

# CHƯƠNG 1

## CƠ SỞ LÝ LUẬN

### 1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Tính đến thời điểm hiện tại, nghiên cứu về tư vấn khách hàng tại các công ty chứng khoán đang trở nên ngày càng quan trọng. Các công ty chứng khoán đều đang chú trọng vào việc cung cấp dịch vụ tư vấn chuyên nghiệp để hỗ trợ khách hàng đưa ra ý định đầu tư hiệu quả. Công nghệ và trí tuệ nhân tạo đang được áp dụng để cải thiện quá trình tư vấn và tạo ra các giải pháp tương tác mạnh mẽ. Đồng thời, các công ty chứng khoán cũng đang tập trung vào việc phát triển các công cụ và hệ thống thông minh để nắm bắt nhu cầu và mong muốn của khách hàng một cách chính xác nhất. Điều này giúp tăng cường mối quan hệ với khách hàng và nâng cao sự hài lòng của họ.

### 1.2. Tổng quan về dịch vụ tư vấn khách hàng

#### 1.2.1. Khái niệm về dịch vụ tư vấn khách hàng tại công ty chứng khoán:

Dịch vụ tư vấn khách hàng tại công ty chứng khoán là quá trình cung cấp thông tin, phân tích và hướng dẫn đầu tư cho các nhà đầu tư trong lĩnh vực chứng khoán. Công ty chứng khoán thường có những chuyên gia tư vấn chuyên nghiệp có kiến thức sâu rộng về thị trường tài chính để giúp khách hàng đưa ra ý định đầu tư hiệu quả. Điều này giúp nhà đầu tư có cái nhìn tổng thể về thị trường và có thể đưa ra ý định đầu tư có tính toán hơn.

#### 1.2.2. Đặc điểm của dịch vụ tư vấn khách hàng tại công ty chứng khoán:

Dịch vụ tư vấn khách hàng tại các công ty chứng khoán thường có những đặc điểm như sau:

- Cung cấp thông tin và phân tích thị trường tài chính để khách hàng có thể đưa ra ý định đầu tư thông minh.
- Hỗ trợ khách hàng trong việc lập kế hoạch đầu tư dựa trên mục tiêu và nguyện vọng cá nhân của họ.

- Tư vấn về các cơ hội đầu tư hấp dẫn và phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của khách hàng.
- Hỗ trợ trong việc quản lý rủi ro và tối ưu hóa lợi nhuận từ các khoản đầu tư.
- Cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng trong việc theo dõi và đánh giá hiệu suất đầu tư của họ, cung cấp báo cáo và thông tin cần thiết cho ý định đầu tư sau này.

### **1.2.3. Vai trò của dịch vụ tư vấn và chăm sóc khách hàng tại Công ty Chứng**

#### **Khoán:**

Vai trò của dịch vụ tư vấn và chăm sóc khách hàng tại một Công ty Chứng Khoán là rất quan trọng trong việc đảm bảo sự hài lòng và tin cậy của khách hàng. Đầu tiên, dịch vụ tư vấn sẽ giúp khách hàng hiểu rõ hơn về thị trường chứng khoán, các cơ hội đầu tư và rủi ro liên quan. Bằng cách cung cấp thông tin và phân tích chuyên sâu, dịch vụ này sẽ giúp khách hàng đưa ra ý định đầu tư thông minh và hiệu quả.

Ngoài ra, dịch vụ chăm sóc khách hàng cũng đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng. Qua việc hỗ trợ khách hàng trong việc giải đáp thắc mắc, cung cấp thông tin và giải pháp đúng đắn, dịch vụ này giúp làm tăng sự tin tưởng và sự hài lòng của khách hàng. Đặc biệt, trong những thời điểm thị trường biến động mạnh, việc chăm sóc khách hàng đúng cách có thể giúp họ cảm thấy an tâm hơn và không hoảng loạn trong việc đưa ra quyết định đúng đắn.

Tóm lại, vai trò của dịch vụ tư vấn và chăm sóc khách hàng tại Công ty Chứng Khoán không chỉ là hỗ trợ khách hàng trong việc đầu tư mà còn là xây dựng mối quan hệ lâu dài và tạo ra giá trị gia tăng cho cả khách hàng và công ty.

### **1.3. Các chỉ tiêu phát triển dịch vụ tư vấn khách hàng đầu tư dành cho KHCN**

Các chỉ tiêu phát triển của dịch vụ tư vấn và chăm sóc khách hàng tại một công ty chứng khoán có thể bao gồm một số yếu tố sau:

Tỷ lệ hài lòng của khách hàng: Đây là một chỉ tiêu quan trọng để đo lường mức độ hài lòng của khách hàng với dịch vụ tư vấn và chăm sóc mà công ty cung cấp. Tỷ lệ này có thể được đo bằng khảo sát phản hồi từ khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ.

Số lượng khách hàng mới và khách hàng trung thành: Sự gia tăng về số lượng khách hàng mới và khách hàng trung thành là một chỉ số mà công ty chứng khoán quan tâm. Điều này đồng thời thể hiện rằng dịch vụ của công ty đang thu hút và giữ chân được khách hàng hiện tại cũng như thu hút được khách hàng mới.

Độ chính xác của nhận định và dự báo: Đây là chỉ tiêu đo lường khả năng của dịch vụ tư vấn trong việc cung cấp nhận định, dự báo chính xác về thị trường chứng khoán và tư vấn đúng đắn cho khách hàng.

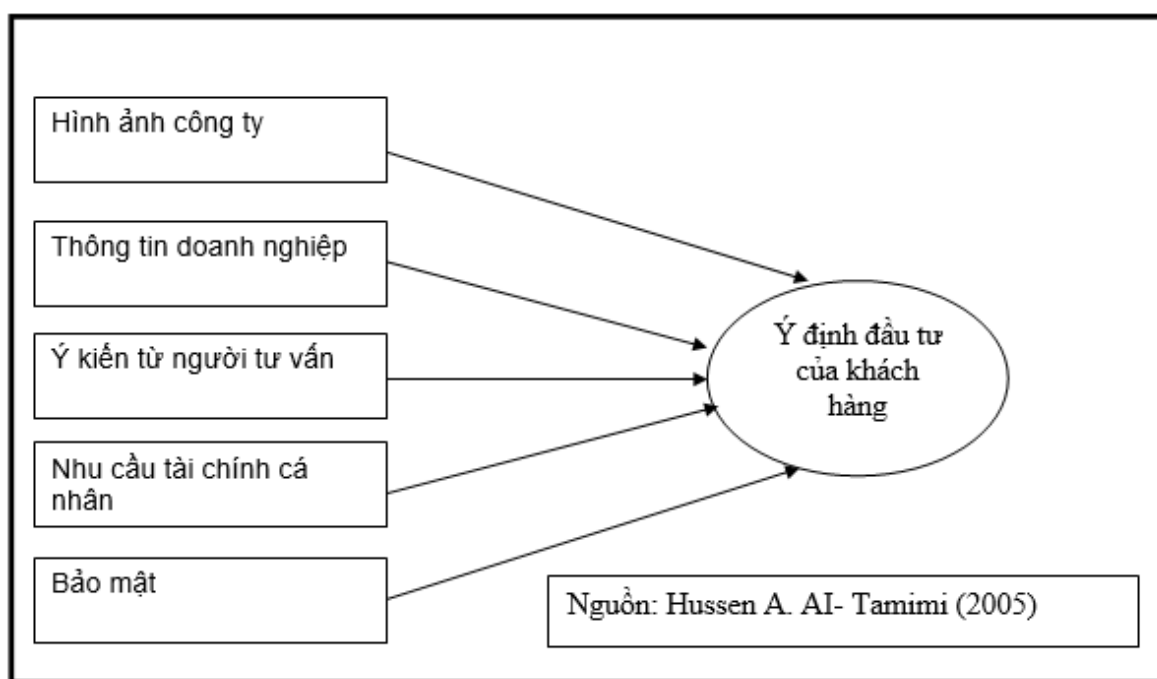
Thời gian phản hồi và giải quyết vấn đề: Một chỉ tiêu quan trọng khác là thời gian phản hồi và giải quyết vấn đề của dịch vụ tư vấn và chăm sóc khách hàng. Việc có thời gian phản hồi nhanh chóng và hiệu quả giúp nâng cao chất lượng phục vụ

Sự phản hồi và đánh giá từ khách hàng: Khách hàng là người đánh giá trực tiếp chất lượng dịch vụ tư vấn và chăm sóc của công ty chứng khoán. Việc lắng nghe và thấu hiểu phản hồi từ khách hàng giúp công ty cải thiện chất lượng dịch vụ.

Để phát triển dịch vụ tư vấn và chăm sóc khách hàng tại một công ty chứng khoán, việc theo dõi và cải thiện các chỉ tiêu trên là rất quan trọng để đảm bảo sự thành công và bền vững của doanh nghiệp trong ngành này.

#### **1.4. Nhân tố ảnh hưởng đến ý định đầu tư chứng khoán của khách hàng cá nhân.**

### 1.4.1. Mô hình nghiên cứu



**Hình 1.2 : Mô hình nghiên cứu**

Hussen A. Al- Tamimi (2005) nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định của NĐT cá nhân, kết quả cho thấy, 5 yếu tố ảnh hưởng đến quyết định của NĐT cá nhân gồm: Hình ảnh công ty; Thông tin doanh nghiệp đầu tư; Ý kiến từ nhà tư vấn; Tài chính cá nhân; Bảo mật.

Ta rút gọn thành các biến khảo sát :

DCI: Ý định đầu tư

BRD: Hình ảnh công ty

IMF: Thông tin doanh nghiệp

IDL: Ý kiến từ người tư vấn

FIN: Nhu cầu tài chính cá nhân

SCR: Bảo mật

### 1.4.2. Đánh giá các nhân tố

BRD: hình ảnh công ty là thứ mà rất nhiều doanh nghiệp chấp nhận bỏ hơn 50% lợi nhuận của mình để đầu tư xây dựng. Khách hàng khi tin tưởng sẽ sẵn sàng gửi số

tiền đầu tư của mình vào công ty mà ít dẫn đo về các vấn đề phát sinh mà các doanh nghiệp ít uy tín thường xuyên gặp phải. Khi xây dựng thành công hình ảnh, khách hàng sẽ tự tìm đến doanh nghiệp mình để tìm kiếm cơ hội làm giàu.

IMF: Thông tin doanh nghiệp, khi đầu tư nắm bắt được tình hình doanh nghiệp mình đầu tư rất quan trọng, nắm bắt các thông tin về kinh doanh hoạt động sẽ mang lại nhiều lợi ích cho nhà đầu tư. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến ý định đầu tư của nhà đầu tư, các thông tin tốt thường sẽ mang lại nhiều ảnh hưởng tích cực đến cổ phiếu doanh nghiệp, các BCTC, chỉ số tài chính, các dự án lớn được doanh nghiệp khai thác trong tương lai. Ngược lại, các thông tin xấu có thể làm cổ phiếu giảm, nếu nắm bắt kịp thời nhà đầu tư có thể "rút chân" đúng thời điểm tránh thua lỗ.

IDL: Ý kiến từ nhà đầu tư, các khuyến nghị từ người tư vấn (broker) rất quan trọng đối với ý định đầu tư của phần lớn NĐT, họ sẵn sàng bỏ ra một mức phí nhất định cho các Công ty chứng khoán để nhận được các khuyến nghị, động thái khi thị trường biến động. Với người ít kinh nghiệm sẽ càng cần những lời khuyên này, đó có thể là dấu hiệu nhận định một xu hướng tăng hay giảm, hay đơn giản là điểm mua điểm bán cho các NĐT thiếu kinh nghiệm có thể đặt lệnh mà giảm thiểu được phần lớn rủi ro.

FIN: Nhu cầu tài chính cá nhân của từng người sẽ ảnh hưởng đến các ý định đầu tư. Ví dụ: người có số Nav thấp có thể thoải mái giao dịch với 100% tài khoản mà không sợ các rủi ro khi thị trường dao động. Người có số Nav lớn giao dịch với 100% tài khoản chỉ cần có biến động mạnh của thị trường sẽ có thể gây ra sự thâm hụt lớn đến tài khoản. Tùy vào tài chính mà các nhà đầu tư lựa chọn mã cổ phiếu phù hợp. Người có số Nav nhỏ thường chỉ đầu tư small và midcaps các cổ phiếu có giá trị lớn như: VNM, FRT,.. thường sẽ không được sở hữu trong danh mục. Bên cạnh đó, phần lớn NĐT có số vốn lớn thường có xu hướng đầu tư trung dài hạn mục tiêu chốt lời và mức độ chịu rủi ro sẽ thấp hơn. Các nhà đầu tư nhỏ thường có xu hướng lướt sóng, đầu tư ngắn hạn và ít quan tâm đến giá trị thật của doanh nghiệp. Họ thường chỉ quan tâm đến khả năng sinh lời nhanh của cổ phiếu đầu tư.

SCR: Bảo mật là một trong những điều quan trọng nhất khi tư vấn cho khách hàng, là một nhân viên môi giới, ta phải luôn giữ kín các thông tin của khách hàng khi mở tài khoản tại CTCK. Bên cạnh đó, phải luôn sẵn sàng hỗ trợ khi tài khoản của khách hàng gặp vấn đề về rò rỉ thông tin, tấn công mạng. Một công ty Chứng khoán chỉ thật sự giúp khách hàng đưa ra ý định đầu tư tốt khi họ an tâm về số tiền họ gửi vào và rút ra sẽ luôn an toàn, được bảo vệ bởi các hệ thống bảo mật tốt nhất.

## CHƯƠNG 2

# THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CỦA QUY TRÌNH TƯ VẤN TẠI CÔNG TY CHỨNG KHOÁN RỒNG VIỆT

### 2.1. Tổng quan về Công ty cổ phần Chứng khoán Rồng Việt

#### 2.1.1. Lịch sử phát triển của Công ty cổ phần Chứng khoán Rồng Việt

Công ty Cổ phần Chứng khoán Rồng Việt (Rồng Việt) là một trong những công ty chứng khoán hàng đầu tại thị trường tài chính Việt Nam, hoạt động trên tất cả các lĩnh vực kinh doanh chứng khoán bao gồm:

- Môi giới chứng khoán
- Tư vấn Tài chính & Tư vấn đầu tư chứng khoán
- Tụ doanh; Bảo lãnh phát hành
- Lưu ký chứng khoán
- Chứng khoán Phái sinh và cung cấp dịch vụ bù trừ, thanh toán giao dịch Chứng khoán Phái sinh.

#### ✓ Giai đoạn năm 2006 – 2015:

Năm 2006, công ty thành lập với vốn điều lệ 50 tỷ đồng, sau một năm hoạt động doanh nghiệp đã tăng vốn điều lệ lên 300 tỷ đồng.

Năm 2008, Công ty thành lập chi nhánh Hà Nội, Cần Thơ, Nha Trang. Tăng vốn điều lệ của doanh nghiệp này lên 349 tỷ đồng. Thành công niêm yết cổ phiếu VDS trên sàn HNX. Doanh nghiệp với văn hoá làm việc và chủ trương ổn định đã đem lại nhiều thành công cho công ty. Rồng Việt trở thành top 6 công ty chứng khoán có thị phần môi giới lớn nhất sàn HOSE; trực tiếp tăng vốn điều lệ lên hơn gấp đôi (700 tỷ đồng).

#### ✓ Giai đoạn năm 2016 – 2023:

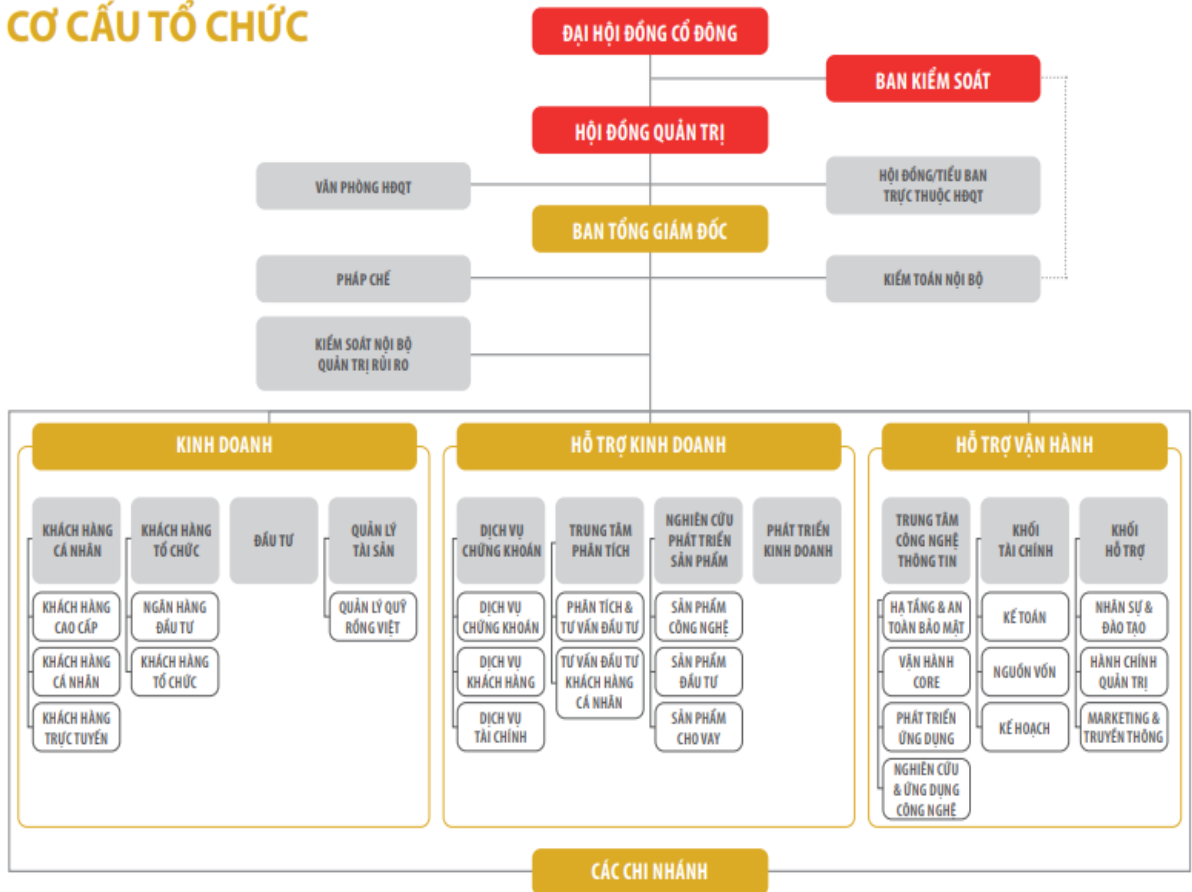
Công ty thành công đưa mã cổ phiếu VDS lên sàn HOSE với lượng thanh khoản ổn định, trở thành top 3 công ty chứng khoán tiến bộ vượt bậc tại asiamoney brokers

poll 2016 và đạt 13 giải thưởng tại asiamoney brokers poll 2017. Vốn điều lệ của công ty liên tục tăng mạnh lên hơn 500 tỷ đồng vào giai đoạn năm 2018-2020. Với những sản phẩm cũng như đội ngũ tư vấn chất lượng, Rồng Việt nhanh chóng trở thành top 10 về thị phần mô giới cổ phiếu, trái phiếu, phái sinh trên sàn HNX, HSX và UPCOM trong nhiều quý.

Năm 2022 là năm bùng nổ sau khi trải qua giai đoạn dịch COVID-19, Vốn điều lệ tăng gấp đôi từ 500 thành 250 tỷ đồng. Cũng như nhận được danh hiệu nơi làm việc tốt nhất châu Á 2022. Khai trương thêm 3 chi nhánh mới: Vũng Tàu, Bình Dương và Đồng Nai, nâng mạng lưới hoạt động lên 1 Hội sở và 6 chi nhánh trên cả nước.

### **2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy của Công ty cổ phần Chứng khoán Rồng Việt**

## CƠ CẤU TỔ CHỨC



**Hình 2.1: Cơ cấu tổ chức**

Vì là công ty cổ phần, bộ máy đứng đầu của Rông Việt chính là đại hội cổ đông, những người góp vốn thành lập cũng như góp vốn vào hoạt động kinh doanh khi mua cổ phiếu, trái phiếu của VDS. Bên cạnh đó là các ban kiểm soát và hội đồng quản trị của công ty, Quản trị cũng như đưa ra các chính sách phù hợp với biến động thị trường. Điều hành các bộ phận Ban giám đốc để tiếp cận xuống ba bộ phận chính của các chi nhánh: Kinh doanh, hỗ trợ kinh doanh, hỗ trợ vận hành.

Bộ phận kinh doanh có thể được coi là bộ phận chính của công ty. Vì đây bao gồm những nhân viên sẽ tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, hỗ trợ cũng như đưa ra các khuyến nghị giao dịch. Cùng với đó ở Rông Việt được đánh giá có một đội phân tích và đánh giá thị trường thuộc top tại Việt Nam. Điều này có thể thấy qua báo cáo của các quý về doanh thu do tự doanh của Rông Việt mang về cho công ty. Bộ phận phân

tích đưa ra các khuyến nghị, các phân tích cơ bản cũng như kỹ thuật chính xác thu hút các khách hàng tin tưởng vào Rồng Việt.

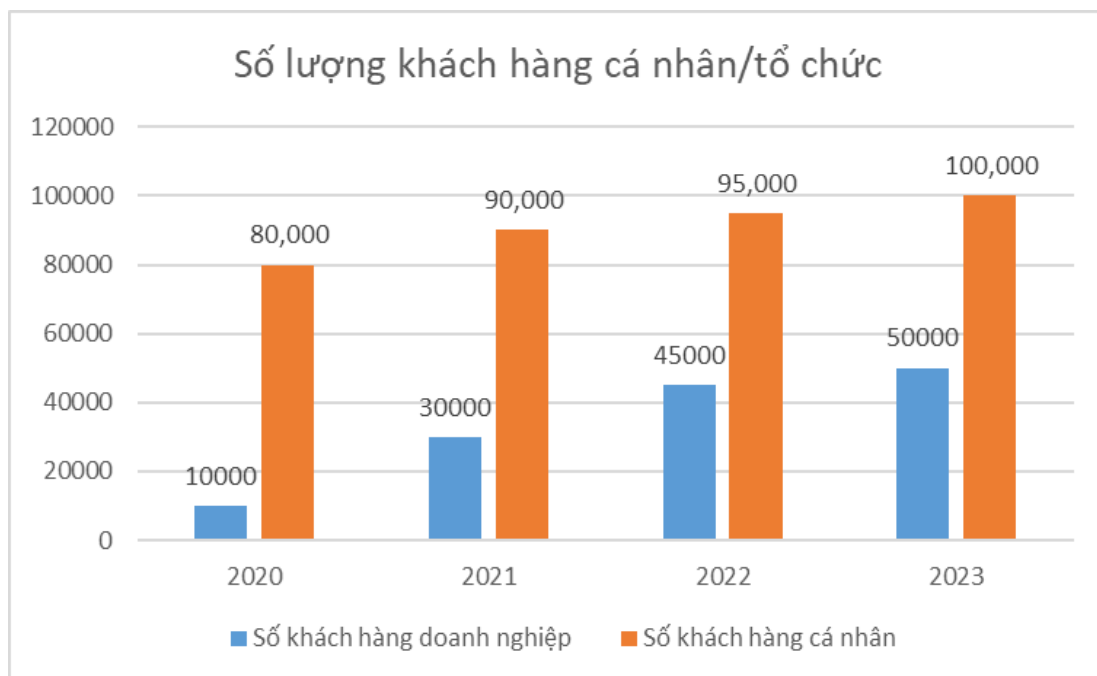
### **2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty cổ phần Chứng khoán Rồng Việt**

Theo báo cáo tài chính (riêng lẻ) được công bố, Rồng Việt ghi nhận doanh thu Quý 4/2023 đạt 207.4 tỷ đồng và lợi nhuận trước thuế 88.9 tỷ đồng. Kết quả này thể hiện sự tăng trưởng vượt bậc so với cùng kỳ năm trước khi lợi nhuận trước thuế quý 4/2022 (-22) tỷ đồng.

Năm 2023, với việc nền kinh tế Việt Nam đã dần vượt qua các khó khăn, từng bước lấy lại đà tăng trưởng, đã giúp thị trường chứng khoán Việt Nam dần hồi phục khi chỉ số VN-Index tăng 12.2% so với đầu năm. Nhờ bám sát định hướng “Thích ứng tình hình mới – Vững vàng tiến bước”, trong năm 2023, Rồng Việt đã có sự chuẩn bị chu đáo, thích ứng linh hoạt và tận dụng tốt các cơ hội trên thị trường, qua đó đạt được mức lợi nhuận khá tích cực, đánh dấu sự trở lại mạnh mẽ sau một năm 2022 đầy biến động.

Kết thúc năm 2023, Rồng Việt ghi nhận tổng doanh thu đạt 810.5 tỷ đồng, hoàn thành 92.5% kế hoạch năm (876 tỷ đồng), giảm nhẹ 5.6% so với năm 2022. Tổng chi phí giảm mạnh 59.5% so với năm 2022 và ghi nhận ở mức 401.9 tỷ đồng, một phần đáng kể nhờ hoàn nhập các khoản chi phí đánh giá giảm giá trị danh mục đầu tư đã trích lập. Nhờ vậy, lợi nhuận trước thuế cả năm 2023 của Rồng Việt đạt 408.7 tỷ đồng, hoàn thành 151.4% kế hoạch năm (270 tỷ đồng).

Rồng Việt có hành trình gần 20 năm tiếp cận khách hàng và thấu hiểu họ để đưa ra một quy trình tư vấn với đầy đủ kiến thức và nắm bắt thật tốt tâm lý khách hàng. Ta có thể quan sát các thay đổi về lượng khách hàng sử dụng dịch vụ, số Nav gia tăng theo từng giữa các năm với nhau của Rồng Việt qua 4 năm gần nhất:



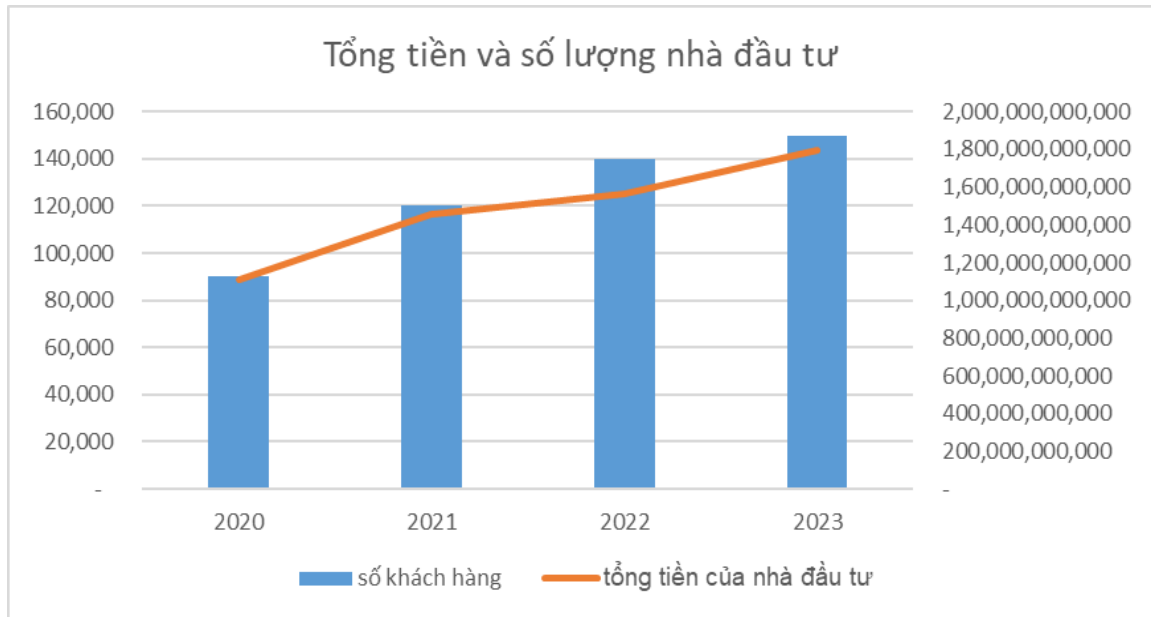
**Biểu đồ 2.1: Số lượng khách hàng cá nhân và tổ chức (4 năm gần nhất)**

Lượng khách hàng tăng vọt vào năm 2021 và 2022 là do ảnh hưởng của Covid 19 đã khiến người dân không thể đi làm và có thể thời gian để tìm hiểu thị trường này. Vào thời điểm này với quy trình tư vấn và sản phẩm công nghệ tiên tiến Ròng Việt đã thu hút được rất nhiều nhà đầu tư mới muốn tìm hiểu để kiếm thêm thu nhập vào thời buổi khó khăn lúc này. Với chương trình công tác viên, một trong những cách thu hút khách hàng trong quy trình này, đã tìm về cho Ròng Việt hơn 500 cộng tác viên trong năm 2021 – 2022. Thu hút về hơn 30.000 khách hàng tổ chức và cá nhân sau 2 năm kể từ 2020.

Sang năm 2023, Ròng Việt lại tiếp tục thu hút lượng lớn khách hàng nhờ vào các báo cáo tài chính minh bạch với lợi nhuận cao tăng độ uy tín cho các nhà đầu tư. Với việc ra mắt nhiều sản phẩm mới để chỉ ra các chỉ báo, nhận định bằng công nghệ cao đã mang Ròng Việt lên nhiều mặt báo tài chính ở Việt Nam. Sự nhiệt tình trong các dịch vụ tư vấn của Ròng Việt, giúp khách hàng có thể tự mình sử dụng những sản phẩm công nghệ này đầu tư hiệu quả.

Năm 2023 có được mức doanh thu và lợi nhuận sau thuế cao đến vậy không chỉ nhờ vào lượng khách hàng mới lớn mà còn nằm ở số Nav đầu tư của các nhà đầu tư

cũng đã tăng rất mạnh trong các năm vừa qua. Lượng tiền đổ vào Rồng Việt tỷ lệ thuận với lượng khách hàng mới này, cũng có thể coi là nhỉnh hơn một ít so với lượng khách hàng hiện tại.



**Biểu đồ 2.2: Tổng tiền và số lượng nhà đầu tư (4 năm gần nhất)**

Năm 2020, Công ty cổ phần Chứng khoán Rồng Việt ghi nhận tổng số tiền đầu tư của khách hàng là 1,106,260,893,503 đồng. Đây không phải là con số quá lớn so với các công ty chứng khoán khác nhưng cũng đã khá thành công so với tuổi đời của doanh nghiệp. Cũng như đã nói, lượng khách hàng tăng đột biến vào các năm 2021 và 2022 đã kéo theo số tiền gửi đầu tư ở Rồng Việt tăng mạnh lần lượt là 1,456,278,530,219 đồng và 1,565,127,259,539 đồng. Cho thấy quy trình tư vấn mang lại hiệu quả rất tốt nhiều nhà đầu tư đã tham gia với số nav lớn hơn. Trong năm 2023, giá trị đầu tư vẫn có mức độ tăng trưởng ổn định nhờ vào việc phát hành các trái phiếu với điều kiện phải là nhà đầu tư chuyên nghiệp. Điều này giúp Rồng Việt ghi nhận được lượng tiền lên đến 1,795,052,918,833 đồng. Với đa dạng sản phẩm cộng với việc ra mắt sản phẩm margin m15Dragon đã thu hút lượng tiền vào khá lớn đem lại lợi nhuận vượt bậc so với năm trước. Bên cạnh đó, hiệu quả của quy trình tư vấn còn được thấy qua sự gắn bó giữa các khách hàng với broker của mình. Lượng khách hàng tăng mạnh và lớn như vậy

phần lớn cũng nhờ vào việc giữ chân các nhà đầu tư cũ, mang cho họ sự yên tâm và tin tưởng khi đề số tiền lớn tại Rồng Việt.

Trong năm nay, Rồng Việt áp ử nhiều dự án sản phẩm mới phục vụ cho quy trình tư vấn tân tiến và hiệu quả hơn. Hỗ trợ Broker của mình tự tin phát triển tệp khách hàng từ những người dày dặn kinh nghiệm đầu tư đến các sinh viên mới học đầu tư. Đây cũng sẽ là năm Rồng Việt mở rộng tới các nhóm khách hàng trẻ thông qua các cuộc thi, buổi học doanh nghiệp. Đây sẽ là một tệp khách hàng cực kỳ tiềm năng của Rồng Việt. Trong năm 2023 – 2024 Rồng Việt đã liên kết với trường Đại học Nguyễn Tất Thành kích hoạt hơn 500 tài khoản sinh viên, vừa có thể đưa tên tuổi của mình đến gần với các khách hàng tiềm năng này vừa hướng dẫn các kiến thức đầu tư thực tiễn đến sinh viên.

Tổng tài sản và vốn chủ sở hữu tại thời điểm cuối năm 2023 lần lượt đạt 5.290 tỷ đồng và 2.392 tỷ đồng, tăng 24.7% và 15.5% so với đầu năm và đều là các mức cao nhất trong lịch sử hoạt động của Rồng Việt. Các chỉ số tài chính tiếp tục được duy trì ổn định và đảm bảo an toàn, trong đó, tỷ lệ nợ/vốn chủ sở hữu ở mức 1.2 lần và tỷ lệ an toàn tài chính là 430.3%, cao hơn nhiều so với mức quy định (180%).

Tỷ lệ ROEa và ROAa của Rồng Việt trong năm 2023 lần lượt đạt 14.67% và 6.87%, EPS đạt 1,559 đồng/cổ phiếu, thuộc nhóm các công ty chứng khoán có hiệu quả cao nhất. Nhờ vậy, cổ phiếu VDS của Rồng Việt thuộc nhóm 10 cổ phiếu tăng giá mạnh nhất HOSE trong năm 2023.

### ✓ **Nhiều điểm sáng trong hoạt động kinh doanh 2023**

Với sự linh hoạt và chủ động trong việc tận dụng các cơ hội của thị trường chứng khoán, hoạt động đầu tư của Rồng Việt mang lại kết quả kinh doanh ấn tượng đối với cả 03 mảng đầu tư cổ phiếu, đầu tư trái phiếu và hoạt động kinh doanh nguồn với mức lợi nhuận gộp cao đáng kể, đạt 270.2 tỷ đồng.

Mặc dù các hoạt động phát hành cổ phiếu, trái phiếu còn nhiều khó khăn trong năm 2023, hoạt động ngân hàng đầu tư (IB) của Rồng Việt vẫn củng cố và duy trì được nguồn thu khá ổn định với những hợp đồng tư vấn tài chính, tư vấn đầu tư, tư vấn M&A cho các khách hàng lớn, giúp hoạt động ngân hàng đầu tư đạt mức doanh thu

hơn 57 tỷ đồng Với sự tận tâm, nỗ lực vì khách hàng trong suốt 15 năm qua, hoạt động Ngân hàng đầu tư của Rồng Việt vừa qua được vinh danh tại Diễn đàn M&A Việt Nam 2023 với thành tích “Nhà tư vấn M&A tiêu biểu giai đoạn 2009 – 2023”.

Trong hoạt động kinh doanh môi giới, với mục tiêu “lấy khách hàng làm trung tâm và coi trọng lợi ích khách hàng”, Rồng Việt tiếp tục nâng cao chất lượng, hoàn thiện và cho ra mắt các sản phẩm dịch vụ mới nhằm gia tăng trải nghiệm và nâng cao hiệu quả đầu tư của khách hàng. Nổi bật trong số đó là ứng dụng iDragon Pro dành cho điện thoại và tablet được ra mắt từ đầu năm. Sản phẩm vinh dự đạt giải thưởng “Ứng dụng giao dịch tốt nhất Việt Nam năm 2023” do Tạp chí Global Banking & Finance trao tặng. Ngoài ra, ứng dụng đào tạo chứng khoán miễn phí eduDragon, các tính năng mới cho hệ thống phân tích cổ phiếu smartDragon hay trợ lý ảo hỗ trợ đầu tư hiDragon cũng là những nâng cấp đáng chú ý giúp hoàn thiện hành trình đầu tư của khách hàng khi đến với Rồng Việt.

Bước sang năm 2024, nền kinh tế Việt Nam đang dần lấy lại đà tăng trưởng, cùng với môi trường lãi suất duy trì ở mức thấp và nỗ lực nâng hạng thị trường chứng khoán vào năm 2025 của Chính phủ, thị trường chứng khoán Việt Nam được kỳ vọng sẽ diễn biến tích cực và có nhiều cơ hội để phát triển bền vững. Trong bối cảnh đó, Rồng Việt sẽ nỗ lực phát huy sức mạnh nội lực từ hệ sinh thái sản phẩm tài chính – đầu tư trên nền tảng ứng dụng công nghệ và chiến lược chuyển đổi số toàn diện, kết hợp cùng đội ngũ nhân sự nhiệt huyết, giàu năng lực và kinh nghiệm nhằm kiến tạo những giá trị vượt trội cho khách hàng, đối tác và cổ đông, hướng đến gia tăng hiệu quả và nâng tầm vị thế của Rồng Việt trên thị trường chứng khoán Việt Nam.

## **2.2. Quá trình phát triển dịch vụ Phân tích và tư vấn dành cho khách hàng tại Công ty cổ phần Chứng khoán Rồng Việt**

Với chặng đường gần 20 năm trên thị trường Chứng khoán Việt Nam, Rồng Việt Securities đã cho ra mắt rất nhiều dịch vụ theo từng thời kỳ để phục vụ các nhu cầu của từng nhóm khách hàng

### ✓ **Khách hàng cá nhân**

Đối với các Khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ tư vấn đầu tư và quản lý tài khoản giao dịch chứng khoán, Rồng Việt cung cấp trọn gói sản phẩm dịch vụ với sự am hiểu thị trường, sự năng động, tận tâm của đội ngũ chuyên viên tư vấn giàu năng lực, kinh nghiệm, chuyên nghiệp và có đạo đức nghề nghiệp cao. Với đội ngũ chuyên viên tư vấn và quản lý tài khoản tận tụy, được đào tạo chuyên nghiệp, Rồng Việt luôn chú trọng chăm sóc đến từng Khách hàng cá nhân, hướng dẫn quy trình mở tài khoản, quy trình thực hiện các giao dịch một cách trung thực, chính xác.

Tư vấn tận tâm để khách hàng cá nhân mới nắm bắt cơ bản, khách hàng có kinh nghiệm nhận được thêm nhiều thông tin. Tư vấn kiến thức và quy định pháp luật về chứng khoán và thị trường chứng khoán. Tư vấn định giá chứng khoán, giúp Khách hàng lựa chọn chiến lược đầu tư hợp lý. Tư vấn về các yếu tố rủi ro liên quan đến chứng khoán và thị trường chứng khoán, đề xuất các giải pháp giúp nhà đầu tư phòng ngừa rủi ro. Xây dựng danh mục đầu tư và chiến lược phòng ngừa rủi ro hiệu quả.

### ✓ **Khách hàng tổ chức**

Là nhà môi giới chuyên nghiệp các sản phẩm chứng khoán bao gồm cổ phiếu, trái phiếu doanh nghiệp, chứng chỉ quỹ nội (bao gồm các ETF). Rồng Việt là đối tác tin cậy của các Khách hàng tổ chức nhờ sự tận tâm, trung thực, có tầm nhìn và hiểu biết sâu rộng về thị trường. Bên cạnh đó, doanh nghiệp có thể thu xếp được những cơ hội đầu tư, các giao dịch lô lớn được thực hiện bởi Hệ thống giao dịch chuyên nghiệp, bảo mật cao.

Cung cấp nhiều dịch vụ cho nhóm khách này như: Quản lý tài khoản, hỗ trợ thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng, giao dịch lô lớn, Cung cấp các dịch vụ chứng khoán như: Lưu ký, thực hiện quyền, dịch vụ hỗ trợ giao dịch khác. Hướng dẫn cũng như hỗ trợ khách hàng đầu giá chứng khoán trên thị trường.

Sử dụng đòn bẩy tài chính là một trong các yếu tố góp phần gia tăng lợi nhuận đầu tư của Quý Khách hàng. Do đó, Rồng Việt cung cấp đầy đủ các dịch vụ tài chính như: Giao dịch ký quỹ, Ứng trước tiền bán chứng khoán, Cầm cố chứng khoán... nhằm

đáp ứng tối đa nhu cầu vốn của Quý Khách hàng. Việc theo dõi, quản lý các khoản tài trợ được tự động hóa bằng Hệ thống chứng khoán lỗi của Rồng Việt được cung cấp bởi các đối tác nước ngoài và được giám sát chặt chẽ bằng các quy trình nghiệp vụ để bảo đảm tối đa sự an toàn trong các giao dịch của Khách hàng.

✓ **Khách hàng doanh nghiệp**

Dịch vụ Ngân hàng đầu tư của Rồng Việt với đội ngũ chuyên gia tư vấn nhiều kinh nghiệm và tận tâm, sẵn sàng cung cấp các giải pháp tài chính nhằm đáp ứng đa dạng các nhu cầu về tài chính phục vụ cho phát triển hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp với hiệu quả cao nhất, thời gian nhanh nhất và chi phí hợp lý.

Với cam kết mang đến chất lượng tư vấn tốt nhất cũng như quy mô dịch vụ đa dạng nhằm đáp ứng chu đáo nhất cho các nhu cầu của Khách hàng, Rồng Việt luôn tự hào khẳng định là một thương hiệu uy tín trong việc cung cấp các sản phẩm dịch vụ liên quan đến các hoạt động trên thị trường vốn hiện nay. Tham vấn xây dựng cấu trúc tài chính phù hợp với chiến lược phát triển ngắn hạn, trung hạn và dài hạn của Doanh nghiệp, định giá Doanh nghiệp hợp lý cho các hoạt động huy động vốn cũng như M&A. Mục tiêu cao nhất là góp phần giúp cho tình hình tài chính của doanh nghiệp được minh bạch, đảm bảo tuân thủ các quy định hiện hành và vẫn đạt được mục đích về lợi nhuận cũng như kế hoạch phát triển của công ty.

Nhờ vào hệ thống Khách hàng đa dạng trong nhiều lĩnh vực ngành nghề cùng với đội ngũ tư vấn nhiều kinh nghiệm đã giúp Rồng Việt có được vị thế khá tốt trong lĩnh vực tư vấn M&A trên thị trường hiện nay. Khách hàng sử dụng dịch vụ của Rồng Việt luôn được đảm bảo về sự tư vấn và chăm sóc chuyên sâu trong mọi phương diện liên quan đến hoạt động M&A.

Thấu hiểu được những khó khăn và thách thức thường gặp của Doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMEs) trong hành trình phát triển, Công ty Cổ phần Chứng khoán Rồng Việt (Rồng Việt) cho ra mắt các gói giải pháp tư vấn toàn diện dành riêng cho Doanh nghiệp SMEs. Với các gói giải pháp này, Rồng Việt hy vọng sẽ hỗ trợ các Doanh

ngành SMEs củng cố nền tảng vững chắc, hướng tới mục tiêu tham gia thị trường vốn và tạo lập giá trị chuẩn bị cho sự phát triển bền vững trong tương lai.

### 2.3. Xây dựng bản câu hỏi khảo sát

---

Nhân tố	Thang đo	Nguồn: Hussen A. Al- Tamimi (2005)
<b>Biến phụ thuộc</b>		
<b>Ý định đầu tư</b>		
DCI1	Tôi thường đầu tư sau khi được tư vấn bởi Broker	
DCI2	Tôi sẽ đầu tư vào doanh nghiệp khi nắm rõ thông tin	
DCI3	Tôi sẽ chỉ đầu tư vào doanh nghiệp có vốn hóa lớn trên thị trường	
<b>Biến độc lập</b>		
<b>Hình ảnh công ty</b>		
BRD1	Đầu tư vào doanh nghiệp được nhiều người biết đến sẽ ít rủi ro	
BRD2	Doanh nghiệp có hình ảnh “Sạch sẽ” sẽ dễ dàng đánh giá hoạt động kinh doanh	

BRD3                      Đầu tư vào các doanh nghiệp nổi tiếng sẽ dễ dàng sinh lời

---

**Thông tin doanh nghiệp**

IMF1                      Tôi quan tâm đến báo cáo tài chính thường niên của doanh nghiệp

IMF2                      Tôi quan tâm đến ban lãnh đạo và bộ máy điều hành doanh nghiệp

IMF3                      Tôi quan tâm báo cáo lợi nhuận quý của doanh nghiệp

---

**Ý kiến từ người tư vấn**

IDL1                      Tôi tham gia nhiều hội nhóm đầu tư để nhận các được nhiều tư vấn

IDL2                      Tôi thường chọn mua các cổ phiếu được Broker khuyến nghị

IDL3                      Tôi thường nhờ Broker phân tích mã cổ phiếu quan tâm

---

**Nhu cầu tài chính cá nhân**

FIN1	Tôi thích nhận cổ tức hàng năm của doanh nghiệp
FIN2	Tôi sẽ thường dùng 100% tỷ trọng tài khoản để mua bán
FIN3	Tôi thích đầu tư ngắn hạn, sinh lời nhanh

---

### **Bảo mật**

SCR1	Tôi sợ bị tấn công vào hệ thống an ninh của CTCK
SCR2	Tôi sẽ ưu tiên đầu tư ở các CTCK có uy tín bảo mật cao
SCR3	Tôi sẽ chấp nhận phí giao dịch cao hơn để bảo mật tốt tài khoản

---

### **Bảng 2.1: Bảng câu hỏi khảo sát**

Cách tiếp cận trong nghiên cứu này sử dụng nghiên cứu định lượng với phương pháp khảo sát. Nghiên cứu xây dựng bản câu hỏi theo thang đo Likert với 5 lựa chọn và thu thập dữ liệu từ 50 phiếu khảo các khách hàng tại Hội sở CTCK Rồng Việt, nhà đầu tư đang tham gia thị trường năm 2024. Các nhà nghiên cứu đã phát bảng câu hỏi cho 100 người từ trong và ngoài nước. Đối tượng nghiên cứu là người được lựa chọn từ nhiều khu vực khác nhau để thực hiện lấy mẫu khảo sát. Dữ liệu được thu thập bằng cách điền vào biểu mẫu Google. Cuộc khảo sát này được thiết kế với thông tin hạn chế nhằm khơi gợi sự cởi mở và trung thực phản hồi từ người tham gia. Sau khi nhận và

loại bỏ một số bản câu hỏi không phù hợp, mẫu nghiên cứu sau cùng gồm có **50** phiếu khảo sát.

## 2.4. Phân tích dữ liệu

Nghiên cứu sử dụng kỹ thuật thống kê và kiểm định dữ liệu sơ cấp được thu thập từ **50** bản câu hỏi khảo sát về các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến ý định đầu tư. Dựa trên kết quả phân tích, nhận thức và quan điểm về đầu tư, số NAV, kinh nghiệm của nhà đầu tư sẽ được đánh giá và so sánh giữa đặc điểm cá nhân như giới tính, độ tuổi và cách tiếp cận thị trường. Từ đó, nghiên cứu hướng đến đề xuất một số kiến nghị thích hợp nhằm nâng cao hiệu quả của việc đầu tư của khách hàng đến hiệu quả tư vấn cho khách hàng tại CTCK Rồng Việt.

## 2.5. Đặc điểm nghiên cứu

Sau khi khảo sát hơn 100 nhà đầu tư trong và ngoài nước đang tham gia tại thị trường chứng khoán Việt Nam, sau khi chọn lọc, ta rút kết được 50 khảo sát đáng tin cậy, Thống kê nghiên cứu được thể hiện qua đặc điểm giới tính, họ biết đến chứng khoán thông qua nhân tố nào, được trình bày thông qua bảng 2 dưới đây:

**Bảng 2.2: Thống kê mẫu nghiên cứu**

<i>Đặc điểm nhân khẩu học</i>	<i>Phân nhóm</i>	<i>n</i>	<i>Tỷ lệ</i>
<b>Giới tính</b>	Nam	31	62%
	Nữ	19	38%
<b>Biết đến Chứng khoán thông qua</b>	Người thân	2	4%
	Bạn bè	4	8%
	Đồng Nghiệp	13	26%
	Các cuộc thi chứng khoán	15	30%
	Tự tìm hiểu	16	32%

<b>Dành bao nhiêu tiền lương hàng tháng để đầu tư</b>	dưới 22%	14	28%
	Từ 22% đến 30%	19	38%
	Từ 30% đến 40%	14	28%
	trên 40%	3	6%

Giới tính: Bảng 2 cho thấy, về đặc điểm giới tính trong mẫu nguyên cứu tương đối cân bằng với tỷ lệ sinh viên tham gia khảo sát là giới tính nam chiếm tỷ lệ 47% và giới tính nữ là 53. Thông qua hình ảnh tại các buổi họp đại hội cổ đông, ta có thể dễ dàng thấy số lượng nhà đầu tư nam tham chiếm đa số ghế ngồi.

Trong 50 nhà đầu tư đã khảo sát chiếm phần lớn là tự tìm hiểu và biết đến thông qua các cuộc thi chứng khoán chiếm lần lượt là 32% và 30%. Thấp nhất là người thân và bạn bè, điều này cũng không quá bất ngờ vì đa số mọi người thường không thích nói về việc đầu tư, làm ăn của mình bên ngoài cho người quen biết. Nhưng thông qua đồng nghiệp lại chiếm đến 26%, có thể hiểu đơn giản việc nói về việc đầu tư trong môi trường công việc sẽ dễ dàng trao đổi cũng như giới thiệu cho nhau hơn.

Qua thống kê số liệu ta có được phần lớn nhà đầu tư dành từ 22% đến 30% của mình cho tài khoản chứng khoán của mình chiếm 38%, nhóm dành dưới 22% và từ 30% đến 40% chiếm tỷ lệ xấp xỉ giống nhau là 28%, và nhóm nhà đầu tư nhỏ nhất là dành trên 40% chỉ chiếm 6%.

## 2.6. Phân tích thống kê mô tả

### 2.6.1. DCI: Ý định đầu tư

**Thông kê mô tả nhân tố ý định đầu tư**

	Số phiếu khảo sát	Trung bình
DCI1	50	4.170
DCI2	50	4.380

DCI3	50	3.910
Valid N (listwise)	50	

DCI2: “Tôi sẽ đầu tư vào doanh nghiệp khi nắm rõ thông tin” có giá trị trung bình cao nhất là 4.38. Điều này chứng minh phần lớn các nhà đầu tư sẽ luôn muốn biết rõ thông tin trước khi đầu tư tiền của mình vào doanh nghiệp, từ những thông tin tài chính cơ bản như: báo cáo tài chính, báo cáo lưu chuyển tiền tệ, đến các thông tin “vòng ngoài” của doanh nghiệp. Khi thông tin doanh nghiệp có tiềm năng phát triển trong tương lai sẽ xây dựng lên một doanh nghiệp uy tín, thu hút các nhà đầu tư giá trị. Đôi lúc cũng là các nhà đầu tư ngắn hạn khi doanh nghiệp có được các thông tin hấp dẫn như: trúng thầu, giá thép, dầu, phân bón tăng, hoặc có thể là các luật mới do nhà nước ban hành về đất đai, chứng khoán, xuất nhập khẩu,... Khi các thông tin này được công bố, mã cổ phiếu sẽ có những biến động nhất định, vì vậy phần lớn ý định đầu tư của khách hàng sẽ bị ảnh hưởng rất nhiều.

DCI1: “Tôi thường đầu tư sau khi được tư vấn bởi Broker” có giá trị trung bình ở mức đồng tình vừa phải là 4.17. Các tư vấn, khuyến nghị từ nhà môi giới chứng khoán thường sẽ được phân tích dựa trên nhiều yếu tố từ cơ bản và cả kỹ thuật. Nhưng chưa có broker nào dám đảm bảo các nhận định của họ sẽ đúng 100%, từ đây ta có thể dễ hiểu sao giá trị của nhân tố này chỉ ở mức trung bình. Có nhiều khách hàng vẫn sẽ lựa chọn đầu tư không có Broker để giảm mức phí giao dịch thấp hơn mức phí thông thường. Nhưng cũng sẽ có những khách hàng chú tâm vào các nhận định từ Broker, vì Broker là những người thường xuyên phải cập nhật tin tức, phân tích các cổ phiếu đa ngành. Thông tin từ họ cung cấp sẽ đáng tin và tác động ít nhiều đến mã cổ phiếu được quan tâm.

DCI3: “Tôi sẽ chỉ đầu tư vào doanh nghiệp có vốn hóa lớn trên thị trường” đây là nhân tố có giá trị trung bình thấp nhất là 3.91. Đây là suy nghĩ của các nhà đầu tư có khẩu vị rủi ro thấp, chỉ muốn hưởng lợi từ chênh lệch giá ít, cổ tức hàng năm của doanh nghiệp. Các công ty có vốn hóa lớn thường sẽ hình thành giá trị thật của mình

trong thời gian dài, phù hợp với các nhà đầu tư an toàn. Nhân tố này cho thấy, phần lớn các nhà đầu tư có xu hướng thích đầu tư ngắn hạn, lướt sóng sinh lời nhanh trong thời gian ngắn hạn. Các cổ phiếu họ thường chọn sẽ có biến động giá lớn, đồng thời mang đến những rủi ro cao hơn. Qua thống kê ta có thể thấy nhà đầu tư khi tham gia thị trường có xu hướng thích sinh lời nhanh và chấp nhận rủi ro ở mức trung bình cao.

## 2.6.2. BRD: Hình ảnh công ty

**Thông kê mô tả nhân tố hình ảnh công ty**

	Số phiếu khảo sát	Trung bình
BRD1	50	3.790
BRD2	50	4.180
BRD3	50	3.940
Valid N (listwise)	50	

BRD2: "Doanh nghiệp có hình ảnh "Sạch sẽ" sẽ dễ dàng đánh giá hoạt động kinh doanh" có giá trị trung bình cao nhất là 4.18. Nhân tố được nhiều người đồng tình vì các công ty xây dựng được hình ảnh tốt, trong sạch luôn công bố các thông tin doanh nghiệp minh bạch cho cổ đông của mình. Từ đó họ mới có thể xây dựng hình ảnh một doanh nghiệp cổ phần uy tín, đây còn là xây dựng niềm tin của các nhà đầu tư khi mua cổ phần của công ty. Qua khảo sát cho ta biết phần lớn các nhà đầu tư thường có ý định đầu tư vào các doanh nghiệp minh bạch, rõ ràng nhiều hơn.

BRD1: "Đầu tư vào doanh nghiệp được nhiều người biết đến sẽ ít rủi ro" có giá trị trung bình thấp nhất là 3.790. Số liệu này sẽ không bất ngờ với các nhà đầu tư có kinh nghiệm trên thị trường chứng khoán Việt. Có thể các doanh nghiệp sẽ nổi tiếng nhờ vào các dự án mang tiếng vang lớn trên truyền thông, nhiều người sẽ biết đến doanh nghiệp đó. Tuy nhiên, các doanh nghiệp này vẫn sẽ mang rủi ro tương đương hoặc có

thể lớn hơn so với các cổ phiếu ít được biết đến hơn. Đồng thời các doanh nghiệp này cũng sẽ không mang lại lợi nhuận hơn các doanh nghiệp không có hình ảnh tốt. Ta có thể thấy thông qua nhân tố BRD3 có mức giá trị trung bình không cao, ta không chỉ dựa vào công ty này được nhiều người biết đến mà hoạt động kinh doanh sẽ phát triển. Sản phẩm và dịch vụ của doanh nghiệp có thể gây ra tiếng vang lớn vì sự mới lạ và độc đáo, tuy nhiên liệu khách hàng sẽ hài lòng và sử dụng nó trong lâu dài. Giá trị cổ phiếu cũng sẽ có nhiều biến động dẫn đến khả năng sinh lời từ các cổ phiếu này cũng sẽ không được xem là cao hơn các cổ phiếu khác được.

### 2.6.3. IMF: Thông tin doanh nghiệp

#### Thông kê mô tả nhân tố thông tin doanh nghiệp

	Số phiếu khảo sát	Trung bình
IMF1	50	4.280
IMF2	50	3.930
IMF3	50	4.190
Valid N (listwise)	50	

IMF1: “Tôi quan tâm đến báo cáo tài chính thường niên của doanh nghiệp” có giá trị trung bình cao nhất là 4.28. Hoạt động kinh doanh và cách sử dụng tiền của các doanh nghiệp đều được thể hiện trên báo cáo tài chính của công ty. Từ các nhà đầu tư mới đến dày dặn kinh nghiệm khi chọn một mã cổ phiếu nào đó vẫn nên đọc qua báo cáo tài chính của doanh nghiệp trong vài năm gần nhất. Điều này cho thấy sự vận hành và hoạt động của doanh nghiệp có thật sự hiệu quả. Các chỉ số tài chính trong bảng báo cáo sẽ bộc lộ phần nào hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Lợi nhuận là một chỉ số mà nhiều nhà doanh nghiệp quan tâm nhất, ta có thể thấy nó thông qua nhân tố

IMF3 với mức giá trị trung bình 4.19 không quá thấp so với IMF1. Dù báo cáo tài chính tốt hoặc doanh nghiệp mang lại lợi nhuận gấp nhiều lần cùng kỳ năm trước vẫn không chắc chắn giá cổ phiếu sẽ tăng. Tuy vậy, phần lớn nhà đầu tư vẫn thường chọn các doanh nghiệp có báo cáo tốt về lợi nhuận, và các chỉ số tài chính khác.

IMF2: “Tôi quan tâm đến ban lãnh đạo và bộ máy điều hành doanh nghiệp” có giá trị trung bình thấp nhất là 3.93. Một doanh nghiệp tốt thường nhờ vào những người lãnh đạo tốt. Tuy nhiên ta không thể đánh giá một doanh nghiệp sẽ phát triển vì lãnh đạo đã từng thành công ở một doanh nghiệp khác với vai trò tương tự. Ví dụ: “Một vị lãnh đạo có thể thành công trong ngành bán lẻ với doanh số khủng khiếp, tuy nhiên khi lần sân qua lĩnh vực công nghệ khác vẫn có thể thất bại và phá sản ở ngành nghề đó” Điều này có vẻ cũng không quá mới trên các báo đài truyền thông trong nước. Vì vậy, các nhà đầu tư sẽ luôn xem xét về năng lực của nhà lãnh đạo trong lĩnh vực mà doanh nghiệp họ đang vận hành.

#### 2.6.4. IDL: Ý kiến từ người tư vấn

**Thông kê mô tả nhân tố Ý kiến từ người tư vấn**

	Số phiếu khảo sát	Trung bình
IDL1	50	3.290
IDL2	50	3.770
IDL3	50	3.940
Valid N (listwise)	50	

IDL3: “Tôi thường nhờ Broker phân tích mã cổ phiếu quan tâm” có mức giá trị trung bình cao nhất là 3.94. Phần lớn nhà đầu tư luôn có công việc chính để kiếm nguồn thu nhập ổn định, vì vậy đôi lúc thời gian để có thể quan sát và phân tích mã cổ phiếu quan tâm rất ít. Lựa chọn tốt nhất để giải quyết vấn đề này là Broker, những người thường xuyên phải ngồi trước bảng điện, các biểu đồ nên sẽ thay ta làm việc này.

Dịch vụ tư vấn này thường sẽ được tính vào chung với phí giao dịch của các Công ty Chứng khoán mà các nhà đầu tư buộc phải trả khi giao dịch tại sàn công ty. Vì lí do này, phần lớn nhà đầu tư thường xuyên xin lời khuyên nghị, các phân tích hoặc có thể là thông tin liên quan đến cổ phiếu họ quan tâm.

IDL1: “Tôi tham gia nhiều hội nhóm đầu tư để nhận các được nhiều tư vấn” có giá trị trung bình thấp nhất là 3.29. Các nhà đầu tư sẽ không thể tiếp nhận quá nhiều thông tin từ hội nhóm, vì vậy họ thường sàng lọc và chỉ tham gia từ 2 đến 3 nhóm đầu tư nổi tiếng và cho ra các nhận định chính xác nhất. Tránh bị loãng thông tin, các thông tin chỉ nên được tiếp nhận vừa phải và đủ cho nhận định đầu tư.

#### 2.6.5. FIN: Nhu cầu tài chính cá nhân

##### Thông kê mô tả nhân tố nhu cầu tài chính cá nhân

	Số phiếu khảo sát	Trung bình
FIN1	50	3.690
FIN2	50	3.850
FIN3	50	4.370
Valid N (listwise)	50	

FIN3: “Tôi thích đầu tư ngắn hạn, sinh lời nhanh” có mức giá trị trung bình cao nhất là 4.37. Điều này cho thấy phần lớn nhà đầu tư có mong muốn nhanh kiếm được tiền từ việc đầu tư chứng khoán. Nhưng lại không thích bỏ qua nhiều thời gian chờ đợi, điều này là một điểm yếu rất lớn của đa số nhà đầu tư dẫn đến thua lỗ. Muốn đánh giá một cổ phiếu tốt hay không ta không thể chỉ đánh giá qua 1 hay 2 tháng kinh doanh của

doanh nghiệp. Từ các BCTC, phân tích kỹ thuật đều cần có một khoảng thời gian nhất định để đưa ra kết luận đánh giá. Và nhà đầu tư thường có xu hướng lướt sóng này sẽ phải chịu rủi ro cao hơn bình thường.

FIN1: “Tôi thích nhận cổ tức hàng năm của doanh nghiệp” có giá trị trung bình là 3.69 thấp nhất trong thống kê. Điều này càng chứng minh rõ ràng xu hướng về nhu cầu tài chính khi các NĐT tham gia thị trường. Nếu chỉ nhận cổ tức hàng năm, sẽ khó có mức lợi nhuận cao, đôi lúc sẽ hòa vốn vì giá cổ phiếu đã giảm nhiều so với lúc mua. Vì lí do này, các NĐT thường không chọn nhận cổ tức nếu doanh nghiệp không ổn định giá cổ phiếu ở một mức mà họ thấy phù hợp.

#### 2.6.6. SCR: Bảo mật

##### Thông kê mô tả nhân tố bảo mật

	Số phiếu khảo sát	Trung bình
SCR1	50	4.010
SCR2	50	4.120
SCR3	50	3.990
Valid N (listwise)	50	

SCR2: “Tôi sẽ ưu tiên đầu tư ở các CTCK có uy tín bảo mật cao” có giá trị trung bình cao nhất là 4.12. Điều này cho ta thấy CTCK có bảo mật cao, uy tín trên thị trường sẽ thu hút nguồn tiền đầu tư từ bên ngoài đổ vào công ty. Với nhiều vụ tấn công an ninh mạng như hiện nay, nhà đầu tư luôn trong tình trạng đề phòng, lo sợ mất tiền trong tài khoản chứng khoán. Trong năm nay cũng đã có một vụ tấn công khiến một công ty Chứng khoán top đầu đã phải khóa sàn giao dịch để sửa chữa trong hơn 3 ngày,

tôn thất và ảnh hưởng rất lớn cho doanh nghiệp lẫn khách hàng. Qua lần tấn công, CTCK này đã mất một lượng lớn khách hàng mới lẫn các khách hàng cũ của công ty.

SCR3 "Tôi sẽ chấp nhận phí giao dịch cao hơn để bảo mật tốt tài khoản" có mức giá trị trung bình thấp nhất là 3.99. mặc dù phần lớn NĐT luôn đòi hỏi tính bảo mật tốt nhưng sẽ không chấp nhận trả thêm phí giao dịch trên sàn. CTCK top đầu được lấy làm ví dụ ở trên cũng có mức phí giao dịch thấp hàng đầu trên thị trường. Điều này cũng không khẳng định được rằng phí thấp bảo mật sẽ thấp, nhưng nếu có nhiều chi phí hơn các công ty chứng khoán sẽ có thể cải tiến cũng như đầu tư các bảo mật thông tin, tài khoản từ bên thứ 3

## **2.7. Thực trạng phát triển dịch vụ Phân tích và tư vấn dành cho khách hàng tại Công ty cổ phần Chứng khoán Rồng Việt.**

Kiến tạo thành công hệ sinh thái về tài chính và đầu tư cho cộng đồng doanh nghiệp và nhà đầu tư Việt Nam bằng việc sáng tạo, cung cấp được những giải pháp, công cụ tài chính và sản phẩm đầu tư phù hợp, mang lại hiệu quả tốt nhất cho khách hàng, với hệ thống vận hành và chất lượng dịch vụ khách hàng xuất sắc;

Với dịch vụ và sản phẩm thật sự chất lượng, từ năm 2006 tới hiện tại Rồng Việt đã tăng mạnh vốn điều lệ nhờ vào lòngg khách hàng khùng thu hút bởi công ty. Nhờ nắm bắt yếu tố vĩ mô thuận lợi và đón đầu xu thế khi chứng khoán chính là xu hướng đầu tư tương lai với tăng trưởng nhanh về số lượng tài khoản khách hàng, thanh khoản và giá trị vốn hóa, Rồng Việt đã tạo dựng được nền tảng vững mạnh, kinh doanh hiệu quả, khẳng định được uy tín và vị thế của mình trên thị trường tài chính Việt Nam.

Nhờ vào đội ngũ phân tích và tư vấn dày dặn kinh nghiệm đã tạo nên uy tín thương hiệu trong suốt 18 năm qua. Hiện nay Rồng Việt vẫn không ngừng phát triển không chỉ ở mảng khách hàng, còn là ở mảng nhân sự ở công ty. Các chương trình đào tạo nhân sự thật sự chất lượng, các cử nhân tài chính sẽ được học thêm các kiến thức thực tiễn từ những buổi học tại doanh nghiệp. Các kinh nghiệm từ các trưởng bộ phận truyền đạt. Từ đó, khi gặp khách hàng có thể tự tin đối đáp các câu hỏi nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

### 2.7.1. Thực trạng hiện tại của quy trình tư vấn

Với đội ngũ nhân viên chất lượng bám sát vào quy trình có sẵn, Ròng Việt tự tin đưa ra quy trình đầy đủ cho các cộng tác viên và các tập sự mới. Thu hút số lượng lớn các CTV tham gia và đăng ký mở tài khoản nhận hoa hồng. Nhờ vậy mà có thể mở rộng quy mô và cũng như có thể tư vấn nhanh và hiệu quả cho KH.

**Bảng 2.3: Các hướng dẫn và ưu đãi cho CTV**

<b>CÁC HƯỚNG DẪN VÀ ƯU ĐÃI CHO CTV</b>	
<b>Thiết lập chính sách, hợp đồng</b>	<p><b>Chính sách hoa hồng, chiết khấu:</b></p> <p><b>Đối với CTV giới thiệu KH:</b> 10% tổng phí giao dịch của KH được giới thiệu trong 1 năm đầu. Nếu HĐ năm đầu hết hạn +TK được giới thiệu đạt yêu cầu và muốn duy trì tỷ lệ hoa hồng, có thể đăng kí làm CTV tư vấn</p> <p><b>Đối với CTV tư vấn:</b> Dựa vào mức độ đóng góp KH cho môi giới RV. Max 50% đối với CTV cover được hết công việc như 1 môi giới. Nếu MG cần hỗ trợ nhiều về nghiệp vụ, % sẽ giảm xuống. Có thể linh hoạt theo từng tháng/quý.</p> <p>Hợp đồng cần được ký kết giữa doanh nghiệp và cộng tác viên, trong đó nêu rõ các quyền và nghĩa vụ của mỗi bên. (Sử dụng mẫu HĐ của công ty)</p>
<b>Xây dựng kế hoạch tuyển CTV</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mục tiêu tuyển dụng</li><li>2. Đối tượng tuyển dụng</li></ol>

	<p>3. Xác định tiêu chí, đặc điểm của CTV tiềm năng</p> <p>4. Ngân sách cho hoạt động tuyển dụng: cố gắng giảm chi phí ở mức tối thiểu</p>
	<p><b><i>Các kênh/phương thức tìm kiếm công tác viên tiềm năng:</i></b></p> <p>1. Gửi email marketing: Data thu thập từ email public của môi giới CTCK khác qua các nền tảng MXH (facebook, youtube, tiktok, website cá nhân...)</p> <p>2. Gửi tin nhắn zalo: Data thông tin trên nhóm zalo (nhóm ôn thi CCHN, CCCM), nhóm broker từ nhiều công ty khác nhau</p> <p>3. Các hội nhóm việc làm cộng tác viên trên Facebook + trang cá nhân: Hội nhóm tìm việc làm online/ group cộng đồng nhà đầu tư từ các CTCK fintech như TCBS, DNSE, Finhay... để tìm kiếm CTV giới thiệu KH</p> <p>4. Đăng tin trên các website tuyển dụng MIỄN PHÍ: Linkedin, vieclam24h...</p> <p>5. Qua mạng lưới liên hệ cộng tác viên vốn có</p>
<p><b>Training sản phẩm, quy trình và tư vấn</b></p>	<p>Tận dụng các sản phẩm có sẵn của công ty: eduDragon, smartDragon, iBot...</p> <p>Hỗ trợ phổ biến lại các buổi đào tạo liên quan đến kỹ năng, kiến thức chứng khoán của công ty.</p>

Để mở rộng quy mô tư vấn trên thị trường, tuyển CTV cũng là một bước quan trọng trong quy trình phát triển khách hàng cũng như tư vấn. CTV được giới thiệu và tư vấn về sản phẩm, quy trình rõ ràng để có thể tư vấn khách hàng chính xác. Hướng dẫn cách

tận dụng sản phẩm có sẵn của công ty, hỗ trợ phổ biến lại các buổi đào tạo liên quan đến kỹ năng, kiến thức chứng khoán của công ty.

Các đối tượng để khai thác mở rộng là: KH có nhiều mối quan hệ nhưng chưa giao dịch (KH là giảng viên các trường ĐH/CĐ, KH hiện đang là nhân viên của các công ty có nhu cầu lưu kí cổ phiếu. KH giao dịch ít bên RV), Môi giới/CTV tại CTCK khác, Trader tự do, CTV ngành khác như BANK, BĐS...áp dụng chính sách CTV mới nhất của RV

Đưa ra mức thưởng phù hợp cho sự cộng tác, dựa vào mức độ đóng góp KH cho môi giới RV. Max 50% đối với CTV cover được hết công việc như 1 môi giới. Nếu MG cần hỗ trợ nhiều về nghiệp vụ, % sẽ giảm xuống. Có thể linh hoạt theo từng tháng/quý. Hợp đồng cần được ký kết giữa doanh nghiệp và cộng tác viên, trong đó nêu rõ các quyền và nghĩa vụ của mỗi bên. (Sử dụng mẫu HĐ của công ty). Ngoài các sản phẩm cung cấp, bên công ty còn hỗ trợ các email marketing.

Mở rộng quy trình kèm theo đó là sự chăm sóc tận tình và tư vấn chính xác cho khách hàng. Theo quy trình ta chia thành 2 bước chính:

### **B1: Phân loại khách hàng**

**Bảng 2.4: Phân loại khách hàng**

<b>BƯỚC 1: Phân loại KH</b>	
<b>1. NAV lớn: Từ 3 tỷ trở lên</b>	- Vòng quay lớn: Từ 2 lần/1 tháng trở lên
<b>2. NAV vừa và nhỏ: Dưới 3 tỷ</b>	- Vòng quay trung bình: Từ 0.5 lần đến dưới 2 lần/1 tháng
	- Vòng quay nhỏ: Dưới 0.5 lần/1 tháng
<b>3. Phân loại nhóm KH cụ thể</b>	<i>a. NAV lớn + vòng quay lớn</i>
	<i>b. NAV lớn + vòng quay trung bình</i>
	<i>c. NAV lớn + vòng quay nhỏ</i>
	<i>d. NAV vừa và nhỏ + vòng quay lớn</i>

	<i>e. NAV vừa và nhỏ + vòng quay trung bình</i>
	<i>f. NAV vừa và nhỏ + vòng quay nhỏ</i>

Để có thể tư vấn phù hợp cho khách hàng, ta cần phải phân loại để cung cấp cũng như chọn được tần suất tương tác với họ. Nhìn chung ta có thể chia các nhóm KH theo số NAV họ đầu tư. Số vốn càng lớn vòng quay đầu tư hàng tháng càng nhỏ. Mặc dù với số Nav lớn sẽ mang lại mức thu nhập từ phí giao dịch rất cao nhưng tần suất giao dịch sẽ có phần nhỏ hơn các nhà đầu tư khác.

Vì vậy, khi chia nhóm khách hàng ta cũng sẽ nắm được tần suất tương tác với họ, tránh làm phiền đến công việc chính cũng như tạo sự thân thiện gần gũi không khó chịu. Ngoài số Nav, ta còn phải nắm bắt được tâm lý khách hàng để có thể chọn các kênh liên lạc phù hợp. Với khách hàng quá bận rộn ta có thể tương tác qua email, Telegram. Khách hàng muốn cập nhật thường xuyên tin tức thị trường sẽ ưa chuộng các kênh: Zalo, Facebook, Sms,... Với các kênh này mức độ tương tác sẽ dày đặc hơn cũng như thường xuyên cập nhật.

Vẫn có các trường hợp đặc biệt, số Nav tuy lớn nhưng vẫn có vòng quay lớn do sở thích đầu tư ngắn hạn, lướt sóng, hay các số Nav nhỏ nhưng có mức nhận rủi ro thấp vẫn sẽ chọn các mã cổ phiếu cơ bản để nắm giữ lâu dài. Hoặc để quan sát tập quen với thị trường trước khi đầu tư nhiều tiền hơn.

## **B2: Chăm sóc khách hàng**

**Bảng 2.5: Đặc điểm khách hàng**

<b>Đặc điểm khách hàng</b>			
<b>Nhóm khách hàng</b>	<b>Đặc điểm</b>	<b>Tần suất tương tác</b>	<b>Mức độ quan tâm</b>

1. NAV lớn + vòng quay lớn	Trung tuổi (trên 50 tuổi), có kinh nghiệm đầu tư, tự quyết định mua bán, ưa dùng margin, chiếm doanh thu phí chính	Hằng ngày	Rất Cao
2. NAV lớn + vòng quay trung bình	Trung tuổi (40-50 tuổi), có kinh nghiệm đầu tư, có tham khảo tư vấn của MG, có dùng margin	Ít nhất 1 tuần 1 lần	Cao
3. NAV lớn + vòng quay nhỏ	Lớn tuổi (trên 55 tuổi), là cổ đông lưu ký hoặc nắm giữ dài hạn, không dùng margin	Ít nhất 1 tháng 1 lần	Cao
4. NAV vừa và nhỏ + vòng quay lớn	Đa phần trung và trẻ tuổi (dưới 45 tuổi), ưa thích lướt sóng, danh mục đa dạng, có tham khảo tư vấn của MG	Hằng ngày	Cao

5. NAV vừa và nhỏ + vòng quay trung bình	Nắm giữ trung hạn, ưa thích cổ phiếu cơ bản, có tham khảo tư vấn của MG	Ít nhất 1 tuần 1 lần	Trung bình
6. NAV vừa và nhỏ + vòng quay nhỏ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đầu tư dài hạn, có kinh nghiệm đầu tư, ít dùng margin, có tham khảo tư vấn của MG</li> <li>- hoặc là cổ đông lưu ký</li> <li>- hoặc là KH ít quan tâm tới chứng khoán, chưa có nhiều kinh nghiệm</li> </ul>	Ít nhất 1 tháng 1 lần	Thấp

Sau khi phân loại Khách hàng được chia thành 6 nhóm chính, sau hơn 16 năm nghiên cứu từ 2006 Rồng Việt có thể hiểu được đặc điểm của các nhà đầu tư dựa trên số Nav và vòng quay.

Với một môi giới chứng khoán, hoa hồng có được từ giao dịch khách hàng làm một nguồn thu rất lớn. Vì vậy, trong quy trình tư vấn phải tập trung tương tác đưa ra khuyến nghị để khách hàng có thể đầu tư với vòng quay lớn hơn thông thường theo như Rồng Việt đã chia nhóm. Với các nhà đầu tư lớn tuổi (>50) thường sẽ có xu hướng đầu tư trung và dài hạn, tuy nhiên với quy trình tư vấn có sẵn ta vẫn có thể tư vấn để nhóm khách này “lướt sóng” với tỷ trọng từ 30 đến 40% giá trị tài khoản. Các nhà đầu tư với kinh nghiệm dày dặn thường sẽ chỉ cần cung cấp thông tin về mã cổ phiếu họ quan tâm, các khuyến nghị chỉ để tham khảo. Đặc biệt hơn vẫn là các nhà đầu tư chưa có kinh nghiệm, ít xài margin ta vẫn có thể khuyến nghị đưa ra các mã cổ phiếu đang có điểm mua cực tốt. Vì margin có thể được xem là một trong những nguồn thu lớn nhất của môi giới.

## **2.7.2. Ưu điểm của quy trình tư vấn**

### **Chuyên nghiệp và kinh nghiệm:**

Công ty có thể có đội ngũ tư vấn được đào tạo chuyên sâu với kinh nghiệm lâu năm trong lĩnh vực chứng khoán và tài chính. Doanh nghiệp có 16 năm tương tác và kết nối với hơn 150.000 khách hàng từ cá nhân đến tổ chức, mang đến sự thấu hiểu và tận tâm khi phục vụ. Đội ngũ nhân viên gắn bó với dày dặn kinh nghiệm trong thị trường tài chính, Rồng Việt cũng có các khóa đào tạo cập nhật các kiến thức mới nhất cho nhân viên không để bị tuột hậu do sự thay đổi nhanh và mạnh của nền kinh tế Việt Nam.

### **Phân tích sâu sắc:**

Có thể áp dụng các phương pháp phân tích và đánh giá thị trường chuyên sâu để cung cấp thông tin và đề xuất đầu tư chính xác và chi tiết. Rồng Việt có thể chưa là công ty chứng khoán có quy mô lớn nhất Việt Nam, tuy nhiên đội ngũ tự doanh và phân tích của công ty rất nổi tiếng. Với năm 2023, lợi nhuận sau thuế của Rồng Việt tăng gấp nhiều lần so với năm ngoái nhờ vào bộ phận tự doanh xuất sắc. Mức thu nhập này phần lớn còn là công của bộ phận phân tích đã đưa ra các nhận định cũng như nắm bắt mua các cổ phiếu cơ bản đầu tư. Kèm theo đó là tăng vong quay đầu tư của khách hàng, đem lại nguồn lợi lớn không chỉ cho công ty mà còn là cho khách hàng. Khách hàng đầu tư với mức lợi nhuận 20% đến 30%, điều này tăng uy tín cho doanh nghiệp, cũng như chứng minh được vị thế của các nhà phân tích ở Rồng Việt.

### **Tính đa dạng trong sản phẩm:**

Cung cấp một loạt các sản phẩm đầu tư khác nhau, từ cổ phiếu đến trái phiếu và các sản phẩm tài chính phức tạp khác, để đáp ứng nhu cầu và mục tiêu đầu tư của khách hàng. Đối với sinh viên hoặc các nhà đầu tư mới, Rồng Việt có EduDragon một ứng dụng có thể xem là hiệu quả nhất hiện tại về hướng dẫn phân tích làm quen với thị trường. Với hơn 40 khoá học bao gồm quản lý tài chính cá nhân, phân tích kỹ thuật, phân tích cơ bản... đặc biệt hơn là sản phẩm này được cung cấp hoàn toàn miễn phí

cho các nhà đầu tư đăng ký tài khoản không cần giao dịch. Về phân tích các sản phẩm như: SmartDragon, Ibot,... là công nghệ đáng tự hào mới của Rồng Việt. Ở thời đại 4.0, doanh nghiệp phải ngày càng cải tiến để đưa ra dịch vụ tốt nhất, Ibot của Rồng Việt là một sản phẩm hàng đầu về phân tích đưa ra nhận định, khuyến nghị mua bán cho khách hàng thông qua ứng dụng Telegram. Với từng nhóm khách hàng Rồng Việt luôn sẵn sàng cải thiện các sản phẩm cũ và sáng tạo các sản phẩm mới.

### **Tư vấn cá nhân hóa:**

Với các công ty chứng khoán khác có thể cung cấp các gói tư vấn được tùy chỉnh dựa trên mục tiêu và tình hình tài chính cụ thể của từng khách hàng. Nhưng khi đến với Rồng Việt, mọi người đều sẽ nhận được sự tư vấn như nhau không phụ thuộc vào số Nav. Mức độ tương tác tuy có khác nhau nhưng broker ở Rồng Việt sẽ luôn sẵn sàng trả lời tất cả câu hỏi cho dù khách hàng có và đang đầu tư hay không. Chỉ cần mở tài khoản đăng ký, không cần thực hiện giao dịch vẫn sẽ nhận được sự tư vấn phục vụ chăm sóc.

### **Dịch vụ hỗ trợ sau bán hàng:**

Có thể cung cấp dịch vụ hỗ trợ sau khi khách hàng đã thực hiện các giao dịch, bao gồm cập nhật thị trường và phản hồi thị trường. Điều này giúp khách hàng có thể chốt lời hoặc cắt lỗ hợp lý với các biến động thị trường. Khẩu vị rủi ro từng khách hàng sẽ khác, vì vậy việc chăm sóc sau sẽ có sự khác nhau ở từng nhóm khách hàng. Với quy trình tư vấn hiện tại, Rồng Việt chia khẩu vị rủi ro theo % lợi nhuận cũng như lỗ trên tài khoản của khách hàng từ 3% đến 14%. Có các trường hợp đặc biệt broker sẽ đưa ra các khuyến nghị mua bán lệch ra khỏi khẩu vị của khách hàng khi thị trường biến động uptrend hoặc downtrend, sẽ giúp khách hàng tối đa hoá lợi nhuận và tối ưu hoá thâm hụt tài khoản.

### **Công nghệ hiện đại:**

Sử dụng công nghệ và công cụ phần mềm hiện đại để hỗ trợ quy trình tư vấn, từ phân tích dữ liệu đến giao dịch trực tuyến và theo dõi danh mục. Rồng Việt nổi tiếng với đội ngũ IT chuyên nghiệp, các ứng dụng và sản phẩm trực tuyến hàng đầu Việt Nam phục vụ tư vấn khách hàng. Công nghệ AI cũng được Rồng Việt áp dụng vào quy trình tư vấn hỗ trợ broker tư vấn cho khách hàng. Cập nhật các thông tin mới nhất từ tất cả các mặt báo tài chính uy tín trên cộng đồng.

### **2.7.3. Nhược điểm của quy trình tư vấn**

#### **Thiếu độc lập và khách quan:**

Có thể xảy ra tình trạng thiếu độc lập trong tư vấn khi các nhân viên tư vấn được động viên để bán các sản phẩm cụ thể của công ty hoặc nhà đầu tư liên kết, thay vì tập trung vào nhu cầu và mục tiêu tài chính của khách hàng. Vẫn còn vài broker vì lợi nhuận mà khuyến nghị tăng vòng quay đầu tư tuy nhiên lại thiếu hiệu quả dẫn đến thua lỗ tài khoản khách hàng. Một trường hợp khác, broker tập trung vào việc đầu tư tài khoản cá nhân của mình mà quên đi nhiệm vụ chính, từ đó kéo theo nhiều hệ lụy cho tài khoản của khách hàng vì thiếu sự tận tâm từ người quản lý. Đôi lúc, broker tập trung quá nhiều vào các tài khoản Nav cao mà bỏ qua các cơ hội ở các tài khoản có số Nav nhỏ hơn. Broker chỉ theo một hướng đầu tư của mình mà không mở rộng hoặc thích ứng thêm khi thị trường thay đổi, nên kinh tế tùy thời điểm sẽ có những biến động nhất định.

#### **Chi phí:**

Quy trình tư vấn của Rồng Việt có thể coi là hàng đầu Việt Nam hiện tại, tuy nhiên với quy mô và vốn điều lệ còn nhỏ của doanh nghiệp. Mức phí cho khách hàng vẫn chưa thực sự hấp dẫn khi giao dịch tại Rồng Việt.

**Bảng 2.6: Phí giao dịch tại CTCK Rồng Việt**

Giá trị giao dịch/ngày	Mức phí
Dưới 200 triệu đồng	0.25%
Từ 200 triệu đồng đến dưới 500 triệu đồng	0.22%
Từ 500 triệu đồng đến dưới 1 tỷ đồng	0.20%
Từ 1 tỷ đồng đến dưới 2 tỷ đồng	0.18%
Từ 2 tỷ đồng trở lên	0.15%

Mức phí này đang là rào cản rất lớn với khách hàng khi đến với Rồng Việt vì ở các công ty Chứng khoán top đầu sẽ có những mức phí rất hấp dẫn cho khách hàng. Mức phí giao dịch được Rồng Việt để phục vụ việc bảo mật và hoa hồng cho nhân viên ở các bộ phận. Nhưng điều này gây ra nhiều trở ngại cho các khách hàng mới chưa có kinh nghiệm trong thị trường Chứng khoán. Khi vừa tham gia thị trường, đa số người ta chỉ quan tâm đến mức phí sẽ mất không để tâm đến việc lợi nhuận mang lại sau khi đã trả mức phí đó. Với người kinh nghiệm biết mình có thể sẽ lời từ 30 đến 40% tài khoản thì việc trả phí 0.25% không đáng kể và cũng không làm bận tâm đến họ.

## **2.8. Thực trạng phát triển sản phẩm hỗ trợ quy trình tư vấn**

### **2.8.1. Ưu điểm của sản phẩm**

- ✓ **Chứng khoán**

### **Chứng khoán cơ sở**

Các sản phẩm dịch vụ được tùy biến linh hoạt sao cho phù hợp nhất với nhu cầu của từng Khách hàng chuyên biệt giúp tối đa hóa sự hài lòng của Khách hàng. Các sản phẩm dịch vụ được cung cấp, tư vấn bởi đội ngũ chuyên viên cao cấp chuyên nghiệp và giàu kinh nghiệm, cùng với sự hỗ trợ sát sao và liên tục từ Hội đồng quản trị và Ban điều hành. Khách hàng được hưởng những ưu đãi đặc quyền và những chương trình chăm sóc Khách hàng vượt trội.

### **Trái phiếu doanh nghiệp**

Là kênh đầu tư an toàn dành cho các Khách hàng là Nhà Đầu tư Chuyên nghiệp theo Quy định tại Nghị định 65/2022/NĐ-CP, Nghị Định 153/2020/NĐ-CP, Luật Chứng khoán năm 2019 số 54/2019/QH14 và Nghị định 155/2020/NĐ-CP hướng dẫn Luật Chứng khoán . Danh mục Trái phiếu Rồng Việt phân phối được thẩm định và lựa chọn kỹ càng từ các tổ chức phát hành uy tín, đảm bảo về mặt thanh khoản khi môi giới mua lại Trái phiếu vào bất kỳ thời điểm nào khi Khách hàng có nhu cầu trong kỳ hạn của sản phẩm. Theo đó, Khách hàng lựa chọn gói sản phẩm đầu tư phù hợp với nhu cầu và kế hoạch tài chính ngắn hạn hoặc dài hạn.

### **Phân phối chứng chỉ quỹ mở**

Đầu tư Chứng chỉ Quỹ mở là một trong những kênh đầu tư hấp dẫn, đặc biệt với những nhà đầu tư dài hạn hoặc những nhà đầu tư không có nhiều thời gian để cập nhật, theo dõi và phân tích các thông tin có liên quan đến các khoản đầu tư của mình. Các lợi ích khi đầu tư vào Chứng chỉ Quỹ mở: đa dạng hóa danh mục đầu tư; quản lý và đầu tư bởi đội ngũ chuyên nghiệp; tính thanh khoản và minh bạch cao; giao dịch thuận tiện, linh hoạt.

✓ **Các sản phẩm công nghệ thu hút khách hàng:**

**GoDragon**

Tiện ích MỞ TÀI KHOẢN giao dịch chứng khoán trực tuyến. Ứng dụng công nghệ eKYC – định danh khách hàng điện tử, xác thực trực tuyến. Tài khoản được kích hoạt & giao dịch ngay.

### **liveDragon**

Cung cấp bảng giá chứng khoán với các tính năng nổi bật. Cung cấp thông tin thị trường, Thống kê và phân tích số liệu. Khuyến nghị mua bán. Phiên bản Lite tương thích với tất cả thiết bị. Tra cứu dữ liệu lịch sử.

### **iDragon**

Đặt lệnh dễ dàng, giao dịch nhanh chóng chỉ với 1 chạm: Tích hợp giao dịch chứng khoán cơ sở, phái sinh và trái phiếu. Giao diện thiết kế tối giản và sắp xếp thuận tiện, giúp nhà đầu tư lựa chọn sản phẩm giao dịch nhanh chóng và đặt lệnh dễ dàng. Cá nhân hóa giao diện, làm chủ hành trình đầu tư: iDragon Pro cho phép người dùng lựa chọn và sắp xếp các tính năng thường xuyên sử dụng, thay đổi bố cục hiển thị. Đặc biệt, người dùng còn có thể thay đổi giao diện sáng/ tối cho ứng dụng (Lightmode/ Darkmode).

Quản lý tài sản và danh mục đầu tư trực quan: Dễ dàng nắm bắt thông tin biến động tài sản, hiệu quả đầu tư danh mục. Đây có thể coi như một trong những hệ thống giao dịch chứng khoán trực tuyến ưu việt nhất hiện tại.

### **smsDragon**

Sản phẩm này hỗ trợ khách hàng không cần phải có mạng di động 4G vẫn có thể quan sát tình hình giao dịch, lệnh khớp, số dư tài khoản, các biến động giao dịch. Khi gọi điện nhờ broker đặt lệnh, sau khi khớp ta có thể biết được ngay thông qua dịch vụ này. Đặc biệt dịch vụ này sẽ bao gồm cả thông báo tài khoản margin.

### **Dịch vụ etaDragon**

Tuy mức phí giao dịch là nguồn thu chính của broker, tuy nhiên để phục vụ khách hàng tốt nhất Rồng Việt cho ra sản phẩm dịch vụ này. Cho phép khách hàng giao dịch chỉ với mức phí 0.13%. Nhưng khi sử dụng dịch vụ này ta sẽ không thể nhận được các tư vấn từ đội ngũ nhân viên Rồng Việt. Đây là một trong các sản phẩm không được khuyến khích áp dụng trong quy trình tư vấn, là một lựa chọn cuối cùng để thu hút khách hàng đến với Rồng Việt.

### **m15Dragon**

**Bảng 2.7: Bảng phí của m15Dragon**

m15Dragon	
<i>Biểu lãi suất ưu đãi</i>	
Từ ngày 01 đến ngày 03 (3 ngày)	0.000% / Ngày
Từ ngày 04 đến ngày 08 (5 ngày)	0.028% / Ngày
Từ ngày 09 đến ngày 15 (7 ngày)	0.032% / Ngày
Từ ngày 16	0.040% / Ngày

Khi giao dịch trong 3 ngày đầu, dịch vụ này sẽ giúp cho khách hàng không phải mất lãi suất cho vay của margin. Từ đó giúp khách hàng dễ dàng mua bán mà không ngại lỗ về lãi suất vay này. Từ ngày thứ 04 đến 08 mức lãi này vẫn cực kỳ ưu đãi cho khách hàng và thấp hơn hẳn mức phí thông thường 0.035%/ngày của Rồng Việt đưa ra khi không sử dụng dịch vụ này. Mức lãi suất này thật sự rất cạnh tranh so với các công ty Chứng Khoán khác, vì vậy các nhà đầu tư có sở thích dung margin vào đầu tư rất quan tâm và tin dùng khi có ý định đầu tư lướt sóng ngắn hạn

### **HiDragon**

Bộ phận công nghệ trẻ trung luôn cập nhật xu thế, phát triển các sản phẩm hàng đầu để phục vụ người dùng. HiDragon là sản phẩm công nghệ dẫn đầu xu hướng công nghệ hóa ở thị trường chứng khoán Việt Nam. Nhân vật thương hiệu hiDragon được thiết kế tinh tế, mang trong mình sự kết hợp hoàn hảo giữa trí tuệ nhân tạo và thiết kế nhận diện thương hiệu độc đáo, không chỉ thể hiện sự mạnh mẽ, linh hoạt và sáng tạo, mà còn đại diện cho sự tiến xa hơn trong công nghệ và sự tăng trưởng định vị thương hiệu của Rồng Việt. hiDragon kết hợp những đặc điểm hiện đại đồng thời bám sát với giá trị cốt lõi của thương hiệu. Nó không chỉ là một biểu tượng, mà còn là một hình ảnh độc đáo thể hiện sự đổi mới, sự phát triển không ngừng.

### **SmartDragon & Ibot**

Trong bối cảnh thị trường ngày càng phát triển, đặc biệt là sự bùng nổ của thị trường chứng khoán trong 2 năm vừa qua, các công ty chứng khoán đã và đang đẩy mạnh chuyển đổi số, phát triển ứng dụng công nghệ để thu hút Nhà đầu tư thông qua việc cung cấp nhiều sản phẩm dịch vụ mới, đáp ứng tối ưu các nhu cầu, giải pháp đầu tư hiệu quả, tiện ích và an toàn. Là một trong những Công ty chứng khoán thích ứng nhanh với thị trường và thấu hiểu nhu cầu của khách hàng, Rồng Việt đã liên tục giới thiệu và ra mắt các sản phẩm dịch vụ mới đến Nhà đầu tư như Hệ thống đào tạo trực tuyến chứng khoán toàn diện (eduDragon), công cụ trợ lý ảo smartDragon iBot trên ứng dụng Telegram. Trong số đó, với việc ra mắt smartDragon, Rồng Việt khẳng định đây là một nền tảng hỗ trợ đắc lực cho mọi ý định đầu tư với 4 công cụ vượt trội: smartInvest – Hệ thống biểu đồ phân tích doanh nghiệp và thông tin cổ phiếu; smartScore - Đánh giá và xếp hạng cổ phiếu; smartTrade - Hỗ trợ đưa ra ý định đầu tư thông minh; smartPortfolio - Đề xuất danh mục đầu tư với tỷ suất sinh lời hấp dẫn theo từng khẩu vị rủi ro.

#### **2.8.2. Nhược điểm của sản phẩm**

Mặc dù tự tin với những sản phẩm công nghệ, cũng như độ đa dạng sản phẩm dịch vụ nhưng vẫn đề chi phí cũng như rủi ro về bảo mật thật sự chưa đáp ứng nhiều nhà đầu tư. Phần lớn các nhà đầu tư sẽ chú ý vào các lợi ích trước mắt, vì vậy theo thống kê

có đến 95% nhà đầu tư thua lỗ ở thị trường này. Mà lí do phần lớn là do sự thiếu kiến thức và kinh nghiệm, tuy nhiên sản phẩm Rồng Việt cung cấp phần lớn dành cho các nhà đầu tư có kiến thức tận dụng các chỉ báo cũng như nhận biết được các dấu hiệu do thông tin cơ bản mang lại.

So với các công ty đối thủ ở trong lĩnh vực này, Rồng Việt vẫn chưa thực sự có sản phẩm quá hấp dẫn so về mức phí khách hàng phải bỏ ra để có thể sử dụng. Đặc biệt, ta có thể thấy một sản phẩm nhận về phản ánh của rất nhiều nhà đầu tư chính là bảng điện của công ty. Với một nhà đầu tư chứng khoán, bảng điện tử là một trong những yếu tố quan trọng nhất, Rồng Việt cho ra mắt bảng điện do công ty thiết kế với đầy đủ tính năng nhưng lại thiếu sự rõ ràng cũng như tính linh động khi sử dụng. Sản phẩm này thường xuyên bị lỗi tổng hợp danh mục đầu tư, thiết kế khá khó nhìn do các đường chia các ô giá không được chọn màu phù hợp.

Như đã nói trước đó, mức phí margin được xem là một trong những yếu tố hấp dẫn thu hút các khách hàng có số Nav lớn, vòng quay đầu tư xoay chuyển liên tục. Tuy Rồng Việt mang đến m15Dragon, nhưng mức phí chỉ thật sự hấp dẫn ở các ngày đầu. Nhưng khi qua ngày thứ 9 của gói sản phẩm này, mức phí mà các nhà đầu tư phải chịu lên đến 0.032% và nếu các biến động thị trường khiến các nhà đầu tư không thể bán cổ phiếu đang nắm giữ thì mức lãi suất này tăng lên đến 0.04%. Đây thực sự là một mức lãi suất vay rất cao, phần lớn công ty Chứng khoán mức lãi suất này chỉ dao động từ 0.028% đến 0.033% không giới hạn ngày giao dịch.

Rồng Việt tự hào với sản Ibot, một AI có thể đưa ra nhận định và tổng hợp tin tức mới nhất. Về mặt cung cấp thông tin, tin tức mới nhất đến thời điểm hiện tại Ibot vẫn đang làm rất tốt. Tuy nhiên, về khuyến nghị mua bán AI này đưa ra giá mua bán từ rất xa thời điểm hiện tại, nếu không có kinh nghiệm nghe theo nhận định này rất có thể sẽ khiến các nhà đầu tư đặt lệnh sai. Vùng giá mua được Ibot đưa ra dựa vào các giá cũ vì vậy không hề chính xác, từ đó kéo theo vùng giá chốt lời, cắt lỗ cũng không chính xác.

## CHƯƠNG 3

### Giải pháp cải tiến quy trình tư vấn khách hàng tại Công ty cổ phần Chứng khoán Rồng Việt

#### 3.1 Đề xuất giải pháp nhằm gia tăng ý định đầu tư của khách hàng

##### 3.1.1. Hình ảnh công ty

Nhân tố	Thang đo	Giá trị trung bình
<b>BRD1</b>	Đầu tư vào doanh nghiệp được nhiều người biết đến sẽ ít rủi ro	3.790
<b>BRD2</b>	Doanh nghiệp có hình ảnh “Sạch sẽ” sẽ dễ dàng đánh giá hoạt động kinh doanh	4.180
<b>BRD3</b>	Đầu tư vào các doanh nghiệp nổi tiếng sẽ dễ dàng sinh lời	3.940

**Bảng 3.1: Giá trị trung bình nhân tố "Hình ảnh công ty"**

Trong quy trình tư vấn khách hàng, ta phải làm rõ luận điểm “doanh nghiệp được nhiều người biết đến là doanh nghiệp tốt” cho khách hàng đầu tư chứng khoán, đồng thời giúp khách hàng đánh giá hình ảnh công ty một cách đa diện và nhiều góc nhìn hơn. Các doanh nghiệp nổi tiếng không có gì để đảm bảo sẽ ít rủi ro hơn các doanh nghiệp kín tiếng trên sàn giao dịch. Tuy nhiên, các doanh nghiệp nổi tiếng cũng sẽ thu hút rất nhiều nhà đầu tư từ đó cũng sẽ hạn chế được các vấn đề làm giá cổ phiếu. Đồng thời khi doanh nghiệp được nhiều người biết đến, các thông tin cũng sẽ được đào bới, tìm kiếm liên tục bởi nhiều nguồn đào tin trên các trang báo tài chính. Nhờ vậy, ta cũng sẽ dễ dàng nắm bắt các thông tin của doanh nghiệp và giảm thiểu được rủi ro khi có

điều chỉnh. Khi tư vấn, nếu khách hàng quan tâm các mã cổ phiếu có tính chất tương tự, ta phải tận dụng các nguồn tin được cung cấp về doanh nghiệp để đánh giá và đưa ra khuyến nghị phù hợp cho khách hàng.

### 3.1.2. Thông tin doanh nghiệp

Nhân tố	Thang đo	Giá trị trung bình
<b>IMF1</b>	Tôi quan tâm đến báo cáo tài chính thường niên của doanh nghiệp	4.280
<b>IMF2</b>	Tôi quan tâm đến ban lãnh đạo và bộ máy điều hành doanh nghiệp	3.930
<b>IMF3</b>	Tôi quan tâm báo cáo lợi nhuận quý của doanh nghiệp	4.190

**Bảng 3.2: Giá trị trung bình nhân tố "Thông tin doanh nghiệp"**

Theo thống kê nhân tố IMF2 đang có giá trị trung bình thấp nhất. Giải pháp cho nhân tố này phải giúp cho nhà đầu tư hiểu được tầm quan trọng của lãnh đạo công ty. Một doanh nghiệp phát triển luôn luôn có sự góp công của một bộ máy có năng lực và ổn định. Vì vậy khi muốn đánh giá một doanh nghiệp, ta vẫn có thể xem qua các lãnh đạo hiện tại. Nếu họ đã thành công trong doanh nghiệp của họ trước đây và bây giờ họ lại tiếp tục mở một doanh nghiệp mới ở một lĩnh vực khác. Có thể đây là một lĩnh vực hoàn toàn mới với họ, nhưng với một người có năng lực chắc chắn sẽ phải tìm hiểu rất kỹ, tính toán các cơ hội ở lĩnh vực họ đầu tư. Với sự uy tín từ trước các lãnh đạo còn có thể thu hút nhiều cổ đông lớn uy tín trên thị trường, cũng như các nhà đầu tư nước ngoài, nhỏ lẻ tham gia mua cổ phiếu doanh nghiệp.

### 3.1.3. Ý kiến từ người tư vấn

Nhân tố	Thang đo	Giá trị trung bình
<b>IDL1</b>	Tôi tham gia nhiều hội nhóm đầu tư để nhận các được nhiều tư vấn	3.290
<b>IDL2</b>	Tôi thường chọn mua các cổ phiếu được Broker khuyến nghị	3.770
<b>IDL3</b>	Tôi thường nhờ Broker phân tích mã cổ phiếu quan tâm	3.940

**Bảng 3.3: Giá trị trung bình nhân tố "Ý kiến từ người tư vấn"**

Tham gia nhiều hội nhóm đầu tư có thể sẽ làm loãng thông tin và quá nhiều thông tin để đọc và tìm hiểu. Giải pháp tốt nhất cho việc này là hãy chọn một cổ phiếu mình quan tâm. Khi tham gia các group chat tư vấn này, ta chỉ đọc những thông tin, khuyến nghị liên quan đến mã cổ phiếu mình quan tâm. Thu thập các thông tin từ các khuyến nghị của các nhà phân tích, từ đó đưa ra quyết định đầu tư của mình, tránh bị loãng thông tin cũng như quá nhiều mã cổ phiếu quan tâm trong danh mục. Ta chỉ nên chọn từ 3 đến 5 mã cổ phiếu để quan tâm và thu thập thông tin. Từ đó ta sẽ có thể phân tích sâu và nhận định chính xác hơn từ các thông tin của Broker đăng tải trên hội nhóm. Đây cũng là một phương pháp tốt để thu thập nhiều góc nhận định từ nhiều Broker, tránh các nhận định quá chủ quan và ít hiểu biết.

### 3.1.4. Nhu cầu tài chính cá nhân

Nhân tố	Thang đo	Giá trị trung bình
<b>FIN1</b>	Tôi thích nhận cổ tức hàng năm của doanh	3.690

	ng nghiệp	
<b>FIN2</b>	Tôi sẽ thường dùng 100% tỷ trọng tài khoản để mua bán	3.850
<b>FIN3</b>	Tôi thích đầu tư ngắn hạn, sinh lời nhanh	4.370

**Bảng 3.4: Giá trị trung bình nhân tố "Nhu cầu tài chính cá nhân"**

Cổ tức của doanh nghiệp có lợi nhuận hay không? Tùy thuộc vào giá cổ phiếu tại thời điểm mua và thời điểm nhận cổ tức. Vì vậy, muốn giải quyết vấn đề nhận cổ tức nhưng lại không có lãi, ta phải chọn điểm mua phù hợp để khi doanh nghiệp chi trả cổ tức giá cổ phiếu sẽ không giảm sâu hơn giá mua. Một yếu tố quan trọng khác đó chính là chi trả bằng tiền hoặc cổ phiếu. Ví dụ: “theo kinh nghiệm đầu tư, nếu các cổ phiếu ngân hàng chi trả cổ tức bằng tiền mặt chắc chắn giá cổ phiếu sẽ giảm” Điều này đã được chứng minh thông qua lịch sử giá của các ngân hàng từng chi trả cổ tức bằng tiền mặt. Khi có thông tin về chi trả cổ tức của doanh nghiệp mình đang nắm giữ ta phải phân tích hiểu rõ về lĩnh vực của doanh nghiệp, cũng như phải chọn điểm mua phù hợp

### **3.1.5. Bảo mật**

<b>Nhân tố</b>	<b>Thang đo</b>	<b>Giá trị trung bình</b>
<b>SCR1</b>	Tôi sợ bị tấn công vào hệ thống an ninh của CTCK	4.010
<b>SCR2</b>	Tôi sẽ ưu tiên đầu tư ở các CTCK có uy tín bảo mật cao	4.120
<b>SCR3</b>	Tôi sẽ chấp nhận phí giao dịch cao hơn để bảo mật tốt tài khoản	3.990

### **Bảng 3.5: Giá trị trung bình nhân tố "Bảo mật"**

Những nhà đầu tư mới thường sẽ chú ý đến phí giao dịch, tuy nhiên khi đầu tư lâu dài và đã có kinh nghiệm. Nếu chi trả thêm phí để đảm bảo tài khoản an toàn sẽ không là vấn đề gì nếu tăng 0.01% đến 0.03% phí giao dịch. Đã có rất nhiều vụ việc các CTCK bị tấn công an ninh rò rỉ thông tin khách hàng, cũng như mất mát về tài sản khách hàng trong vài năm gần đây. Khi tư vấn khách hàng, các môi giới nên nói rõ vấn đề này cho khách hàng hiểu mức phí họ bỏ ra để nhận lại được sự bảo mật tài khoản. Tránh các mất mát tài sản cũng như các cơ hội đầu tư vì sàn giao dịch bị khoá. Khi bị tấn công, các CTCK bắt buộc phải khoá sàn giao dịch của mình để tránh các rủi ro, kéo theo đó là các khách hàng sẽ không thể giao dịch, đặt lệnh mua bán. Đây có thể là một tổn thất rất lớn cho cả doanh nghiệp cũng như khách hàng. Đưa ra các cảnh báo cho nhân viên tránh đăng nhập vào các đường dẫn lạ khi sử dụng mạng công ty. Đồng thời thường xuyên cảnh báo khách hàng cẩn thận lừa đảo, mạo danh công ty để chiếm đoạt thông tin.

### **3.2 Một số giải pháp nhằm phát triển quy trình tư vấn tại Hội sở công ty**

#### **Chứng khoán Rồng Việt.**

Vấn đề lớn nhất của Rồng Việt vẫn chính là mức phí khách hàng phải thanh toán cho doanh nghiệp và các tính thực dụng của sản phẩm với thực tế hiện tại. Ở thời điểm hiện tại, Rồng Việt đang làm rất tốt về nhân lực của mình trong quy trình tư vấn, tuy nhiên mức phí công ty thu từ nhà đầu tư có lẽ là một trở ngại rất lớn. Ta có thể hiểu Rồng Việt vẫn đang trên con đường phát triển mình trở thành một “định chế tài chính hàng đầu” như mục tiêu công ty đã đề ra. Vì vậy mức phí thu được hoàn toàn phục vụ cho việc phát triển doanh nghiệp, đưa tên tuổi công ty đến gần hơn các nhà đầu tư. Nhưng vậy thì các nhà đầu tư có thể cảm thấy thiệt thòi, theo khảo sát thực tế nhiều Broker ở công ty vẫn nghĩ “nếu họ lời từ 20 30% thì mức phí này sẽ không là gì”. Khi thị trường biến đổi điều này sẽ rất khó xảy ra, vậy mức phí kia liệu có còn phù hợp?

Nếu có thể doanh nghiệp nên xem xét đưa ra các sản phẩm, ưu đãi cho quý nhà đầu tư nếu muốn duy trì được mức phí này mà vẫn hài lòng phần lớn nhà đầu tư. Hơn hết, đội ngũ nhân viên phải tận tâm, minh bạch và thật thà trong quy trình tư vấn để, điều này mới thật sự làm số phí kia không còn là vấn đề đối với các nhà đầu tư lớn. Quy trình tư vấn luôn rõ ràng và có trình tự, phải làm theo đúng từng bước, nhiều nhân viên mới vẫn mãi tập trung vào việc bán các sản phẩm phụ mà không nhận ra chứng khoán cơ sở, ký quỹ mới thật sự là nguồn thu chính của chúng ta. Khách hàng sử dụng các sản phẩm chính khi đã tin tưởng, sẽ tự tìm đến các sản phẩm khác ở công ty để tìm kiếm cơ hội đầu tư sinh lời khác.

**Bảng 3.6: Khảo sát mức độ đồng tình với giải pháp của nhân viên MG Rồng Việt**

<b>GIẢI PHÁP</b>	<b>ĐỒNG TÌNH</b>	<b>KHÔNG ĐỒNG TÌNH</b>
<b>Giảm phí giao dịch</b>	25%	75%
<b>Cung cấp các khóa học đầu tư miễn phí cho khách hàng</b>	95%	5%
<b>Thường xuyên liên lạc, quan tâm khách hàng</b>	100%	0%
<b>Hướng dẫn khách hàng cách sử dụng các sản phẩm công nghệ của công ty</b>	100%	0%

Sau khi khảo sát các nhân viên về một số giải pháp được đề xuất cho quy trình tư vấn tại phòng khách hàng cá nhân A3 thuộc Hội sở công ty Chứng khoán Rồng Việt, ta có thể thấy mặc dù mức phí giao dịch của Rồng Việt khá cao. Tuy nhiên nếu giảm phí giao dịch cũng sẽ như giảm lương của môi giới. Vì vậy, các nhà môi giới sẽ không chọn giải pháp này, thay vào đó là ta sẽ cho khách hàng thấy được giá trị họ nhận được

khi bỏ ra mức phí này. Ta sẽ chứng minh điều này thông qua hai giải pháp được đồng tình nhiều nhất, với thời đại nhanh, mọi thứ luôn diễn ra rất nhanh. Nếu ta biết quan tâm liên lạc đến khách hàng đúng thời điểm, khách hàng sẽ cảm nhận được sự tận tình của Broker. Bên cạnh đó, khi khách hàng bỏ phí giao dịch sẽ được sử dụng các sản phẩm công nghệ hoàn toàn miễn phí của Rồng Việt như: Ibot, SmartDragon,.. Đây cũng là các sản phẩm còn rất mới trên thị trường, do đó các môi giới sẽ phải tận tình hướng dẫn kỹ càng cách sử dụng các sản phẩm này. Khi sử dụng các sản phẩm hỗ trợ này tốt và kiếm được lợi nhuận, sẽ không có khách hàng nào quan tâm đến mức phí 0.25% họ đã phải bỏ ra nữa.

Một trong những yếu tố quan trọng của quy trình tư vấn chính là sản phẩm, về độ đa dạng Rồng Việt đã làm rất tốt. Từ những sản phẩm dành cho các nhà đầu tư chuyên nghiệp đến người mới học đầu tư đều phù hợp theo từng sản phẩm. Tuy vậy doanh nghiệp vẫn phải cải thiện về tính hiệu quả của sản phẩm, các thông số tài chính P/E, ROA, ROS,...

Với eduDragon là một dịch vụ học về đầu tư và quản lý tài chính cá nhân rất tốt. Nhưng với giọng đọc và cách truyền đạt bài học trong cái video chưa thực sự thu hút người xem. Phần lớn sẽ từ bỏ ngay từ những phút đầu vì cách truyền đạt nhàm chán, khô khan. Việc này thật sự cần cải tiến để các nhà đầu tư mới có hứng thú với việc đầu tư hơn. Doanh nghiệp nên cho dựng lại các video với giọng đọc thu hút hơn, thông tin truyền đạt cô đọng và tập trung vào các ý chính. Dừng việc thu âm bằng giọng AI cho ra các âm thanh quá cũ và ngang khiến người nghe dễ buồn chán.

SmartDragon và Ibot là hai sản phẩm có nhiều nét tương đồng và có cùng một vấn đề chung đó là thời điểm. SmartDragon cập nhật các thông chỉ số báo cáo tài chính rất nhanh và chính xác nhưng lại có cách định giá cổ phiếu rất chậm so với thực tế. Một thứ cần cải thiện đó chính là bộ lọc cổ phiếu của SmartDragon, bộ lọc này thật sự rất thô sơ, khó sử dụng. Các công nghệ thao tác cần cải tiến rất nhiều giúp nhà đầu tư dễ thao tác lọc cổ phiếu vào danh mục của mình. Cập nhật liên tục các chỉ số tài chính để định giá cổ phiếu chính xác hơn, giá trị nội tại cũng nên được xem xét tính toán kỹ lưỡng hơn. Về sản phẩm Ibot, đang cập nhật thông tin rất tốt, những tin hot hoặc mới

nhất đều được Ibot thu thập ngay khi chúng xuất hiện. Dù gồm thông tin rất tốt nhưng AI này vẫn chưa tận dụng được lượng thông tin này, điều này cho thấy qua vùng giá mua và bán cách rất xa so với giá hiện tại của cổ phiếu đó. Đội ngũ IT của Rồng Việt nên xem xét sửa lại hệ thống lọc cổ phiếu của SmartDragon và cập nhật thường xuyên hơn về phần nhận định của Ibot. Đây là hai sản phẩm rất đáng tự hào của Rồng Việt, nếu có thể cải tiến phát triển tốt hơn sẽ giúp doanh nghiệp phát triển hơn bao giờ hết.

## **Tài liệu tham khảo**

Giáo trình: Kinh tế đầu tư của TS. Nguyễn Bạch Nguyệt

Giáo trình: Thị trường chứng khoán của PGS.TS. Bùi Kim Yến

Giáo trình: Đầu tư phi lý trí của Terry Burnham

<https://livedragon.vdsc.com.vn/all/all.rv>

<https://vdsc.com.vn/>

<https://edu.vdsc.com.vn/>

<https://vdsc.com.vn/data/download-attached-files/ban-online-viet-082023-819328.pdf>

<https://tradestation.fireant.vn/charts>

<https://finance.vietstock.vn/VDS-ctcp-chung-khoan-rong-viet.htm>

# Nhat Khoi Chau

## KL K21

 Quick

 Submit

Quick Submit

 Nguyen Tat Thanh University

---

### Thông tin chi tiết về tài liệu

ID bài nộp

trn:oid:::1:299

1423915

Ngày nộp

20:11 GMT+7 27 thg 8, 2024

Ngày tải xuống

20:27 GMT+7 27 thg 8, 2024

Tên tệp

CH\_U\_NH\_T\_KH\_I\_-\_N\_1.doc

Kích cỡ tệp

778.0 KB

52 Trang

17.697 Từ

67.024 Ký tự

# 20% Tính tương đồng nói chung

Tổng cộng của tất cả các kết quả trùng khớp, bao gồm cả các nguồn trùng lặp, cho mỗi c...

## Đã lọc khỏi Báo cáo

- ▶ Văn bản được trích dẫn
- ▶ Kết quả trùng khớp nhỏ (ít hơn 15 từ)

## Nguồn hàng đầu



 (bài của học sinh)

## Cờ chỉ báo về tính toàn vẹn

1 **cờ chỉ báo về tính toàn vẹn để đánh giá**

### Văn bản bị ẩn

0 ký tự khả nghi trên 6 trang

Văn bản bị thay đổi để trộn lẫn vào nền trắng của tài liệu.

Các thuật toán trong hệ thống của chúng tôi xem xét kỹ lưỡng một tài liệu để phát hiện sự không nhất quán khiến cho tài liệu đó khác với một bài nộp bình thường. Nếu nhận thấy điều gì lạ, chúng tôi sẽ gắn cờ để bạn xem xét.

Cờ không nhất thiết là dấu hiệu chỉ báo có vấn đề. Tuy nhiên, bạn nên chú ý vào phần đó để xem xét thêm.

## Nguồn hàng đầu



(bài của học sinh)

## Nguồn hàng đầu

Các nguồn có số lượng kết quả trùng khớp cao nhất trong bài nộp. Các nguồn chổng chéo sẽ không được hiển thị.

1	Internet	vdsc.com.vn	8%
2	Internet	www.tinnhanhchungkhoan.vn	2%
3	Internet	www.vdsc.com.vn	2%
4	Bài của học viên	National Economics University	1%
5	Internet	repositoryapi.ntt.edu.vn	1%
6	Bài của học viên	Banking Academy	1%
7	Bài của học viên	Hoa Sen University	1%
8	Bài của học viên	Foreign Trade University	1%
9	Internet	tailieu.vn	0%
10	Internet	text.123docz.net	0%
11	Internet	datatest.vietstock.vn	0%

12	Internet	cpvietnam.vn	0%
13	Bài của học viên	University of Finance – Marketing	0%
14	Bài của học viên	Vietnam Commercial University	0%
15	Internet	kinhtedothi.vn	0%
16	Internet	www.slideshare.net	0%
17	Internet	123docz.net	0%
18	Bài của học viên	Nha Trang University	0%
19	Internet	kdtqt.duytan.edu.vn	0%
20	Bài của học viên	Ho Chi Minh University of Technology and Education	0%
21	Internet	luanvan.co	0%
22	Bài của học viên	Vietnam Maritime University	0%
23	Internet	tmu.edu.vn	0%
24	Internet	toc.123docz.net	0%