

ĐỀ KIỂM TRA SỐ 1

Câu 1:

Dự án kinh doanh: Kinh doanh thức uống bổ dưỡng từ thiên nhiên

- **Tóm tắt:**

- Tên dự án: Dự án “Homie”
- Thời gian dự kiến bắt đầu: 01/11/2023
- Thời gian dự kiến hoàn thành: 01/02/2024
- Ngân sách: 500.000.000 VND
- Diện tích mặt bằng: 36m²
- Địa điểm: Số 18 đường Nguyễn Hoàng, quận Cầu Giấy, Hà Nội
Đây là địa điểm có dân cư đông đúc, khu vực đông dân văn phòng, học sinh, sinh viên, những người có dân trí cao, quan tâm tới sức khỏe, mức thu nhập ổn
- Hình thức bán: Bán offline kết hợp online trên các sàn thương mại điện tử, fanpage, website
Cửa hàng sữa hạt “Homie” là một dự án kinh doanh chuyên cung cấp các loại sữa hạt nguyên chất từ thiên nhiên mang đến thức uống tươi ngon, mang lại giá trị sức khỏe tối cho người tiêu dùng.

- **Mục đích/diễn giải dự án:**

- **Nhu cầu/tình huống kinh doanh:**

+ Nhu cầu kinh doanh:

Trước nhu cầu sống xanh gắn liền với việc lựa chọn dinh dưỡng sạch, lành và có nguồn gốc từ thiên nhiên, xu hướng tiêu dùng ngày nay đang chuyển dịch sang việc ưu tiên sử dụng các sản phẩm từ thực vật, trong đó có sữa thực vật thay thế cho sữa bò. Sữa hạt hạt điều, óc chó, hạnh nhân, đậu đen, mắc ca, đậu nành,... phù hợp mọi đối tượng, giá trị dinh dưỡng cao, đem lại nhiều lợi ích to lớn cho sức khỏe. Vào mùa hè, các loại giải khát được khách hàng rất ưa chuộng như các nước sâm, nha đam, trà chanh, trà detox.. Do đó, kinh doanh sữa hạt, sữa thực vật kết hợp các loại nước mát, trà thiên nhiên là một thị trường tiềm năng.

Kinh doanh online sữa hạt handmade kết hợp trà thiên nhiên,.. đang còn mới và ít đối thủ cạnh tranh: Đa số thị trường sữa này hiện nay đang phân phối qua kênh truyền thống như tiệm tạp hóa, siêu thị, cửa hàng... chủ yếu được đóng hộp sẵn, chưa đảm bảo độ tươi mới, nguyên liệu phong phú tự nhiên,...

+ Tình huống kinh doanh: Bố mẹ em đã có tuổi nên rất muốn uống những loại thức uống thanh mát, nguyên chất bổ sung dưỡng chất cho cơ thể. Tuy nhiên, các

loại sữa đóng hộp hiện nay trên thị trường lại có khá nhiều tạp chất, chất bảo quản gây nên việc khó khăn trong lựa chọn. Bên cạnh đó, không chỉ bố mẹ mà hầu hết mọi người xung quanh em cũng đã có xu hướng quan tâm tới sức khỏe hơn bằng cách lựa chọn các thực phẩm tươi, xanh thay vì đồ đóng hộp. Đó chính là nguyên do giúp em nảy ra ý tưởng này.

- **Mục đích kinh doanh:**

Là nơi cung cấp đa dạng các loại thức uống tươi ngon, bổ dưỡng, mang lối sống “xanh” đến gần hơn với người tiêu dùng. Đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, nguồn nguyên liệu tự nhiên chọn lọc kỹ càng. Điều quan trọng là sữa hạt tự làm trong ngày đều rất "tươi:" không có chất bảo quản, chất ổn định, không hương liệu,..

- **Mô tả dự án:**

+ Mục tiêu và tính chất thành công của dự án:

Mục tiêu dự án:

Mục tiêu ngắn hạn: Dự án thu về mỗi tháng bình quân 50tr/tháng, xây dựng thương hiệu và niềm tin bước đầu trong tâm trí khách hàng, hoàn vốn đúng như kế hoạch đã đề ra, ổn định doanh thu trong 7 tháng đầu

Mục tiêu dài hạn: Xây dựng thương hiệu bền vững, nhân rộng phạm vi thương hiệu tới nhiều khách hàng hơn. Luôn cố gắng hoàn thiện, bắt kịp xu hướng, đáp ứng nhu cầu khách hàng và thị trường

Tiêu chí thành công:

Tiêu chí về lợi nhuận: đạt được lợi nhuận 30 tr/tháng

Tiêu chí về doanh số: Khi bắt đầu kinh doanh cần đẩy mạnh chương trình quảng cáo, phát đồ uống trải nghiệm ưu đãi lớn. Với lợi nhuận đạt ra, cửa hàng cần tiếp cận được 700 khách hàng trong năm đầu tiên, số lượng tăng đều sau đó

Tiêu chí về phản hồi, đánh giá: tích cực nhận mọi đánh giá từ tiêu cực đến tích cực để phát huy và sửa đổi. Tiêu chí đặt ra là 99% phản hồi tích cực, 1% phản hồi còn chưa tích cực. Do cảm nhận và hương vị mỗi người khác nhau

Yêu cầu:

- **Yêu cầu về nhân lực:**

1. **Nhân viên sản xuất:**

- Yêu cầu có kiến thức về quá trình sản xuất sữa hạt, bao gồm việc chọn lựa và xử lý nguyên liệu.

- Kỹ năng quản lý và vận hành các thiết bị sản xuất sữa hạt như máy xay, máy lọc, và máy đóng gói.
 - Sự quan tâm đến việc tuân thủ các quy định về vệ sinh thực phẩm và an toàn thực phẩm.
- 2. Nhân viên vệ sinh và kiểm tra chất lượng:**
- Kiến thức về các tiêu chuẩn vệ sinh thực phẩm và quy trình kiểm tra chất lượng.
 - Kỹ năng trong việc lập kế hoạch và thực hiện kiểm tra chất lượng thường xuyên.
 - Khả năng xử lý vấn đề nhanh chóng và đưa ra biện pháp khắc phục khi cần.
- 3. Nhân viên quản lý kho:**
- Hiểu biết về quản lý tồn kho, bao gồm việc lập kế hoạch đặt hàng và kiểm soát tồn kho.
 - Kỹ năng sắp xếp và lưu trữ nguyên liệu và sản phẩm thành phẩm một cách hiệu quả.
 - Khả năng phân phối sản phẩm đúng thời gian và theo yêu cầu.
- 4. Nhân viên giao hàng và phân phối:**
- Lái xe và đảm bảo giao hàng an toàn và đúng hẹn.
 - Xây dựng mối quan hệ tốt với khách hàng và đối tác phân phối.
 - Có khả năng làm việc linh hoạt để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Kỹ thuật:

- 1. Máy móc và thiết bị:**
- Đầu tư vào các thiết bị sản xuất và đóng gói sữa hạt hiện đại và có khả năng tăng năng suất.
 - Bảo trì định kỳ để đảm bảo hoạt động suôn sẻ và giảm nguy cơ hỏng hóc.
- 2. Nghiên cứu và phát triển:**
- Thuê các chuyên gia nghiên cứu thực phẩm để phát triển công thức sữa hạt độc đáo hoặc sản phẩm mới.
 - Theo dõi xu hướng thị trường và cập nhật sản phẩm để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.
- 3. Quản lý công nghệ thông tin:**
- Sử dụng hệ thống quản lý sản xuất và quản lý khách hàng để theo dõi quy trình sản xuất và dữ liệu khách hàng.
 - Cập nhật trang web và ứng dụng di động để tạo trải nghiệm mua sắm trực tuyến thuận tiện cho khách hàng.

Marketing:

Tất nhiên, chúng ta hãy đi sâu hơn vào phân tích về yêu cầu cụ thể cho dự án kinh doanh sữa hạt, bao gồm nhân viên, kỹ thuật và marketing.

Nhân viên:

1. Nhân viên sản xuất:

- Yêu cầu có kiến thức về quá trình sản xuất sữa hạt, bao gồm việc chọn lựa và xử lý nguyên liệu.
- Kỹ năng quản lý và vận hành các thiết bị sản xuất sữa hạt như máy xay, máy lọc, và máy đóng gói.
- Sự quan tâm đến việc tuân thủ các quy định về vệ sinh thực phẩm và an toàn thực phẩm.

2. Nhân viên vệ sinh và kiểm tra chất lượng:

- Kiến thức về các tiêu chuẩn vệ sinh thực phẩm và quy trình kiểm tra chất lượng.
- Kỹ năng trong việc lập kế hoạch và thực hiện kiểm tra chất lượng thường xuyên.
- Khả năng xử lý vấn đề nhanh chóng và đưa ra biện pháp khắc phục khi cần.

3. Nhân viên quản lý kho:

- Hiểu biết về quản lý tồn kho, bao gồm việc lập kế hoạch đặt hàng và kiểm soát tồn kho.
- Kỹ năng sắp xếp và lưu trữ nguyên liệu và sản phẩm thành phẩm một cách hiệu quả.
- Khả năng phân phối sản phẩm đúng thời gian và theo yêu cầu.

4. Nhân viên giao hàng và phân phối:

- Lái xe và đảm bảo giao hàng an toàn và đúng hẹn.
- Xây dựng mối quan hệ tốt với khách hàng và đối tác phân phối.
- Có khả năng làm việc linh hoạt để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Kỹ thuật:

1. Máy móc và thiết bị:

- Đầu tư vào các thiết bị sản xuất và đóng gói sữa hạt hiện đại và có khả năng tăng năng suất.
- Bảo trì định kỳ để đảm bảo hoạt động suôn sẻ và giảm nguy cơ hỏng hóc.

2. Nghiên cứu và phát triển:

- Thuê các chuyên gia nghiên cứu thực phẩm để phát triển công thức sữa hạt độc đáo hoặc sản phẩm mới.
- Theo dõi xu hướng thị trường và cập nhật sản phẩm để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

3. Quản lý công nghệ thông tin:

- Sử dụng hệ thống quản lý sản xuất và quản lý khách hàng để theo dõi quy trình sản xuất và dữ liệu khách hàng.
- Cập nhật trang web và ứng dụng di động để tạo trải nghiệm mua sắm trực tuyến thuận tiện cho khách hàng.

Marketing:

1. Nghiên cứu thị trường:

- Tiến hành nghiên cứu thị trường để xác định đối tượng mục tiêu và nhu cầu của họ.
- Đánh giá cơ hội thị trường và xác định các đối thủ cạnh tranh.

2. Branding và thiết kế sản phẩm:

- Phát triển một thương hiệu sữa hạt độc đáo với thông điệp mạnh mẽ về giá trị dinh dưỡng và chất lượng.
- Đầu tư vào thiết kế sản phẩm và bao bì để tạo ấn tượng mạnh mẽ với khách hàng.

3. Chiến dịch quảng cáo và truyền thông:

- Xây dựng chiến dịch quảng cáo trên các kênh truyền thông xã hội, trang web, và truyền hình.
- Sử dụng influencers hoặc người nổi tiếng để tạo sự lan truyền và tạo thương hiệu.

4. Phân phối và chăm sóc khách hàng:

- Xây dựng mạng lưới phân phối rộng rãi, bao gồm cả cửa hàng trực tiếp và các đối tác phân phối.
- Cung cấp dịch vụ khách hàng xuất sắc, bao gồm hỗ trợ sau bán hàng và giải quyết khiếu nại nhanh chóng.

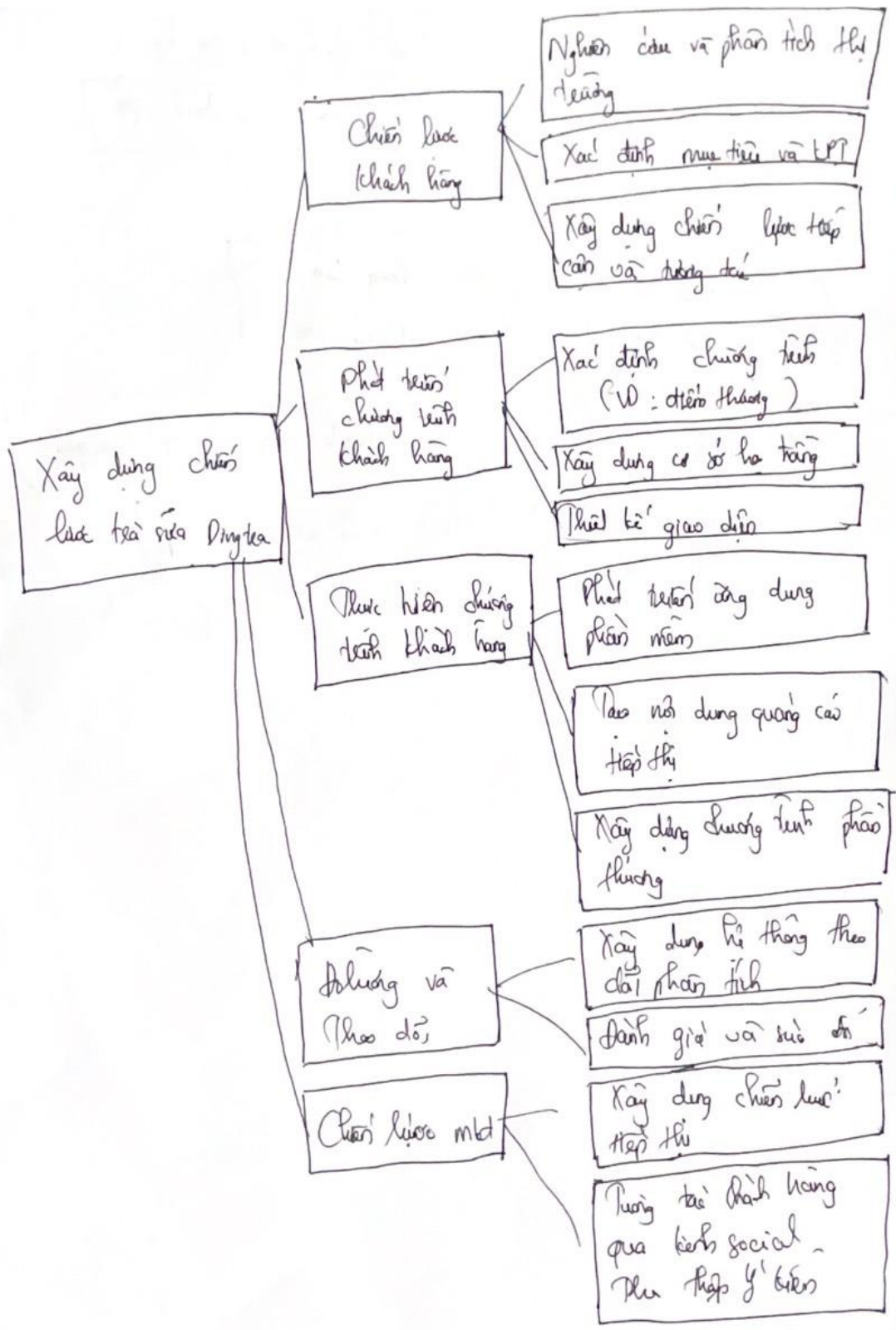
Hạn chế:

- Thiếu vốn: nguồn vốn đề ra là 500 tr. Tuy nhiên, trong quá trình kinh doanh rất dễ sử dụng tiền không hợp lý khiến thiếu hụt nguồn vốn. Từ đó khiến việc mở rộng thị trường, tiếp cận khách hàng gặp khó khăn, thiếu tài nguyên giảng dạy, áp lực về tài chính và tăng rủi ro cạnh tranh (trong khi các trung tâm khác ngày càng lớn mạnh và chiếm thị phần lớn). Bởi vậy, việc chi tiêu cho dự án cần phải thực sự cần thiết, tránh tiêu quá đà, ảnh hưởng đến quá trình kinh doanh của cửa hàng
- Kỹ năng, kinh nghiệm còn hạn chế
- Thương hiệu còn non trẻ

Câu 2:

Phân tích công việc của dự án:

1. Xây dựng Chiến lược Khách hàng
2. Phát triển Chương trình Khách hàng
3. Thực hiện Chương trình Khách hàng
4. Đo lường và Theo dõi Hiệu suất
5. Tương tác và Giao tiếp với Khách hàng
6. Quản lý Ngân sách
7. Thuê và Đào tạo Nhân viên
8. Đánh giá cuối kỳ và Tối ưu hóa



Xây dựng chiến lược trà sữa Dmytea

Chiến lược khách hàng

Nghiên cứu và phân tích thị trường

Xác định mục tiêu và KPI

Xây dựng chiến lược tiếp cận và tương tác

Phát triển chương trình khách hàng

Xác định chương trình (W: điều hướng)

Xây dựng cơ sở hạ tầng

Thiết kế giao diện

Thực hiện chương trình khách hàng

Phát triển ứng dụng phần mềm

Tạo nội dung quảng cáo hấp dẫn

Xây dựng chương trình phần thưởng

Đánh giá và Theo dõi

Xây dựng hệ thống theo dõi phân tích

Đánh giá và sửa đổi

Chiến lược marketing

Xây dựng chiến lược tiếp cận

Tương tác thành công qua kênh social - theo tập ý kiến

