**CHƯƠNG 4: Sử dụng mô hình chuỗi giá trị (Value Chain)**

**4.1 Cung ứng chuỗi đầu vào (Inbound Logistic)**

**4.1.1. Nguyên vật liệu**

Nguyên vật liệu chính được **MasterTan** sử dụng để sản xuất ra các sẳn phẩm của mình là: các loại hạt, các loại lá trà, hoa quả tươi, hoa quả khô, hương liệu, gia vị, tinh dầu và các vật liệu tự nhiên được nhập trực tiếp từ các trang trại hoặc nhà cung cấp đáng tin cậy trên khắp cả nước. Chi phí nguyên liệu đầu vào này là một yếu tố quan trọng khi chiếm 50-55% giá thành sản xuất của **MasterTan**. Trước khi chấp nhận các nguyên liệu, Master Tan cần tiến hành kiểm tra chất lượng và đảm bảo rằng chúng đáp ứng các tiêu chuẩn hữu cơ và an toàn. Đối với trà, việc đảm bảo các lá trà có chứng nhận Orange Pekoe là quan trọng để đảm bảo chất lượng và hương vị tốt nhất.

**4.1.2. Bao bì**

**MasterTan** không tự sản xuất bao bì mà ký kết với nhà cung cấp để cung ứng bao bì cho sản phẩm. Bao bì của **MasterTan** được sản xuất và thiết kế thân thiện với môi trường, phản ánh giá trị của thương hiệu.

**4.1.3. Máy móc công nghệ**

**MasterTan** luôn chú trọng việc đầu tư trang thiết bị tương xứng tầm là một cửa hàng bán các sản phẩm tự nhiên và organic hàng đầu trong khu vực, mà còn là điểm đến du lịch nổi tiếng được xếp hạng số 1 trên TripAdvisor. Với phương châm cạnh tranh bằng chất lượng sản phẩm, MasterTan không ngừng đổi mới máy móc thiết bị, công nghệ nhằm tạo ra sản phẩm có chất lượng cao, tạo lợi thế cạnh tranh vượt trội với các sản phẩm cùng loại trong khu vực. Cửa hàng hiện đang sở hữu máy rang, máy sấy khô, máy đóng gói, máy ép nến, máy cân đo đong đếm, máy chiết xuất tinh dầu được nhập từ các nước có nền công nghệ cao như Đức, Nhật Bản, Hàn Quốc. Các thiết bị này giúp tăng cường hiệu suất và chất lượng sản phẩm, đồng thời giảm thiểu sự cố và lãng phí.

**4.2. Điều hành và sản xuất (Operation):**

Với việc đa số khách hàng của MasterTan là khách du lịch nước ngoài, nên MasterTan không chỉ chú trọng về mặt năng suất mà luôn nghiên cứu và cải tiến quá trình, nhằm tạo ra sản phẩm đẹp về cả mặt hình thức và chất lượng.

• Công đoạn sơ chế và chế biến nguyên liệu được thực hiện thủ công cùng máy rang, máy sấy khô. Quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm là phải luôn được đảm bảo trong quá trình này.

• Công đoạn cân đo đong đếm để đóng gói được thực hiện hoàn toàn tự động để đảm bảo năng suất và độ chính xác. Trước khi đóng gói, sản phẩm sẽ được kiểm tra kỹ lưỡng để đảm bảo rằng chúng đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng.

• Công đoạn đóng gói được thực hiện trên máy đóng gói tự động và một số sản phẩm có tính đặc biệt hơn sẽ được thực hiện đóng gói thủ công. Sản phẩm sẽ được đóng gói vào bao bì phù hợp, tuân thủ các quy định về bảo quản và vận chuyển, đảm bảo thông tin về sản phẩm và hướng dẫn sử dụng được ghi chính xác.

• Sau khi đóng gói hoàn tất, toàn bộ quy trình đóng gói sẽ được kiểm tra cuối cùng để đảm bảo rằng mọi sản phẩm đều đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng và an toàn vệ sinh.

Nhờ hệ thống tự động hóa kết hợp thủ công, hiệu quả sản xuất của MasterTan đạt 95% - 100% cùng độ chính xác gần như tuyệt đối. Hiện mỗi năm hệ thống cửa hàng đưa ra thị trường hàng chục sản phẩm mới, trong đó gần 80% sản phẩm được cải tiến và hơn 20% sản phẩm mới, 40% trong đó được đánh giá là best seller. Tất cả các sản phẩm này đều tự chế biến, sáng tạo dựa trên cơ sở nắm bắt thị hiếu của người tiêu dùng trong từng phân khúc thị trường.

**4.3. Hoạt động đầu ra (Outbound Logistic)**

Hiện tại hoạt động phân phối sản phẩm của MasterTan tới người tiêu dùng được thể hiện qua hai hình thức:

• Thứ nhất là phân phối trực tiếp tại 3 cơ sở của MasterTan đều nằm ở quận Hoàn Kiếm, Hà Nội. Có thể nói đây là trung tâm của Hà Nội, nơi tiếp đón nhiều khách du lịch nhất nên sẽ có thể tiếp cận với nhiều khách hàng một cách tốt nhất.

• Thứ hai là phân phối online thông qua website hoặc Zalo của cửa hàng. Khách hàng thông qua hình thức này có thể mua hàng trực tuyến và được shipper giao hàng tận nhà.

**4.4. Bán hàng và tiếp thị (Marketing and Sales)**

**4.4.1. Marketing**

MasterTan đã có sự đầu tư rất lớn cho chiến dịch Marketing qua các kênh liên quan tới du lịch như Tripadvisor, đạt được 16700 lượt review từ các khách đã ghé qua.

• Cung cấp trải nghiệm

• Bán sản phẩm chất lượng cao

• Mở rộng thị trường quốc tế với trọng tâm là quảng cáo trên những trang web, sách báo du lịch

• Tích hợp công nghệ vào các quy trình từ sản xuất tới các thiết bị tự động thuận tiện nhất dành cho khách hàng

**4.4.2. Sales**

MasterTan hướng đến đối tượng chủ yếu là khách nước ngoài và khách du lịch. Vì thế mức giá của sản phẩm tương đối tương đối cao hơn mức trung bình.

Được sản xuất tự động hóa kết hợp thủ công và nguồn nguyên liệu chất lượng cao, nên sản phẩm luôn có chất lượng ngon, bổ, đẹp, chất lượng.

Mẫu mã, hương liệu sản phẩm thường xuyên được cải tiến, đáp ứng được những thay đổi trong thị hiếu do những đầu tư thích đáng của MasterTan cho hoạt động nghiên cứu và phát triển.

**4.4.3. Chăm sóc khách hàng**

Đội ngũ nhân viên của MasterTan không chỉ là những người trẻ trung và năng động mà còn là những chuyên gia chuyên nghiệp với kiến thức sâu rộng về các sản phẩm herbal và organic . Họ được chọn lựa kỹ càng không chỉ vì năng lực chuyên môn mà còn vì tinh thần phục vụ và khả năng tương tác tích cực với mọi khách hàng, kể cả những khách hàng khó tính nhất

Với sự năng động và niềm nở, đội ngũ nhân viên của MasterTan luôn sẵn lòng chào đón mọi khách hàng với tấm lòng và tâm hồn hướng ngoại. Họ không chỉ là những nhân viên bán hàng mà còn là những người bạn đồng hành, sẵn sàng lắng nghe và đồng cảm với mọi nhu cầu và mong muốn của khách hàng.

Đồng thời, với kiến thức chuyên môn vững vàng, đội ngũ nhân viên của MasterTan có khả năng tư vấn và đề xuất những sản phẩm phù hợp nhất với từng cá nhân, họ luôn sẵn lòng cung cấp sự tư vấn chính xác và chi tiết để đảm bảo mỗi lần mua sắm đều là một trải nghiệm thú vị và thoải mái nhất.