

**ĐẠI HỌC KINH TẾ TP. HỒ CHÍ MINH**  
**TRƯỜNG CÔNG NGHỆ VÀ THIẾT KẾ**  
**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN KINH DOANH**  
**BỘ MÔN CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**



**BÁO CÁO ĐỒ ÁN HỌC PHẦN**  
**THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

**Đề tài: Xây Dựng Website Hỗ Trợ Tìm Nhà Trọ Look4Home**

**Thành viên nhóm A:** Hồ Cẩm Tú – 31211027621  
Hoàng Trâm Anh – 31211024886  
Lưu Hoàng Quốc Bảo – 31211027569  
Tôn Văn Bình – 31211024282  
Phạm Ngọc Bảo Châu – 31211020428  
Hoàng Văn Công - 31211023262

**GVHD: TS. Nguyễn Thành Huy**

**TP. Hồ Chí Minh, Tháng 05/2024**

## LỜI CẢM ƠN

Thương mại điện tử – một môn học đòi hỏi sự vận dụng ở nhiều kỹ năng, kiến thức bao quát ở nhiều khía cạnh cũng như tính kiên trì, tìm tòi và nghiên cứu của người học. Một trong những điều không thể thiếu chính là sự hướng dẫn phù hợp, nhằm tạo được niềm cảm hứng với sinh viên trong từng bài giảng. Vì vậy, Nhóm em xin gửi những lời cảm ơn chân thành nhất đến ThS. Nguyễn Thành Huy – giảng viên phụ trách bộ môn Thương mại điện tử, người đã tạo nên niềm cảm hứng của Nhóm với bộ môn Thương mại điện tử nói riêng cũng như lĩnh vực Công nghệ thông tin trong kinh doanh nói chung.

Bên cạnh đó, sự hướng dẫn khoa học đầy tận tình và chi tiết từ Thầy cũng góp phần không nhỏ trong quá trình tìm hiểu và hoàn thành đề án cuối kỳ “Dự án xây dựng website hỗ trợ tìm nhà trọ”.

Kính chúc thầy có thật nhiều sức khỏe và đạt được nhiều kết quả như mong muốn trong công tác nghiên cứu và giảng dạy để góp phần bồi đắp kinh nghiệm và tri thức cho các thế hệ mai sau.

Trân trọng,  
Nhóm A

## MỤC LỤC

<b>LỜI CẢM ƠN .....</b>	<b>2</b>
<b>DANH MỤC HÌNH ẢNH .....</b>	<b>5</b>
<b>LỜI MỞ ĐẦU .....</b>	<b>6</b>
<b>PHẦN I. GIỚI THIỆU CHUNG .....</b>	<b>7</b>
<b>1.    VỀ THƯƠNG HIỆU LOOK4HOME .....</b>	<b>7</b>
1.1.    Tầm nhìn: .....	7
1.2.    Sứ mệnh: .....	7
1.3.    Giá trị cốt lõi: .....	7
<b>2.    LUẬN CỨ GIÁ TRỊ.....</b>	<b>8</b>
<b>PHẦN II. PHÂN TÍCH CHI TIẾT .....</b>	<b>10</b>
<b>1.    MÔ HÌNH DOANH THU .....</b>	<b>10</b>
1.1.    Phí Đăng Ký:.....	10
1.2.    Phí Giao Dịch:.....	10
1.3.    Quảng Cáo: .....	10
1.4.    Dịch Vụ Mở Rộng: .....	11
<b>2.    CƠ HỘI THỊ TRƯỜNG.....</b>	<b>13</b>
2.1.    Tổng Quan Về Thị Trường Cho Thuê Nhà Trọ: .....	13
2.2.    Giá Cả Thị Trường: .....	14
2.3.    Tốc Độ Phát Triển Của Thị Trường Cho Thuê Nhà Trọ: .....	14
2.4.    Xu Hướng Của Người Tiêu Dùng: .....	15
<b>3.    MÔI TRƯỜNG CẠNH TRANH .....</b>	<b>16</b>
3.1.    Đặc Trưng Của Môi Trường Cạnh Tranh .....	16
3.2.    Các Đối Thủ Cạnh Tranh.....	16
<b>4.    LỢI THẾ CẠNH TRANH.....</b>	<b>22</b>
4.1.    Chất Lượng:.....	22
4.2.    Chi Phí:.....	22

4.3.	Cải Tiến Và Khác Biệt: .....	22
4.4.	Phân Tích Theo Mô Hình SWOT:.....	23
5.	CHIẾN LƯỢC THỊ TRƯỜNG .....	24
5.1.	Mục Tiêu .....	24
5.2.	KHÁCH HÀNG TIỀM NĂNG .....	25
5.3.	CHIẾN LƯỢC HÀNH ĐỘNG .....	26
5.4.	CHIẾN LƯỢC MARKETING .....	27
6.	PHÁT TRIỂN TỔ CHỨC .....	28
6.1.	Yếu Tố Phát Triển .....	28
6.2.	Cơ cấu tổ chức:.....	30
6.3.	Mô tả các phòng ban:.....	30
7.	ĐỘI NGŨ QUẢN LÝ .....	32
8.	THIẾT KẾ WEBSITE LOOK4HOME .....	34
	TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	40
	BẢNG PHÂN CÔNG CÔNG VIỆC .....	41

## DANH MỤC HÌNH ẢNH

<b>Hình 1.</b> <i>Nhà Tốt</i> .....	19
<b>Hình 2.</b> <i>Nhà Đất Số</i> .....	19
<b>Hình 3.</b> <i>Homedy</i> .....	20
<b>Hình 4.</b> <i>Giao diện Trang chủ Look4Home</i> .....	34
<b>Hình 5.</b> <i>Giao diện Giới thiệu Look4Home</i> .....	34
<b>Hình 6.</b> <i>Giao diện Đăng nhập Look4Home</i> .....	35
<b>Hình 7.</b> <i>Giao diện Tìm thuê Look4Home</i> .....	35
<b>Hình 8.</b> <i>Giao diện Điền thông tin thanh toán Look4Home</i> .....	36
<b>Hình 9.</b> <i>Giao diện Đăng ký gói Look4Home</i> .....	36
<b>Hình 10.</b> <i>Giao diện Thanh toán Look4Home</i> .....	37
<b>Hình 11.</b> <i>Giao diện Liên hệ Look4Home</i> .....	37
<b>Hình 12.</b> <i>Giao diện Giỏ hàng Look4Home</i> .....	38
<b>Hình 13.</b> <i>Giao diện Quản lý tài khoản Look4Home</i> .....	38
<b>Hình 14.</b> <i>Giao diện Dịch vụ phong thủy Look4Luck</i> .....	39

## LỜI MỞ ĐẦU

Đối với nhiều người, việc tìm cho bản thân một nơi ở phù hợp để sinh sống không chỉ là một thách thức mà còn là một nhu cầu cấp thiết. Trên thực tế, việc tìm trọ có thể trở thành một quá trình thực sự mệt mỏi và đầy khó khăn, đặc biệt là khi người tìm trọ không biết nơi để bắt đầu hoặc không có điều kiện để tìm hiểu về thị trường nhà ở.

Nhận thức được những khó khăn này, chúng em đã đưa ra dự án "Look4Home" - một trang web đột phá nhằm giúp mọi người dễ dàng tìm thông tin và thuê được nơi ở lý tưởng. Sứ mệnh của chúng em là mang đến một nền tảng trực tuyến đáng tin cậy, tiện lợi và tối ưu hóa để giúp người dùng tìm kiếm trọ một cách nhanh chóng và hiệu quả.

Bên cạnh đó, với sự phát triển của khối ngành công nghệ thông tin đi đôi với thương mại điện tử, các dịch vụ tìm kiếm sản phẩm hay đặc biệt là nhà trọ thông qua trang web đã phát triển rất nhanh, với ý tưởng phát triển mô hình thương mại điện tử B2B kết hợp B2C, dự án "Look4Home" không chỉ là một trang web thông thường, mà còn là kết quả của sự kết hợp giữa công nghệ và sự hiểu biết sâu sắc về thị trường nhà ở, dự án sẽ hướng đến việc cung cấp một nền tảng tuyệt vời cho việc tìm kiếm trọ, giúp mọi người tiết kiệm công sức và thời gian trong quá trình tìm kiếm nơi ở. Chúng em hy vọng rằng báo cáo này sẽ mang đến cái nhìn bao quát về dự án và giúp mọi người hiểu rõ hơn về mục tiêu và hướng phát triển của chúng em trong quá trình làm và hoàn thành dự án này.

# PHẦN I. GIỚI THIỆU CHUNG

## 1. VỀ THƯƠNG HIỆU LOOK4HOME

### 1.1. Tầm nhìn:

Trở thành thương hiệu và là 1 là một trong những trang web uy tín trong việc tìm trọ. Thương hiệu “Look4Home” tự tin giúp cho mọi người làm cho việc tìm thông tin nhà trọ trở nên dễ dàng và tiết kiệm thời gian, công sức hơn bao giờ hết.

### 1.2. Sứ mệnh:

Với sứ mệnh “Kết nối bạn với chỗ ở mong muốn”, Look4Home chúng tôi mong muốn có thể hỗ trợ bạn tìm kiếm và kết nối với các nhà trọ bằng tất cả khả năng của mình. Với giao diện và hệ thống chức năng được sắp xếp hợp lý, Look4Home đảm bảo bạn có trải nghiệm tuyệt vời và thoải mái, cũng như tiết kiệm được nhiều thời gian nhất khi sử dụng trang web của chúng tôi.

### 1.3. Giá trị cốt lõi:

Look4Home mang đến 4 giá trị cốt lõi trong việc vận hành thông tin đăng tuyển các nhà trọ đến việc chăm sóc và giúp khách hàng tìm được nơi trọ phù hợp, cụ thể:

- **Hỗ trợ:** Trang web mang đến sự hỗ trợ tuyệt vời cho người dùng. Với một giao diện và các tính năng dễ sử dụng và cũng như tìm kiếm thông minh, nó giúp người dùng nhanh chóng tìm thấy những căn hộ và phòng trọ phù hợp với nhu cầu của họ. Các công cụ hỗ trợ như lọc kết quả, đánh giá và nhận xét từ người dùng khác cũng giúp họ đưa ra quyết định thông minh và tin cậy.
- **Tiện ích:** Trang web cung cấp nhiều tiện ích hữu ích cho người dùng. Nó cung cấp thông tin chi tiết về các căn hộ và phòng trọ, bao gồm hình ảnh, mô tả, tiện nghi và mức giá. Điều này giúp người dùng dễ dàng so sánh và lựa chọn nơi ở phù hợp với ngân sách và yêu cầu của họ. Ngoài ra, trang web cũng cung cấp các công cụ đặt lịch xem nhà và liên lạc trực tiếp với chủ sở hữu, tạo thuận tiện cho quá trình thuê trọ.
- **Đa dạng:** Trang web có một hệ thống đa dạng về lựa chọn nhà trọ. Người dùng có thể tìm thấy nhiều loại hình nơi ở, từ căn hộ chung cư, nhà trọ riêng lẻ cho thuê, đến phòng trọ trong khu nhà dân cư. Bất kể người dùng có nhu cầu tìm kiếm một căn hộ sang trọng hoặc phòng trọ giá rẻ, trang web đảm bảo rằng có đủ các lựa chọn để phù hợp với mọi sở thích và ngân sách.
- **Tiết kiệm thời gian:** Trang web giúp người dùng tiết kiệm thời gian và công sức trong quá trình tìm kiếm nhà trọ. Thay vì phải đi từ địa điểm này đến địa

điểm khác để xem các căn hộ, người dùng có thể duyệt qua danh sách các căn hộ trên trang web và chọn những căn hộ phù hợp để xem thêm. Điều này giúp tiết kiệm thời gian di chuyển và đảm bảo rằng người dùng chỉ tìm hiểu về những căn hộ thực sự họ quan tâm.

## 2. LUẬN CỨ GIÁ TRỊ

Trong thời đại phát triển khoa học, kỹ thuật cũng như dân hiện đại hóa hiện nay, thương mại điện tử là một xu hướng phát triển rất nhanh và cũng dần thay thế được các hoạt động thương mại truyền thống. Trong việc tìm trọ cũng vậy, cũng là một xu hướng phát triển rất thuận lợi trong việc trung gian xử lý các hợp đồng cho thuê cũng như việc trao đổi qua lại giữa chủ sở hữu và khách thuê, và cả sự uy tín mà trang web tìm trọ trong xu hướng hiện nay mang lại. Mô hình kinh doanh thương mại điện tử cung cấp dịch vụ tìm trọ mang lại nhiều giá trị cho chủ sở hữu nhà trọ cũng như các khách hàng như sau:

- **Thuận tiện:** Trên trang web, mọi hoạt động, hợp đồng trao đổi hoàn toàn là uy tín mà web sẽ đứng ra làm trung gian, giúp giảm thiểu các tình trạng lừa đảo cũng như các hoạt động không tốt về việc cho thuê của chủ sở hữu và khách hàng. Để tăng uy tín, web sẽ yêu cầu chủ trọ, chủ sở hữu đầy đủ thông tin về nhà trọ cho thuê cũng như các mức giá thích hợp, sau đó khách hàng lựa chọn một nơi ở thích hợp mức giá cũng như mức sống để đảm bảo hai bên đều vừa ý và vui vẻ trao đổi
- **Thực tế:** Cập nhật tình trạng cho thuê của nơi cho thuê trên web khi chủ sở hữu và khách thuê đã trao đổi thành công, cập nhật chính xác địa chỉ nơi cho thuê, thông tin liên lạc của chủ sở hữu để khách hàng có thể liên lạc dễ dàng hơn
- **Tối ưu:** Trang web tối ưu giao diện và tính năng cho người sử dụng dễ dàng hơn và dễ dàng sử dụng kể cả lần đầu truy cập web, dễ dàng giao dịch và làm việc trên web
- **Giá cả hợp lý:** Cung cấp các gói dịch vụ miễn phí đăng tuyển cũng như cung cấp bộ tìm kiếm mạnh mẽ hơn với các gói dịch vụ cao cấp hơn. Tùy vào mong muốn tìm trọ, giá cả sẽ được điều chỉnh nhưng sẽ luôn thích hợp với từng người. So với các trang web thuê khác, chẳng hạn như nhatot.com, chúng tôi luôn có khả năng cạnh tranh giá cũng như các dịch vụ tốt hơn



- **Dịch vụ chăm sóc khách hàng:** Trang web cố gắng cung cấp dịch vụ liên hệ và chăm sóc khách hàng 24/7 để mang lại trải nghiệm tốt nhất cho người dùng, luôn ưu tiên và lắng nghe ý kiến để cập nhật các tính năng mà người dùng mong muốn
- **Cá nhân hóa:** Chủ sở hữu có thể trang trí cho hình ảnh và thông tin nhà của mình theo mong muốn, miễn là vẫn tuân thủ cung cấp đầy đủ và theo quy trình của website. Trang web sẽ được vận hành dựa trên một quy trình học máy để làm quen với sở thích và mong muốn của khách thuê để lần sau có thể đưa ra được các gợi ý hợp lý hơn với khách thuê, tránh mất nhiều thời gian tìm kiếm

## **PHẦN II. PHÂN TÍCH CHI TIẾT**

### **1. MÔ HÌNH DOANH THU**

Doanh thu của web đến từ B2C và B2B, web của chúng tôi gồm việc các cá nhân, tư nhân cũng như các doanh nghiệp về cho thuê phòng trọ sử dụng như một bên trung gian để trao đổi việc cho thuê và mua bán các nhà trọ, hoặc bất động sản nhỏ. Người đi thuê hoặc mua cũng có thể tìm đến như một nơi để tìm kiếm và thuê phòng trọ hoặc các bất động sản liên quan như họ mong muốn, từ đó chúng tôi nhận được các khoản thu lợi nhuận từ việc này.

#### **1.1. Phí Đăng Ký:**

- Mô hình này bao gồm một khoản phí đăng ký từ người cho thuê nhà trọ để đăng thông tin về nhà trọ của họ trên trang web của bạn. Phí này có thể tính theo một lần đăng ký hoặc dựa trên thời gian (ví dụ: phí hàng tháng hoặc hàng năm)
- Ở đây chúng tôi có thể thu phí từ việc đăng kí ngay từ đầu để sử dụng app hoặc phí để có thể đăng bài của mình lên trên web để thực hiện quảng cáo, mua bán, thuê,...

#### **1.2. Phí Giao Dịch:**

Tính phí từ mỗi giao dịch được thực hiện thông qua trang web, hay còn gọi là triết khấu. Điều này áp dụng khi một khách hàng tìm thấy một nhà trọ thông qua trang web và thực hiện việc thuê online hoặc cọc, chúng tôi sẽ nhận hoa hồng từ việc này, triết khấu cao hay thấp tùy thuộc vào nhiều yếu tố như : thời gian thuê, giá trị, ...

#### **1.3. Quảng Cáo:**

Doanh thu từ việc bán không gian quảng cáo trên trang web của mình cho các đối tác liên quan đến lĩnh vực bất động sản hoặc các dịch vụ khác mà đối tác muốn tiếp cận khách hàng.

#### **1.4. Dịch Vụ Mở Rộng:**

Cung cấp các dịch vụ mở rộng cho người cho thuê hoặc người thuê, chẳng hạn như dịch vụ làm sạch, dịch vụ bảo trì, hoặc các gói bảo hiểm, phong thủy, trang trí,... và thu phí dựa trên dịch vụ cung cấp.

#### **Mô tả chi tiết**

##### **Giai đoạn 1: Xâm nhập thị trường**

Mục tiêu: Tìm kiếm và tạo niềm tin thương hiệu đối với khách hàng.

Định hướng:

- Bộ phận Kỹ thuật: Thiết kế web, trang bị đầy đủ tiện ích để sẵn sàng phục vụ khách hàng.
- Bộ phận Marketing: Nghiên cứu thị trường và phát triển các chiến lược tiếp cận, tìm kiếm các bên đối tác về bất động sản hoặc các tư nhân, cá nhân có nhu cầu cho thuê bds. Xác định đối tượng khách hàng, tăng cường quảng cáo và tiếp thị, tạo dựng thương hiệu.

##### **Giai đoạn 2: Phát triển**

Mục tiêu: Tìm kiếm doanh thu và lợi nhuận.

Định hướng: Hợp tác với các đối tác, cung cấp dịch vụ, quảng cáo, tối ưu nguồn lực để thu về lợi nhuận.

- Đối tác: Cung cấp dịch vụ quảng cáo trên trang web cho các đối tác nhằm tăng lượt hiển thị. Tiếp cận khách hàng và giới thiệu các bds, phòng trọ, căn hộ để khách hàng lựa chọn, sau khi chốt được sản phẩm thì nhận chiết khấu. Nhận chiết khấu trên các đơn hàng sản phẩm chăm sóc thú cưng.

- Khách hàng: Tạo ra các dịch vụ, ưu đãi đặc biệt và nhận phần trăm chiết khấu. Chạy quảng cáo trên các nền tảng trang mạng xã hội để tăng lượt tiếp cận.

### **Giai đoạn 3: Thoái trào**

Mục tiêu: tiếp tục tìm kiếm doanh thu và lợi nhuận trên nguồn lực có sẵn.

Định hướng: duy trì sự hợp tác với các đối tác, giữ uy tín với các khách hàng

- Đối tác: Có chuyên viên chăm sóc riêng cho các đối tác có tiềm năng phát triển, tạo hạng thành viên và có những ưu đãi cho đối tác, kích thích phát triển cũng như cạnh tranh của các bên gián tiếp làm web ngày càng lớn mạnh.
- Khách hàng: Tiếp tục tạo thêm nhiều gói dịch vụ, ưu đãi và nhận tiền chiết khấu, tạo các hạng thành viên và tặng gói ưu đãi cho khách hàng. duy trì đa dạng sản phẩm để đáp ứng nhu cầu cho khách, tăng cường quảng cáo và marketing, hỗ trợ dịch vụ để tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng.

### **Nguồn thu chính chủ yếu từ việc quảng cáo và tính phí từ người cho thuê.**

Nói dễ hiểu hơn là, khi người cho thuê muốn tiếp cận khách hàng, họ đều phải làm các khoản mục như mình đã nói ở trên, tất cả đó sẽ mang lại doanh thu cho website của chúng ta cùng với đó là việc kết hợp quảng cáo sẽ mang lại doanh thu tương đối tốt cho website.

### **Chi phí dự kiến**

- Chi phí nhân viên: Chi phí này bao gồm tiền lương, bảo hiểm và các khoản phúc lợi cho nhân viên, bao gồm nhân viên Sales, kỹ thuật viên và nhân viên marketing, nhân viên chăm sóc khách hàng, các nhân viên ở bộ phận xây dựng và phát triển web
- Chi phí tiếp thị và quảng cáo: Chi phí này bao gồm chi phí quảng cáo và tiếp thị để thu hút khách hàng tới trang web của chúng tôi

- Chi phí phát triển và duy trì nền tảng: Chi phí sửa chữa, bảo trì và nâng cấp phần mềm, phần cứng, chi phí nghiên cứu và phát triển các tính năng mới, chi phí phân tích dữ liệu, kiểm tra và đảm bảo tính ổn định của nền tảng.
- Chi phí khác: có thể bao gồm: hoạt động chăm sóc khách hàng, bảo mật thông tin và các chi phí liên quan đến kinh doanh.

## **2. CƠ HỘI THỊ TRƯỜNG**

### **2.1. Tổng Quan Về Thị Trường Cho Thuê Nhà Trọ:**

Thị trường cho thuê nhà trọ tại Hà Nội và TP.HCM đang phát triển mạnh mẽ, đặc biệt là trong những năm gần đây. Sự phát triển này được thúc đẩy bởi

*Nhu cầu tăng cao về nhà ở cho sinh viên, người lao động* từ các tỉnh khác đến và người nước ngoài làm việc tại Việt Nam. Ngoài ra, nhiều lao động cũng như nhà đầu tư nước ngoài sẽ quay lại Việt Nam khi Covid-19 không còn ảnh hưởng tới thị trường.

*Thị trường bất động sản nhà ở đang tăng trưởng mạnh:* Quy mô thị trường bất động sản nhà ở Việt Nam ước tính đạt 25,26 tỷ USD vào năm 2024 và dự kiến sẽ đạt 45,62 tỷ USD vào năm 2029, tăng trưởng với tốc độ CAGR là 12,55% trong giai đoạn dự báo (2024-2029).

*Lợi nhuận hấp dẫn:* Cho thuê phòng trọ còn là hình thức kinh doanh ít rủi ro và có tiềm năng tăng giá mạnh trong tương lai. Về lâu dài, thị trường cho thuê nhà vẫn là “con gà đẻ trứng vàng”, vừa mang lại lợi nhuận ngang ngửa lãi suất ngân hàng, vừa giữ tài sản khỏi trượt giá

Tuy nhiên, giá bán hoặc giá thuê nhà trọ tại Hà Nội liên tục tăng cao, gây ra nhiều ý kiến trái chiều. Điều này đã tạo ra sự cạnh tranh gay gắt giữa các chủ sở hữu nhà trọ. Thị trường cho thuê nhà trọ tại Hà Nội đang có xu hướng tăng giá từ cuối

năm 2023 đến đầu năm 2024. Dù tình hình kinh tế khiến ngành cho thuê bất động sản nói chung và thuê nhà trọ nói riêng bị ảnh hưởng khá nặng nề nhưng tiềm năng thị trường của ngành này là vô cùng to lớn.

## **2.2. Giá Cả Thị Trường:**

Giá cho thuê nhà trọ trung bình ở TP.HCM và Hà Nội lần lượt là 4,8 và 3,5 triệu đồng. Điều này cho thấy rằng giá thuê nhà trọ tại TP.HCM cao hơn so với Hà Nội. Trong khi đó, giá cho thuê chung cư trung bình tại 2 thành phố này là 12,5 - 13 triệu đồng, cao hơn nhiều so với giá thuê nhà trọ. Đáng chú ý, giá thuê nhà trọ tại Hà Nội đang tăng từ cuối năm 2023 đến đầu năm 2024, điều này có thể do nhu cầu thuê nhà trọ tăng cao trong thời gian này. Đây là giá trung bình, có những mức giá khác và tiếp cận nhiều đối tượng hơn nằm trong khoảng 1,5- 15tr cho những căn phòng tại TP,HCM, phần lớn là đối tượng sinh viên và nhân viên công sở, người đi làm từ 24-36 tuổi. ( tham khảo từ thị trường nhà trọ )

## **2.3. Tốc Độ Phát Triển Của Thị Trường Cho Thuê Nhà Trọ:**

“Báo cáo thị trường bất động sản tháng 12/2023 của Batdongsan.com.vn cho thấy, lượng tin đăng cho thuê bất động sản nhỏ trên toàn trang tăng 21% so với tháng trước và 2% so với cùng kỳ năm trước. Sản phẩm có lượng tin rao cho thuê nhiều nhất trong tháng vừa qua là nhà trọ với mức tăng 58% so với tháng trước. Tương tự, lượng tin rao cho thuê cửa hàng kinh doanh tăng 28%, văn phòng và chung cư có lượng tin rao thuê tăng từ 7-9%.”(trích từ [Thanh Xuân](#))

“Tuy nhiên, trái ngược với nhu cầu cho thuê, nhu cầu tìm thuê bất động sản vẫn chưa cải thiện, tiếp tục đã giảm 6% so với tháng trước và 14% so với cùng kỳ năm 2022. Xu hướng giảm nhu cầu thuê mạnh ở các loại hình chung cư, nhà riêng, nhà phố, cửa hàng và văn phòng từ 5-14% so với tháng trước.” (trích từ [Thanh Xuân](#))

Trong đó, tại thị trường cho thuê ở Hà Nội, nhu cầu cho thuê nhà trọ, bất động sản khác tăng khi số lượng tin rao phân khúc này tăng 7% so với tháng 11/2023, song nhu cầu tìm thuê lại giảm tiếp 2%. Xu hướng tìm thuê giảm mạnh ở hầu hết loại hình. Cụ thể: tìm thuê cửa hàng giảm 20%; nhà mặt phố, nhà riêng Hà Nội cùng giảm 18%, nhà trọ giảm 15%; văn phòng giảm 11% và chung cư giảm 8%.

Tương tự, ở TP. HCM, lượng tin rao cho thuê nhà có xu hướng tăng trong tháng cuối năm. Theo đó, tin rao tìm khách thuê cho loại hình căn hộ chung cư TP.HCM tăng 8%, nhà trọ tăng 6%, văn phòng tăng 3%. Tuy nhiên, dù lượng tin rao cho thuê bất động sản tăng, nhưng nhu cầu tìm thuê tại TP.HCM tiếp tục giảm đối với lượt tìm thuê căn hộ, nhà riêng, nhà mặt phố lần lượt là 4%, 13% và 13%.

Một số nguyên nhân được chỉ ra rằng, giá cho thuê hiện nay không những không hạ nhiệt mà một số chủ nhà còn muốn tăng thêm giá, dẫn tới sự lệch pha giữa kỳ vọng của chủ nhà và thực tế khả năng chi trả của người đi thuê. Trong khi một lượng lớn bất động sản không bán ra được đang chuyển dịch dần sang cho thuê, vừa để kiếm thêm dòng tiền, vừa cầm cự thời gian cuối năm giúp tìm kiếm khách mua sau Tết.

Tóm lại ta có thể thấy rằng thị trường nhà cho thuê đang có những tín hiệu khởi sắc. Nhu cầu tìm thuê nhà trọ,... tại Hà Nội tăng 58%, trong khi đó tại TP. Hồ Chí Minh, lượng quan tâm phân khúc cho thuê tăng đến 70% so với cùng kỳ 2021(tingong.vn). Điều này cho thấy rằng thị trường nhà cho thuê vẫn phát triển khá tốt. Thị trường bất động sản nhà ở Việt Nam ước tính đạt 25,26 tỷ USD vào năm 2024 và dự kiến sẽ đạt 45,62 tỷ USD vào năm 2029, tăng trưởng với tốc độ CAGR là 12,55% trong giai đoạn dự báo (2024-2029) (<https://www.mordorintelligence.com> )

#### **2.4. Xu Hướng Của Người Tiêu Dùng:**

Người tiêu dùng đang chú trọng yếu tố giá và không gian sống. Trong nửa đầu năm 2024, “không đủ tiền mua nhà” sẽ tiếp tục trở thành lý do hàng đầu khiến người dân lựa chọn thuê nhà, chiếm 33%. Động lực thuê nhà vì “ưu tiên sự linh hoạt” giảm xuống, chỉ còn 27%(<https://cafef.vn/> và <https://nld.com.vn/> ). Điều này cho thấy rằng người tiêu dùng đang chú trọng hơn đến yếu tố kinh tế khi lựa chọn nhà ở. Đối với sinh viên và người đi làm việc thuê một căn nhà trọ phù hợp kinh tế, tiện lợi nhưng

vẫn đáp ứng được nhu cầu là sự lựa chọn tối ưu nhất đối với họ, khi thời buổi khó khăn, những mức giá phù hợp sẽ thu hút khách hàng hơn. Khách hàng đang thực hiện việc cắt giảm chi tiêu và có thể sẵn sàng tối ưu luôn không gian sống của mình để tiết kiệm, các nhà kinh doanh bất động sản cho thuê cần nắm được tâm lý khách hàng để đưa ra mô hình cũng như chiến thuật tốt hơn, mang về lợi nhuận và doanh thu cho mình. Tóm lại, xu hướng của người tiêu dùng ngành càng khó khăn và thực tế hơn rất nhiều nhưng nhìn chung vẫn là khả quan và phát triển với thị trường cho thuê nhà trọ, khi vượt qua giai đoạn khó khăn trước mắt thì mọi thứ sẽ dễ dàng hơn với khách hàng cũng như là người kinh doanh mà nghiêm nhiên thị trường càng ngày càng phát triển thì những điều này sẽ ngày một phát triển theo thời gian.

### **3. MÔI TRƯỜNG CẠNH TRANH**

#### **3.1. Đặc Trưng Của Môi Trường Cạnh Tranh**

Môi trường cạnh tranh của một website môi giới nhà trọ phụ thuộc vào nhiều yếu tố:

- **Số lượng và đa dạng thông tin:** Nếu website có nhiều danh sách nhà trọ đa dạng và phong phú, cung cấp thông tin chi tiết như vị trí, giá cả, tiện ích và hình ảnh, nó có thể thu hút được nhiều người dùng hơn.
- **Tính nhanh chóng và tiện lợi:** Người dùng thường mong muốn tìm kiếm và đặt nhà trọ một cách nhanh gọn. Do đó, một website môi giới nhà trọ cạnh tranh cần có giao diện thân thiện, tìm kiếm dễ dàng và quy trình đặt phòng thuận tiện.
- **Chất lượng dịch vụ khách hàng:** Môi giới nhà trọ cạnh tranh cần cung cấp dịch vụ chất lượng để tạo lòng tin và tạo sự khác biệt. Điều này có thể bao gồm hỗ trợ khách hàng nhanh chóng và tận tâm, giải quyết thắc mắc và khiếu nại một cách nhanh gọn, và tư vấn chính xác về các lựa chọn nhà trọ phù hợp với nhu cầu của khách hàng.
- **Đối tác và quan hệ với chủ nhà trọ:** Quan hệ tốt và hợp tác với các chủ nhà trọ sẽ giúp website có danh sách nhà trọ đa dạng và phong phú hơn, đồng thời cung cấp các ưu đãi và chính sách hấp dẫn cho người dùng.
- **Chiến lược tiếp thị và quảng bá:** Việc xây dựng thương hiệu, quảng cáo trực tuyến, sử dụng các kênh mạng xã hội và tạo nội dung hấp dẫn là những yếu tố quan trọng để tạo sự nhận diện và thu hút khách hàng.

#### **3.2. Các Đối Thủ Cạnh Tranh**

Để xác định đối thủ cạnh tranh của website:

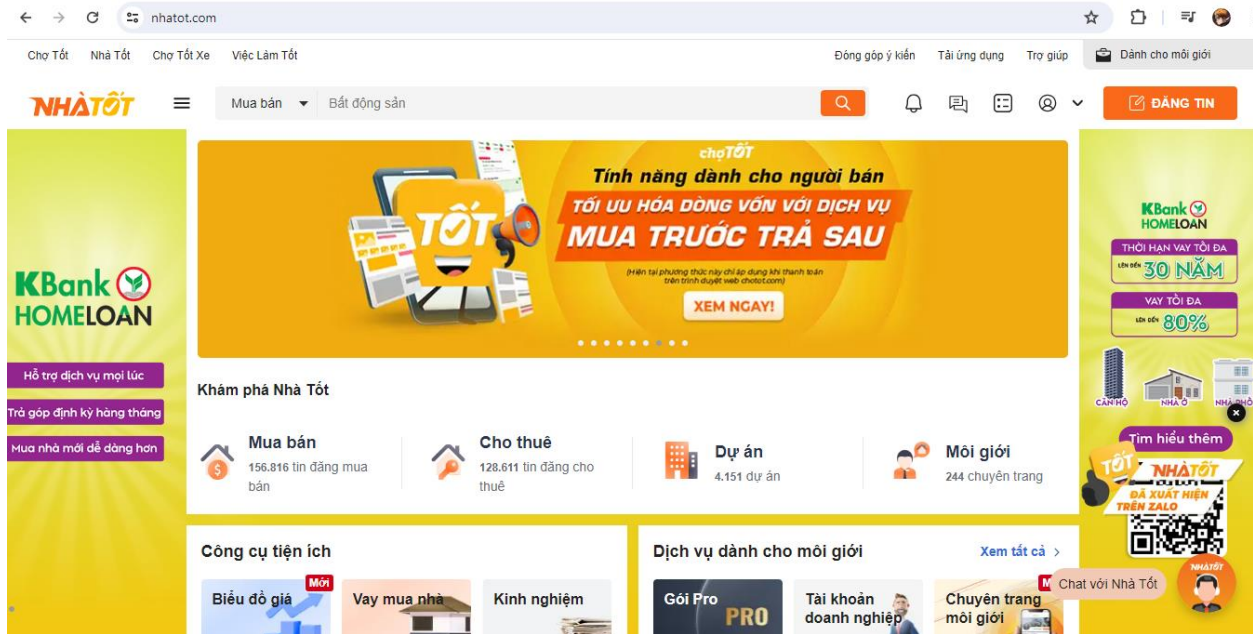


- Xác định thị trường mục tiêu: Xác định website hướng đến đối tượng khách hàng nào?
  - Học sinh, sinh viên
  - Người lao động với mức thu nhập trung bình, thấp.
  - Những người có nhu cầu tìm kiếm các căn hộ và nhà trọ với diện tích và tiện nghi phù hợp.
  - Chủ nhà trọ: chủ nhà trọ có nhu cầu tìm những người thuê đáng tin cậy và ổn định.
- Xác định nhu cầu của khách hàng: Bạn cần xác định nhu cầu của khách hàng mục tiêu khi tìm kiếm nhà trọ (vị trí, giá cả, diện tích, tiện nghi, v.v.).
- Xác định các website cung cấp dịch vụ tương tự: Các website cung cấp dịch vụ cho thuê nhà trọ và đánh giá các website này dựa trên các tiêu chí như quy mô, dịch vụ, đặc điểm, uy tín, v.v.

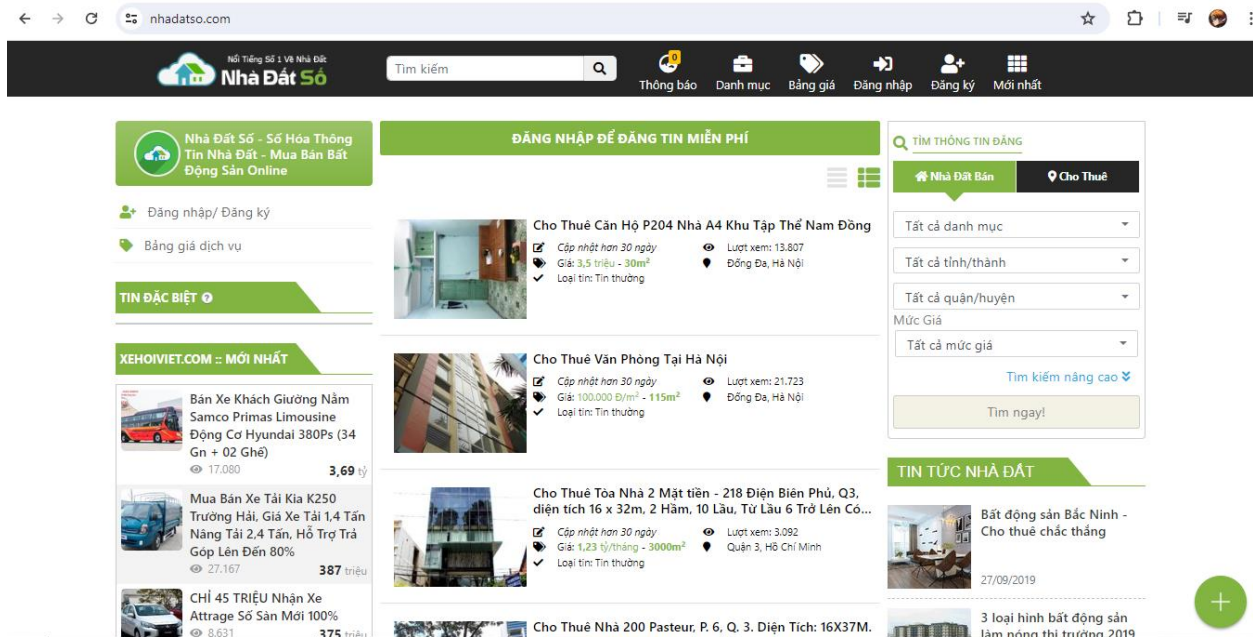
Dưới đây là thông tin và hình ảnh một số đối thủ trực tiếp của Look4Home đã có thương hiệu trên thị trường:

<b>Đối thủ trực tiếp</b>			
<b>Tiêu chí</b>	<b>nhatot.com</b>	<b>nhadatso.com</b>	<b>homedy.com</b>
Quy mô	Hiện đang quảng cáo cho khoảng 150.000 tin đăng mua bán, hơn 120.000 tin đăng cho thuê, hơn 4.000 dự án, và khoảng 260 chuyên trang môi giới.	Trang web này đã thu hút được hơn 300.000 thành viên đăng ký tài khoản và có gần 1.000.000 tin đăng nhà đất có hiệu lực.	Với gần 2 triệu người dùng, hơn 100 nghìn môi giới bất động sản tham gia hoạt động và hơn 17 nghìn khách hàng đăng ký nhận thông tin hàng tháng vào 2019.

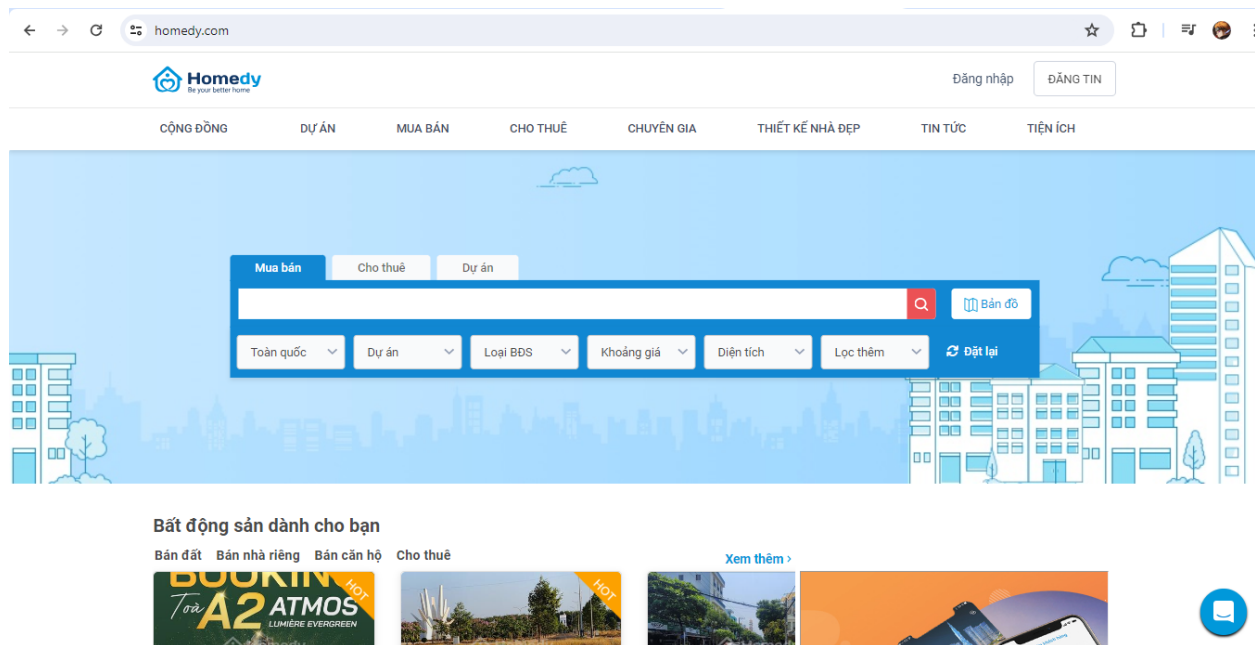
Dịch vụ	Tập trung vào mua bán và mặt hàng bao gồm mua bán, cho thuê bất động sản, các dự án bất động sản, môi giới bất động sản...	Cung cấp thông tin về việc mua bán và cho thuê bất động sản, liên kết với các sàn bất động sản uy tín và hợp tác với các nhà môi giới uy tín để cung cấp thông tin về các dự án mới và các chương trình mở bán nhà đất hấp dẫn.	Cung cấp đa dạng dịch vụ nhưng chủ yếu về dịch vụ quảng bá sản phẩm hay dịch vụ liên quan đến bất động sản.
Đặc điểm	Cung cấp đa dạng thông tin mua bán, cho thuê bất động sản một cách nhanh chóng và hiệu quả nhằm tiết kiệm chi phí	Cung cấp thông tin về việc mua bán và cho thuê bất động sản, cũng như liên kết với các sàn bất động sản và hợp tác với các nhà môi giới uy tín.	Cung cấp thông tin chính xác, với đa dạng gói sản phẩm và dịch vụ nhằm phục vụ các nhu cầu khác nhau về bất động sản.
Uy tín	nhatot.com với hơn 21 nghìn tỷ điểm dữ liệu về hành vi người dùng cùng 28 triệu bất động sản trên khắp 63 tỉnh thành cho thấy mức độ phổ biến và ưa chuộng của website.	Phổ biến và sử dụng rộng rãi với hơn 2.000 bài đăng mới mỗi ngày	Trang được đánh giá cao với trung bình 4.7/5 sao trong hơn 100.000 bài đánh giá.
Mục tiêu chính	Kết nối nhà ở phù hợp tài chính cho khách hàng và tăng cường hiệu quả kinh doanh cho các doanh nghiệp và chuyên viên bất động sản	Mục tiêu chính của Nhà Đất Số là số hóa thông tin về bất động sản và tạo ra một nền tảng trực tuyến để mua bán bất động sản.	Kết nối mọi người với các chuyên gia để giúp họ tìm và tạo nên một không gian sống tốt hơn.



Hình 1. Nhà Tốt



Hình 2. Nhà Đất Số



**Hình 3. Homedy**

Mặc dù không cạnh tranh trực tiếp, đối thủ gián tiếp vẫn có thể ảnh hưởng đến doanh số bán hàng và thị phần của ta trên thị trường:

- Nhóm Facebook cho thuê nhà trọ: Các nhóm Facebook này cung cấp nền tảng miễn phí để người dùng đăng tin cho thuê và tìm kiếm nhà trọ. Ví dụ như Nhóm Cho Thuê Nhà Trọ TP.HCM, Nhóm Cho Thuê Phòng Trọ Sinh Viên.
- Kênh truyền thống: Các kênh truyền thống như báo chí, tờ rơi, bảng tin cũng được sử dụng để đăng tin cho thuê nhà trọ.
- Các dịch vụ môi giới truyền thống: Môi giới nhà trọ truyền thống hoặc các công ty quản lý bất động sản cũng có thể là đối thủ gián tiếp. Họ có thể cung cấp danh sách nhà trọ và dịch vụ môi giới truyền thống nhưng không có nền tảng trực tuyến. Thông qua mạng lưới quan hệ và quảng cáo truyền thống, họ có thể thu hút khách hàng tiềm năng.

<b>Đối thủ gián tiếp</b>			
<b>Tiêu chí</b>	<b>Nhóm cho thuê nhà trọ trên mạng xã hội</b>	<b>Các kênh truyền thông (báo chí, tờ rơi,...)</b>	<b>Dịch vụ môi giới truyền thống</b>
<b>Quy mô</b>	Thông qua mạng xã hội, có thể có phạm vi địa lý hạn chế	Phụ thuộc vào phương tiện truyền thông	Phụ thuộc vào địa điểm và mạng lưới môi giới
<b>Dịch vụ</b>	Khả năng đăng tin, giao tiếp trực tiếp với người thuê	Đăng tin, quảng cáo trên truyền thông	Cung cấp dịch vụ môi giới, tư vấn, xem nhà
<b>Đặc điểm</b>	Phụ thuộc vào khả năng tương tác và giao tiếp, linh hoạt	Cần thời gian và công sức để phát tờ rơi, đăng quảng cáo	Phụ thuộc vào môi giới, gặp gỡ và xem nhà trực tiếp
<b>Uy tín</b>	Phụ thuộc vào đánh giá và phản hồi từ người dùng	Phụ thuộc vào uy tín của phương tiện truyền thông	Phụ thuộc vào đánh giá và uy tín của môi giới
<b>Mục tiêu chính</b>	Kết nối người thuê và chủ nhà thông qua mạng xã hội	Quảng bá thông tin cho một đối tượng rộng hơn	Đại diện và giúp đỡ người thuê và chủ nhà trong giao dịch
<b>Phí dịch vụ</b>	Phụ thuộc vào cách hoạt động của từng nhóm	Phí đăng quảng cáo, in ấn tờ rơi	Phí môi giới, phụ phí liên quan đến giao dịch

## **4. LỢI THẾ CẠNH TRANH**

### **4.1. Chất Lượng:**

- **Chất lượng thông tin:** website đảm bảo việc cung cấp những thông tin chính xác và chi tiết về các phòng trọ như hình ảnh, giá cả, tiện ích, vị trí, cũng như các đánh giá trước đây về chủ trọ hoặc người thuê và thông tin liên hệ của họ.
- **Tính tiện lợi và dễ dàng truy cập:** Khách hàng có thể dễ dàng và nhanh chóng tìm kiếm và so sánh các phòng trọ từ bất kỳ đâu và bất kỳ khi nào thông qua website.
- **Dịch vụ hỗ trợ khách hàng:** Đội ngũ chăm sóc khách hàng luôn túc trực đường dây nóng nhằm hỗ trợ bất kỳ thắc mắc về dịch vụ hay kỹ thuật khi sử dụng website.
- **Đánh giá và nhận xét từ cộng đồng:** Website cho phép khách hàng để lại đánh giá và nhận xét của các phòng trọ nhằm giúp các khách hàng khác có nhiều thông tin hơn để ra quyết định.

### **4.2. Chi Phí:**

- **Tiết kiệm thời gian và chi phí:** Khách hàng sẽ tiết kiệm một khoảng thời gian cũng như chi phí di chuyển khi không cần đến tận từng phòng trọ để tìm hiểu thông tin.
- **Giảm chi phí quảng cáo và tiếp thị:** Có thể tiếp cận được với một lượng lớn khách hàng mà không cần phải bỏ ra nhiều chi phí cho việc quảng cáo và tiếp thị
- **Giảm chi phí giao dịch:** Giảm bớt chi phí đi lại và chi phí thương lượng giá cả của các bên khách hàng
- **Tối ưu hóa chi phí hoạt động:** Với việc tận dụng công nghệ, chúng tôi có thể tối ưu hóa chi phí hoạt động như chi phí nhân sự hay chi phí văn phòng

### **4.3. Cải Tiến Và Khác Biệt:**

- **Sáng tạo ra các giá trị cao, độc lập:** Tạo ra các giá trị độc đáo và cao cho khách hàng, như cung cấp các dịch vụ tiện ích độc quyền, tạo ra các chương trình khuyến mãi sáng tạo.

- Chú trọng hơn đến yếu tố dịch vụ: Tập trung vào việc cung cấp dịch vụ tốt hơn cho khách hàng, như cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng 24/7, tạo ra các chương trình chăm sóc khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ.
- Có tầm nhìn dài hạn đến sự phát triển: Có tầm nhìn dài hạn về sự phát triển của mình, như mở rộng dịch vụ ra các thị trường mới, phát triển các dịch vụ mới để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.
- Tìm những phân khúc thị trường phù hợp: Có thể tìm ra những phân khúc thị trường phù hợp để phát triển, như tập trung vào phân khúc khách hàng là sinh viên, người lao động

#### 4.4. Phân Tích Theo Mô Hình SWOT:

<p><b>ĐIỂM MẠNH (STRENGTHS)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cung cấp thông tin chi tiết và chính xác về các phòng trọ.</li> <li>● Tiện lợi và dễ dàng truy cập.</li> <li>● Tiết kiệm thời gian và chi phí cho khách hàng.</li> <li>● Dịch vụ hỗ trợ khách hàng.</li> <li>● Đánh giá và nhận xét từ cộng đồng.</li> </ul>	<p><b>ĐIỂM YẾU (WEAKNESSES)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cần đảm bảo chất lượng thông tin</li> <li>● Phụ thuộc vào công nghệ và kết nối internet</li> <li>● Cần phải xử lý các vấn đề bảo mật và quyền riêng tư</li> </ul>
<p><b>CƠ HỘI (OPPORTUNITIES)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Thị trường nhà trọ online đang phát triển mạnh</li> <li>● Có thể mở rộng dịch vụ các thị trường mới</li> <li>● Phát triển các dịch vụ mới để đáp ứng nhu cầu của khách hàng</li> </ul>	<p><b>MỐI ĐE DỌA (THREATS)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sự cạnh tranh từ các dịch vụ môi giới nhà trọ online khác</li> <li>● Thay đổi trong quy định và luật pháp</li> <li>● Rủi ro về bảo mật về quyền riêng tư</li> </ul>

## **5. CHIẾN LƯỢC THỊ TRƯỜNG**

### **5.1. Mục Tiêu**

#### **5.1.1. Mục tiêu ngắn hạn**

- Xây dựng hệ thống cung cấp dịch vụ trung gian cho thuê nhà tại các tỉnh lân cận thành phố Hồ Chí Minh, đạt được 1000 lượt đăng ký tài khoản mới bao gồm cả khách thuê và chủ cho thuê trong vòng 3 tháng kể từ khi triển khai dịch vụ
- Sau 3 tháng, đạt tối thiểu 15% số tài khoản sử dụng các dịch vụ trả phí được cung cấp bởi website
- Lắng nghe và điều chỉnh các dịch vụ cũng như trải nghiệm sử dụng web người sử dụng tốt hơn nhằm ổn định mức độ hài lòng khách hàng trên 85%
- Tổng số tài khoản dùng dịch vụ trao đổi trung gian của web đạt hơn 60%
- Đạt tối thiểu 30% số tài khoản “khách hàng thân thiết” so với tổng số khách hàng sau 1 năm triển khai
- Nâng cao thương hiệu, độ uy tín và sử dụng phổ biến trên 50% sau 3 năm triển khai

#### **5.1.2. Mục tiêu dài hạn**

Trong dài hạn, Look4Home hướng đến mục tiêu trở thành một trong những thương hiệu cung cấp dịch vụ trung gian cho thuê trọ hàng đầu tại Việt Nam, giúp cho khách thuê tiết kiệm nhiều thời gian tìm trọ và chủ thuê nhanh chóng tìm được người thuê dễ dàng hơn, cụ thể:

- Xây dựng giao diện hệ thống website hoàn chỉnh, hoàn toàn đáp ứng nhu cầu của người sử dụng ở mọi giao diện và lứa tuổi
- Ổn định tối thiểu mức doanh thu bằng với cùng kỳ năm trước. Việc ổn định này sẽ giúp duy trì chi phí ổn định website và cũng như cung cấp các dịch vụ cho khách hàng một cách ổn định và nhanh nhất
- Đầu tư, nắm bắt và phát triển các dịch vụ mới đáp ứng khách hàng thay đổi theo thời gian
- Tạo ra môi trường trao đổi cho thuê uy tín, thương hiệu để làm việc lâu dài
- Tạo mối liên kết và ký kết các công ty cho thuê nhà, thuê trọ quy mô lớn để dự trữ sẵn phòng cho thuê trong các mùa cho thuê lớn
- Tăng cường quảng bá và nâng cao độ nhận diện về thương hiệu Look4Home đến với các tệp khách hàng tiềm năng trong xu hướng dịch vụ trực tuyến phát triển mạnh hiện nay



## 5.2. KHÁCH HÀNG TIỀM NĂNG

Phân khúc	Tiêu chí phân khúc	Khách hàng tiềm năng
Địa lý	Khu vực	TP. Hồ Chí Minh
Đặc điểm	Nhóm tuổi	Chủ yếu từ 18-60
	Giới tính	Mọi giới tính
	Tình trạng hôn nhân	Độc thân, có gia đình
	Đối tượng	Khách hàng có nhu cầu thuê nhà, trọ hoặc bất động sản khác
	Mức thu nhập	Từ thấp đến cao
Hành vi	Lý do sử dụng dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khách hàng có nhu cầu tìm nơi ở để sinh hoạt, làm việc lâu dài</li> <li>- Khách hàng có nhu cầu tìm nơi ở để đi du lịch, vui chơi</li> <li>- Khách hàng chưa có điều kiện để mua nhà, cần nơi ở tạm thời</li> <li>- Khách hàng có nhu cầu cho thuê phòng, nhà hoặc bất động sản</li> </ul>
	Đặc điểm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Người có nhu cầu tìm nơi ở và sẵn sàng chi tiền cho việc thuê phòng ở</li> <li>- Người có nhu cầu cho thuê và sẵn sàng chi tiền để tìm người thuê</li> <li>- Người thích trao đổi cho thuê hoặc thuê qua dịch vụ Internet</li> </ul>
	Trạng thái khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khách hàng mới, cũ</li> <li>- Khách hàng tiềm năng</li> <li>- Khách hàng đang kiểm nèn tảng trao đổi cho thuê trọ, nhà và bất động sản</li> </ul>

### 5.3. CHIẾN LƯỢC HÀNH ĐỘNG

Mục tiêu	Hoạt động	Thời gian	Thực hiện
Tăng lượng khách hàng mới	Tăng cường quảng bá, đưa ra các chương trình giảm giá ưu đãi hấp dẫn, nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm sử dụng dịch vụ của khách hàng	3 tháng	Bộ phận Marketing
Nâng cao chất lượng trải nghiệm dịch vụ	Tiếp nhận và xử lý các phản hồi, khiếu nại và điều chỉnh giao diện trải nghiệm cũng như quá trình vận hành dịch vụ cho phù hợp yêu cầu khách hàng	Liên tục	Bộ phận Chăm sóc khách hàng
Nâng cao số lượng truy cập và sử dụng dịch vụ website	Khuyến khích bằng thông báo, khuyến mãi cho khách hàng trung thành, khách hàng tiềm năng để họ tái sử dụng dịch vụ	Liên tục	Bộ phận Kỹ thuật và Marketing
Tăng số lượng tài khoản dùng dịch vụ trả phí	Tuyên truyền, thông báo về hiệu quả của dịch vụ trả phí, cho người dùng xài thử 1,2 lần rồi tung ra dịch vụ trả phí để khách hàng trải nghiệm	3 tháng	Bộ phận Marketing
Tăng nhận diện thương hiệu	Tăng số lượng người truy cập trang web	3 năm	Bộ phận Marketing
Tăng số lượng khách hàng thân thiết	Đưa ra các chương trình ưu đãi, khuyến mãi cho khách hàng thân thiết	1 năm	Bộ phận Marketing
Xây dựng giao diện ngày càng hoàn chỉnh	Hoàn toàn đáp ứng nhu cầu của người sử dụng ở mọi giao diện và lứa tuổi	Liên tục	Bộ phận Kỹ thuật và Chăm sóc khách hàng
Nắm bắt và phát triển dịch vụ mới	Theo dõi, giám sát sự thay đổi của tập khách hàng để phát triển và đưa ra chiến lược dịch vụ mới phù hợp	Liên tục	Bộ phận kỹ thuật và marketing

Dự trữ sẵn phòng cho thuê	Tạo mối liên kết và ký kết hợp đồng cho các công ty thuê nhà, thuê trọ quy mô lớn	Liên tục trong những mùa có nhu cầu sử dụng dịch vụ lớn	Bộ phận Quan hệ đối tác
Nâng cao uy tín và thương hiệu	Cải thiện chất lượng dịch vụ, tạo ra môi trường uy tín, trách nhiệm	Liên tục	Bộ phận Quản lý chất lượng, bộ phận Kỹ thuật

## 5.4. CHIẾN LƯỢC MARKETING

### ✓ Dịch vụ:

- **Tối ưu hóa trải nghiệm người dùng:** Đảm bảo giao diện website Look4Home được thiết kế một cách hợp lý và thân thiện với người dùng. Cung cấp các tính năng tìm kiếm nâng cao, hình ảnh và thông tin chi tiết về các căn hộ cho thuê, và giao diện dễ sử dụng để giúp người dùng tìm kiếm và đăng ký trao đổi dễ dàng.
- **Chăm sóc khách hàng:** Đặt trọng tâm vào việc cung cấp dịch vụ chất lượng và tạo trải nghiệm tốt cho khách hàng. Đáp ứng nhanh chóng các yêu cầu và phản hồi từ khách hàng, cung cấp hỗ trợ thông qua email, điện thoại hoặc chat trực tuyến. Tạo các chương trình khuyến mãi và ưu đãi đặc biệt cho khách hàng trung thành nhằm tăng tỷ lệ sử dụng các dịch vụ trả phí trên website.
- **Phân tích và điều chỉnh:** Theo dõi và phân tích dữ liệu về hoạt động trên website để hiểu rõ hơn về hành vi và nhu cầu của người dùng. Dựa trên thông tin này, điều chỉnh và cải thiện dịch vụ cũng như trải nghiệm người sử dụng để đáp ứng và vượt qua mục tiêu về mức độ hài lòng của người dùng.

### ✓ Mạng lưới:

- **Xây dựng mạng lưới đối tác:** Thiết lập mối quan hệ đối tác với các chủ nhà và người thuê trọ để mở rộng cơ sở dữ liệu căn hộ cho thuê trên Look4Home. Tạo mối liên kết với các công ty, trường đại học, và các tổ chức có liên quan khác để tăng cường khả năng tiếp cận nguồn khách hàng tiềm năng.

✓ **Xây dựng thương hiệu:**

- **Xây dựng chiến dịch tiếp thị đa kênh:** Tạo ra một chiến dịch tiếp thị đa kênh để đẩy mạnh việc quảng bá và thu hút người dùng. Sử dụng các kênh truyền thông trực tuyến như quảng cáo trực tuyến, mạng xã hội như Facebook, Tiktok, email marketing và SEO (tối ưu hóa công cụ tìm kiếm) để đưa thông tin về dịch vụ của Look4Home đến với khách hàng tiềm năng. Sử dụng các công cụ quảng cáo trực tuyến như Facebook Ads và Google Ads để tạo ra các chiến dịch quảng bá hiệu quả và đạt được mục tiêu về lượt đăng ký tài khoản mới
- **PR:** Đầu tư vào việc xây dựng thương hiệu Look4Home thông qua việc tạo ra nội dung chất lượng, chia sẻ kiến thức và thông tin hữu ích về thị trường cho thuê trọ. Sử dụng PR (quan hệ công chúng) để tăng độ nhận diện và độ uy tín của thương hiệu Look4Home thông qua việc xuất bản bài viết, sự kiện, hoặc hợp tác với các đối tác uy tín trong lĩnh vực cho thuê trọ.
- **Đo lường và đánh giá:** Thiết lập các chỉ số và mục tiêu đo lường hiệu quả của chiến dịch marketing. Theo dõi các chỉ số như lượt truy cập, lượt đăng ký, tỷ lệ chuyển đổi, số lần sử dụng dịch vụ trả phí, và mức độ hài lòng khách hàng để đánh giá thành công của chiến dịch và điều chỉnh chiến lược cần thiết.

## **6. PHÁT TRIỂN TỔ CHỨC**

### **6.1. Yếu Tố Phát Triển**

Dưới đây là một số yếu tố quan trọng trong việc phát triển tổ chức của mô hình kinh doanh này:

#### **6.1.1. Nền tảng công nghệ:**

- Xây dựng một website hoặc ứng dụng di động để sử dụng và thân thiện với người dùng để cho phép khách hàng tìm kiếm, đặt phòng và thanh toán trực tuyến một cách dễ dàng và ngày càng ít thao tác hơn, tiện lợi hơn
- Liên tục cập nhật và nâng cấp hệ thống để đảm bảo tính ổn định, an toàn và hiệu quả.
- Đầu tư vào các công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo, thực tế ảo hoặc blockchain để cải thiện trải nghiệm của khách hàng.

#### **6.1.2. Quản lý dữ liệu và thông tin:**

- Xây dựng một cơ sở dữ liệu chi tiết về các căn phòng và tiện nghi của nhà trọ, bao gồm thông tin về giá cả, vị trí, kích thước và tiện ích đi kèm,..liên tục cập nhật mới nhất về thị trường nhà trọ

- Áp dụng các công nghệ để cập nhật trạng thái phòng trống và giá cả thời gian thực, giúp quản lý hiệu quả lịch trình đặt phòng.

#### **6.1.3. Quản lý thanh toán và tài chính:**

- Đầu tư vào các hệ thống thanh toán trực tuyến an toàn và tiện lợi để thu tiền phòng và các dịch vụ khác, mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng

- Quản lý tài chính một cách minh bạch và hiệu quả thông qua việc theo dõi các giao dịch, chi phí và doanh thu.

#### **6.1.4. Nâng cấp hệ thống phản hồi và chăm sóc khách hàng**

- Theo dõi và phản hồi đánh giá của khách hàng để cải thiện chất lượng dịch vụ và trải nghiệm người dùng, sau đó phân tích để cải thiện web của mình,

- Phát triển các chiến lược tiếp thị và quảng bá dựa trên phản hồi của khách hàng để tăng cường uy tín và thu hút khách hàng mới.

#### **6.1.5. Mở rộng thị trường**

- Mở rộng hoạt động sang các thị trường mới hoặc các khu vực địa lý khác.
- Tìm kiếm cơ hội hợp tác với các đối tác địa phương hoặc quốc tế để mở rộng mạng lưới kinh doanh

#### **6.1.6. Phát triển con người, đội ngũ, và doanh nghiệp**

- Đào tạo và phát triển nhân viên: Xác định nhu cầu đào tạo của từng nhóm nhân viên dựa trên mục tiêu chiến lược của doanh nghiệp và yêu cầu công việc cụ thể. Cung cấp các chương trình đào tạo chuyên sâu về kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng mềm và kiến thức về ngành nghề. Khuyến khích nhân viên tham gia vào việc tự học và phát triển bản thân thông qua các khóa học trực tuyến, tài liệu đọc và sự hỗ trợ từ người quản lý.
- Xây dựng văn hóa doanh nghiệp: Xác định và thúc đẩy các giá trị cốt lõi của doanh nghiệp, như minh bạch, sáng tạo, trách nhiệm xã hội, và tôn trọng. Tạo ra một môi trường làm việc tích cực và hỗ trợ, nơi mà mọi người được khuyến khích tham gia, đóng góp và phát triển. Xây dựng một văn hóa đội nhóm mạnh mẽ, nơi mà sự hợp tác, sự tin tưởng và sự tôn trọng được coi trọng. Tạo ra các chương trình và hoạt động giao lưu, team-building để thúc đẩy sự gắn kết trong tổ chức.
- Đo lường và cải tiến liên tục: Thực hiện các cuộc đánh giá định kỳ về mức độ hài lòng và cam kết của nhân viên đối với văn hóa và môi trường làm

việc. Thu thập phản hồi từ nhân viên và thúc đẩy các cuộc thảo luận mở cửa để cải thiện văn hóa và điều chỉnh chiến lược đào tạo. Sử dụng các chỉ số hiệu suất như tỷ lệ nghỉ việc và sự hài lòng của khách hàng để đo lường hiệu suất và hiệu quả của các chương trình đào tạo và văn hóa doanh nghiệp. Bằng cách kết hợp việc đào tạo con người và xây dựng văn hóa doanh nghiệp, tổ chức có thể tạo ra một môi trường làm việc tích cực, động viên và sáng tạo, từ đó thúc đẩy sự phát triển và thành công của mình.

## 6.2. Cơ cấu tổ chức: Cơ cấu nhân sự phân theo chức năng. Mô hình cơ cấu:

QUẢN TRỊ - ĐIỀU HÀNH						
Phòng kinh doanh		Phòng tài chính	Phòng công nghệ		Phòng nhân sự	Phòng marketing
Dịch vụ	Chăm sóc khách hàng		Thiết kế & vận hành	Quản lý		

- Bởi vì là một startup, tổ chức sẽ được phân chia theo cơ cấu dựa vào chức năng để thuận tiện hơn trong việc truyền đạt và phân chia công việc trong nội bộ. Việc phân bổ cơ cấu tổ chức theo hướng này là giải pháp tối ưu nhất cho giai đoạn đầu của tổ chức: các chỉ dẫn được truyền đạt cụ thể từ trên xuống, mỗi phòng ban xác định được rõ ràng công việc cần phụ trách, người đứng đầu là người có đủ chuyên môn và kinh nghiệm, đảm bảo được tính chuyên môn hóa cao nhất ở mỗi phòng ban. Từ đó giúp nâng cao được chất lượng sản phẩm và dịch vụ của tổ chức.

## 6.3. Mô tả các phòng ban: Quản trị - điều hành:

- Ra quyết định về mục tiêu, chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp
- Ban hành những quyết định mang tính chiến lược trong dài hạn và ngắn hạn
- Kiểm tra, giám sát và quản lý hoạt động của ban quản lý cấp dưới
- Giám sát việc tuân thủ các quy tắc nội bộ và quy định của pháp luật
- Dẫn dắt các phòng ban thực hiện kế hoạch theo đúng mục tiêu đề ra

### Phòng kinh doanh:

- Tiếp cận khách hàng thông qua nhiều kênh khác nhau như: điện thoại, email, mạng xã hội, gặp gỡ trực tiếp,...

- Cung cấp thông tin, tư vấn cho khách hàng về dịch vụ của tổ chức
- Tiếp nhận và giải quyết mọi phản hồi, khiếu nại của khách hàng liên quan đến dịch vụ
- Thu thập và quản lý thông tin về khách hàng
- Xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng
- Đề xuất chiến lược phát triển thị trường, phát triển dịch vụ, mở rộng tệp khách hàng
- Giao dịch, đàm phán và ký kết hợp đồng với khách hàng (*người cho thuê*)
- Tổng kết, báo cáo kết quả kinh doanh hàng tháng/quý/năm lên các cấp quản lý, lãnh đạo
- Nghiên cứu, thiết lập các chính sách bán hàng như khuyến mãi, chiết khấu, giá cả,...
- Thiết lập mối quan hệ với các đối tác (*các doanh nghiệp khác, bên thứ 3,...*)

#### **Phòng tài chính:**

- Quản lý và giám sát các hoạt động tài chính của tổ chức, bao gồm: lập kế hoạch tài chính, quản lý nguồn vốn và tài sản, quản lý các khoản nợ vay và cho vay, kế toán lương cho nhân viên...
- Thực hiện kê khai, quyết toán thuế, nộp thuế và các khoản phải nộp khác theo quy định của nhà nước
- Báo cáo, giải trình các số liệu về tài chính – kế toán
- Dự báo tài chính
- Cập nhật các luật thuế, chính sách thuế hoặc quy định mới của pháp luật

#### **Phòng công nghệ:**

- Thiết kế giao diện và các chức năng trên website
- Phát triển và quản lý website, quản lý hạ tầng công nghệ thông tin, bao gồm hệ thống mạng, máy chủ, thiết bị lưu trữ và phần mềm hệ thống
- Theo dõi và xử lý các sự cố kỹ thuật, đảm bảo website luôn vận hành tốt
- Sửa chữa và cải tiến các lỗi về công nghệ
- Bảo mật các thông tin quan trọng của tổ chức và khách hàng trước các cuộc tấn công mạng hay rò rỉ dữ liệu
- Hỗ trợ về mặt kỹ thuật cho người dùng

#### **Phòng nhân sự:**

- Tìm kiếm và tuyển dụng nhân lực
- Đào tạo và bồi dưỡng
- Quản lý và phân bổ nhân lực

- Quản lý, xây dựng văn hóa trong nội bộ tổ chức
- Đảm bảo quyền lợi và chính sách liên quan đến nhân sự

#### **Phòng marketing:**

- Quản lý, đào tạo đội ngũ nhân viên Marketing
- Xây dựng hình ảnh và phát triển thương hiệu cho tổ chức
- Nghiên cứu và phân tích thị trường, xác định phân khúc khách hàng mục tiêu
- Khảo sát và lấy ý kiến từ khách hàng
- Xác định chiến lược marketing, xây dựng kế hoạch và cách thức thực thi cụ thể
- Quảng bá sản phẩm, dịch vụ đến nhóm khách hàng mục tiêu

## **7. ĐỘI NGŨ QUẢN LÝ**

Đội ngũ quản lý trong mô hình kinh doanh nhà trọ trên web đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo hoạt động mượt mà và hiệu quả của tổ chức. Dưới đây là một số vai trò quản lý chính và vai trò của họ:

<b>Vị trí</b>	<b>Nội dung công việc</b>
Giám đốc điều hành hoặc quản lý tổng thể	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chịu trách nhiệm về việc phát triển và triển khai chiến lược kinh doanh tổng thể.</li> <li>- Lãnh đạo và quản lý các hoạt động hàng ngày của doanh nghiệp, bao gồm quản lý tài chính, quản lý nhân sự và quản lý hoạt động kinh doanh.</li> </ul>
Quản lý kinh doanh và vận hành	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chịu trách nhiệm về hoạt động hàng ngày của nhà trọ, bao gồm quản lý lịch trình đặt phòng, dịch vụ cho khách hàng và bảo trì cơ sở vật chất.</li> <li>- Đảm bảo rằng mọi hoạt động diễn ra một cách suôn sẻ và tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn.</li> <li>- Chịu trách nhiệm về chiến lược sản phẩm và quản lý danh mục nhà trọ trên website.</li> <li>- Theo dõi xu hướng thị trường, nhu cầu của khách hàng và phản hồi từ người dùng để phát triển và cải thiện sản phẩm.</li> </ul>
Quản lý tài chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Theo dõi và quản lý các giao dịch tài chính, bao gồm thu nhập, chi phí và lợi nhuận.</li> <li>- Phát triển và thực hiện kế hoạch ngân sách để đảm bảo sự ổn định tài chính của doanh nghiệp.</li> </ul>

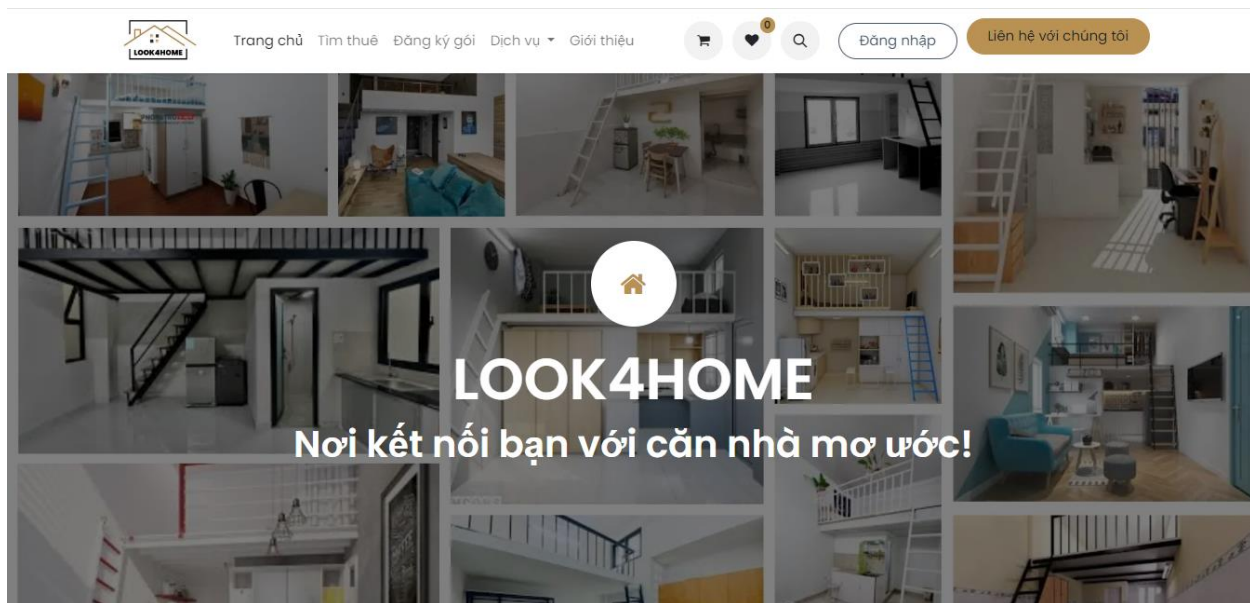


Quản lý nhân sự	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quản lý quy trình tuyển dụng, đào tạo và phát triển nhân viên.</li> <li>- Xây dựng một văn hóa làm việc tích cực và hỗ trợ, khuyến khích sự hợp tác và phát triển cá nhân.</li> </ul>
Quản lý marketing và quan hệ khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phát triển và triển khai chiến lược marketing để thu hút và giữ chân khách hàng.</li> <li>- Quản lý các chiến dịch quảng cáo trực tuyến và offline để tăng cường nhận thức thương hiệu và tăng doanh số bán hàng.</li> </ul>
Quản lý công nghệ thông tin	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chịu trách nhiệm về việc phát triển và duy trì hệ thống thông tin và công nghệ của doanh nghiệp.</li> <li>- Đảm bảo rằng các hệ thống và dịch vụ công nghệ thông tin hoạt động hiệu quả và an toàn.</li> </ul>

## 8. THIẾT KẾ WEBSITE LOOK4HOME

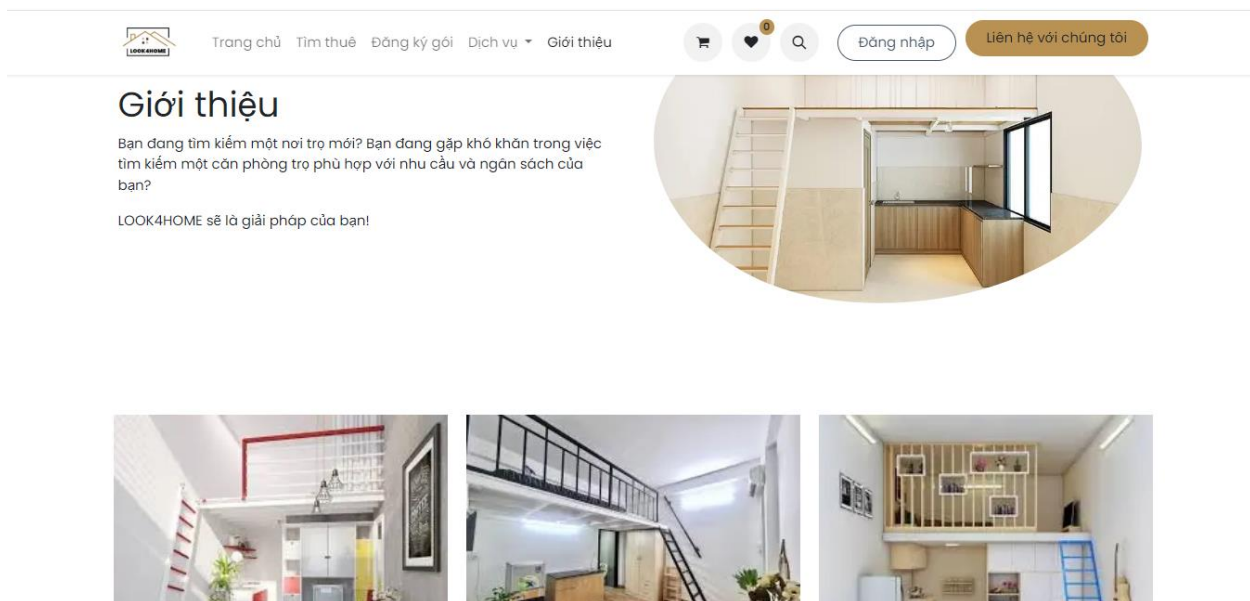
Địa chỉ website Look4Home: <https://Look4Homett.odoo.com/>

### 8.1. Giao Diện Trang Chủ:



Hình 4. Giao diện Trang chủ Look4Home

### 8.2. Giao Diện Giới Thiệu:



Hình 5. Giao diện Giới thiệu Look4Home

### 8.3. Giao Diện Đăng Nhập:

Trang chủ Tìm thuê Đăng ký gói Dịch vụ Giới thiệu

Đăng nhập Liên hệ với chúng tôi

Email

Mật khẩu

Đăng nhập

Bạn chưa có tài khoản? Đặt lại mật khẩu

**Hình 6. Giao diện Đăng nhập Look4Home**

## 8.4. Giao Diện Tìm Thuê:

Trang web Trang Báo cáo

Trang chủ Tìm thuê Đăng ký gói

luuhoangquocbao.94.C2.L...

Liên hệ với chúng tôi

Danh mục

- ☒ Tất cả sản phẩm
- ☐ Quận 1
- ☐ Quận 2
- ☐ Quận 3
- ☐ Quận 4
- ☐ Quận 5
- ☐ Quận 6
- ☐ Quận 7
- ☐ Quận 8
- ☐ Quận 9
- ☐ Quận 10
- ☐ Quận 11
- ☐ Quận 12
- ☐ Quận Tân Phú
- ☐ Quận Phú Nhuận
- ☐ Quận Tân Bình

Tìm kiếm...

Sắp xếp theo: Nổi bật

Phòng tầng thượng thoáng mát (ban công + sân vườn), Hồng Lạc, Tân Bình

Địa chỉ: 213/34 Đường Hồng Lạc, Phường 10, Tân Bình, Hồ Chí Minh

Diện tích: 64m2...

3.500.000 đ

Hệ thống căn hộ full nội thất đường Thạch Thị Thanh, Quận 1

ĐC: Hệ thống căn hộ full nội thất đường Thạch Thị Thanh, Quận 1

LH: 0764975105...

7.000.000 đ

Phòng trọ Q1 giờ giấc tự do có lối đi riêng Khu Dân cư An ninh, yên tĩnh Q1 thuận tiện đi lại

**Hình 7. Giao diện Tìm thuê Look4Home**

## 8.5. Giao Diện Điền Thông Tin Thanh Toán:

Xem lại đơn hàng > **Vận chuyển** > Thanh toán

### Địa chỉ thanh toán

Một số trường bắt buộc vẫn đang để trống.

Tên đầy đủ

Email

Điện thoại

Tên công ty

Thuế GTGT

Ngày nhận phòng

**Hình 8.** Giao diện Điền thông tin thanh toán Look4Home

## 8.6. Giao Diện Đăng Ký Gói:

[Trang chủ](#)
[Tìm thuê](#)
[Đăng ký gói](#)

2

0

🛒

❤️

🔍

luuhoangquocbao.94.C2.I...

Liên hệ với chúng tôi

### Đăng ký tài khoản

Tạo hồ sơ người bán của bạn bằng cách cung cấp số điện thoại

### Lựa chọn gói tin

Nếu là người mới, đừng lo vì bạn sẽ có 5 ngày để dùng thử dịch vụ của chúng tôi

### Cung cấp thông tin

Đóng tài tin của bạn bằng hình ảnh thực tế của sản phẩm và các thông tin liên quan

### Đăng bài

Bài đăng sẽ tiếp cận khách hàng một cách tiện lợi nhất và bạn việc của bạn là chỉ cần chờ đợi

Gói tuần	Gói tháng	Gói năm
<b>20.000 VNĐ</b>	<b>45.000 VNĐ</b>	<b>60.000 VNĐ</b>
Đăng tối đa 3 tin/tuần	Đăng tối đa 7 tin/tuần	Đăng tin không giới hạn
Không có quảng cáo đề xuất	Có quảng cáo đề xuất	Có quảng cáo đề xuất, ghim đầu các bài

**Hình 9.** Giao diện Đăng ký gói Look4Home

## 8.7. Giao Diện Thanh Toán:

LOOK4HOME Trang chủ Tìm thuê Đăng ký gói + luuhoangquocbao.94.C2.I... Liên hệ với chúng tôi

/ Donation

## Thanh toán

**Tên \***

luuhoangquocbao.94.C2.Itvinh

**Email \*** **Quốc gia \***

luuhoangquocbao.94.C2.Itvinh@gmc Quốc gia...

**Khoản (đ)**

☐ 20000 - Gói tuần

☐ 45000 - Gói tháng

☒ 60000 - Gói năm

☐ Ghi chú

Hình 10. Giao diện Thanh toán Look4Home

## 8.8. Giao Diện Liên Hệ:

look4homett: Your Odoo Pe x Contact Us | look4homett x Home | look4homett x Home | look4homett x Enhancer - Làm nét ảnh onli x + -

look4homett.odoo.com/contactus

Trang web Trang Báo cáo

LOOK4HOME Trang chủ Tìm thuê Đăng ký gói + luuhoangquocbao.94.C2.I... Liên hệ với chúng tôi

## Liên hệ

Hãy liên hệ khi bạn gặp bất cứ vấn đề nào liên quan đến công ty hoặc dịch vụ của chúng tôi. Chúng tôi sẽ cố gắng phản hồi trong thời gian sớm nhất.

**Tên \***

**Số điện thoại**

**Email \***

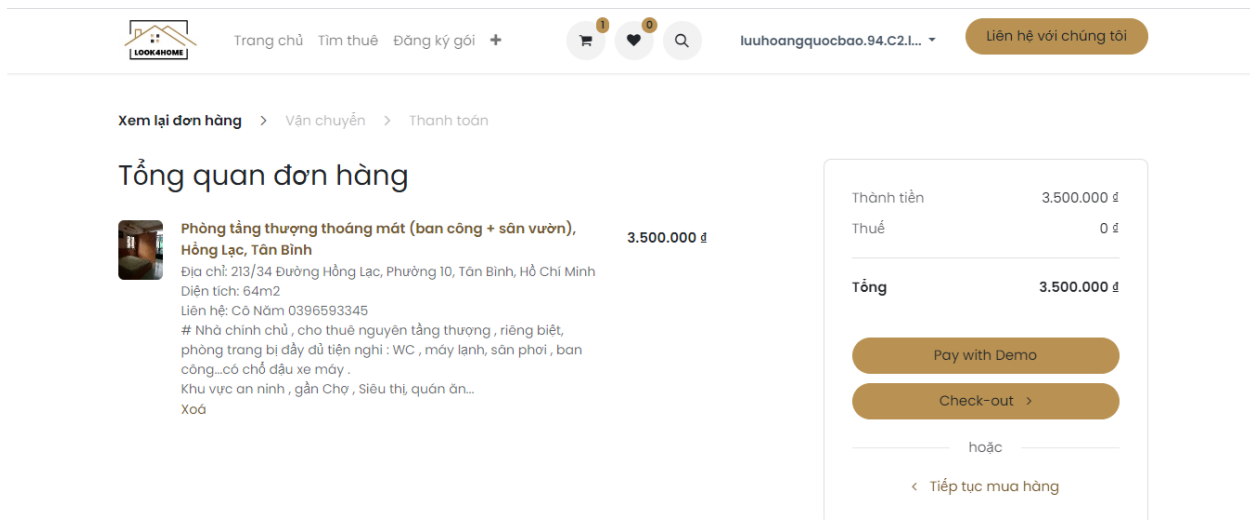
**Công ty**

**Tiêu đề \***

LOOK4HOME  
 279 Đ. Nguyễn Tri Phương, Phường 5,  
 Quận 10, Thành phố Hồ Chí Minh  
 look4home@gmail.com

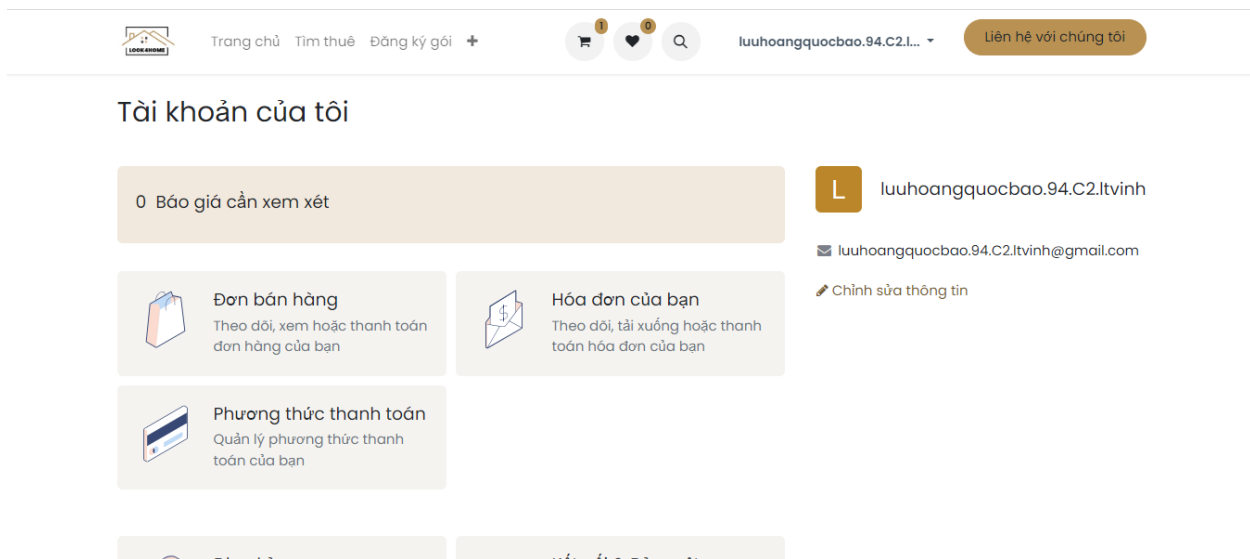
Hình 11. Giao diện Liên hệ Look4Home

## 8.9. Giao Diện Giỏ Hàng:



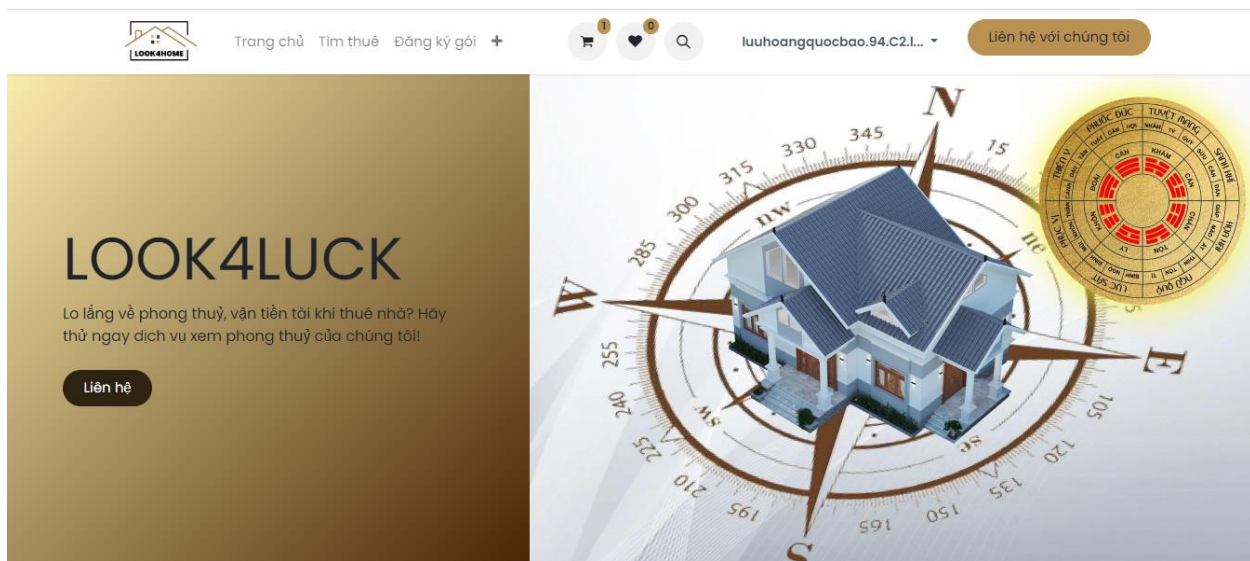
Hình 12. Giao diện Giỏ hàng Look4Home

## 8.10. Giao Diện Quản Lý Tài Khoản:



Hình 13. Giao diện Quản lý tài khoản Look4Home

## 8.11. Giao Diện Dịch Vụ Phong Thủy Look4Luck:



**Hình 14.** *Giao diện Dịch vụ phong thủy Look4Luck*

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- E-commerce 2017 business. technology. society. By Kenneth C. Laudon Carol Guercio Traver
- Phân tích Quy mô Thị phần Bất động sản Nhà ở Việt Nam - Xu hướng Dự báo Tăng trưởng (2024 - 2029)  
Source: <https://www.mordorintelligence.com/vi/industry-reports/residential-real-estate-market-in-vietnam>
- Nhu cầu tìm thuê bất động sản tiếp tục giảm - <https://vneconomy.vn/nhu-cau-tim-thue-bat-dong-san-tiep-tuc-da-giam.htm>
- Nhà Tốt – <https://nhatot.com>
- Nhà Đất Số - <https://nhadatso.com>
- Homedy – <https://homedy.com>

## TÀI LIỆU

### Link pptx:

<https://www.canva.com/design/DAF9DtdivSI/VBcRNjGHKceQNbV7smiyuA/edit>

### Link video demo:

<https://drive.google.com/file/d/1HCFJJifoUrSXoi7leQTbBHyfV40OyIaO/view?usp=sharing>



## BẢNG PHÂN CÔNG CÔNG VIỆC

Tên thành viên	Nhiệm vụ	Mức độ hoàn thành
Hồ Cẩm Tú	Xây dựng Trang chủ, Tìm thuê, Liên hệ, Giới thiệu, Tìm kiếm	100%
Hoàng Trâm Anh	Xây dựng trang Phong thủy, Thiết kế Slide	100%
Lưu Hoàng Quốc Bảo	Giới thiệu chung, Chiến lược thị trường, Tổng hợp báo cáo	100%
Tôn Văn Bình	Môi trường cạnh tranh, Lợi thế cạnh tranh	100%
Phạm Ngọc Bảo Châu	Xây dựng trang Đăng ký gói, Thiết kế Slide	100%
Hoàng Văn Công	Mô hình doanh thu, Cơ hội thị trường, Đội ngũ Quản lý	100%