

MỤC LỤC

I. BÁO CÁO KẾT QUẢ TRIỂN KHAI	2
1. Mục đích khảo sát	2
2. Đối tượng và số lượng khảo sát	2
3. Phương pháp khảo sát	2
4. Kết quả tổ chức khảo sát, tổng hợp dữ liệu	2
II. PHÂN TÍCH KẾT QUẢ KHẢO SÁT	3
1. Đánh giá, nhận xét về trang web www.shopee.vn	3
1.1. Đối với người mua	4
1.2. Đối với người bán	5
1.3. Kết luận	5
2. Đánh giá, nhận xét về trang web www.lazada.vn	6
2.1. Đối với người mua	7
2.2. Đối với người bán	8
2.3. Kết luận	8
3. Đánh giá nhận xét về trang web www.sendo.vn	9
3.1. Đối với người mua	10
3.2. Dành cho người bán	10
3.3. Kết luận	11
III. Kết luận	11

BÁO CÁO KHẢO SÁT CÁC WEBSITE CHỢ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

I. BÁO CÁO KẾT QUẢ TRIỂN KHAI

1. Mục đích khảo sát

- ❖ Các chức năng cần có của một website chợ thương mại điện tử
- ❖ Các chính sách hỗ trợ liên quan khi đăng kí là một người sử dụng các trang web chợ thương mại điện tử.
- ❖ Độ phổ biến của các trang web chợ thương mại điện tử hiện nay.
- ❖ Ưu điểm, nhược điểm của các trang web chợ thương mại điện tử thịnh hành hiện nay, dưới sự quan sát của người mua và người bán.
- ❖ Ý kiến đánh giá về việc thanh toán trên các trang web
- ❖ Các dịch vụ hỗ trợ vận chuyển liên kết

2. Đối tượng và số lượng khảo sát

- ❖ Thực hiện trên 3 trang web về chợ thương mại điện tử phổ biến nhất hiện nay tại Việt Nam
 - www.shopee.vn
 - www.lazada.vn
 - www.sendo.vn

3. Phương pháp khảo sát

- ❖ Được tiến hành bằng việc tham gia sử dụng mua và bán trên các trang website chợ thương mại điện tử, đưa ra các đánh giá khách quan khi đứng ở vai trò khách hàng.
- ❖ Tìm hiểu, thu thập ý kiến của người dùng đã đánh giá trên các diễn đàn
- ❖ Hỏi ý kiến mọi người xung quanh về các trang web được đưa vào khảo sát

4. Kết quả tổ chức khảo sát, tổng hợp dữ liệu

- ❖ Thực hiện khảo sát thành công, thu thập được nhiều ý kiến của mọi người
- ❖

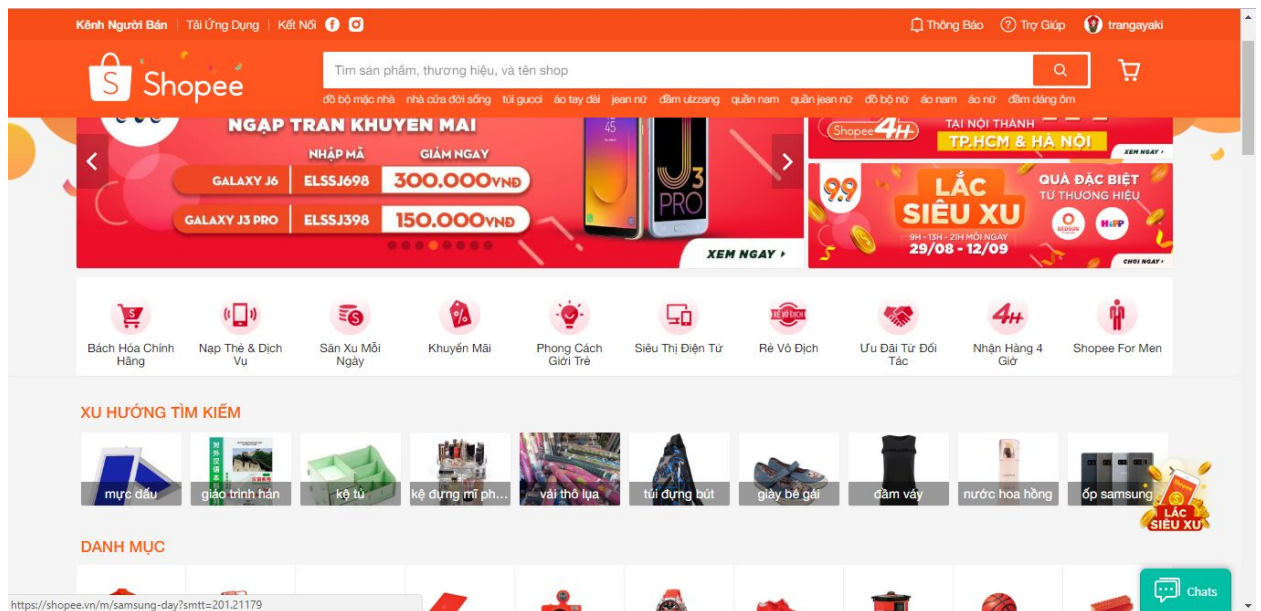
- ❖ Tiến hành lọc để đưa ra ý kiến về các chức năng cần có của một trang web chợ thương mại điện tử.

II. PHÂN TÍCH KẾT QUẢ KHẢO SÁT

ĐẶC ĐIỂM CHUNG CỦA CÁC WEBSITE CHỢ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

- ❖ Các trang web đều được thiết kế thành 2 phần, phục vụ cho người mua và phục vụ cho người bán
- ❖ Đối với người mua sẽ có các chức năng về quản lý tài khoản như: giỏ hàng, các khuyến mãi, quản lý tình trạng đơn hàng
- ❖ Đối với người bán: các trang web chợ thương mại điện tử đều thanh toán qua tài khoản ngân hàng, khá tiện lợi. Ở đây sẽ có các chức năng về quản lý cửa hàng như sản phẩm, bên giao hàng, các đơn hàng và tính doanh thu cho các shop
- ❖ Mỗi trang web sẽ có các chương trình hỗ trợ khách hàng khác nhau nhưng chủ yếu sẽ là trợ giá sản phẩm, hỗ trợ phí vận chuyển

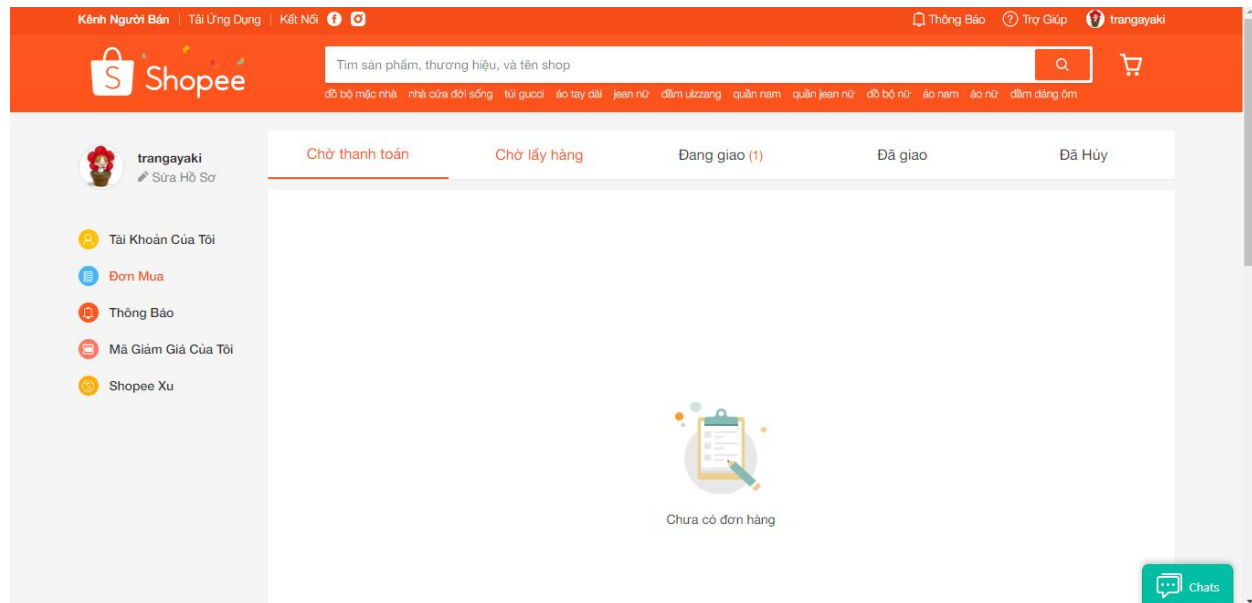
1. Đánh giá, nhận xét về trang web www.shopee.vn



Shopee hiện đang là ứng dụng mua bán hàng đầu tại 7 quốc gia: Singapore, Malaysia, Thái Lan, Indonesia, Việt Nam, Philippines và Đài Loan. Shopee đến Việt Nam từ năm 2015 và chính thức ra mắt vào ngày 8/8/2016.

Ra đời sau nhiều website thương mại điện tử khác thế nhưng Shopee lại nhanh chóng giành được ưu thế và tầm ảnh hưởng do xác định phân khúc khách hàng tốt, tập trung vào các chủ shop online và các đối tượng khách hàng trẻ.

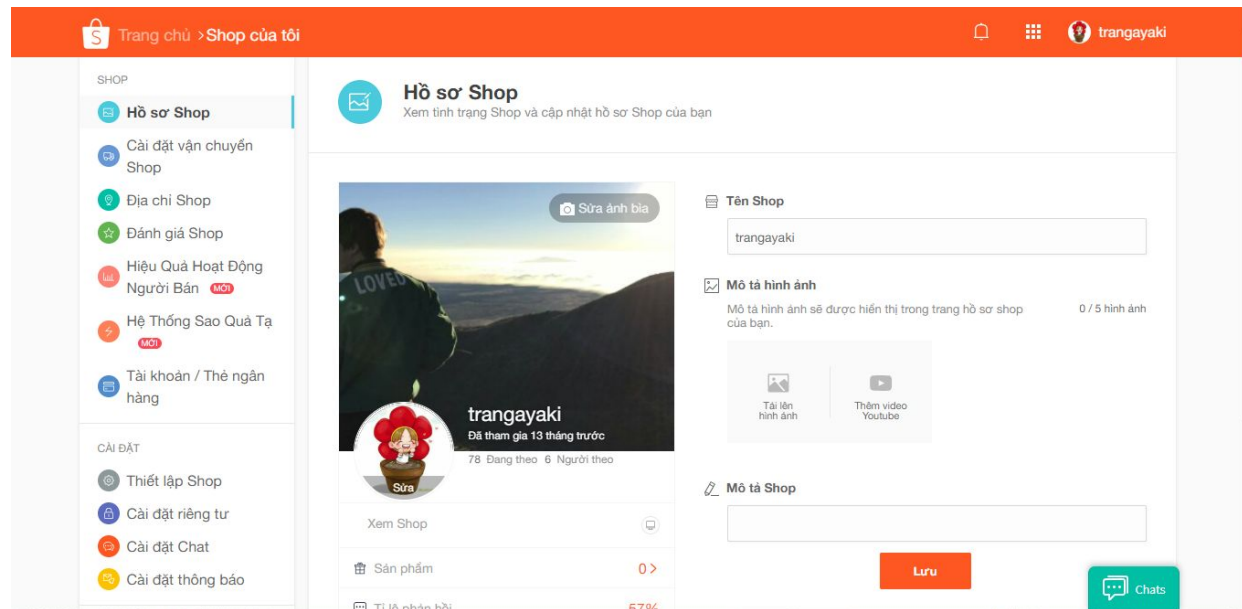
1.1. Đối với người mua



❖ Trang web đưa ra các chức năng như

- Tài khoản : Gồm các thông tin về chủ tài khoản như: tên, sdt, email, địa chỉ ... để có thể phục vụ trong việc mua bán sản phẩm.
- Đơn mua: Quản lý tình trạng của đơn hàng.
- Thông báo: Các chương trình giảm giá, tình trạng đơn hàng luôn được cập nhật và thông báo sớm nhất.
- Mã giảm giá của tôi: Các mã giảm giá dành cho khách hàng luôn được cập nhật, thông báo cụ thể.
- Shopee Xu: Một dạng quy đổi của tiền, dễ dàng thực hiện mua bán, và có thể tích lũy trong quá trình mua bán

1.2. Đối với người bán



- ❖ Tại đây người bán có thể đăng các sản phẩm cần bán của mình lên một cách dễ dàng
- ❖ Có thêm chức năng đánh giá hiệu quả shop dựa vào các tiêu chí: Quản lý đơn hàng, vận chuyển, mức độ hài lòng của người mua, các sản phẩm vi phạm. Shopee đưa ra tỉ lệ % để người bán có thể theo dõi shop của mình một cách hoàn thiện hơn.
- ❖ Hệ Thống Sao Quà Tà sử dụng điểm phạt để đánh giá hiệu quả hoạt động của Shop. Hệ thống này sẽ quyết định các mức hỗ trợ từ Shopee cho tất cả các Người bán một cách công bằng. Shop sẽ bị tính điểm phạt nếu có các chỉ số hoạt động không đạt chỉ tiêu của Shopee đề ra.

1.3. Kết luận

(a) Ưu điểm

- ❖ Giao diện trực quan, dễ sử dụng
- ❖ Dễ dàng quản lý, theo dõi lịch trình các đơn hàng
- ❖ Có khá nhiều các chính sách hỗ trợ phí giao hàng.
- ❖ Có thể theo dõi các phản hồi đánh giá về sản phẩm để có thể đưa ra sự lựa chọn tốt nhất.

- ❖ Có chính sách đổi trả hàng khi sản phẩm lỗi .
- ❖ Cho phép cập nhật những xu hướng mới nhất dưới hình thức #Hashtag để khách hàng có thể dễ dàng nắm bắt được xu thế hiện hành mà không cần bỏ thời gian tìm hiểu trước khi vào mua sắm.
- ❖ Chính sách bảo vệ người mua hàng cũng như người bán hàng trên Shopee rất tốt.
- ❖ Các sản phẩm được bán giá rất ưu đãi, thường xuyên có những chương trình khuyến mãi hấp dẫn.
- ❖ Giao hàng nhanh, phí ship hàng lại rẻ.
- ❖ Thêm tính năng đặc biệt mà chưa có trang thương mại điện tử nào có đó là chức năng người mua có thể trả giá sản phẩm với người bán thông qua chuyên mục chat với người bán.
- ❖ Chức năng thanh toán bằng Shopee xu rất tiện dụng.
- ❖ Chức năng xử lý đơn hàng nhanh, bộ lọc sản phẩm thông minh

(b) Nhược điểm

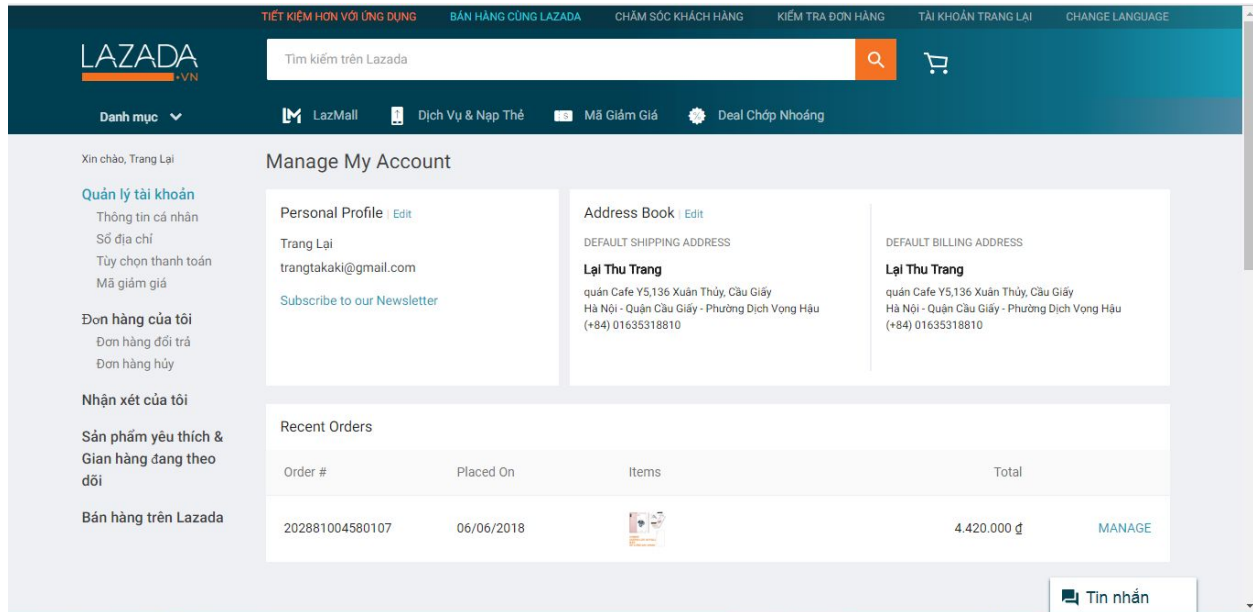
- ❖ Không thể xem hàng trước khi nhận, do liên quan đến bên vận chuyển trung gian
- ❖ Đổi hàng thì bên mua phải chịu mất thêm phí ship.
- ❖ Không cho đặt hàng hộ.
- ❖ Vì thêm tính năng chat với shop nên xảy tình trạng bên mua tranh cãi với shop về chất lượng hàng không giống như quảng cáo.

2. Đánh giá, nhận xét về trang web www.lazada.vn




- ❖ Thành lập từ năm 2012, Lazada được biết đến là website thương mại điện tử nhiều người sử dụng nhất hiện nay tại Việt Nam. Lazada.vn là thành viên của Lazada Group - Trung tâm mua sắm trực tuyến số một Đông Nam Á, có mặt tại các nước như Indonesia, Malaysia, Philippines, Singapore, Thái Lan và Việt Nam.

2.1. Đối với người mua

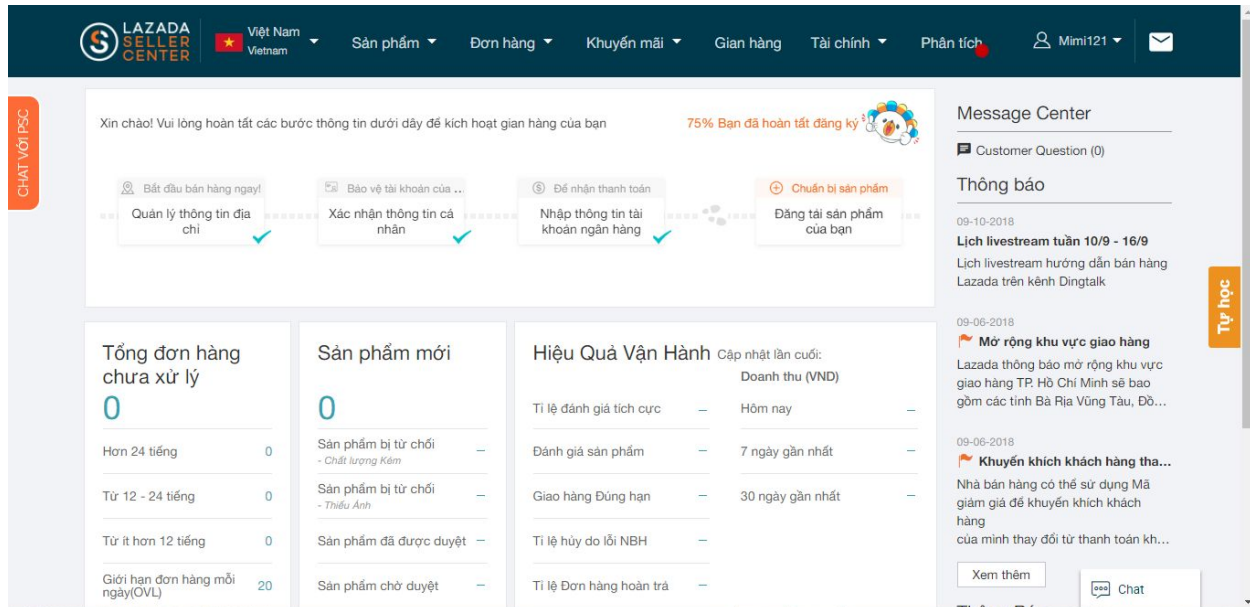


The screenshot displays the 'Manage My Account' section of the Lazada.vn website. The page is divided into a left sidebar with navigation links and a main content area. The sidebar includes links for account management, order history, and product recommendations. The main content area is titled 'Manage My Account' and contains several sections: 'Personal Profile' with a link to edit, 'Address Book' with a link to edit, and 'Recent Orders'. The 'Personal Profile' section shows the user's name 'Lại Thu Trang' and email 'trangtakaki@gmail.com'. The 'Address Book' section shows a default shipping address at 'quán Cafe Y5,136 Xuân Thủy, Cầu Giấy, Hà Nội'. The 'Recent Orders' section shows a table with one order.

Order #	Placed On	Items	Total
202881004580107	06/06/2018		4.420.000 đ

- ❖ Các chức năng giành cho người mua của Lazada cũng giống hầu hết các trang web chợ thương mại điện tử khác như: Quản lý tài khoản, đơn hàng ...
- ❖ Hiển thị các sản phẩm yêu thích và gian hàng theo dõi: dễ dàng tiến hành mua các sản phẩm tương tự, hoặc các sản phẩm chưa đặt được.

2.2. Đối với người bán



- ❖ Các thông tin về gian hàng được đưa ra khá đầy đủ và chi tiết
- ❖ Có thể theo dõi chi tiết về đơn hàng, doanh thu các lưu ý ngay tại trang chủ của trang bán của lazada
- ❖ Bảo mật của trang bán Lazada được đánh giá khá cao.
- ❖ Lazada đưa ra bảng phân tích về tất cả các yếu tố quan tâm đối với người bán hàng như: Tổng quan doanh thu, lượt truy cập, khuyến mãi, câu hỏi thường gặp... giúp người bán có cái nhìn tổng quan hơn về gian hàng của mình.

2.3. Kết luận

(a) Ưu điểm

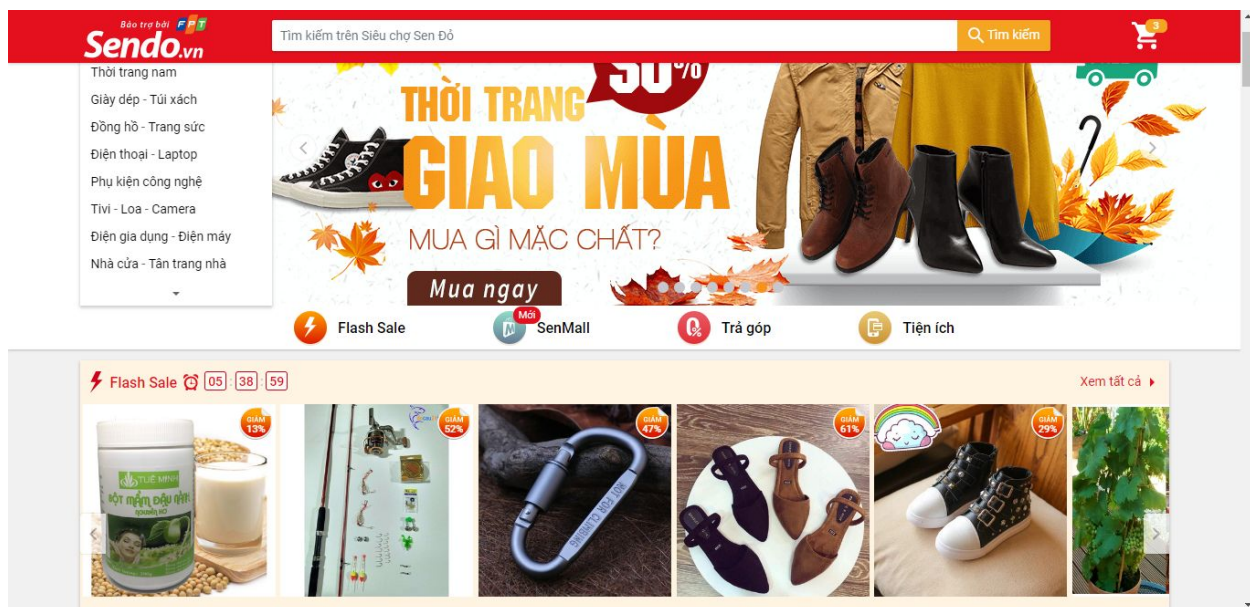
- ❖ Có bên vận chuyển riêng của lazada, đơn vị này giao hàng khá nhanh
- ❖ Có thể mở hàng kiểm tra trước khi trả tiền và nhận sản phẩm, có thể đổi trả nếu sản phẩm lỗi.
- ❖ Có nhiều chương trình khuyến mãi được cập nhật liên tục.
- ❖ Các sản phẩm được chia vào các danh mục riêng, dễ dàng thực hiện tìm kiếm
- ❖ Lazada có đội ngũ hỗ trợ khách hàng cực tốt, bạn không phải làm việc này cho cả quá trình. Sau khi tạo gian hàng trên Lazada bạn gần như không phải làm bất cứ việc gì khác, tất cả những công việc liên quan đến giao tiếp với khách hàng, quảng cáo đều được Lazada hỗ trợ bạn làm hết.

- ❖ Với tiềm lực tài chính lớn, Lazada luôn tiến hành những chương trình quảng cáo khổng lồ trên hầu hết các phương tiện đặc biệt là Google giúp thu hút nhiều lượng khách hàng hơn cũng như giúp sản phẩm của bạn tiếp cận gần hơn với người tiêu dùng. Và đặc biệt đối với những chương trình quảng cáo này bạn không hoàn toàn không mất phí mà vẫn có được nhiều khách hàng hơn.
- ❖ Lazada luôn cung cấp dịch vụ giao hàng và thu tiền hộ, ưu đãi về chính sách giao hàng của Lazada cũng rất có lợi cho cả người bán và người mua,

(b) Nhược điểm

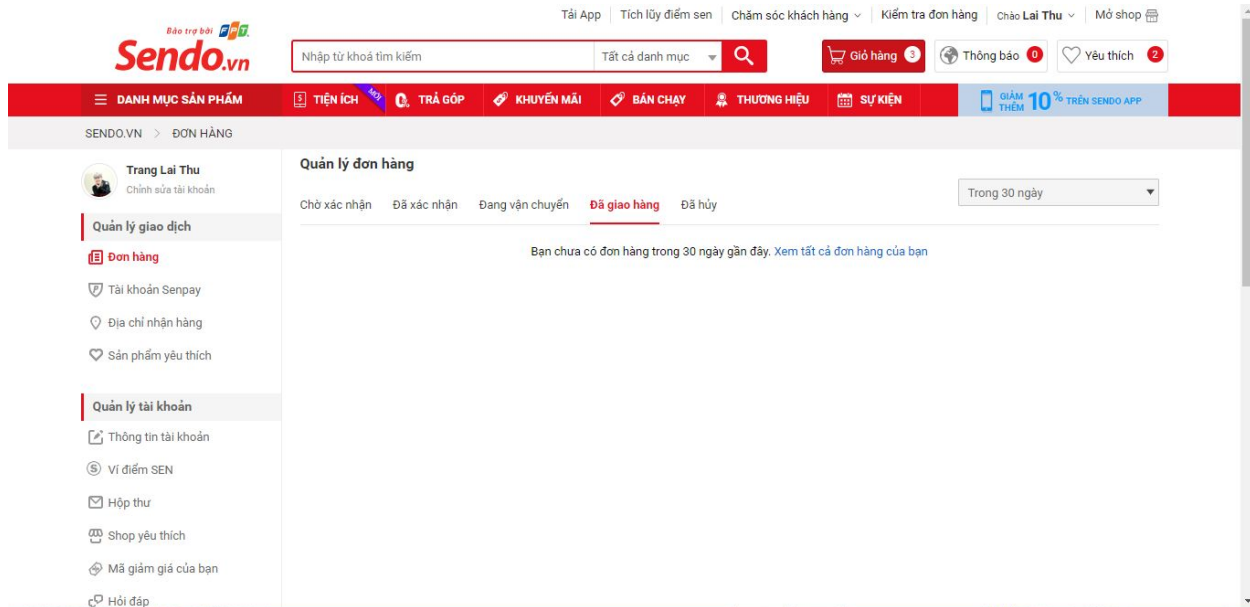
- ❖ Giao diện đơn giản, không bắt mắt, dễ nhàm chán
- ❖ Không có tích điểm cho các lần mua hàng
- ❖ Không trao đổi được với shop bán
- ❖ Vận chuyển và giao hàng siêu lâu nếu áp dụng giao hàng miễn phí
- ❖ Là công ty nước ngoài nên thủ tục đăng ký online khá phức tạp, điều khoản khắt khe và phải cung cấp đầy đủ các giấy phép kinh doanh.
- ❖ Lazada chủ yếu tập trung cho người mua nên đôi khi người bán khá thụ động, không chủ động được nhiều nên khó có thể phát triển, mở rộng.

3. Đánh giá nhận xét về trang web www.sendo.vn



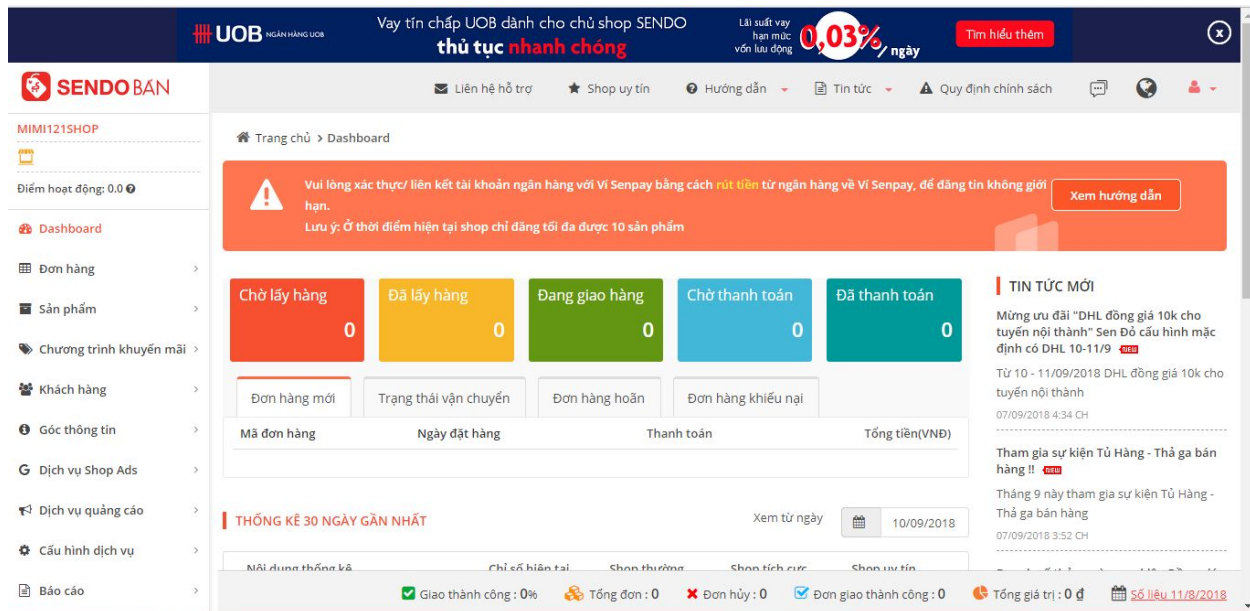
- ❖ Sendo do Công ty cổ phần Công nghệ Sen Đỏ thành viên của FPT gây dựng và phát triển với 80.000 gian hàng và hơn 3.000.000 sản phẩm. Hiện nay Sendo cũng được xếp vào top những sàn thương mại điện tử thu hút nhiều khách hàng nhất.

3.1. Đối với người mua



- ❖ Trên cơ bản bố cục giao diện của dành cho người mua của sendo.vn khá giống shopee.vn, đều bao gồm các thông tin về quản lý tài khoản, quản lý đơn hàng...

3.2. Dành cho người bán



- Giao diện dành cho người bán khá bắt mắt, trực quan, dễ dàng quản lý cửa hàng trực tuyến của mình.

- Sendo.vn có chức năng mà các trang web khác không có như dịch vụ quảng cáo hay cấu hình dịch vụ.

3.3. *Kết luận*

(a) Ưu điểm.

- ❖ Là sàn thương mại điện tử uy tín một phần nhờ vào thương hiệu FPT.
- ❖ Phát triển mạnh mẽ về mảng thời trang và phi công nghệ
- ❖ Chính sách bảo mật thông tin khách hàng tốt
- ❖ Thái độ phục vụ tốt
- ❖ Chính sách đổi trả hàng thuận lợi

(b) Nhược điểm

- ❖ Miễn phí mở gian hàng nhưng lại bán các gói marketing mà không biết sử dụng có hiệu quả hay không.
- ❖ Chính sách giao hàng vẫn gây khó khăn cho cả người mua và người bán.
- ❖ Cơ chế quản lý người bán chưa tốt nên vẫn tồn tại tình trạng hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng.
- ❖ Tỷ lệ đơn hàng bị hoàn trả cao khoảng 20%. Tình trạng này do cơ chế quản lý các đơn hàng do có nhiều đơn hàng ảo.

III. **Kết luận**

TỔNG KẾT KẾT QUẢ KHẢO SÁT

- ❖ Sau khi tiến hành khảo sát và thu thập ý kiến về các trang web chợ thương mại điện tử thịnh hành hiện nay có thể rút ra kết luận :
 - Một trang chợ thương mại điện tử cần có các chức năng phục vụ cho cả người mua và người bán.
 - Có sự liên kết với bên vận chuyển để thuận tiện cho khách hàng sử dụng.
 - Có các chính sách marketing, quảng cáo phù hợp.
 - Các chức năng liên kết tài khoản ngân hàng dành cho việc thanh toán.
 - Có chức năng hỗ trợ liên lạc giữa bên mua và bên bán, đánh giá mức độ uy tín dành cho cả người mua và người bán.
 -

IV.