƯỢNG/ N.V	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN
1	Phân tích tập KH mục tiêu	<p>* Đây là tập KHDN HH do TTKD đã lọc và phân về các đơn vị, trước khi triển khai tiếp cận KH, CV ĐH kênh cần thực hiện một số công việc như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lọc KH đang sử dụng dv: HDĐT, CA nhưng chưa sử dụng Fiber, VNP - Sắp xếp theo một số tiêu chí ngành nghề; sự tăng, giảm dần theo doanh thu. - Kiểm tra thông tin: SĐT, Email, Chức vụ, ... có đầy đủ và còn khả dụng không? (Phối hợp với NV QLDB đang chăm sóc tập KHDN HH) 	1 ngày (khi nhận được danh sách phân giao)	1	ĐH Kênh
2	Xác định Người quyết định tại DN	<p>* Để tăng tỷ lệ thành công, mục tiêu phải tiếp cận được những người quyết định tại DN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chủ Doanh Nghiệp/Giám đốc (SME thường Chủ DN/GĐ sẽ trực tiếp quyết định tất cả mọi vấn đề trong DN). - IT (Phụ trách kỹ thuật): liên quan đến dv Fiber. 	1 ngày sau khi phân tích tập KH mục tiêu.	10	KDDB
3	Kịch bản tiếp cận	<ul style="list-style-type: none"> - Phối hợp với QLDB (phụ trách CS tập KH này) để cập nhật lại thông tin KH: SĐT, Email, Chức vụ, ... - QLDB dựa vào mối quan 	2 - 3 ngày xây dựng kịch bản cho từng nhóm KH	10	KDDB + QLDB

		<p>hệ công việc hàng ngày (KH đã tin tưởng) sẽ làm cầu nối giới thiệu NVBH với KH (Đây là điểm thuận lợi cần khai thác).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tìm hiểu sơ về: Giới tính, tuổi, sở thích, ... của người cần liên hệ sẽ hỗ trợ trong quá trình tiếp cận ban đầu. - Dùng các kênh: Email, Zalo, Viber, Telegram, Facebook (Messenger), OB, ... để liên hệ KH. Đánh giá kênh OB dễ và hiệu quả nhất. - Lấy cớ (mục đích) tiếp cận KH: CSKH, giới thiệu cá nhân, hỏi thăm chất lượng dịch vụ KH đang sử dụng trong thời gian vừa qua: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nếu chưa hài lòng: Giúp KH xử lý những sự cố đang tồn tại. Lưu ý: giải quyết đến khi nào KH hài lòng. ▪ Nếu KH hài lòng: chuyển sang bước kế tiếp. - Thông qua tiếp cận cập nhật lại thông tin SĐT, Email, Zalo, ... của người quyết định để kết bạn tạo mối quan hệ lâu dài (Xây dựng niềm tin với KH). - Thu thập nhu cầu thật sự của KH, quan tâm đến sự hài lòng của KH đối với dv của NCCK (giá, chất lượng, phục vụ, ...). - Hẹn gặp trực tiếp để có cơ hội giới thiệu dịch vụ, chính sách Fiber, VNP, VCC, ... - Tiếp tục các bước: Xử lý từ chối, Chốt sale, CSKH để bán lại. 	mục tiêu: Fiber, VNP		
4	Giải pháp kỹ thuật	- Nếu KH sử dụng gói Fiber tốc độ cao: cần hỗ			TTVT

		trợ các TBĐC tương ứng để đảm bảo chất lượng dịch vụ (VD: Router wifi 2 băng tần).			
5	Chính sách	* Sử dụng văn bản 185 hoặc linh hoạt trình những chính sách cho từng trường hợp cụ thể đảm bảo có sự tăng trưởng doanh thu.			LĐP, KDĐB
6	Hỗ trợ kỹ thuật	* Lắp đặt nhanh, theo yêu cầu của KH, đảm bảo thiết bị, cáp quang mới.			TTVT
7	Nhân viên thực hiện	- Tiếp cận KH: NVVT và KDĐB tiếp cận Khách hàng. - NV QLĐB phối hợp cung cấp thông tin và CSKH.			KDĐB, TTVT
8	Kết hợp các chương trình	- CSKH hiện hành - B2A/Rada TTTT			KDĐB, QLĐB, TTVT

2.3 Tập Khách hàng đang dùng Vinaphone trả sau, sản phẩm mục tiêu là CA-HĐĐT-GTGT, sản phẩm tích hợp là Fiber:

DV MỤC TIÊU :CA-HĐĐT-GTGT

DV TÍCH HỢP : FIBER

BUƯỚC THỰC HIỆN	NỘI DUNG THỰC HIỆN	DIỄN GIẢI	THỜI GIAN THỰC HIỆN	SỐ LƯỢNG/ N.V	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN
1	Phân tích tập KH mục tiêu	- KH đang sử dụng 1 dịch vụ VINA TS - KH đang sử dụng Internet nhà cung cấp khác - KH chưa sử dụng tổng đài CSKH - KH chưa sử dụng CA Và HDDT hoặc đang dùng nhà cung cấp khác.	Từ T02→T12/2022	1	CV ĐH kênh
2	Xác định Người quyết định tại DN	- IT/Kế Toán/Chủ doanh nghiệp	Từ T02→T12/2022	10 NV	2 Tổ KDĐB
3	Kịch bản tiếp cận	Bước 1: Xác định đầu mối tiếp xúc. IT/Kế toán/Chủ doanh nghiệp.. Bước 2: Giới thiệu bản	Từ T02→T12/2022	10 NV	2 Tổ KDĐB

		<p>thân, mục đích buổi trao đổi CSKH sử dụng FiberVNN.</p> <p>Bước 3: Thực hiện thăm dò việc sử dụng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Internet,CA,HDDT mục đích sử dụng, mô hình sử dụng? <p>Bước 4: Giới thiệu DV định hình sản phẩm tích hợp Internet của VNPT,chào thêm các gói tích hợp dịch vụ CA và HDDT . Xin Zalo, email để gửi thông tin. Đặt lịch hẹn để tư vấn phương án, giải pháp và chính sách khi sử dụng VNPT.</p> <p>Bước 5: Chốt sale, triển khai dịch vụ cho khách hàng.</p> <p>Bước 6: Thực hiện CSKH sau khi bán hàng.</p>			
4	Giải pháp kỹ thuật	- CKS + HDDT: hỗ trợ hướng dẫn khai báo, sử dụng dịch vụ. NVKD phải biết Demo DV	Từ T02→T12/2022	10 NV	2 Tổ KDDB
5	Chính sách	- Áp dụng các gói cước theo VB hiện hành: từ VP5 trở lên có ip tĩnh - Áp dụng gói CA + BHXH - Miễn phí thiết kế HDDT khi đăng ký 2 DV CKS + HDDT	Từ T02→T12/2022	10 NV	2 Tổ KDDB
6	Hỗ trợ kỹ thuật	- P.GP/ TT CNTT/ IT2/ 18001260	Từ T02→T12/2022	10 NV	2 Tổ KDDB
7	Nhân viên thực hiện	- NV KDDB	Từ T02→T12/2022	10 NV	2 Tổ KDDB
8	Kết hợp các chương trình	- Tặng thưởng thị phần khối DN theo VB 102	Từ T02→T12/2022	10 NV	2 Tổ KDDB

3 Đối với Tập KH SME đang sử dụng 2 dịch vụ:

Chúng tôi cũng vận dụng các phương án bán thêm dịch vụ còn thiếu và áp dụng kịch bản như trong phần Khách hàng chỉ sử dụng 1 dịch vụ để tiếp cận.

III- KỊCH BẢN BÁN HÀNG VÀ THU THẬP THÔNG TIN:

3.1 Kịch bản thu thập thông tin và bán mới đối với tập KHDN mới thành lập và KHDN từ nhà cung cấp khác:

Mẫu câu 1: “Dạ chào Anh/Chị. Em là [Họ và tên bản thân], đến từ [VNPT TP.HCM...]. Hôm nay bên em đang tối ưu hóa hạ tầng mạng tại tuyến đường [xxx]. Để đảm bảo không ảnh hưởng đến hoạt động của Doanh nghiệp, Anh/Chị cho em vài phút chia sẻ thông tin với Anh/Chị được ko ạ ?

- Nếu khách hàng trả lời đang bận, NVKD xin lỗi và gửi Card visit cho DN , vậy khi nào Anh/Chị có thời gian thì gọi cho em để trao đổi thêm thông tin, hoặc anh/Chị có thể cho em xin SĐT để em gọi lại Anh/Chị để việc tối ưu hệ thống bên em không ảnh hưởng đến hoạt động của Cty/DN của Anh/Chị. Em cảm ơn. **Cập nhật thông tin thu thập lên B2A. Kết thúc.**
- Nếu khách hàng trả lời đồng ý NVKD hỏi tiếp : Dạ ko biết DN mình đã sử dụng dịch vụ Internet của mạng nào cung cấp ? Không biết [nhà mạng] đó đã có kế hoạch tối ưu hóa như bên em chưa ? Lần tối ưu hóa này bên em rút ngắn cự ly từ Đài xuống nhà KH, **giảm suy hao nên chất lượng sẽ ổn định hơn, bên em cũng sẽ kiểm tra các thiết bị đầu cuối miễn phí cho Khách hàng ạ.**

Mẫu câu 2 : Anh/Chị cho hỏi thêm bên Cty Anh/Chị đã chữ ký số , HDDT gì chưa ạ? Theo thông tư Bộ Tài chính, chính thức ban hành Thông tư 68/2019/TT-BTC quy định hạn cuối bắt buộc áp dụng hóa đơn điện tử là 1/11/2020 không biết bên Anh/Chị đã dùng chưa?

Mẫu câu 3: “Dạ hiện VNPT vừa ra mắt KH các gói cước Combo, tiết kiệm 20-50% ưu đãi dành cho DN mới thành lập, hoặc từ nhà cung cấp khác. Ngoài ra nếu đăng ký cùng 1 lúc nhiều dịch vụ, DN mình sẽ nhận được nhiều ưu đãi hơn cực kỳ tiết kiệm. Dạ em xin gửi A/C bảng giá tham khảo từng dịch vụ dành cho DN tham khảo” ,

Mẫu câu 4: “Dạ vậy A/C đăng ký sử gói cước[xxxxx]nhé, em thực hiện các thủ tục đăng ký lắp sớm cho A/C .”

Chờ KH trả lời:

- Nếu KH đồng ý:

Mẫu câu 5: “Dạ để thực hiện lắp mới các anh chị chuẩn bị trước giúp em giấy GPKD DN và Ký đóng dấu bảng hợp đồng dịch vụ bên em ,em tiến hành lắp đặt ngay cho A/C ?

NVKD cập nhật lên App cập nhật thông tin, cập nhật thông tin KH trên App bán hàng (nếu KH đồng ý lắp mới).

- Nếu KH không đồng ý chờ tham khảo thêm

Mẫu câu 6: “Cảm ơn A/C đã dành thời gian trao đổi thông tin, Anh chị dùng đường truyền của [Nhà CC khác] nên đợt nâng cấp lần này của VNPT không ảnh hưởng đến đường truyền của Anh/Chị. Cảm ơn Anh Chị đã chia sẻ thông tin. Nếu sau này có bất kỳ

yêu cầu nào, A/C gọi cho em hoặc chat Zalo qua số đt này của em nhé .Em rất hân hạnh được phục vụ ạ. Chúc A/C một ngày làm việc vui vẻ. Em chào A/C”.

Các câu hỏi gợi ý :

- **Mẫu câu 7:** “Anh/Chị cho em hỏi DN mình có cấp chi phí sử dụng điện thoại di động cho NV ko?

Bên Em đang có nhiều gói cước ưu đãi gửi DN mình tham khảo và tư vấn chính sách ưu đãi cho KH xong.

KH trả lời từng mẫu câu NVKD ghi lại.

Kết thúc cuộc nói chuyện :Dạ em cảm ơn A/C ,nếu sau này cần hỗ trợ đăng ký Anh/Chị cứ alo cho em, hoặc chat với em qua Zalo/ Viber, Em sẽ có mặt ngay. Anh Chị có dùng zalo hay Viber không? Em kết bạn với Anh/Chị nhé.rất hân hạnh được phục vụ ạ. Chúc A/C một ngày làm việc vui vẻ. Em chào A/C”.

3.2 Kịch bản thu thập thông tin trong trường hợp không tiếp xúc trực tiếp doanh nghiệp : Thông qua CSKH để tiếp cận mục tiêu:

Mẫu câu 1: “Dạ chào Anh/Chị. Em là [Họ và tên bản thân],đến từ [VNPT TP.HCM...]. Hiện nay do tình hình dịch bệnh COVID19 phức tạp nên VNPT đã triển khai hệ thống thanh toán cước Online qua : VNPT Pay, Qua ngân hàng(Internet banking), qua Momo...để tiện cho Anh/Chị thanh toán mà không cần phải qua giao dịch. Chuyển ngay sang câu 2.

- Nếu khách hàng trả lời đang bận, NVKD,CSKH xin lỗi và xin gọi lại Anh/Chị sau để hỗ trợ Anh Chị về hình thức thanh toán cước Online.
- Nếu khách hàng tiếp tục trao đổi thì hướng dẫn cách khách hàng thanh toán cước Online. Và chuyển sang câu 2

Mẫu câu 2 : Hiện nay phía VNPT có hỗ trợ các gói dịch vụ hỗ trợ cho doanh nghiệp nhằm tiết giảm chi phí cho doanh nghiệp, và thỏa điều kiện theo thông tư Bộ Tài chính ban hành Thông tư 68/2019/TT-BTC quy định hạn cuối bắt buộc áp dụng hóa đơn điện tử là 1/11/2020. Nếu Anh Chị quan tâm thì em xin được ghi nhận thông tin và bộ phận hỗ trợ doanh nghiệp sẽ tiếp xuống trình bày giải pháp cho các anh chị ạ (Đối với QLĐB) . Đối với NV KDĐB trình bày luôn gói Combo tiết kiệm luôn chuyển sang mẫu câu 3.

Mẫu câu 3: “Dạ hiện VNPT vừa ra mắt KH các gói cước Combo, tiết kiệm 20-50% ưu đãi dành cho DN mới thành lập, hoặc từ nhà cung cấp khác. Ngoài ra nếu đăng ký cùng 1 lúc nhiều dịch vụ, DN mình sẽ nhận được nhiều ưu đãi hơn cực kỳ tiết kiệm.

Dạ em xin email, em sẽ gửi A/C bảng giá tham khảo từng dịch vụ dành cho DN tham khảo” ,

Tiếp cận Khách hàng và chốt sales:

Mẫu câu 4: “Dạ vậy A/C đăng ký sử gói cước[xxxxx]nhé, em thực hiện các thủ tục đăng ký lắp sớm cho A/C . ”

Chờ KH trả lời:

- Nếu KH đồng ý:

Mẫu câu 5: “Dạ để thực hiện lắp mới các anh chị chuẩn bị trước giúp em giấy GPKD DN và Ký đóng dấu bằng hợp đồng dịch vụ bên em ,em tiến hành lắp đặt ngay cho A/C ?

NVKD cập nhật lên App cập nhật thông tin, cập nhật thông tin KH trên App bán hàng (nếu KH đồng ý lắp mới).

- Nếu KH không đồng ý chờ tham khảo thêm

Mẫu câu 6: “Cảm ơn A/C đã dành thời gian trao đổi thông tin. Nếu sau này có bất kỳ yêu cầu nào, A/C gọi cho em hoặc chat Zalo qua số đt này của em nhé .Em rất hân hạnh được phục vụ ạ. Chúc A/C một ngày làm việc vui vẻ. Em chào A/C”.

IV- CHÍNH SÁCH GIÁ CƯỚC ÁP DỤNG:

3.1 Chính sách giá cước áp dụng :

Triển khai chính sách theo văn bản 290/QĐ-KHDN-QLSP ngày 11/03/2020.

3.1.1 Các gói cước tích hợp ưu đãi(sản phẩm tích hợp) :

Bao gồm 06 gói sản phẩm cho tập khách hàng SME : SME NEW, SME+, SME SMART1, SME SMART 2, SME BASIC1, SME BASIC 2.

SME NEW		SME+	
			
Tổng giá gói cước	3,300,000 vnd	Tổng giá gói cước	5,940,000 vnd
Mức giảm giá so với mua từng dịch vụ	1,515,000 vnd	Mức giảm giá so với mua từng dịch vụ	1,922,000 vnd

SME Smart 1		SME Smart 2	
 <p>GÓI CƯỚC TÍCH HỢP ƯU ĐÃI SME-Smart 1</p>		 <p>GÓI CƯỚC TÍCH HỢP ƯU ĐÃI SME-Smart 2</p>	
Tổng giá gói cước	9,900,000 vnd	Tổng giá gói cước	13,750,000 vnd
Mức giảm giá so với mua từng dịch vụ	3,486,200 vnd	Mức giảm giá so với mua từng dịch vụ	5,125,200 vnd
SME Basic 1		SME Basic 2	
 <p>GÓI CƯỚC TÍCH HỢP ƯU ĐÃI SME-Basic 1</p>		 <p>GÓI CƯỚC TÍCH HỢP ƯU ĐÃI SME-Basic 2</p>	
Tổng giá gói cước	880,000 vnd	Tổng giá gói cước	1,760,000 vnd
Mức giảm giá so với mua từng dịch vụ	1,163,000 vnd	Mức giảm giá so với mua từng dịch vụ	1,350,000 vnd

Truy cập Web cập nhật thông tin <http://sme.vnpt.com.vn>

3.1.2 Các gói cước tùy chọn:

Có 4 gói cước để khách hàng tùy chọn, cho phù hợp với nhu cầu thực tế sử dụng của Khách hàng, với giá ưu đãi so với giá List.



IV-PHÂN TÍCH DỮ LIỆU SAU KHI TIẾP CẬN KHÁCH HÀNG:

_Tất cả việc phân chia tập khách hàng tiếp cận đều được cập nhật lên chương trình 123 dành cho đối tượng Khách hàng Doanh nghiệp SME.

_Sau khi có kết quả cập nhật, sẽ phân tích các trường hợp thành công để xem xét đặc điểm và nguyên nhân thành công để tiếp tục phát huy.

Tất cả các nguyên nhân chưa thành công cũng cần phân tích nghiêm túc :

- Nguyên nhân KH không tiếp chuyện, không đồng ý tiếp chuyện, KH bận không tiếp chuyện : Xem lại kịch bản tiếp cận, có điều chỉnh phù hợp.
- Đối với Tập KH suy nghĩ lại : Phân tích việc suy nghĩ của KH để hỗ trợ tiếp thông thường nó xoay quanh các vấn đề sau :
 - + Giá chưa hấp dẫn : Xem thành phần nào, đề xuất chính sách nếu có thể.
 - + Đang trả trước dịch vụ của nhà mạng khác, phải thực hiện thanh lý hợp đồng : Hỗ trợ hợp đồng và xây chính sách dùng thử, giảm cước trong thời gian KH còn thời gian sử dụng với nhà cung cấp khác, hỗ trợ thủ tục thanh lý cho Khách hàng.

KH Hiện Hữu	Số Nhân Sự	KH tiếp cận BQ/INV	Thời gian thực hiện	Bình Quân/tháng (15 ngày)	Bình Quân/Ngày/ NV	Chương trình đồng hành	
						CCSKH	B2A
2246	10	225	12	19	2	QLĐB	QLĐB

Tập KH cần thực hiện tiếp cận 2246 Khách hàng, nhân sự 2 Tổ KDĐB là 10 nhân sự: KDCL1: 4 nhân sự + KDCL2: 6 nhân sự, bình quân một nhân sự cần tiếp cận 225 KH/năm, thời gian 12 tháng của năm 2022. Nên mỗi nhân sự cần tiếp cận 19 KH/tháng tương đương 2 KH/ngày(Chỉ tính 15 ngày đầu tháng để thực hiện tiếp cận).

- Kết hợp thực hiện chương trình CSKH qua điện thoại để tiếp cận sau mùa dịch COVID19 vẫn còn đang diễn biến phức tạp.
- Kết hợp chương trình B2A để tiếp cận trực tiếp khách hàng.
- Với các gói dịch vụ Combo, xác định đối tượng quyết định ưu tiên theo thứ tự là Giám Đốc/CO, Kế toán/ IT : Do khi thấy được chi phí tối ưu cho doanh nghiệp, thì Giám Đốc sẽ sẵn lòng, thậm chí cắt giảm một vài tiêu chí không đáng kể vẫn được chấp nhận vì chi phí tiết kiệm lớn khi dùng gói Combo của chúng ta.
- Đối với các dịch vụ bán thêm thì đối tượng quyết định có sự khác biệt, cụ thể :
 - + Đối với dịch vụ bán thêm là HĐĐT- CA người mang tính quyết định là Kế toán trưởng/ Giám Đốc,CO.
 - + Đối với dịch vụ bán thêm là Fiber người mang tính quyết định là IT/ Giám Đốc,CO.

VI- ĐỀ XUẤT - KIẾN NGHỊ:

- 1- Đối với nguồn SME New nên mua tập trung từ Trung tâm Kinh Doanh, sau đó phân về khu vực cho các P.BHKV theo địa chỉ doanh nghiệp đang đóng. Hiện nay đang mua rải rác, chất lượng chưa tốt.
- 2- Tăng hệ số tiền lương cho NV KDĐB khi bán thêm dịch vụ Fiber và HĐĐT trên tập KH SME được phân giao và SME mới.Cụ thể
 - o **Fiber là 1,2** thay cho 1,0 hiện nay.
 - o **HĐĐT là 0,6** thay cho 0,3 hiện nay.
- 3- Các chương trình khai báo gói Combo, các sản phẩm bán thêm phải được khai báo sẵn để thuận tiện khi ra PCT.
- 4- Xây dựng chính sách động lực và thi đua cho KDĐB và các nhân xuất sắc hàng tháng, quý.

-----/-----