

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC THƯƠNG MẠI  
VIỆN ĐÀO TẠO QUỐC TẾ**



**BÀI THẢO LUẬN  
KHỞI SỰ KINH DOANH**

**ĐỀ TÀI  
TRÌNH BÀY Ý TƯỞNG KINH DOANH**

**Giáo viên hướng dẫn : Vũ Quỳnh Anh  
Mã lớp học phần : 231\_CEMG111\_08  
Nhóm thực hiện : 09**

**HÀ NỘI - 2023**

**BẢNG PHÂN CÔNG VÀ ĐÁNH GIÁ NHIỆM VỤ NHÓM 09**

<b>STT</b>	<b>HỌ VÀ TÊN</b>	<b>MÃ SINH VIÊN</b>	<b>NHIỆM VỤ</b>	<b>ĐÁNH GIÁ</b>
82	Khuất Thị Phương Thảo	22D107182	Tóm tắt kế hoạch kinh doanh với mô hình canvas	A
83	Ngô Thị Phương Thảo	22D107183	Làm phần kế hoạch tài chính	A
84	Nguyễn Thị Phương Thảo	22D107185	Giới thiệu ý tưởng, tên ý tưởng, cơ sở hình thành, lý do chọn ý tưởng và phân tích SWOT	A
85	Tạ Phương Thảo	22D107186	Làm tổ chức và quản lý nhân sự	A
86	Đồng Thị Thoan	20D110188	Làm word, phân mở đầu, kết luận và ý nghĩa của dự án	A
89	Đỗ Thị Thuý	22D107191	Làm đề cương, phần kế hoạch sản xuất vận hành và những rủi ro có thể gặp khi thực hiện ý tưởng kinh doanh	A
90	Nguyễn Thị Thanh Thuý	21D107194	Tóm tắt kế hoạch kinh doanh với mô hình canvas	A
91	Đỗ Anh Thư	21D107195	Làm kế hoạch marketing và bán hàng	A
92	Hoàng Ngọc Thư	22D107196	Làm phần nghiên cứu thị trường	A
92	Bùi Thị Thương	22D107198	Làm powerpoint	A

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

**BIÊN BẢN THẢO LUẬN**

**(Lần 1)**

1. Thời gian: 19h30 - 20h30 ngày 28/09/2023

2. Hình thức: Online thông qua Google meet

3. Thành viên tham dự:

Đủ 10/10 thành viên

4. Nội dung

- Những góp ý của thành viên trong nhóm về đề tài thảo luận.
- Nhóm trưởng tổng hợp và thống nhất ý kiến của các thành viên, làm đề cương cho bài thảo luận của nhóm.
- Chia công việc và giao thời hạn hoàn thành.

*Hà Nội, ngày 28 tháng 09 năm 2023*

Thư ký

Thoan

Đông Thị Thoan

Nhóm trưởng

Thùy

Đỗ Thị Thùy

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

**BIÊN BẢN THẢO LUẬN (Lần 2)**

**Học phần: Khởi sự kinh doanh**

1. Thời gian: 21h - 22h ngày 10/10/2023
2. Hình thức: Online thông qua Google meet
3. Thành viên tham dự:  
Đủ 10/10 thành viên bao gồm
4. Nội dung
  - Nhận xét nội dung từng người
  - Các thành viên trong nhóm góp ý, sửa đổi bài thảo luận.

*Hà Nội, ngày 10 tháng 10 năm 2023*

Thư ký  
Thoan  
Đồng Thị Thoan

Nhóm trưởng  
Thùy  
Đỗ Thị Thùy

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

**BIÊN BẢN THẢO LUẬN (Lần 3)**

**Học phần: Khởi sự kinh doanh**

1. Thời gian: 21h - 22h ngày 11/10/2023
2. Hình thức: Online thông qua Google meet
3. Thành viên tham dự:  
Đủ 10/10 thành viên bao gồm
4. Nội dung
  - Tập thuyết trình thử toàn bài
  - Thống nhất chia điểm cho từng thành viên

*Hà Nội, ngày 11 tháng 10 năm 2023*

Thư ký  
Thoan  
Đồng Thị Thoan

Nhóm trưởng  
Thùy  
Đỗ Thị Thùy

## MỤC LỤC

<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
<b>NỘI DUNG</b> .....	<b>2</b>
<b>A. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT Ý TƯỞNG KINH DOANH</b> .....	<b>2</b>
<b>I. Tên ý tưởng kinh doanh</b> .....	<b>2</b>
<b>II. Lĩnh vực kinh doanh</b> .....	<b>2</b>
<b>III. Các loại sản phẩm</b> .....	<b>2</b>
<b>IV. Cơ sở hình thành ý tưởng kinh doanh</b> .....	<b>2</b>
<b>V. Lý do chọn ý tưởng kinh doanh</b> .....	<b>2</b>
<b>VI. Phân tích SWOT</b> .....	<b>3</b>
<b>B. LẬP KẾ HOẠCH KINH DOANH</b> .....	<b>5</b>
<b>I. Nghiên cứu thị trường</b> .....	<b>5</b>
<b>II. Kế hoạch marketing và bán hàng</b> .....	<b>7</b>
<b>III. Kế hoạch sản xuất, vận hành</b> .....	<b>9</b>
<b>IV. Kế hoạch tài chính</b> .....	<b>13</b>
<b>V. Kế hoạch tổ chức và quản lý nhân sự</b> .....	<b>16</b>
<b>VI. Tóm tắt kế hoạch kinh doanh với mô hình Canvas</b> .....	<b>19</b>
<b>C. Ý NGHĨA CỦA DỰ ÁN</b> .....	<b>24</b>
<b>D. NHỮNG RỦI RO CÓ THỂ GẶP KHI THỰC HIỆN Ý TƯỞNG KINH DOANH</b> .....	<b>25</b>
<b>KẾT LUẬN</b> .....	<b>26</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	<b>27</b>

## MỞ ĐẦU

Trong thời đại công nghệ số hiện nay, nhu cầu giải trí và học tập của con người ngày càng cao. Tuy nhiên, không phải ai cũng có thể tìm được một nơi phù hợp để thỏa mãn nhu cầu đó. Một số người thích đến những quán cafe để uống cà phê, nghe nhạc và nói chuyện với bạn bè, nhưng lại không có nhiều sự lựa chọn về sách để đọc. Một số người khác thích đến những hiệu sách để mua hoặc mượn sách, nhưng lại không có không gian thoải mái để đọc và thưởng thức. Vậy tại sao không kết hợp hai thứ này để tạo ra một quán cafe sách, một nơi có thể đáp ứng được cả hai nhu cầu của khách hàng? Đó chính là ý tưởng kinh doanh của dự án mở quán cafe sách, một dự án sáng tạo và tiềm năng, nhằm mang đến cho khách hàng một không gian thư giãn và trải nghiệm văn hóa. Dưới đây là phần trình bày của nhóm về ý tưởng này.

## NỘI DUNG

### A. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT Ý TƯỞNG KINH DOANH

#### I. Tên ý tưởng kinh doanh

Cà phê và sách - không gian thư giãn cho mọi nhà.

#### II. Lĩnh vực kinh doanh

Mô hình kinh doanh cà phê sách thuộc lĩnh vực kinh doanh sản xuất và dịch vụ.

#### III. Các loại sản phẩm

- Đồ uống: cà phê đá, cà phê sữa, cà phê muối... và nước ép trái cây
- Đồ ăn: bánh kem, tiramisu, đồ ăn nhẹ
- Sách và truyện: sách tâm lý học sinh, sinh viên; sách chuyên ngành tài chính, thương mại, quản trị, ngôn ngữ. Ngoài ra, có các cuốn sách thu thập từ các nguồn khác nhau như quyên góp, trao đổi, mua bán...

#### IV. Cơ sở hình thành ý tưởng kinh doanh

Với cuộc sống ngày càng hiện đại và phát triển, con người lại trở nên bận rộn hơn vì thế họ không có thời gian nhiều cho việc đọc sách, những người đam mê sách, ham đọc sách cũng dần ít đi. Trong khi đó, văn hóa đi cà phê của người Việt rất đơn giản, họ tìm một địa điểm, ngồi lại với nhau trò chuyện bên những tách cà phê, chụp ảnh với bạn bè, người yêu hay người thân và đăng lên Facebook. Bên cạnh đó, thị trường kinh doanh đồ uống ngày càng phát triển, tạo ra những cơ hội kinh doanh tiềm năng. Kinh doanh cà phê sách là một mô hình kinh doanh thích hợp với những bạn trẻ yêu sách và mong muốn khuyến khích thói quen đọc phổ biến hơn nữa đến mọi người, không chỉ đơn thuần là kinh doanh, cà phê sách còn mang cả nghệ thuật vào tâm hồn cho những ai yêu cái chữ, áng thơ, nơi cho những con người đam mê đọc sách.

#### V. Lý do chọn ý tưởng kinh doanh

##### 1. Sự phát triển của ngành cà phê ở Việt Nam

Tại Việt Nam, uống cà phê không chỉ là thói quen mà còn là văn hóa của người Việt. Nhiều người nghiện cà phê mỗi sáng sớm đều chọn uống 1 ly cà phê để tỉnh táo trước khi làm việc. Ngoài ra, đi uống cà phê còn là cơ hội để mọi người tụ họp

với nhau trò chuyện tán gẫu, là địa điểm lý tưởng để gặp gỡ bạn bè, nam nữ hẹn hò, gia đình hội họp, gặp gỡ đối tác... Chính vì vậy, thị trường kinh doanh quán cà phê rất tiềm năng và nhiều hứa hẹn phát triển. Từ “đi cà phê” được dùng quen thuộc khi bạn mời người khác đi uống nước, cho dù đến quán bạn không uống cà phê đi nữa. Cà phê phù hợp với mọi đối tượng:

## ***2. Có thể mở quán kinh doanh cà phê ở mọi nơi***

Khi kinh doanh những sản phẩm, mặt hàng khác, ta có thể phân vân giữa những lựa chọn mở cửa hàng tại đâu, nhưng với quán cà phê, chúng ta có thể mở ở mọi nơi. Dù ở đâu, mọi người đều có nhu cầu uống cà phê, đó dường như là thói quen không thể thiếu của người Việt Nam. Chính vì có thể mở ở mọi nơi nên kinh doanh cà phê khá phổ biến, chúng ta có thể tận dụng hoặc thuê mặt bằng tùy theo khả năng, sở thích của mình để mở quán kinh doanh cà phê hiệu quả.

## ***3. Không chỉ kinh doanh cà phê mà còn nhiều loại thức uống khác***

Để phục vụ nhiều khách hàng và đa dạng thu nhập, các quán cà phê đều có các menu đa dạng các loại thức uống khác nhau. Ngoài cà phê còn có sinh tố, nước trái cây, trà – trà sữa, kem, bánh ngọt, đồ ăn vặt... Việc cung cấp nhiều loại thức uống, đáp ứng nhu cầu đa dạng khách hàng khiến kinh doanh cà phê đem đến lợi nhuận và thu nhập khá ổn.

## ***4. Sự độc đáo khi kinh doanh cà phê sách***

Sự xuất hiện của mô hình cà phê sách trong khoảng hơn chục năm trở lại đây đã trở thành một trào lưu tao nhã, khắc đậm cá tính của những độc giả yêu thích đọc sách. Đó không chỉ là điểm hẹn lý tưởng để gặp gỡ bạn bè, đối tác, đồng nghiệp mà còn là địa điểm cho những người yêu thích sự yên tĩnh, thoải mái cùng với sách. Vì thế cà phê sách qua thực tế chứng minh là mô hình đáp ứng nhu cầu thực sự của bạn đọc, là nơi để độc giả xả stress, giảm căng thẳng và mệt mỏi.

## **VI. Phân tích SWOT**

### ***1. Điểm mạnh***

- Đa dạng mặt hàng: Cửa hàng cà phê sách ngoài kinh doanh cà phê thì còn cung cấp sinh tố, sữa chua, bánh quy, đồ ăn nhẹ và các mặt hàng tương tự khác cho khách hàng để thưởng thức cùng với cà phê

- Xung quanh khu vực có nhiều học sinh, sinh viên. Học sinh, sinh viên, tầng lớp tri thức... sẽ là khách hàng đầy tiềm năng và có triển vọng trong tương lai.
- Giá cả hợp lý, cạnh tranh, dịch vụ cung cấp chất lượng tốt, internet tốc độ cao.
- Nhân viên được đào tạo chuyên nghiệp, nhiệt tình, hoạt bát, vui vẻ: Kinh doanh một quán cà phê không chỉ đơn giản chú trọng ở chất lượng sản phẩm mà còn phải tập trung ở phong cách phục vụ để thu hút được nhiều khách hàng hơn.

## **2. Điểm yếu**

- Thiếu vốn ban đầu: Tài sản không chỉ là cà phê mà còn đến từ khối lượng lớn sách nên cũng đòi hỏi nguồn vốn cao, trong khi quán cà phê được thành lập từ nhóm sinh viên nên ít vốn tự có.
- Giá thuê mặt bằng: Do nằm gần các trường học nên giá thuê mặt bằng sẽ khá cao so với một mô hình kinh doanh mới bắt đầu...
- Đối tượng khách hàng bị giới hạn: Vì cà phê sách chỉ hướng đến phần lớn đối tượng vừa có nhu cầu sử dụng cà phê, vừa muốn đọc sách nên những người chỉ có 1 trong 2 nhu cầu trên sẽ ít tìm tới

## **3. Cơ hội**

- Quảng cáo để xây dựng thương hiệu: Mạng xã hội phát triển là cơ hội lớn cho mô hình cà phê sách của nhóm, việc đẩy mạnh truyền thông trên các nền tảng xã hội nói chung và đẩy mạnh về tiktok nói riêng sẽ giúp quảng bá và định vị thương hiệu trong lòng nhóm đối tượng khách hàng.
- Địa điểm: Đường Khuê là con đường tiềm năng với hàng loạt các quán ăn, quán nước và cũng ở gần các trường học, văn phòng. Đường Dương Khuê thoáng, sạch sẽ, gần các đường lớn và ngã tư sẽ là địa điểm thuận lợi khi lựa chọn mở quán.
- Thói quen đọc sách trở lại: Bên cạnh xu hướng mua không gian, trong những năm gần đây xu hướng đọc sách của giới trẻ cũng ngày tăng lên.

## **4. Thách thức**

- Đối thủ cạnh tranh: Nếu quán mở ở gần cửa hàng tiện lợi Circle K, quán kem Mixue thì một số các bạn sinh viên, học sinh sẽ chọn các địa điểm này để nghỉ ngơi và đọc sách vì giá thành phù hợp hơn.

- Khó khăn trong quản lý: Việc quản lý dòng tiền của quán cà phê là rất biến động, với lý do lợi nhuận của quán phụ thuộc vào các dịp kinh doanh như trong tuần, cuối tuần, nghỉ lễ...
- Nhu cầu thị hiếu của khách hàng: Với cuộc sống ngày càng hiện đại, mọi người và đặc biệt là giới trẻ có xu hướng tiếp cận với các thiết bị thông minh ít có người dành thời gian để đọc sách. Từ đó, phải luôn cập nhật các nguồn sách mới, uy tín để thu hút được khách hàng.

## **B. LẬP KẾ HOẠCH KINH DOANH**

### **I. Nghiên cứu thị trường**

#### **1. Sản phẩm**

Quán ban đầu sẽ tập trung các sản phẩm chính như

- Các loại cà phê truyền thống:
- Các loại trà:
- Các loại sinh tố, nước ép

Sách được phục vụ miễn phí tại quán

Các đầu sách đa dạng như sách kinh tế, khoa học, tiểu thuyết, ...

#### **2. Khách hàng**

Theo thống kê, nhu cầu giải trí ở độ tuổi 15 đến 35 chiếm gần 50% dân số trên địa bàn thành phố Hà Nội (Nguồn: Báo nhân dân điện tử). Trong độ tuổi này thì phân khúc của quán chúng tôi là rất cao và đầy tiềm năng. Café sách là một ý tưởng vô cùng lí tưởng để tiếp cận với khách hàng tiềm năng là các bạn sinh viên.

- Khách hàng tiềm năng của quán là: học sinh, sinh viên, dân văn phòng...
- Hành vi khách hàng:

+ Nhóm học sinh: đây là nhóm khách hàng tuổi teen, năng động, thích thể hiện bản thân

+ Nhóm sinh viên: đây là nhóm khách hàng ở độ tuổi thanh niên thích gặp gỡ, trò chuyện cùng bạn bè sau những giờ học căng thẳng mệt mỏi cần phải có sự yên tĩnh.

+ Nhóm đối tượng khác: bao gồm công nhân viên...đây là nhóm đối tượng đã đi làm, có thu nhập, có nhu cầu gặp gỡ bạn bè chia sẻ thông tin sau những giờ làm việc căng thẳng.

### **3. Nhu cầu và sự ưu tiên của khách hàng**

Đáp ứng cho khách hàng khu vực Cầu Giấy và Mai Dịch là chủ yếu và chúng tôi có tìm hiểu về nhu cầu của khách hàng trong việc thư giãn sau một ngày làm việc căng thẳng mệt mỏi thì ý kiến nhằm nhai một ly cafe và đọc một cuốn sách yêu thích giúp cho khách hàng vừa thư giãn vừa có thêm kiến thức đã nhận được đa số ủng hộ thêm đó đi cafe sách cũng là hoạt động giết thời gian ưa thích. Do đó, nhu cầu cần có một chỗ ngồi phù hợp, đồ uống giá cả hợp lí, không gian yên tĩnh và đẹp là điều hết sức cần thiết.

Theo hình thức ở các quán cafe chúng tôi phân khúc thị trường như sau:

- Dựa vào độ tuổi
- Dựa vào các tiêu chí hình thức quán cafe ta có thể mở ra những quán cafe phù hợp với nhu cầu khách hàng hiện nay.

### **4. Phân tích đối thủ cạnh tranh**

- Đối thủ cạnh tranh trực tiếp: các quán cafe sách đã có trên địa bàn như cafe thư viện sách Đông Tây, cafe sách Phan Văn Trường...
- Đối thủ cạnh tranh gián tiếp: một số quán cafe theo mô hình truyền thống như the coffee house, Starbuck, Kafa... là những thương hiệu độ nhận diện cao
- Đối thủ cạnh tranh tiềm ẩn: Đây là các cửa hàng, địa điểm kinh doanh chưa kinh doanh, bán cafe nhưng với tiềm lực, khả năng phát triển, họ có thể gia nhập thị trường và ảnh hưởng, cạnh tranh với chúng tôi trong tương lai (các nhà sách có khu vực dành riêng cho khách hàng đến đọc)

Hiện nay ở khu vực Cầu Giấy nói chung Mai Dịch nói riêng đã có nhiều quán cafe, đó là những đối thủ gần mà chúng tôi phải đối mặt và họ cũng đã có những tệp khách hàng riêng mình. Nhưng chúng tôi cũng tự tin rằng chúng tôi có nhiều điểm mới để có thể tạo dấu ấn cho khách hàng lựa chọn, bao gồm từ chất lượng sản phẩm đến dịch vụ mang lại những trải nghiệm hoàn toàn mới.

## **5. Khoảng trống**

Điểm mới trong việc quán chúng tôi hướng tới là đảm bảo chất lượng sản phẩm được giữ độ thơm ngon nhất khi làm thủ công từ khâu rang xay café, sản phẩm đến tay khách hàng luôn là những ly café với nguyên liệu mới mỗi ngày

Không gian được bảo đảm rộng rãi, thoáng mát, nhiều cây cối có view ngoài trời đối với những khách hàng yêu thích thiên nhiên cây cỏ

Nhân viên được đào tạo dịch vụ phục vụ tận tình hỗ trợ đáp ứng nhu cầu khách

## **II. Kế hoạch marketing và bán hàng**

### **1. Sản phẩm**

Quán sẽ chia ra theo các tiêu chí khác nhau để đáp ứng nhu cầu đa dạng của các tín đồ cà phê.

- Dựa trên loại hạt cà phê: cà phê nguyên hạt, cà phê rang xay
- Độ rang: cà phê rang sơ, cà phê rang vừa, cà phê rang kỹ
- Dựa trên độ caffeine: cà phê thường (chứa caffeine), và cà phê decaf (đã được loại bỏ caffeine)
- Dựa trên mùi vị: cà phê đậm vị và cà phê nhẹ hơn.
- Ngoài cafe đen, quán sẽ biến tấu thêm 1 số loại khác như: cafe sữa, cafe trứng, bạc xỉu....
- Ngoài ra quán sẽ có một số món bánh, đồ ăn nhẹ dễ ăn, phù hợp với nhiều người.
- Ngoài các sản phẩm quanh năm, quán sẽ có một số món theo mùa, ngày lễ.
- Quán sẽ trang bị đầy đủ nhất có thể các loại sách được ưa chuộng, sách thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau, sách tham khảo...đáp ứng nhu cầu của nhiều tệp khách hàng khác nhau.

### **2. Giá sản phẩm**

Khi mới khai trương, giá của các sản phẩm của quán sẽ ở mức thấp nhất có thể, cộng với một số chương trình khuyến mãi để có thể thu hút nhiều khách hàng. Khi đã kinh doanh được 1 thời gian nhất định khoảng 1 tuần, đã có được 1 tệp khách trung thành, quán sẽ đưa các sản phẩm về mức giá cố định. 1 ly cafe tùy loại giá sẽ giao động từ 40-50 ngàn đồng. Các loại đồ ăn nhẹ giá cũng sẽ dao động quanh mức giá đó. Đây không chỉ là giá của món ăn đó mà còn bao gồm: chi phí nguyên liệu,

mặt bằng, điện nước, nhân viên, chi phí khấu hao tài sản, chi phí marketing, cơ sở vật chất, khoản dự trừ phát sinh....

### **3. Phân phối**

Quán sẽ được mở ở 1 số địa điểm gần các trường THPT, Đại học hoặc những công ty. Gần các trường học, các công ty sẽ có 1 lượng khách hàng đông đảo là các học sinh, sinh viên, các nhân viên...

Ngoài ra địa điểm đặt quán còn cần phải có không gian thoáng mát, mặt tiền rộng rãi, dễ tìm, dễ nhìn thấy để mọi người có thể dễ dàng tìm thấy quán trên app hoặc thu hút, gây ấn tượng cho 1 số khách hàng đi qua.

### **4. Chiến lược quảng bá, truyền thông**

Đưa quán cafe lên các trang địa điểm ăn uống, các trang mạng xã hội, trang google

- Google map được mọi người dùng để tìm kiếm địa điểm. Khi cập nhật địa chỉ và thông tin quán lên Google map, khách hàng sẽ dễ dàng tìm đường đến địa chỉ của quán khi search trên Google hơn.

- Quảng cáo trên Facebook, instagrams.

Có gần 50 triệu người sử dụng Facebook tại Việt Nam chiếm khoảng một nửa dân số. Vì vậy đây là một nền tảng phù hợp, đơn giản, tiện lợi để quảng cáo quán cafe sách của mình đến mọi người, giúp mặt hàng kinh doanh của mình dễ dàng tiếp cận nhiều tệp khách hàng.

+ Chuẩn bị: Ở khâu này cần chuẩn bị trước thật nhiều hình ảnh chụp đồ uống, không gian quán thật độc đáo, bắt mắt sao cho thu hút ánh nhìn của người xem ngay từ ánh nhìn đầu tiên.

Chia sẻ hình ảnh lên các group facebook: Với facebook, một cách để quảng bá thương hiệu quán cafe hiệu quả là chia sẻ hình ảnh của mình lên các group review đồ uống, review quán cafe sống ảo, hội những người yêu thích cafe...những group có sự góp mặt của đông đảo giới trẻ.

+ Lập fanpage facebook: Lập riêng cho quán của mình một chiếc fanpage trên facebook để thường xuyên cập nhật thông tin, hình ảnh của quán trên đó. Qua đây những người yêu mến quán có thể dễ dàng theo dõi và chia sẻ gợi ý cho bạn bè, người thân khi cần.

- Chia sẻ hình ảnh lên instagram: Instagram là ứng dụng cho phép người dùng chia sẻ hình ảnh một cách dễ nhìn, dễ theo dõi nhất. Tạo cho quán của mình một tài khoản instagram và thường xuyên cập nhật hình ảnh lên đó.

- Lan tỏa sự hiện diện

- Ngoài sử dụng các kênh online miễn phí, có thể đầu tư thêm chi phí để tổ chức các hoạt động marketing như:

+ Phát tờ rơi, băng rôn quảng cáo.

+ Tham gia các chương trình từ thiện, sự kiện có quy mô trong địa phương.

+ Tạo chương trình khuyến mãi hướng đến sự lan tỏa: tặng sách cho khách quen, tổ chức quyên góp sách ủng hộ các bé có hoàn cảnh khó khăn....

### **III. Kế hoạch sản xuất, vận hành**

#### ***1. Nguyên vật liệu, hàng hoá và trang thiết bị***

Nguyên vật liệu chính để sản xuất cà phê được lấy từ các nhà cung cấp nổi tiếng trên toàn quốc như Buôn Mê Coffee, Drai Farm, Chồn vàng Cafe, Retro Coffee...để nguyên vật liệu luôn được đảm bảo về vệ sinh an toàn thực phẩm và nguồn cung ứng ổn định góp phần khẳng định về chất lượng của sản phẩm.

Sách, truyện tranh của quán cà phê được nhập từ các đại lý lớn đa dạng về thể loại, mẫu mã...đảm bảo đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Là một cơ sở vừa kinh doanh sản xuất, vừa kinh doanh dịch vụ, quán còn mang lại trải nghiệm thư giãn cho khách hàng thông qua đọc sách, truyện; phù hợp với nhóm khách hàng muốn có một không gian thoải mái để học tập, làm việc.

#### ***2. Công nghệ và quá trình sản xuất***

Công nghệ là tất cả những phương thức, quy trình đưa nguyên, vật liệu thành sản phẩm, dịch vụ hoàn chỉnh đến tay khách hàng, đóng vai trò then chốt cho thành công của quán cà phê. Nhờ có các thiết bị công nghệ hiện đại, việc sản xuất cà phê trở nên dễ dàng và nhanh chóng cũng như đảm bảo về chất lượng cà phê được tốt nhất. Cụ thể tại quán cà phê, công nghệ được sử dụng bao gồm:

- Phương tiện hữu hình: là những máy móc, trang thiết bị để chế biến cà phê:

- Con người: người thực hiện khâu quản lý các hoạt động sản xuất, bán hàng để quá trình kinh doanh diễn ra thuận lợi hơn.

- Phương thức tổ chức: cần có sự phối hợp hiệu quả giữa quản lý và nhân viên, tạo nên một môi trường kinh doanh chuyên nghiệp, tránh lãng phí thời gian.
- Thông tin: Cần ghi rõ thông tin sản phẩm về giá cả, chủng loại để khách hàng nắm bắt được một cách tốt nhất.



### *Quy trình chế biến cà phê*

### **3. Bố trí mặt bằng cơ sở kinh doanh**

Việc lựa chọn mặt bằng và cách bố trí mặt bằng là những yếu tố có vai trò rất quan trọng trong hoạt động kinh doanh phát triển của quán. Việc lựa chọn địa điểm kinh doanh là một vấn đề quyết định chiến lược vì nó có ảnh hưởng lâu dài đến sự phát triển của quán. Nên lựa chọn những nơi đông đúc, đời sống cao thì sẽ giúp thu hút khách hàng hơn những nơi vắng vẻ, ít người qua lại. Mặt bằng thông thoáng, dễ nhìn và dễ quan sát, khách hàng không phải mất nhiều thời gian để tìm vị trí của quán.

Địa điểm: chọn mặt bằng ở đường Hồ Tùng Mậu, Mai Dịch, Cầu Giấy, Hà Nội. Giá thuê mặt bằng ở đây cũng không quá cao so với những khu ở trung tâm thành phố giúp quán giảm thiểu chi phí mặt bằng. Vị trí này phù hợp với nhóm khách hàng mục tiêu mà quán cà phê hướng tới, khu vực tập trung đông khách hàng tiềm năng như học sinh, sinh viên, nhân viên văn phòng...Ngoài ra, giao thông thuận lợi cũng là một lợi thế để khách hàng dễ dàng tiếp cận quán.

Việc sắp xếp và thiết kế bên trong quán cần được thực hiện một cách hợp lý, khoa học để có thể đem lại ấn tượng cho khách hàng...Khu vực quầy thu ngân và quầy pha chế nên đặt cùng nhau ở vị trí ngay cửa ra vào để thuận tiện cho khách hàng trong việc xem menu và order, sau đó sẽ được chuyển sang khu vực pha chế. Điều này giúp cho công việc diễn ra liền mạch, tiết kiệm thời gian chờ đợi của khách hàng cũng như giúp cho khách hàng có thể xem được quá trình chuẩn bị và chế biến thức uống của nhân viên.

Không gian bài trí bên trong quán ảnh hưởng rất lớn khi khách hàng ghé thăm quán. Thiết kế quán phù hợp với sở thích, phong cách sống của thực khách là không hề dễ dàng, tiết kiệm chi phí thiết kế lại càng trở nên khó khăn hơn. Vì vậy cần có những nguyên tắc bố trí quán cà phê một cách hợp lý, khoa học góp phần tiết kiệm không gian, mang lại cho khách hàng ấn tượng tốt.

#### **4. Kế hoạch đạt chất lượng**

a. Toàn bộ quy trình sản xuất cà phê cần được tiến hành một cách khoa học theo những nguyên tắc, tiêu chuẩn nhất định từ bước lựa chọn nguồn nguyên liệu đến bước tạo ra một ly cà phê thơm ngon.

- Cần kiểm tra, xác định kỹ nguồn hàng nhập vào, đến thực tế tận nơi cung cấp để biết rõ hơn về nguồn gốc, xuất xứ cũng như cách sơ chế cà phê. Lựa chọn và kiểm tra kỹ lưỡng nguồn hàng cần thiết để đảm bảo về mặt chất lượng mà giá cả lại hợp lý.
- Dụng cụ, máy móc phải được chuẩn bị đầy đủ để quá trình chế biến cà phê diễn ra một cách suôn sẻ và đều đặn.
- Để làm ra thức uống đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, quán cà phê cần bảo đảm rằng các khâu chế biến được diễn ra theo đúng quy trình, cần kiểm tra, giám sát các khâu thực hiện để tránh xảy ra sai sót, cà phê sẽ được chế biến theo công thức riêng của quán mang lại trải nghiệm tốt cho khách hàng. Ngoài ra, quán có thể chế biến cà phê theo nhu cầu riêng của thực khách như ít đường, ít đá...nhưng vẫn đảm bảo hương vị và sự độc đáo riêng của quán. Sách, truyện cần chuẩn bị đầy đủ, gọn gàng, ngay ngắn và xếp ở trên giá sách

b. Để đạt được chất lượng đề ra thì các khoản chi phí khác là không thể thiếu.

c. Cần có sự chuẩn bị về chi phí phòng ngừa, chi phí đánh giá, chi phí sai hỏng vì không phải lúc nào quá trình sản xuất kinh doanh cũng diễn ra đúng như dự kiến. Kinh doanh luôn tiềm ẩn những tình huống bất ngờ đòi hỏi quán cần có sự chuẩn bị và xử lý kịp thời.

- Chi phí phòng ngừa là chi phí phát sinh để đảm bảo rằng các lỗi được giảm thiểu và ngăn chặn ở giai đoạn sớm nhất. Các hoạt động phòng ngừa là hiệu quả nhất bởi vì việc ngăn ngừa một thiết bị bị lỗi ở giai đoạn sớm nhất giúp tiết kiệm lao động và chi phí sản xuất. Quán cafe nên có quỹ dự phòng để thay mới, sửa chữa các vật dụng bị hỏng, bồi dưỡng cho nhân viên, nộp phạt, trả các chi phí như đóng góp cho cộng đồng dân cư xung quanh quán...
- Chi phí đánh giá để xác định sản phẩm bị lỗi bao gồm các chi phí phát sinh khi kiểm tra nguyên vật liệu thô, sản phẩm dở dang và thành phẩm cũng cần được chuẩn bị. Cần kiểm tra đầu vào, nguồn gốc của vật liệu đã mua, sản phẩm trong quá trình sản xuất và thành phẩm cuối cùng; chi phí để hiệu chuẩn thiết bị đo lường và thử nghiệm, vật tư và vật liệu liên quan.
- Chi phí sai hỏng gồm chi phí lỗi nội bộ và chi phí hư hỏng bên ngoài. Chi phí lỗi nội bộ được phát sinh để khắc phục các lỗi được phát hiện trước khi cà phê đến tay khách hàng, các chi phí này xảy ra khi kết quả công việc không đạt tiêu chuẩn chất lượng thiết kế và được phát hiện trước khi chuyển giao cho khách hàng. Chi phí hư hỏng bên ngoài để khắc phục các lỗi do khách hàng phát hiện ra. Đây là các chi phí liên quan đến các khuyết tật được phát hiện sau khi cà phê được đưa đến tay thực khách. Chi phí này bao gồm:
  - + Chi phí về phế phẩm: chi phí lao động, nguyên liệu, và chi phí sản xuất chung được cấu thành trong phế phẩm và không có khả năng thu hồi.
  - + Chi phí về sản phẩm làm lại: chi phí làm lại các sản phẩm sai hỏng để biến chúng thành chính phẩm, đảm bảo yêu cầu về chất lượng.
  - + Chi phí về phân tích sai hỏng: các chi phí xác định nguyên nhân gây ra phế phẩm.

+ Chi phí giải quyết thắc mắc, khiếu nại: chi phí liên quan đến việc giải quyết các thắc mắc và khiếu nại từ phía khách hàng về sản phẩm hoặc dịch vụ của quán.

#### IV. Kế hoạch tài chính

##### 1. Vốn khởi sự

Hạng mục	Số tiền	Hạng mục	Số tiền
<b>VỐN CỐ ĐỊNH</b>			
Mặt bằng, nội thất	374.000.000	Dụng cụ, thiết bị pha chế	58.000.000
Thuê mặt bằng (năm)	300.000.000	Máy pha cà phê	17.000.000
Sơn, sửa, trang trí quán	50.000.000	Máy xay cà phê	6.000.000
Quầy thu ngân	18.000.000	Máy in hoá đơn, máy tính tiền	7.000.000
Quầy bar	15.000.000	Máy ép hoa quả, máy xay sinh tố, máy vắt cam	2.000.000
Bàn ghế	50.000.000	Ly, muỗng	3.000.000
Kệ sách	5.000.000	Tủ lạnh	10.000.000
Sách	6.000.000	Nồi, bếp từ	3.000.000
Điều hoà, quạt	20.000.000	Máy tính	10.000.000
Camera	4.000.000	Bảng hiệu	6.000.000
<b>VỐN LƯU ĐỘNG</b>			
Các chi phí khác	45.000.000	Chi phí nguyên liệu (tháng đầu)	9.500.000
Chi phí marketing	5.000.000	Các loại cà phê	4.000.000

Chi phí điện nước	3.000.000	Các loại trà	3.000.000
Thu tục pháp lý	2.000.000	Các loại trái cây	500.000
Vệ sinh, văn phòng phẩm, vận chuyển	10.000.000	Các nguyên liệu phụ khác	2.000.000
Thuê nhân viên (tháng đầu) 4 người	25.000.000		
<b>Tổng vốn khởi sự của quán: 486.500.000</b>			

Bảng 1: Vốn khởi sự cần thiết

## 2. Nguồn vốn

Nguồn vốn	Giá trị
Vốn chủ sở hữu	400.000.000
Vốn vay	200.000.000

Bảng 2: Nguồn vốn ban đầu của quán

## 3. Ước tính doanh thu, chi phí, lợi nhuận

- Theo dự tính, quán sẽ có 20 loại đồ uống với mức giá trung bình từ 40.000-55.000 đồng/sản phẩm

Sản phẩm	Số lượng	Giá	Tổng
Các sản phẩm từ café	Tháng 1: 1000	45.000	45.000.000
	Tháng 2: 1200	45.000	54.000.000

	Tháng 3: 1500	45.000	67.500.000
Các sản phẩm từ trà, nước ép, sinh tố	Tháng 1: 1200	43.000	51.600.000
	Tháng 2: 1300	47.000	61.100.000
	Tháng 3: 1450	45.000	65.250.000
			Tháng 1: 96.600.000 Tháng 2: 115.100.000 Tháng 3: 132.750.000

Bảng 3: Dự trữ doanh thu của quán trong 3 tháng đầu

STT	Các khoản chi phí	Giá
1	Thuê mặt bằng	20.000.000
2	Chi phí Marketing	2.000.000
3	Chi phí điện nước	4.000.000
3	Nhân viên	35.000.000
4	Các loại nguyên liệu	9.500.000
5	Các chi phí khác (Vệ sinh, vận chuyển...)	2.000.000
6	Mua sách mới	1.000.000

STT	Các khoản chi phí	Giá
7	Tiền Internet	1.000.000
<b>Tổng</b>		74.500.000

Bảng 4: Chi phí hàng tháng của quán

Lợi nhuận dự tính tháng 1 = Doanh Thu - Chi phí = 22.100.000

Lợi nhuận dự tính tháng 2 = 40.600.000

Lợi nhuận dự tính tháng 3 = 58.250.000

⇒ Tổng lợi nhuận trong 3 tháng đầu kinh doanh là: 120.950.000 (đồng)

## V. Kế hoạch tổ chức và quản lý nhân sự

### 1. Xác định nhu cầu về nhân sự

Vị trí công việc	Mô tả CV	Các yêu cầu	Số lượng
Marketing	+ Nghiên cứu thị trường + Phát triển khách hàng + Chăm sóc khách hàng	+ Ưu nhìn + Năng động + Giỏi giao tiếp	2
Quản lý	+ Kiểm tra, giải quyết các hoạt động của quán + Theo dõi thu chi hàng ngày	+ Có kỹ năng về quản lý + Có kiến thức, hiểu biết chuyên sâu	1
Nhân viên phục vụ	Phục vụ cà phê, sách cho khách hàng, dọn dẹp quán	Nhanh nhẹn, hoạt bát	5
Nhân viên pha chế	Đảm nhận việc pha chế order của quán	Biết cách pha chế cà phê, nước ép, sinh tố Nhanh nhẹn	3

Nhân viên bán sách	Tư vấn, hướng dẫn cho khách hàng Bán hàng	Giỏi giao tiếp Có kiến thức, hiểu biết về sách	2
Nhân viên thu ngân	Tính chi phí và thu tiền của khách	+ Biết cách sử dụng 1 số máy phục vụ cho việc thanh toán + Tính toán nhanh	1
Bảo vệ	Trông giữ xe cho khách, đảm bảo an ninh cho quán	Nhanh nhẹn	1

## 2. Tuyển dụng

Việc tuyển dụng nhân viên là một trong những yếu tố quan trọng giúp quản lý nhân sự quán cà phê hiệu quả. Muốn làm tốt công việc này, chủ quán cafe phải lập sẵn cho mình kế hoạch tuyển dụng nhân sự tốt nhất có thể về vị trí cần tuyển dụng, mục đích tuyển dụng của quán, mô tả công việc của quán và quy trình tuyển dụng. Chúng ta có thể tìm kiếm nhân sự trên các trang web tuyển dụng, mạng xã hội, đăng bài tuyển dụng trên trang fanpage của quán hoặc phát tờ rơi. Sau đó, quán sẽ tiến hành phỏng vấn và chọn lọc những ứng viên phù hợp có kỹ năng, nhiệt tình, chất lượng và phù hợp với tiêu chuẩn công việc đề ra.

## 3. Đào tạo

Sau khi tuyển dụng được nhân viên phù hợp, quán sẽ đào tạo họ về các kỹ năng cần thiết để làm việc trong quán cà phê để có thể làm việc hiệu quả trong quán. Cần xây dựng một bản tài liệu đào tạo nhân viên một cách đơn giản và chính xác nhất về quy trình làm việc và văn hóa phục vụ khách hàng của quán.

Đào tạo nhân viên về kỹ năng chuyên môn để đảm bảo rằng nhân viên hiểu rõ về cách phục vụ khách hàng, cách pha chế cũng như quy trình làm việc, quy định an toàn, quy định vệ sinh, v.v...

Kỹ năng phục vụ, kỹ năng giao tiếp, thái độ làm việc và thái độ ứng xử của nhân viên sẽ tác động trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng. Vì thế, quán cần đào tạo nhân viên về thái độ, giao tiếp, nhân viên cần phải vui vẻ, niềm nở với khách

hàng để mang lại trải nghiệm tốt nhất cho thực khách cũng như xây dựng hình ảnh tốt về quán cà phê.

Chủ quán cũng cần cung cấp cho nhân viên các cơ hội phát triển để họ có thể phát huy khả năng của mình và đóng góp cho quán, tạo điều kiện cho nhân viên thảo luận về các vấn đề công việc, để họ có cơ hội đưa ra ý kiến và giải quyết các vấn đề khi làm việc tại quán. Việc thường xuyên giao tiếp với nhân viên cũng nên được chú trọng để họ cảm thấy được chăm sóc và động viên tinh thần, từ đó tạo động lực làm việc nhiệt huyết hơn.

#### **4. Đãi ngộ**

Chế độ lương và khen thưởng: Tùy thuộc vào vị trí của mỗi nhân viên, quán sẽ áp dụng chế độ chi trả lương thưởng phù hợp cho nhân viên. Thông thường, lương được trả một lần vào cuối mỗi tháng. Vào những ngày lễ sẽ có chính sách tăng lương cho nhân viên. Bên cạnh đó, lương cũng có thể được trả bằng tiền mặt tại nơi làm việc hoặc qua tài khoản cá nhân của nhân viên tại ngân hàng

Chế độ nghỉ phép trong chính sách đãi ngộ nhân sự của quán: Nhân viên sẽ được nghỉ 2 buổi trong 1 tháng. Đối với những ngày lễ như lễ Tết, lễ 2/9... nhân viên cũng có thể được nghỉ theo quy định.

Chính sách thăng tiến của quán. Nếu như trong quá trình làm việc nhân viên có những thành tích tốt hoặc tay nghề cao sẽ được đề bạt để thăng tiến lên chức cao hơn ví dụ như quản lý quán cà phê.

#### **5. Đánh giá**

Là quá trình đánh giá hiệu suất và năng lực của nhân viên trong khoảng thời gian làm việc tại quán. Việc đánh giá có thể theo chu kỳ hàng tháng, hàng quý hay hàng năm. Trong đó, đánh giá nhân viên tập trung khai thác khía cạnh kiến thức nghiệp vụ, kỹ năng và thái độ, biểu hiện trong công việc.

Thông qua việc đánh giá nhân viên, quán có thể hỗ trợ nhân viên cải thiện và phát triển. Do vậy cần liên tục đánh giá hiệu suất của nhân viên, điều chỉnh kế hoạch tổ chức và quản lý nhân sự nếu cần thiết để đảm bảo sự thành công, phát triển của quán cà phê.

## **VI. Tóm tắt kế hoạch kinh doanh với mô hình Canvas**

Ngành đồ uống nói chung và cà phê nói riêng luôn nằm trong số những lĩnh vực được nhiều người lựa chọn để khởi nghiệp. Thế nhưng để biến một ý tưởng thành hiện thực, thì việc thiết lập một bản kế hoạch kinh doanh vừa bao quát được mọi khía cạnh xây dựng thương hiệu, vừa đảm bảo chi tiết tới từng khâu vận hành là điều không hề dễ. Tuy nhiên, với mô hình Canvas, chúng ta sẽ có trong tay một công cụ hiệu quả để hoàn thiện bản kế hoạch kinh doanh quán cà phê một cách trực quan và toàn diện nhất.

### ***1. Vấn đề***

Mỗi một loại hình kinh doanh khi ra đời mục tiêu đầu tiên luôn là nhằm đáp ứng nhu cầu nào đó của khách hàng. Đến với mô hình kinh doanh “Cà phê và sách-không gian thư giãn cho mọi nhà” chúng tôi cũng luôn hướng tới đáp ứng những nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Trong đó xác định vấn đề là một bước vô cùng quan trọng, khi xây dựng ý tưởng kinh doanh nhóm chúng tôi đã xác định một số vấn đề cần giải quyết cho khách hàng như sau:

Đáp ứng nhu cầu về một loại thức uống ngon, phổ biến và không thể thiếu trong đời sống của mỗi con người Việt Nam - cà phê. Bên cạnh đó, chúng tôi còn cung cấp nước ép, nước trái cây đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Ngoài ra, chúng tôi còn cung cấp cho khách hàng một vài món đồ ăn nhẹ như bánh kem, tiramisu... với không gian trò chuyện và thư giãn cho khách hàng.

Nhận thấy nhu cầu về một không gian học tập và làm việc ngày một tăng cao của học sinh, sinh viên và người đi làm trong thời buổi công nghệ hiện đại cao, quán cà phê của chúng tôi không chỉ cung cấp không gian học tập, làm việc hiệu quả cho khách hàng mà còn cung cấp một kho tàng kiến thức với đa dạng đề tài sách và truyện mà khách hàng có thể tự do lựa chọn và đọc tại chỗ trong quá trình thưởng thức của mình.

### ***2. Phân đoạn khách hàng***

Để phát triển kinh doanh quán cà phê thành công, việc xác định rõ ràng được phân khúc khách hàng mà doanh nghiệp hướng tới là vô cùng quan trọng, đặc biệt với các cơ sở kinh doanh độc lập. Đó có thể là nhóm khách hàng đại chúng (Mass Market), thị trường ngách (niche market) hoặc nhóm hỗn hợp (multi-sided market).

Ở đây chúng tôi xác định một vài phân khúc khách hàng mà doanh nghiệp hướng tới như:

- Khách địa phương: là nhóm khách ở gần vị trí với quán, cư dân trong khu vực Mai Dịch. Ở khu vực này không chỉ tập trung các hộ gia đình mà còn có một lượng lớn sinh viên các trường đại học, một số tòa nhà văn phòng cũng tập trung đông đúc tại đây. Chính vì vậy mà khách hàng địa phương là phân khúc khách hàng đầu tiên mà chúng tôi hướng tới. Đi sâu tìm hiểu thói quen sinh hoạt, văn hóa khu vực để kịp thời cung cấp những dịch vụ phù hợp nhất.
- Khách đi mua sắm hoặc đi chơi: Với nhóm khách hàng này động cơ lớn nhất thúc đẩy họ ghé qua một quán cà phê là họ cần một nơi để nghỉ ngơi trước hoặc sau những hoạt động mua sắm, giải trí. Vì lý do này, chúng tôi hướng đến xây dựng một không gian quán rộng rãi, cà phê ngon và một chút bánh điểm tâm đáp ứng mong đợi được nghỉ ngơi, trò chuyện, giải trí của phân khúc khách hàng này.
- Sinh viên và những người làm việc tự do: Sinh viên, học sinh và những người làm việc tự do là một thị trường rất lớn. Nếu như các bạn học sinh sinh viên rất cởi mở với các concept quán cà phê độc lạ thì những người làm tự do lại đang tìm kiếm một không gian làm việc thoải mái, tràn đầy cảm hứng. Chú trọng xây dựng không gian thưởng thức cà phê nhẹ nhàng, tinh tế với tranh, ảnh, thiên nhiên xanh mát sẽ làm khơi gợi cảm hứng học tập và làm việc, thúc đẩy tư duy sáng tạo của khách hàng là những điều mà chúng tôi luôn quan tâm, thực hiện chín chu.

### ***3. Giá trị mang lại cho khách hàng***

Trong một thị trường cạnh tranh mạnh trên lĩnh vực cà phê, điều tốt nhất mà chúng tôi có thể làm là tìm ra một mục tiêu giá trị cốt lõi cho thương hiệu của mình, giá trị đặc biệt mang lại cho khách hàng của mình để đứng vững trên thị trường.

Với đối tượng khách hàng khá đa dạng về tuổi tác, giới tính và công việc như vậy, của hàng chúng tôi luôn cố gắng đánh giá, nhìn nhận một cách khách quan những sản phẩm mà cửa hàng tạo ra, từ chất lượng cafe, chất lượng nguồn trái cây đầu vào để đảm bảo tạo ra một thức uống tươi mát, chất lượng đồ ăn nhẹ... phục vụ được đa dạng các tập khách hàng khác nhau.

Đến với mô hình kinh doanh của chúng tôi khách hàng sẽ được trải nghiệm rất nhiều dịch vụ tốt nhất. Chất lượng đồ uống đảm bảo, không gian học tập, nghỉ ngơi thoải mái, thoáng mát. Đa dạng sách, truyện để đọc và nghiên cứu. Chất lượng phục vụ của nhân viên cũng là một trong những yếu tố mà cửa hàng quan tâm hàng đầu. Hiện nay, chúng tôi cũng đang lên kế hoạch thực hiện dự án đổi sách lấy đồ uống. Khi thực khách đến với cửa hàng và mang theo một lượng sách nhất định theo yêu cầu đặt ra sẽ được nhận một món đồ uống miễn phí. Trong quá trình xây dựng các giá trị mang lại cho khách hàng, chúng tôi luôn hướng tới tạo ra những điểm khác biệt, nổi bật và ưu việt hơn hẳn đối thủ cạnh tranh chẳng hạn như sự kết hợp không gian cafe và sách, chất lượng dịch vụ khách hàng số một và những chính sách khuyến mại, ưu đãi hấp dẫn đối với người tiêu dùng.

#### ***4. Giải pháp***

Nhận thấy nhu cầu sử dụng cafe, thưởng thức những loại nước trái cây tươi mát của người tiêu dùng nhằm giải khát và bổ sung dinh dưỡng ngày một nâng cao, cửa hàng chúng tôi quyết định đem đến cho người tiêu dùng những thức uống chất lượng nhất, làm hài lòng thực khách tốt nhất có thể.

Đáp ứng nhu cầu tìm kiếm một không gian thoải mái, lý tưởng để học tập và nghỉ ngơi, chúng tôi xây dựng hệ thống cơ sở vật chất nhẹ nhàng, thanh lịch, tinh tế, tạo không gian thoải mái, sáng tạo cho khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm.

#### ***5. Kênh giao tiếp và phân phối***

Bên cạnh hình thức kinh doanh offline với sự phát triển của truyền thông đa phương tiện như hiện nay, doanh nghiệp có vô cùng nhiều cơ hội để tiếp cận khách hàng.

Một kênh quảng cáo và bán hàng phổ biến hiện nay là trang web. Chúng tôi có thể tạo ra một website để giới thiệu quán, sản phẩm, thực đơn, giá cả và địa chỉ của quán. Trang web nên được thiết kế đơn giản, trực quan và dễ sử dụng để thu hút khách hàng. Ngoài ra, trang web cũng có thể có thêm các chức năng đặt bàn, đặt giao hàng và thanh toán trực tuyến để thuận tiện cho khách hàng.

Đối với khách hàng trẻ, các mạng xã hội như Facebook, Instagram, Youtube, TikTok, ...là kênh quảng cáo và bán hàng tiềm năng nhất mà chắc chắn chúng tôi cần lưu tâm đến. Bên cạnh đó chúng tôi cũng sẽ thiết lập các kênh bán hàng qua các

ứng dụng đặt món như Shopee Food, Grab, Be... Khách hàng có thể dễ dàng đặt món thanh toán trực tuyến, không phải chờ đợi mà vẫn có thể thưởng thức đồ uống của quán tại nhà.

### **6. Dòng doanh thu (Revenue Stream)**

- Doanh thu từ đồ uống và đồ ăn nhẹ: Quán cà phê sách có thể thu doanh thu từ việc bán đồ uống và đồ ăn nhẹ cho khách hàng.
- Doanh thu từ bán sách: Quán cà phê sách có thể thu doanh thu từ việc bán sách cho khách hàng. Quán cà phê sách cần cung cấp các đầu sách đa dạng và phù hợp với nhu cầu của khách hàng để thu hút khách hàng mua sách.
- Ngoài ra, quán cà phê sách cũng có thể phát triển các dòng doanh thu khác, chẳng hạn như doanh thu từ tổ chức các sự kiện, doanh thu từ cho thuê không gian, doanh thu từ chụp ảnh thương mại...

### **7. Cơ cấu chi phí (Cost structure)**

- Chi phí mặt bằng: Chi phí thuê mặt bằng là chi phí lớn nhất của một quán cà phê sách. Quán cà phê sách cần chọn vị trí thuận lợi, dễ tìm để thu hút khách hàng. Chi phí thuê mặt bằng sẽ phụ thuộc vào vị trí, diện tích và tiện ích của mặt bằng.
- Chi phí mua sắm trang thiết bị: Chi phí mua sắm trang thiết bị bao gồm chi phí mua sắm máy pha cà phê, bàn ghế, kệ sách... Trang thiết bị cần được đảm bảo chất lượng và hoạt động tốt để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất.
- Chi phí nguyên vật liệu: Chi phí nguyên vật liệu bao gồm chi phí mua nguyên vật liệu làm đồ uống, đồ ăn nhẹ và sách. Quán cà phê sách cần lựa chọn các nhà cung cấp uy tín, có nguồn cung ổn định và chất lượng sản phẩm tốt để đảm bảo giá thành hợp lý.
- Chi phí nhân viên: Chi phí nhân viên bao gồm chi phí lương, thưởng, bảo hiểm... Quán cà phê sách cần tuyển dụng và đào tạo nhân viên có chuyên môn, tận tình để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất.
- Chi phí marketing: Chi phí marketing bao gồm chi phí quảng cáo, PR. Quán cà phê sách cần có chiến lược marketing hiệu quả để quảng bá quán cà phê đến khách hàng.

- Ngoài ra, quán cà phê sách cũng có thể phát sinh các chi phí khác, chẳng hạn như chi phí điện nước, chi phí bảo trì...

### **8. Số liệu chính (Key metrics)**

- Doanh thu: Doanh thu là chỉ số quan trọng nhất để đánh giá hiệu quả kinh doanh của quán cà phê sách. Quán cà phê sách cần tăng doanh thu để tối đa hóa lợi nhuận.
- Chi phí: Chi phí là chỉ số cần thiết để tính toán lợi nhuận của quán cà phê sách. Quán cà phê sách cần kiểm soát chi phí để đảm bảo lợi nhuận.
- Lợi nhuận: Lợi nhuận là chỉ số cuối cùng để đánh giá hiệu quả kinh doanh của quán cà phê sách. Quán cà phê sách cần tối đa hóa lợi nhuận để phát triển kinh doanh.
- Mức độ hài lòng của khách hàng: là chỉ số quan trọng để đánh giá chất lượng sản phẩm và dịch vụ của quán cà phê sách. Quán cần cải thiện mức độ hài lòng của khách hàng để thu hút và giữ chân khách hàng.

### **9. Lợi thế cạnh tranh**

- Vị trí thuận lợi: Quán cà phê sách nằm ở vị trí thuận lợi, dễ tìm sẽ thu hút nhiều khách hàng hơn. Ví dụ, quán cà phê sách có thể nằm ở khu vực trung tâm thành phố, gần trường học, trung tâm thương mại...
- Không gian đẹp: Quán cà phê sách có không gian đẹp, thoải mái sẽ tạo ấn tượng tốt với khách hàng. Quán cà phê sách có thể thiết kế không gian theo phong cách hiện đại, cổ điển... hoặc theo chủ đề sách.
- Dịch vụ tốt: Quán cà phê sách có dịch vụ tốt, tận tình sẽ khiến khách hàng hài lòng và quay lại. Quán cà phê sách có thể cung cấp dịch vụ wifi miễn phí, dịch vụ giao hàng tận nơi...
- Giá cả hợp lý: Quán cà phê sách có giá cả hợp lý sẽ thu hút nhiều khách hàng. Quán cà phê sách có thể cân nhắc định giá sản phẩm và dịch vụ của mình phù hợp với túi tiền của khách hàng mục tiêu.
- Đa dạng sản phẩm và dịch vụ: Quán cà phê sách có đa dạng sản phẩm và dịch vụ sẽ đáp ứng nhu cầu của nhiều khách hàng. Quán cà phê sách có thể cung cấp các loại đồ uống, đồ ăn nhẹ, sách...

### C. Ý NGHĨA CỦA DỰ ÁN

Dự án cà phê sách là một dự án kinh doanh sáng tạo và hữu ích, nhằm mang đến cho khách hàng một không gian thư giãn và trải nghiệm văn hóa. Dự án này không chỉ bán cà phê và sách, mà còn là nơi giao lưu, học hỏi và thưởng thức nghệ thuật. Dự án này có ý nghĩa với khách hàng, xã hội và chủ đầu tư:

- Với khách hàng: Dự án cà phê sách sẽ là một điểm đến lý tưởng cho những người yêu thích đọc sách và uống cà phê. Khách hàng có thể tìm thấy những cuốn sách mình yêu thích, hoặc khám phá những cuốn sách mới trong các lĩnh vực khác nhau. Khách hàng cũng có thể thưởng thức những ly cà phê ngon và tươi, cùng với những món ăn nhẹ hấp dẫn. Ngoài ra, khách hàng còn có cơ hội tham gia các hoạt động văn hóa, nghệ thuật và giáo dục do quán tổ chức, như các buổi đọc sách, trình diễn âm nhạc, triển lãm tranh ảnh, workshop, talkshow... Dự án cà phê sách sẽ giúp khách hàng có những giờ phút thư giãn và bổ ích, cũng như kết nối với những người có chung sở thích.
- Với xã hội: Dự án cà phê sách sẽ góp phần vào việc phát triển văn hóa đọc trong xã hội. Dự án này sẽ tạo ra một môi trường thuận lợi cho việc truyền bá và lan tỏa kiến thức, giá trị và tinh thần của sách. Dự án này cũng sẽ khuyến khích và hỗ trợ các tác giả, nhà xuất bản và các tổ chức liên quan đến lĩnh vực sách. Dự án này cũng sẽ đóng góp vào việc nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân, bằng cách mang lại cho họ những trải nghiệm tích cực và ý nghĩa.
- Với chủ đầu tư: Dự án cà phê sách sẽ mang lại cho chủ đầu tư những lợi nhuận cao và bền vững. Dự án này sẽ thu hút được nhiều khách hàng tiềm năng, bởi sự kết hợp hài hòa giữa cà phê và sách. Dự án này sẽ tạo ra một thương hiệu riêng biệt và uy tín, bởi sự độc đáo và sáng tạo của không gian quán và các sản phẩm dịch vụ. Dự án này sẽ tận dụng được các nguồn lực hiện có, bởi sự hợp tác và liên kết với các đối tác trong lĩnh vực sách và cà phê.

## D. NHỮNG RỦI RO CÓ THỂ GẶP KHI THỰC HIỆN Ý TƯỞNG KINH DOANH

Đối tượng	Rủi ro	Giải pháp
Sản phẩm	Chất lượng cà phê chưa đảm bảo do khâu bảo quản, chế biến	Giám sát chặt chẽ các bước bảo quản, chế biến cà phê
Giá	Khó định giá	Thường xuyên khảo sát giá của cà phê trên thị trường
Xúc tiến thương mại	Chương trình quảng cáo, marketing cho quán chưa hiệu quả	Chú trọng tới việc xác định phân khúc thị trường
		Tăng cường các chương trình quảng cáo qua các nền tảng trên mạng xã hội
Tài chính	Không kiểm soát được nguồn vốn, chi phí	Cần xây dựng kế hoạch chi tiêu hợp lý, nằm trong khả năng, tầm kiểm soát của quán
Khách hàng	Thị hiếu của khách hàng dễ thay đổi	Bắt kịp xu hướng cũng như sự thay đổi của khách hàng để có sự điều chỉnh phù hợp

## KẾT LUẬN

Tóm lại, ý tưởng kinh doanh mở quán cafe sách là một ý tưởng khả thi và có tiềm năng phát triển trong tương lai. Dự án không chỉ đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng hiện đại, mà còn tạo ra một giá trị gia tăng cho xã hội, bằng cách khuyến khích văn hóa đọc và tạo điều kiện cho sự giao tiếp và học hỏi giữa các cá nhân. Đây là một ý tưởng kinh doanh không quá mới mẻ nhưng không cũ cũng không lỗi thời. Chúng em mong quán có thể sớm ngày đi vào hoạt động, có thể cho ra những ly cà phê đặc biệt và cung cấp cho người đọc những cuốn sách hay, bổ ích. Trong thời gian làm bài thảo luận này, nhóm chúng em đã rất cố gắng song vẫn còn những hạn chế về kinh nghiệm và trình độ nên còn những chỗ thiếu sót, chưa được tốt. Chúng em mong nhận được sự góp ý của cô và các bạn để bài hoàn thiện hơn và có thể áp dụng tốt hơn trong thực tế.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

<https://horecavnacademy.com/phan-tich-mo-hinh-swot-khi-mo-quan-ca-phe>

<https://caphenguyenchat.vn/tai-sao-nen-mo-quan-kinh-doanh-ca-phe-de-khoi-nghiep.html>

<https://coffeehr.com.vn/phuong-phap-danh-gia-nhan-vien/>

<https://bonjourcoffee.vn/blog/tuyen-nhan-vien-quan-cafe/>