Những điều chủ chốt của một website kinh doanh thành công

Hình 0.1

Có những website kinh doanh nổi tiếng trên toàn thế giới về sự thành công về bán hàng qua mạng như Yahoo.com, Amazon.com, Buy.com... và cũng có vô số website trải qua bao năm tháng mà vẫn không bán được hàng. Vậy, điểm khác biệt giữa 2 loại website này là gì? Điều này phụ thuộc nhiều yếu tố, song, bạn hãy điểm lại những điều sau đây để thấy những yếu tố quan trọng tạo nên sự thành công của một website kinh doanh:

- Có một chiến lược kinh doanh và tiếp thị hiệu quả: bạn phải xác định đối tượng khách hàng của bạn là ai? Làm sao để họ biết tới website của bạn?

Ngày nay các website kinh doanh trên mạng Internet nở rộ, bạn có thể mua rất nhiều loại sản phẩm trên mạng. Việc làm sao để khách hàng biết tới website của bạn là một khâu đầu tiên quan trọng ảnh hưởng tới sự thành công của việc kinh doanh. Để biết các cách thực hiện Marketing qua mạng, mời bạn đọc các bài viết của chúng tôi trong mục e-marketing.

- Tại sao khách hàng lại muốn mua hàng thông qua website của bạn?

Phải có nhiều lý do trả lời câu hỏi này:

- Hàng hóa trên website có phong phú, đa dạng, đáp ứng mọi yêu cầu của người xem?
- Giá cả hàng hóa có hấp dẫn người mua? Người xem có chấp nhận được các chi phí như chi phí vận chuyển, chi phí thanh toán ...
-Bố cục website có hợp lý, dễ sử dụng, quan trọng nhất là chức năng tìm kiếm: người xem có dễ dàng tìm kiếm sản phẩm phù hợp với nhu cầu của họ?
- Các dịch vụ hỗ trợ khách hàng: bạn có phần thông tin tư vấn cho khách hàng, có bộ phận sẵn sàng trả lời các yêu cầu của khách hàng trong thời gian nhanh nhất?
- Các chính sách bảo vệ quyền lợi của khách hàng: trả, đổi hàng, thanh toán...
- Quan trọng nhất là bạn có đăng những thông tin rõ ràng để khách hàng có thể tin tưởng vào uy tín của bạn?

Nếu bạn làm được những điều đó, chắc chắn bạn sẽ thành công.

V.E.C

Những điều chủ chốt của một website kinh doanh thành công

Hình 0.2

Có những website kinh doanh nổi tiếng trên toàn thế giới về sự thành công về bán hàng qua mạng như Yahoo.com, Amazon.com, Buy.com... và cũng có vô số website trải qua bao năm tháng mà vẫn không bán được hàng. Vậy, điểm khác biệt giữa 2 loại website này là gì? Điều này phụ thuộc nhiều yếu tố, song, bạn hãy điểm lại những điều sau đây để thấy những yếu tố quan trọng tạo nên sự thành công của một website kinh doanh:

- Có một chiến lược kinh doanh và tiếp thị hiệu quả: bạn phải xác định đối tượng khách hàng của bạn là ai? Làm sao để họ biết tới website của bạn?

Ngày nay các website kinh doanh trên mạng Internet nở rộ, bạn có thể mua rất nhiều loại sản phẩm trên mạng. Việc làm sao để khách hàng biết tới website của bạn là một khâu đầu tiên quan trọng ảnh hưởng tới sự thành công của việc kinh doanh. Để biết các cách thực hiện Marketing qua mạng, mời bạn đọc các bài viết của chúng tôi trong mục e-marketing.

- Tại sao khách hàng lại muốn mua hàng thông qua website của bạn?

Phải có nhiều lý do trả lời câu hỏi này:

- Hàng hóa trên website có phong phú, đa dạng, đáp ứng mọi yêu cầu của người xem?
- Giá cả hàng hóa có hấp dẫn người mua? Người xem có chấp nhận được các chi phí như chi phí vận chuyển, chi phí thanh toán ...
-Bố cục website có hợp lý, dễ sử dụng, quan trọng nhất là chức năng tìm kiếm: người xem có dễ dàng tìm kiếm sản phẩm phù hợp với nhu cầu của họ?
- Các dịch vụ hỗ trợ khách hàng: bạn có phần thông tin tư vấn cho khách hàng, có bộ phận sẵn sàng trả lời các yêu cầu của khách hàng trong thời gian nhanh nhất?
- Các chính sách bảo vệ quyền lợi của khách hàng: trả, đổi hàng, thanh toán...
- Quan trọng nhất là bạn có đăng những thông tin rõ ràng để khách hàng có thể tin tưởng vào uy tín của bạn?

Nếu bạn làm được những điều đó, chắc chắn bạn sẽ thành công.

V.E.C

Xây dựng và quản lý mối quan hệ với khách hàng

Sau khi có khách hàng mua hàng của bạn từ trang web của bạn, bạn phải quản lý những thông tin về khách hàng, sở thích và xây dựng mối quan hệ tốt với họ. Có một số cách thực hiện điều này:

- Bạn phải có chương trình quản lý cơ sở dữ liệu về khách hàng (tên, tuổi, quốc tịch, hàng đã mua, số lần mua v.v…) để tiện cho việc phân tích đánh giá thị trường và lập kế hoạch cho tương lai. Dựa vào dữ liệu này, bạn có thể thống kê được mặt hàng nào bán chạy ở thị trường nào, cho lứa tuổi nào v.v…

- Bạn nên có mục đăng ký nhận email định kỳ (bản tin – newsletter) để những người quan tâm có thể biết được những gì mới ở trên website của bạn (như tin về đợt giảm giá, những mặt hàng mới v.v…), từ đó, bạn xây dựng được những danh sách khách hàng tiềm năng (mailing list).

- Bạn cũng nên xây dựng trên web của bạn một sân chơi hay còn gọi là diễn đàn (forum) là nơi những người có cùng sở thích có thể trao đổi thông tin với nhau. Forum giúp các thành viên trở nên thân thiết với nhau hơn và xem website của bạn là nhà, là nơi thân thuộc và lui tới thường xuyên cũng như giới thiệu cho nhiều người khác cùng đến thăm viếng trang web của bạn.

V.E.C

Mười sai lầm hay gặp trong Thương mại điện tử

Thương mại điện tử là một khái niệm mới ở Viêt Nam, do vậy, càng quan trọng hơn để bạn phải biết những gì nên làm và không nên làm trong Thương mại điện tử. Bài viết này cung cấp cho bạn mười điểm chính phải tránh nếu bạn muốn thành công trong Thương mại điện tử.

1. Website thiết kế dở: trong Thương mại điện tử, đối tác thường không hiểu biết rõ về nhau, cho nên, độ tin cậy được dựa trên các cơ sở như: tính chuyên nghiệp của website (thiết kế, hoạt động, thông tin...), tính chuyên nghiệp trong liên lạc với đối tác (văn phong, tốc độ đáp ứng...). Do đó, đừng để cho website của bạn bị đánh giá là xấu, không chuyên nghiệp.

2.Website không được sử dụng đúng mục đích: khi xây dựng website, bạn phải rõ trong đầu là website của bạn dùng để làm gì, có chức năng gì. Ví dụ: bạn muốn trưng bày và bán hàng qua mạng thì bạn phải xây dựng website với cơ sở dữ liệu sao cho sản phẩm được quản lý dễ dàng, việc thêm bớt, chỉnh sửa thông tin sản phẩm phải tiện lợi, việc tạo điều kiện cho khách hàng tìm kiếm sản phẩm và mua chúng phải được thực hiện gọn nhẹ, nhanh chóng v.v... Tóm lại, khi thiết kế website, phải đặt mình vào vị trí đôi tượng mà website hướng đến để bạn có thể hiểu được đối tượng này mong đợi điều gì nhằm cung cấp cho họ những tiện ích đó một cách tốt nhất.

3.Trở ngại khi mua hàng: để khách hàng tin tưởng khi mua hàng của bạn, bạn phải lưu ý một số điều sau: thiết kế quy trình mua hàng đơn giản, tiện dụng; và trên website của bạn phải có nêu rõ những điều khoản trả hàng, hoàn tiền v.v... cũng như địa chỉ thực, số điện thoại, số fax của công ty bạn.

4.Thiếu kế hoạch marketing website: nhiều người nghĩ rằng xây dựng xong website là xong việc, thực ra khâu marketing website cực kỳ quan trọng, bởi nếu không được marketing tốt, website của bạn sẽ chẳng được ai thăm viếng. Bạn có biết hiện nay trên Internet có khoảng hơn 40 triệu website tồn tại, hoạt động với hơn 4 tỷ trang web?

5.Phục vụ khách hàng tệ: nếu bạn đã có được khách hàng quan tâm hỏi mua hàng, nhưng khâu phục vụ khách hàng của bạn kém, bạn để khách hàng chờ hàng vài ngày cho một cái email trả lời, và trong email trả lời, bạn không trả lời rõ ràng, câu cú lộn xộn, sai văn phạm, gây hiểu nhầm v.v... thì chắc chắn rằng khách hàng sẽ rất do dự khi quyết định mua hàng của bạn.

6.Sản phẩm không phù hợp: không phải cái gì cũng có thể bán qua mạng được, do đó, bạn phải nghiên cứu kỹ thị trường, nhu cầu, thị hiếu trước khi quyết định mô hình kinh doanh của mình. Bạn còn phải cân nhắc đến các chi phí khác như vận chuyển, giao hàng... để xem liệu mô hình kinh doanh của bạn có khả thi không?

7.Không có sự chuẩn bị tôt cho hướng phát triển: nếu việc kinh doanh của bạn tiến triển tốt, dĩ nhiên bạn phải mở rộng, lượng người vào website của bạn tăng, dẫn đến bạn phải mua hosting (lưu trữ web) với dung lượng lớn, bạn phải tìm nhiều nguồn hàng hơn v.v... tất cả những việc này bạn cũng phải quan tâm và có giải pháp “expandable” (có thể mở rộng được) cho việc kinh doanh của bạn ngay từ đầu.

8.Tốc độ phục vụ chậm: trong Thương mại điện tử, tốc độ là một yếu tố chính quyết định sự thành bại của doanh nghiệp. Khách hàng không chấp nhận việc chờ đợi vì trong thời đại ngày nay, thời gian đúng là vàng bạc, đặc biệt nếu bạn phục vụ khách hàng quốc tế. Vì vậy, để có thể thành công trong Thương mại điện tử, bạn phải có phong cách

chuyên nghiệp, tốc độ trong mọi hoạt động (trả lời khách hàng, gửi hàng, ...)

9.Không tạo được nét đặc trưng riêng cho mình: Thương mại điện tử có tính chất đặc trưng là chi phí đầu tư không nhiều, ai cũng có thể làm được, do vậy, tính cạnh tranh rất cao. Để có thể thành công trong Thương mại điện tử, đòi hỏi bạn phải tạo được nét riêng cho việc kinh doanh của mình. Nét riêng này là một điều gì đó độc đáo mà bạn có trong khi những đối thủ cạnh tranh của bạn không có. Chính bạn phải nghĩ ra được nét đặc trưng riêng này chứ không ai có thể giúp bạn.

10.Không quan tâm đến vấn đề an toàn trong Thương mại điện tử: vấn đề an toàn trong Thương mại điện tử như chống hacker phá sập website, bảo mật dữ liệu, thanh toán v.v... là những vấn đề bạn phải quan tâm khi việc kinh doanh của bạn đã hoạt động ổn định. Dĩ nhiên, nếu bạn quan tâm đến những vấn đề này ngay từ đầu thì rất tốt, song, nếu việc kinh doanh của bạn chỉ là nhỏ và không có thanh toán qua mạng, dữ liệu không quan trọng để bảo mật thì cũng không nhất thiết phải quan tâm nhiều đến vấn đề này. Tuy nhiên, có một điều bạn phải quan tâm là bảo vệ tên miền và password hosting của bạn để chống nạn hacker phá website hoặc cướp tên miền của bạn - nhiều khi hacker chỉ muốn đùa cho vui, nhưng sẽ gây tác hại đến việc kinh doanh của bạn.

Chúc bạn thành công!

V.E.C

Những sản phẩm và dịch vụ nào bán chạy trên mạng Internet?

Hình 0.3

Không phải sản phẩm nào cũng bán chạy trên Internet. Theo thống kê của Ernst & Young, 40% sản phẩm bán chạy trên Internet là có liên quan đến máy tính, 20% là sách các loại, 16% là dịch vụ liên quan đến du lịch, 10% quần áo, 6% âm nhạc, 6% là các dịch vụ có đăng ký thành viên, 5% là quà tặng và 4% là đầu tư. Nếu bạn đang có ý định bán hàng qua mạng Internet, bạn nên chọn mặt hàng nào? Hãy đọc những gợi ý sau:

- **Những mặt hàng có giá trị**: giá trị ở đây không hoàn toàn là giá trị tiền tệ, mà còn có nghĩa là giá trị sử dụng, giá trị về nghệ thuật, chất lượng v.v... Mua hàng qua mạng tạo ra những sự thuận lợi hơn hẳn so với việc mua mặt hàng này bên ngoài.
- **Những sản phẩm dễ dàng vận chuyển qua bưu điện, máy bay:** điều này đặc biệt quan trọng nếu bạn bán hàng ra nước ngoài vì chi phí vận chuyển cao làm hạn chế nhu cầu mua của khách hàng
- **Những mặt hàng có liên quan đến "thông tin**": như sách, tạp chí, sách điện tử, tạp chí điện tử, thông tin kinh tế, thông tin thống kê v.v...
- **Dịch vụ:** liên quan đến du lịch như đặt phòng, đặt tour, mua vé qua mạng v.v...

Quan trọng hơn cả là bạn phải giải đáp được câu hỏi là: việc mua sản phẩm này qua mạng tạo ra những lợi thế nào hơn so với việc khách hàng mua sản phẩm này ở bên ngoài. Nếu bạn có nhiều đáp án cho câu hỏi này thì bạn có thể tự tin bán sản phẩm của mình qua mạng.

Chúc bạn thành công.

V.E.C

Sản phẩm của bạn có bán trên mạng được chăng?

Làm thế nào bạn tin rằng sản phẩm của mình bán được qua mạng Internet? Bạn hãy đọc bài viết sau rồi tự trả lời, kiểm nghiệm xem sản phẩm của bạn có nên bán qua mạng Internet không.

- Người ta có thể dễ dàng tìm thấy sản phẩm này trong các tiệm tạp hóa hay siêu thị gần nhà không? Nếu có thì tại sao người ta lại phải mua trên mạng?
- Phí giao hàng có mắc không? Nó chiếm khoảng bao nhiêu phần trăm giá trị món hàng? Nếu nó chiếm hơn 50% giá trị món hàng

thì bạn phải xem lại khả năng bán được hàng.

- Người mua có cần phải thử, ngửi sản phẩm trước khi mua không? Nếu yêu cầu này là bắt buộc thì bạn phải xem lại khả năng bán được món hàng này qua mạng Internet bởi vì qua mạng, người mua không thể thử hàng, sờ hay ngửi món hàng trước khi mua.

Cho nên, những món hàng thường được bán trên mạng nhiều nhất là: sách, CD-DVD, quà tặng v.v...

V.E.C (Theo Internet)

Những nguyên tắc chung khi áp dụng Thương mại điện tử

Trong Thương mại điện tử, người mua và người bán giao tiếp qua thế giới ảo, họ không thấy mặt nhau, không biết rõ về nhau, vậy, làm sao họ có thể tin tưởng mà giao dịch với nhau? Cho nên, trong Thương mại điện tử cần có 3 yếu tố sau để đảm bảo sự tin

Hình 0.4

tưởng và minh bạch:

- **Tính rõ ràng (Transparenc**y): trên website của người bán phải đăng tải mọi thông tin về các điều khoản mua bán và người mua cũng nên đọc kỹ những thông tin này trước khi quyết định mua.
- **Tính tin cậ**y **(Reliability)**: bao gồm tính tin cậy trong thông tin đăng tải (người bán phải nỗ lực trong việc đưa tin trung thực và cập nhật những thông tin này thường xuyên), tính tin cậy trong giao dịch điện tử (người bán phải đảm bảo sử dụng công nghệ truyền tin an toàn), tính tin cậy về hệ thống hoạt động (đảm bảo không gây ra sai sót nghiêm trọng) và tính tin cậy trong các vấn đề chứng thực (như chữ ký điện tử, hợp đồng điện tử).
- **Tính bảo mật và riêng tư (Confidentiality và Privacy)**: những thông tin về khách hàng, đặc biệt là những thông tin quan trọng như thẻ tín dụng, email, điện thoại v.v… phải được bảo mật và tôn trọng, có nghĩa là người bán không được tự ý lưu trữ và bán hay sử dụng trái phép những thông tin này.
- Cuối cùng, tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ.

V.E.C (Lược dịch từ Internet)

Xây dựng một công ty Thương mại điện tử - làm thế nào?

Hình 0.5

Bạn đang rất quan tâm đến Thương mại điện tử? Bạn đã từng biết đến nhiều mô hình Thương mại điện tử rất nổi tiếng và siêu lợi nhuận như www.yahoo.com, www.google.com, www.amazon.com …? Và bạn mong muốn mình cũng làm được như thế? Mời bạn đọc bài viết này để biết mình phải làm gì.

Sau đây là các bước chung từ a đến z để gầy dựng, phát triển một công ty Thương mại điện tử.

1. **Chuẩn bị:**
   - Ý tưởng kinh doanh: bạn phải trả lời được câu hỏi "mình sẽ bán cái gì", "doanh thu của mình đến từ đâu"?
   - Đánh giá rủi ro: sau khi đã có câu trả lời ở trên, bạn phải quan sát xem đã có ai làm điều đó chưa? họ làm có thành công không? Và bạn phải phân tích rủi ro cho dự án của bạn, trong trường hợp xấu nhất, chuyện gì sẽ xảy ra? Bạn có chấp nhận/chịu đựng được rủi ro xấu nhất không? v.v…
   - Tìm nguồn đầu tư: cuối cùng, nếu bạn vẫn thấy dự án của mình khả thi, bạn phải tìm cho được nguồn vốn cần thiết để trang trải cho dự án trong thời gian chưa sinh lợi nhuận.
2. **Thực hiện**:
   - Chọn tên miền: để có một website, việc đầu tiên là bạn phải có một tên miền (domain). Ví dụ tên miền của website này là www.vnbizcenter.com. Sau đó, bạn phải kiểm tra xem tên miền bạn chọn đã bị ai mua chưa? Nếu chưa thì bạn nên mua ngay. Bạn có thể mua trên mạng, hoặc nhờ đơn vị thiết kế web mua giúp bạn. Kiểm tra tên miền đã có ai mua chưa tại www.domains.yahoo.com.
   - Thiết kế website: bạn phải chuẩn bị nội dung, cấu trúc của website của bạn. Sau đó nhờ đơn vị kỹ thuật thiết kế thành những trang web cho bạn.
   - Lưu trữ website: để website của bạn hiện diện trên Internet, bạn phải trả tiền cho dịch vụ lưu trữ website. Lưu trữ có nghĩa là có một máy chủ (server) chứa những file hình ảnh, nội dung, trang web… của bạn và máy chủ này phải online suốt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần. Nếu máy chủ này có sự cố không hoạt động vào bất kỳ lúc nào, thì có nghĩa là website của bạn cũng không thể hoạt động vào lúc đó, người truy cập sẽ không thể truy cập website của bạn vào lúc ấy. Vì vậy bạn phải cân nhắc để chọn được một nhà cung cấp dịch vụ uy tín.
   - Quản lý đầu vào, đầu ra, hệ thống phân phối v.v…: nếu bạn bán hàng trên mạng, bạn phải chuẩn bị đầu vào (sản phẩm), đầu ra (khách hàng), hệ thống phân phối, giao nhận v.v… để mọi thứ đều có thể hoạt động tốt và trơn tru.
   - Bảo vệ việc kinh doanh của bạn: kinh doanh trên mạng có nhiều rủi ro và nguyên tắc. Về mặt rủi ro, bạn có thể bị hacker phá website của bạn, thay đổi dữ liệu v.v… Về mặt nguyên tắc, có một số "quy luật" bạn nên tuân thủ, như việc thông tin rõ ràng, các tuyên bố (Privacy, Disclaimer, Payment Guidelines…). Khi website của bạn càng đầy đủ thông tin, thông tin càng rõ ràng về các điều kiện mua bán, trả hàng, thanh toán v.v… thì người mua hàng càng tin tưởng vào bạn nhiều hơn.
   - Thích ứng với công nghệ mới: bạn cũng phải lưu ý cập nhật công nghệ mới cho website và việc kinh doanh trên mạng của bạn, ít nhất mỗi năm một lần. Vì trong công nghệ mạng và Internet, tốc độ phát triển công nghệ rất nhanh nên bạn phải theo kịp thời đại.
   - Và một vấn đề quan trọng là việc marketing website của bạn.

Để thành công website của bạn phải làm sao cho càng nhiều người biết tới càng tốt. Hãy đọc các bài viết của chúng tôi về e-marketing, bạn sẽ thấy thực hiện việc này không khó chút nào.

3. **Các giải pháp**:
   Có rất nhiều nhà cung cấp các giải pháp trọn gói hoặc một phần trong các việc bạn phải làm để vận hành một công ty Thương mại điện tử tốt. Bạn có thể tìm kiếm những nhà cung cấp này thông qua việc tìm kiếm trên mạng hoặc theo những địa chỉ website mà chúng tôi sẽ cung cấp trong bài viết sau.

Nhưng một điều rất đáng lưu ý là đầu tư vào Thương Mại Điện Tử bạn phải rất kiên nhẫn vì đây là một lĩnh vực mới, cần phải có thời gian để khách hàng biết tới và chấp nhận dịch vụ của bạn.

Chúc bạn thành công!

V.E.C

10 cách để mất khách hàng

Hình 0.6

Làm kinh doanh chắc không bao giờ bạn muốn mất khách hàng, điều bạn mong mỏi phải là ngược lại kìa! Bài viết này chỉ ra 10 điều mà nếu bạn áp dụng thì chắc chắn rằng bạn sẽ mất dần khách hàng, thật ra, đây cũng là một cách chỉ ra những điều đại kỵ mà bạn cần phải tránh trong TMĐT:

1.Xây dựng website thật rắc rối, phức tạp: làm cho người xem không biết đường nào mà tìm thông tin họ muốn xem. Kết cục là họ sẽ không thể có đủ kiên nhẫn để xem những trang web của bạn lâu, họ sẽ sớm bỏ đi và tìm một trang web khác dễ sử dụng hơn.

2.Nếu bạn bán hàng qua mạng mà chỉ cung cấp cho khách hàng một hay một số lượng hạn chế cách thức thanh toán mà thôi. Ví dụ: yêu cầu khách hàng chuyển tiền qua Western Union mà thôi. Do vậy, khách hàng sẽ nhanh chóng chán và cảm thấy bất tiện với cửa hàng của bạn, và kết cục là họ sẽ chẳng mua từ cửa hàng của bạn nữa mà họ sẽ chẳng ngần ngại đi tìm một cửa hàng khác phục vụ tốt hơn, cho họ nhiều sự lựa chọn tiện lợi cho họ hơn.

3.Trong những mẫu thu thập thông tin bắt buộc dành cho khách hàng khai báo (ví dụ trước khi mua), bạn hãy yêu cầu họ khai báo thật nhiều vào! Họ sẽ cảm thấy bực mình và mất thời gian ngay, và xác suất họ bỏ ngang không mua nữa sẽ rất cao!

4.Dùng công cụ giỏ mua hàng (shopping cart) không tốt: sẽ gây khó khăn cho khách hàng khi mua, ví dụ làm mất thời gian của họ khi chọn mua, đổi ý, đổi số lượng hàng mua v.v… Chắc chắn rằng bạn sẽ thành công trong việc làm họ bực mình rồi quẳng giỏ mua hàng đi và nhanh chóng bỏ đi với lời thề sẽ không bao giờ quay trở lại.

5.Trình bày những trang web theo ngẫu hứng, không có bố cục rõ rang: làm thể hiện rõ tính không chuyên nghiệp hay luộm thuộm của bạn và làm người xem như ở trong mê cung. Chắc chắn rằng họ sẽ cảm thấy tiếc thời gian đã bỏ ra xem các trang web của bạn và họ sẽ không lãng phí thời gian của họ như thế nữa đâu.

6.Mua dịch vụ lưu trữ giá rẻ, chất lượng tồi: để cho người xem ngồi thật lâu chờ đợi trang web của bạn hiện ra, hoặc họ sẽ thường xuyên không truy cập được trang web của họ do máy chủ (nơi lưu trữ) có sự cố.

7.Giữ nguyên mọi thứ, không thay đổi thông tin: để cho người xem chẳng còn gì để xem khi vào website của bạn lần thứ 2.

8.Cung cấp không đủ thông tin về sản phẩm: ví dụ bạn bán quần áo mà không cung cấp kích cỡ thì sẽ không có ai dám mua đâu.

9.Làm cho website của bạn giống như "ngôi nhà bỏ hoang" bằng cách vẫn trưng bày những thông tin cũ rích và để ngày tháng cập nhật mới nhất là… vài năm trước.

10.Không cung cấp thông tin rõ ràng về công ty của bạn: để cho người quan tâm tự trăn trở với câu hỏi trong đầu "ai bán đây nhỉ, có tin được không?"

Tóm lại, nếu bạn muốn mất dần khách hàng thì bạn nên áp dụng một hay nhiều cách trong 10 điều nói trên. Đảm bảo bạn sẽ thành công! Còn nếu bạn không muốn mất khách hàng, thì bạn nên nhớ kỹ và tránh xa 10 điều nói trên. Chúc bạn thành công!

V.E.C

Bán hàng qua mạng

Sau khi có website giới thiệu hàng hóa trên mạng, bạn phải chuẩn bị cách thức thanh toán và giao hàng qua mạng cho những đơn hàng lẻ trị giá dưới vài trăm đô-la Mỹ. Bạn đừng nghĩ rằng "tôi chỉ mong muốn bán sỉ và xuất đi những lô hàng lớn, tôi không quan tâm đến việc lượm từng đồng lẻ". Điều này không đúng, lợi ích của việc chấp nhận bán lẻ qua mạng là:

- Với gần 1 tỉ người truy cập web, bạn có cơ hội bán hàng cho một thị trường rất rộng lớn.

- Khách hàng mua lẻ cũng góp phần giúp bạn quảng cáo sản phẩm của bạn. Ví dụ một khách hàng mua một cái khay sơn mài từ cửa hàng trực tuyến của bạn và trưng bày ở nhà. Có bao nhiêu người đến nhà anh ta, nhìn thấy và trầm trồ khen ngợi chiếc khay đẹp, thế là anh ta hào hứng giới thiệu địa chỉ cửa hàng trực tuyến của bạn cho bạn bè. Trong số bạn bè đó, sẽ có người quan tâm đến việc nhập khẩu những mặt hàng như thế để phân phối trong nước họ v.v…

Hình 0.7

Do vậy, bạn có thể đưa ra nhiều loại hình thanh toán cho khách hàng chọn lựa: thanh toán truyền thống như mở L/C (trong trường hợp mua sỉ), chuyển khoản qua ngân hàng, gửi tiền qua Western Union v.v… nhưng cách tiện lợi và phù hợp nhất với cửa hàng bán lẻ trên mạng là chấp nhận thanh toán qua mạng bằng thẻ tín dụng. Để làm được điều này, bạn yên tâm, không có gì quá khó khăn. ***V.E.C có thể hỗ trợ bạn triển khai thanh toán qua mạn***g.

Về việc gửi hàng đi, bạn nên đưa ra nhiều chọn lựa cho khách hàng. Bạn có thể gửi nhanh qua DHL, FedEx, EMS, TNT v.v…, tuy nhiên, giá cả còn khá cao. Song, nếu khách hàng chọn lựa loại hình này, họ sẽ vui lòng trả tiền chuyên chở cao để có được dịch vụ tốt (thời gian vận chuyển ngắn, các hình thức bảo hiểm

v.v…). Bạn cũng có thể gửi hàng theo đường biển, tuy chậm nhưng giá cả rẻ hơn nhiều.

Tóm lại, trên trang web của bạn, bạn nên nói rõ các hình thức thanh toán và giao nhận mà bạn chấp nhận, sau đó, tùy ý thích và khả năng tài chính của khách hàng, họ sẽ quyết định hình thức thanh toán và giao nhận, bạn chỉ việc đáp ứng yêu cầu của họ mà thôi. Để là được điều này, bạn cần phải nhờ dịch vụ để xây dựng cho bạn một hệ thống tự động xử lý và tính chi phí vận chuyển dựa trên sự chọn lựa của khách hàng.

V.E.C

Các địa chỉ website hữu ích để tìm hiểu về thanh toán qua mạng

Hình 0.8

Trong Thương mại điện tử, việc thanh toán qua mạng là rất quan trọng, đặc biệt là cho những website bán lẻ. Tuy nhiên, việc thanh toán qua mạng cũng là vấn đề đang được quan tâm rất nhiều vì những rủi ro đi kèm.

Bạn có thể tìm hiểu thêm về vấn đề này qua một số website cung cấp bên dưới.

- www.cybercash.com: hỗ trợ các doanh nghiệp thanh toán qua mạng

- www.ecash.net: cung cấp dịch vụ thanh toán bằng tiền điện tử cho việc mua bán trên mạng và thanh toán giữa cá nhân với cá nhân

- www.giftcertificates.com: bán coupon quà tặng trên mạng

- www.paypal.com: nổi tiếng về thanh toán qua mạng giữa cá nhân và cá nhân. Đi kèm với www.ebay.com (đấu giá trực tuyến)

- www.epaymentsolutions.com: tìm hiểu về giải pháp thanh toán qua mạng

- www.2checkout.com: cung cấp các dịch vụ thanh toán qua mạng cho doanh nghiệp nhỏ

Chúc bạn thành công!

V.E.C

Gian lận trong thanh toán qua mạng và một số cách làm người tiêu dùng an tâm hơn

Thanh toán qua mạng còn là một khái niệm mới mẻ và khó hiểu ở Việt Nam, và nó cũng là một vấn đề luôn được quan tâm trên thế giới vì lý do: rủi ro cho người chủ thẻ còn cao. Mời bạn đọc những thống kê bên dưới để biết được % về gian lận trong thanh toán qua mạng.

Thiệt hại do gian lận trong thanh toán qua mạng khi bán lẻ ở Bắc Mỹ, 2000-2003

Năm	Thiệt hại (%)
2000	3.6
2001	3.2
2002	2.9
2003	1.7

Nguồn: CyberSource/Mindwave Research, November 2003

Và bên dưới là một số cách mà các nhà bán lẻ trên mạng nên quan tâm để làm khách hàng của mình yên tâm hơn, tự tin hơn khi mua lẻ trên mạng.

Người ta làm thế nào để làm giảm nỗi lo của người tiêu dùng khi mua hàng và thanh toán qua mạng?

Các cách thức làm giảm lo lắng của người mua	%
Không làm gì cả	23.1%
Tuyên bố về đảm bảo an toàn	19.5%
Công nghệ tốt hơn	6.0%
Luật mới	3.7%
Được chứng nhận bởi bên thứ 3	2.6%
Huấn luyện nhận thức cho người mua	1.9%
Chính phủ hỗ trợ	1.6%

Nguồn: UCLA Internet Report 2003, January 2003

Tóm lại, nếu bạn có một website bán lẻ qua mạng và chấp nhận thanh toán qua mạng, muốn người mua an tâm mua và trả tiền bằng thẻ tín dụng, cách đơn giản nhất và hiệu quả nhất bạn có thể làm là: nêu rõ về chính sách an toàn trên website của bạn, giới thiệu rõ ràng bạn là ai, địa chỉ văn phòng v.v…, và khoán việc xử lý thẻ cho một nhà xử lý thẻ chuyên nghiệp và nổi tiếng trên mạng như Worldpay, Paypal, 2checkout…

Chúc bạn thành công.

V.E.C

Bí quyết thu hút và giữ "khách" dành cho các website thương mại

Thế là doanh nghiệp của bạn vừa có một website (hệ thống web) của riêng mình! Bạn đã mất nhiều thời gian để viết nội dung cho website, bạn cũng đã đầu tư chi phí để thuê đội ngũ kỹ thuật web xây dựng website cho công ty bạn, và bạn có thể "thở phào" khi website của bạn đã được hòa nhập vào Internet với hàng tỉ website khác? Bạn tin rằng từ đây, mọi người trên thế giới đều biết đến bạn? Xin thưa, bạn vui mừng hơi sớm đấy! Việc có một website trên Internet là một điều dễ dàng, cái khó là làm sao cho đối tượng khách hàng của bạn ở mọi nơi trên thế giới biết đến website của bạn, và cái khó hơn nữa là làm sao cho đối tượng khách hàng của bạn còn quay trở lại website của bạn lần 2, lần 3 và nhiều lần nữa? Vì thế, bạn nên đọc và ghi nhớ một số "bí quyết" để thu hút và giữ chân người xem website của bạn. Thật ra, bí quyết này chỉ gói gọn trong 3 yếu tố: xây dựng cộng đồng, nội dung, phần thưởng.

Hình 0.1

Xây dựng cộng đồng: bạn nên dành chỗ trên website của bạn để làm "sân chơi" cho những người cùng yêu thích một lĩnh vực nào đó. Ví dụ: website của bạn về du lịch Việt Nam, thì bạn nên làm một diễn đàn (forum) trên web của mình để mọi người có thể đăng ý kiến, bài viết, hình ảnh về các chuyến du lịch Việt Nam của họ v.v... Diễn đàn này rất có tác dụng trong việc giữ chân người xem và thu hút người mới. Những thành viên trong cộng đồng đã góp phần rất lớn vào việc quảng cáo cho website của bạn.

Nội dung: nội dung của các trang trên website của bạn có giá trị quyết định trong việc thu hút và giữ chân người xem. Hãy đặt mình vào vị trí đối tượng khách hàng của bạn để quyết định đăng tải những thông tin gì, hãy đặt câu hỏi "Họ muốn biết những gì?", "Những gì là bổ ích cho họ?" v.v… Nên chú ý tạo sự tiện lợi cho người xem khi xem các trang web của bạn. Sự tiện lợi quan trọng nhất là: làm sao trong thời gian ngắn nhất, người xem tìm được cái họ muốn xem. Đăng tải nhiều thông tin quá cũng không tốt, người xem sẽ có cảm giác bị rối tung trong một mớ hỗn độn thông tin và sẽ nhanh chóng chán và rời khỏi website của bạn, mang theo ấn tượng không tốt về mức độ chuyên môn của website của bạn. Cuối cùng, nhưng rất quan trọng, là việc cập nhật thông tin thường xuyên. Đảm bảo với bạn là người xem sẽ rất bực mình và có ấn tượng không tốt nếu như thấy trang web họ đang đọc được cập nhật lần cuối cách đây vài năm.

Phần thưởng: bạn có biết hiện có bao nhiêu trang web trên Internet không? Theo số liệu thống kê, có không dưới 8 tỉ trang web tồn tại trên Internet vào thời điểm tháng giêng năm 2005. Nếu một người mỗi ngày đọc 100 trang web (nhiều đấy!) thì anh ta phải mất 50 năm mà chỉ đọc được chưa đầy 2 triệu trang web trong cuộc đời. Cho nên, người ta đọc có chọn lọc. Vì thế, bạn phải có những "chiêu thức" khiến người xem cảm thấy thích và có ích lợi khi đọc các trang web của bạn. Hiện nay trên thế giới, rất nhiều website trả tiền cho người đọc, ví dụ, bạn vào xem trang web của họ, bạn sẽ được cộng điểm hoặc trả tiền (chỉ vài xu đô-la Mỹ), khi điểm của bạn nhiều, bạn có thể đổi điểm lấy hàng hóa hay dịch vụ hay được giảm giá khi mua hàng, v.v… Chúng ta có thể không làm như thế, nhưng phần thưởng ở đây có nghĩa là những lợi ích dành cho người đọc web, ví dụ như cái để download (tải về) miễn phí, những dịch vụ ưu tiên hay quà khuyến mãi v.v… Có như thế bạn mới giữ chân được người xem.

Tóm lại, để thu hút và giữ chân người xem web, bạn phải mang lại cho họ lợi ích thật sự, những lợi ích đó có thể là tiền bạc, dịch vụ hay sản phẩm miễn phí, giá trị tinh thần, thông tin hữu ích v.v…

V.E.C

Giới thiệu chung về an toàn mạng

Hình 0.2

Trước hết, xin được nói về tình trạng an toàn cho hệ thống website và thông tin dữ liệu về sản phẩm dịch vụ của bạn. Các bạn cũng biết rằng các hacker (người chuyên xâm nhập và phá các hệ thống máy tính một cách bất hợp pháp) có thể thâm nhập vào những hệ thống của các "đại gia" như Microsoft, Cisco, ở Việt Nam thì VDC, FPT cũng bị hacker thâm nhập. Việc bị cướp tên miền (domain) cũng xảy ra nhiều lần. Nói chung, đối với bạn – là một doanh nhân của doanh nghiệp vừa và nhỏ, hầu như bạn không thể làm gì để ngăn chặn tấn công hay bảo về website của bạn một cách tuyệt đối. Chỉ có một số điều bạn có thể làm để giảm khả năng bị tấn công vào website hay dữ liệu của bạn:

* Thuê dịch vụ hosting (lưu trữ web), nhà cung cấp dịch vụ sẽ chịu trách nhiệm về việc tăng cường an toàn mạng, an toàn thông tin cho họ, và có nghĩa là cho cả website của bạn.
* Sau khi login (đăng nhập) vào hệ thống quản lý website (do nhà cung cấp dịch vụ bàn giao lại cho bạn sử dụng), bạn luôn phải thực hiện động tác logout (thoát) để đảm bảo các cửa ngõ phải được khóa lại ngay sau khi bạn thoát ra.
* Không truy cập vào hệ thống khi bạn sử dụng máy tính công cộng.
* Không mở những email có file gửi kèm (attachment) mà người gửi có vẻ như xa lạ. Thậm chí đừng tin những email mang tên người gửi là Microsoft, Yahoo hay tương tự bởi vì đây có thể là thủ thuật giả danh của hacker để lừa bạn.

Thứ 2, về mối lo ngại bị ăn cắp số thẻ tín dụng khi mua hàng trên mạng và bán hàng cho người dùng thẻ tín dụng bất hợp pháp (thẻ bị ăn cắp). Nếu bạn là người mua: chỉ nên mua hàng ở những website có vẻ đàng hoàng. Làm sao để đánh giá người bán có đàng hoàng hay không? Bạn có thể dựa trên một số tiêu chí sau:

* Tên tuổi người bán
* Trình bày gian hàng một cách chuyên nghiệp, không có lỗi chính tả, câu cú rõ ràng v.v…
* Đọc phần About Us của họ để tìm một địa chỉ văn phòng cụ thể
* Đừng bao giờ cung cấp thông tin thẻ tín dụng của bạn cho các website khiêu dâm trên mạng.

Nếu bạn là người bán, bạn nên nhờ trung gian cung cấp dịch vụ máy chủ an toàn (secure server) để xử lý thẻ tín dụng cho bạn, như thế, bạn phải trả môt khoản chi phí % dựa trên doanh thu cho họ, bù lại, họ sẽ giải thoát bạn khỏi nỗi lo và gánh nặng về kỹ thuật. Tuy nhiên, thông thường bạn phải gửi hàng đi rồi khi người mua nhận được hàng, bạn mới được nhận tiền vào tài khoản của bạn, nếu bạn không may gặp phải người dùng thẻ tín dụng bất hợp pháp, bạn sẽ mất trắng món hàng và mất một khoản chi phí xử lý thẻ như trong trường hợp bạn bán thành công món hàng đó. Song, bạn đừng lo, trong kinh doanh bao giờ cũng có rủi ro, theo thống kê, chỉ có khoản 3% giao dịch là gặp phải trường hợp dùng thẻ tín dụng "chùa". Khoản lời từ việc bán cho 97% khách hàng trung thực cũng đủ để bù cho khoản mất mát trong 3% gian lận này.
- Đối với các mạng vi tính nội bộ có sử dụng server lưu trữ dữ liệu có nối mạng Internet, bạn phải cài đặt các công nghệ bảo vệ ngăn chặn sự truy nhập từ bên ngoài như bức tường lửa (firewall), router..., truy nhập phải dùng mật khẩu (password) để bảo vệ.
- Các dữ liệu lưu trữ hoặc truyền qua mạng cũng nên sử dụng các công nghệ mã hóa để đảm bảo tính bảo mật của dữ liệu.

Nếu bạn muốn triển khai Thương mại điện tử thật sự nghiêm túc và định hướng phát triển lâu dài, bạn cần phải trang bị cho mình những kiến thức đầy đủ nhất về các lĩnh vực trong Thương mại điện tử, liên quan đến mô hình kinh doanh của bạn. Bạn có thể tìm đọc những quyển sách điện tử V.E.C cho download miễn phí tại www.vecvn.com hoặc đến văn phòng chúng tôi để được giúp đỡ tư vấn miễn phí những vấn đề bạn quan tâm.

V.E.C

Một số mô hình kinh doanh qua mạng

Phần này sẽ giới thiệu với các bạn các mô hình Thương Mại Điện Tử hiện đang được áp dụng trên thế giới.

- Cửa hàng trực tuyến (e-shop hay storefront model): bạn có thể bán hàng hóa, dịch vụ

hay thông tin trên mạng theo mô hình này. Tại "cửa hiệu" của bạn, khách hàng có thể đọc và xem các thông tin chi tiết về sản phẩm, dịch vụ và thông tin về doanh nghiệp của bạn một cách thuận tiện nhất, và việc tạo điều kiện cho khách hàng thanh toán qua mạng khi mua lẻ sẽ là lợi thế cạnh tranh cho bạn. Đây là mô hình mà hầu hết các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Việt Nam đều có thể áp dụng, đơn giản nhất là đưa thông tin về doanh nghiệp, sản phẩm, hay dịch vụ lên mạng để tạo điều kiện cho khách hàng thu thập thông tin dễ dàng nhất. Chuyên nghiệp hơn một chút, bạn nên tạo điều kiện cho khách hàng thanh toán qua mạng để phục vụ khách hàng tốt hơn.

- Sàn giao dịch đấu giá trực tuyến (auction model hay e-auction): sàn đấu giá mới xuất hiện trở lại ở Việt Nam gần đây. Đấu thầu cũng là một hình thức của đấu giá. Nói chung, có rất nhiều loại đấu giá vàeBay (www.ebay.com) là một nhà tiên phong trong lĩnh vực e-aution này. Với thực trạng của Việt Nam thì đây chưa phải là thời điểm để quan tâm nhiều đến đấu giá trực tuyến.

- Cổng thông tin (portals): chắc là các bạn đều biết đến Yahoo! (www.yahoo.com)? Đây là một ví dụ điển hình nhất về mô hình cổng thông tin. Cổng thông tin là một nơi sắp xếp, sàng lọc thông tin (chủ yếu là các địa chỉ web) nhằm tạo điều kiện tìm kiếm dễ dàng cho người sử dụng trong một rừng thông tin. Vậy, thu nhập của họ từ đâu ra? Từ lệ phí quảng cáo của những website khác mong muốn được liệt kê ở vị trí khách hàng dễ dàng tìm thấy nhất. Bạn có biết rằng chi phí quảng cáo cho mỗi banner trên Yahoo là hàng chục nghìn đô-la Mỹ mỗi tháng? Khi bạn đã có website của riêng doanh nghiệp của bạn, bạn cũng nên trả một khoản chi phí nhất định (vài chục đến vài trăm đô-la Mỹ mỗi tháng) để được liệt kê địa chỉ website của bạn trên một cổng thông tin nào đó để thu hút được nhiều người vào xem website của bạn.

- Mô hình giá động (dynamic-pricing model): mô hình này sẽ mang lại lợi ích cho người sử dụng trong việc mua được một món hàng với giá tốt nhất (rẻ nhất). Có thể là họ bán những vé máy bay vào giây phút cuối (khi mà nếu không ai mua thì những vé này cũng bỏ đi), có thể là họ so sánh giá cả của các e-shop để khách hàng có thể mua hàng ở nơi rẻ nhất, có thể là họ gom nhiều người có cùng nhu cầu mua một loại sản phẩm lại để được hưởng ưu tiên mua sỉ với giá rẻ hơn v.v… Thu nhập của các website này chủ yếu là từ tiền hoa hồng của người bán.

Hình 0.1

Tóm lại, với doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Việt Nam đang hoạt động trong lĩnh vực có liên quan đến hàng xuất khẩu và du lịch thì các bạn có thể bắt tay thực hiện ngay mô hình cửa hàng trưng bày sản phẩm và thông tin dịch vụ trên mạng và bạn nên tìm một cách thanh toán tiện lợi nhất cho khách hàng bằng cách áp dụng thanh toán qua mạng. Và bạn cũng đừng bao giờ quên chú trọng đến việc quảng bá website của bạn. Nếu bạn không có đủ nhân lực và tài nguyên để tự mình làm những việc này, bạn nên nhờ dịch vụ. Chúng tôi hân hạnh được hỗ trợ bạn với chi phí rất kinh tế và chất lượng dịch vụ đảm bảo. Nếu bạn có nhu cầu, vui lòng liên hệ chúng tôi. Chúc bạn thành công.

V.E.C

Một số ngành công nghiệp trực tuyến

Bài viết này giới thiệu một số ngành công nghiệp trực tuyến (online industries) và cung cấp địa chỉ website minh họa để bạn có thể tìm hiểu thêm chi tiết tại những website này.

- Ngành công nghiệp bán lẻ trực tuyến (retailing on the web): mô hình này có vẻ thân quen với mọi người, đơn giản chỉ là bán lẻ hàng hóa qua mạng, bạn có thể tìm hiểu kỹ hơn về mô hình này thông qua một số website sau: www.amazon.com, www.eshop.vnmarketplace.net, …

- Dịch vụ y tế trực tuyến: cung cấp các lời khuyên, đơn thuốc, khám bệnh qua mạng… Tuy nhiên, xin bạn đừng quá lạm dụng và tin tưởng vào dịch vụ này, vì lĩnh vực này liên quan đến sức khỏe và sự an toàn của bạn, tốt nhất là bạn hãy đi gặp bác sĩ gần nhà hay đến bệnh viện khám bệnh. Bạn có thể tham khảo một số website về lĩnh vực này như sau: www.sickbay.com, www.selfcare.com, www.webmd.com.

- Du lịch trực tuyến: những dịch vụ liên quan đến du lịch như máy bay, khách sạn, vé du lịch v.v… đều có thể được mua hay đặt qua mạng. Ngoài ra, bạn còn có thể tìm kiếm đầy đủ thông tin, bản đồ về một nơi định đến trước khi du lịch đến đó. Một số website điển hình: www.travelocity.com, www.expedia.com, www.biztravel.com, www.getthere.com, www.easyjet.com …

- Vận chuyển trực tuyến (Transportation & Shipping): hầu hết các hãng vận chuyển đều đã có hệ thống website cho phép khách hàng theo dõi hàng hóa gửi đi, tìm kiếm lịch vận chuyển v.v… Tham khảo www.ups.com, www.dhl.com, www.fedex.com, …

- Việc làm trực tuyến: nơi đây người truy cập có thể đăng hồ sơ xin việc hay tuyển dụng của mình. Đây là một sân chơi cho người tìm việc và nhà tuyển dụng gặp gỡ. Ở Việt Nam hình thức này khá phổ biến, một số website hoàn toàn miễn phí cho người tìm việc và nhà tuyển dụng, một số website thu tiền của nhà tuyển dụng… Bạn có thể vào www.google.com và gõ từ "tìm việc", bạn sẽ thấy một loạt các địa chỉ website này hiện ra trong chớp mắt.

- Bất động sản trực tuyến (Online Real Estate): cũng tương tự như Việc làm trực tuyến, ở Việt Nam hiện cũng có nhiều website về Bất động sản. Bạn hãy thử tài tìm kiếm trên mạng của mình xem! (Vào www.google.com và gõ từ "mua nhà", "bán nhà"…)

- Một số ngành khác: như Tư vấn Luật (www.giapham.com), Chính phủ trực tuyến (www.hochiminhcity.gov.vn) …

V.E.C

Khái niệm B2B, B2C, P2P...

Đôi khi bạn thấy ở đâu đó từ B2B, B2C, P2P v.v... và có thể bạn chưa hiểu ý nghĩa của chúng. Bài viết này giải thích tóm tắt những khái niệm này. Trong Thương mại điện tử người ta phân chia các khái niệm B2B, B2C, P2P... dựa trên việc phân loại những đối tượng tương tác mua và bán, cụ thể là:

* B2B (Business – to – Business): việc kinh doanh Thương mại điện tử giữa hai nhóm đối tượng trong đó người mua và người bán đều là doanh nghiệp. Ví dụ như website www.vnmarketplace.net là nơi mà người mua và người bán đều là doanh nghiệp.

* B2C (Business – to – Customer): việc kinh doanh Thương mại điện tử giữa hai nhóm đối tượng trong đó người bán là doanh nghiệp và người mua là cá nhân. Ví dụ như website siêu thị điện tử (bán lẻ) như www.amazon.com là nơi mà người mua là cá nhân và người bán doanh nghiệp.

* P2P (Peer – to – Peer): việc kinh doanh Thương mại điện tử giữa hai nhóm đối tượng trong đó người bán và người mua đều là cá nhân. Ví dụ như website đấu giá trực tuyến www.ebay.com hay các website rao vặt... là nơi mà người mua và người bán đều là cá nhân.

Còn một số cụm từ khác như G2G (Government – to – Government), G2C (Government – to – Customer) v.v... Nếu bạn muốn hiểu rõ những cụm từ khác không được đề cập ở đây, bạn hãy dùng www.google.com và gõ vào cụm từ đó, cộng thêm "definition" (định nghĩa), bạn sẽ tìm thấy định nghĩa của những cụm từ viết tắt này.

V.E.C

Thanh toán qua mạng

Thanh toán qua mạng là một yếu tố quan trọng góp phần vào sự phát triển mạnh mẽ của giao dịch thương mại điện tử, đặc biệt là hình thức bán lẻ qua mạng. Khi mua hàng qua mạng, người mua cần một công cụ cho phép họ trả tiền trực tiếp qua website một cách nhanh chóng, tiện lợi.
Xin giới thiệu một số hình thức thanh toán qua mạng đáp ứng các yêu cầu trên:

- Thanh toán bằng thẻ tín dụng credit card:
Các loại thẻ tín dụng quốc tế như Visa, MasterCard...chủ thẻ có thể sử dụng trên phạm vi toàn cầu. Các thông số của thẻ bao gồm tên chủ thẻ, số thẻ (một dãy các chữ số), thời hạn của thẻ, mã số an toàn, cùng với vạch từ hoặc chíp điện tử. Người chủ sở hữu cũng được cung cấp mã số cá nhân PIN Code để cho một số trường hợp cần xác nhận quyền sở hữu. Khi thanh toán bằng thẻ tín dụng trên website, cách tốt nhất là website của bạn nên liên kết với một payment gateway là một cổng thanh toán trực tuyến trên mạng, đảm bảo an toàn cho khách hàng khi nhập các thông tin của thẻ, chịu trách nhiệm kiểm tra thẻ của người mua và trung gian chuyển tiền vào tài khoản cho bạn. Các gateway này sẽ tính phí theo tỉ lệ % giá trị giao dịch. (tham khảo www.2checkout.com, www.worldpay.com)
- Thanh toán qua hệ thống thẻ riêng như của Paypal
- Ở VN, một số công ty về thương mại điện tử đang xây dựng một số giải pháp thanh toán của riêng mình như phát hành thẻ mua hàng trả trước (như thẻ cào của điện thoại di động), người mua hàng có thể nhập thông tin của thẻ để thanh toán qua website, hoặc giải pháp trả tiền qua điện thoại di động khi bạn sở hữu một tài khoản tiền điện tử trên điện thoại di động được qui đổi từ tiền thật khi nạp bằng thẻ hoặc nạp bằng tiền mặt tại các điểm thu tiền, thực hiện câu lệnh chuyển tiền qua điện thoại di động.
- Dịch vụ e-banking cho phép chuyển tiền qua tài khoản ngân hàng bằng các thao tác trực tuyến.

V.E.C

Tóm tắt tình hình thương mại điện tử Việt Nam năm 2005

Theo Báo cáo Thương Mại Điện Tử năm 2005 của Vụ TMĐT - Bộ Thương Mại:
- Khung chính sách và pháp lý cho thương mại điện tử đã hình thành: Kế hoạch tổng thể phát triển thương mại điện tử giai đoạn 2006-2010; Luật Giao Dịch Điện Tử có hiệu lực kể từ 1/3/2006, Luật Thương Mại sửa đổi, Luật Dân Sự sửa đổi, Luật Công Nghệ Thông Tin, Nghị Định về TMĐT.
- Nhiều hoạt động hỗ trợ TMĐT của nhà nước: thử nghiệm hải quan điện tử, các trang web công thông tin của các cơ quan nhà nước, hỗ trợ dịch vụ công, các sàn giao dịch xúc tiến thương mại B2B,
- Hoạt động đào tạo thương mại điện tử đã được chính qui hóa có chương trình đào tạo chuyên nghiệp trong các trường như ĐH Ngoại Thương, ĐH Bách Khoa, một số trường cao đẳng, v.v..
- Thống kê về TMĐT:
. số người sử dụng Internet đạt khoảng 6.2triệu người, chiếm khoảng 7.4% dân số, số thuê bao Internet đạt khoảng 2 triệu thuê bao.
. tỉ lệ kết nối Intrenet của các doanh nghiệp: 50-60% doanh nghiệp có kết nối internet,
- Các mô hình ứng dụng thương mại điện tử hiện nay: website marketing giới thiệu doanh nghiệp và sản phẩm, website hỗ trợ khách hàng, website bán hàng, website rao vặt- quảng cáo, website thông tin, website đấu giá, dịch vụ việc làm, dịch vụ giải trí - gameonline, nghe nhạc, xem phim trực tuyến, báo điện tử, diễn đàn..
- Hạ tầng cơ sở và an ninh mạng: đáng chú ý nhất là dịch vụ truy cập internet băng thông rộng ADSL, hạ tầng cơ sở chưa có bước tiến nổi bật, an ninh mạng là một vấn đề nan giải do việc các hacker tấn công vào các website với mục đích xấu mà chưa có một hình thức hữu hiệu nào để ngăn chặn.

V.E.C

Internet tác động đến cách chúng ta làm việc như thế nào?

Internet đang làm thay đổi cách thức làm việc của chúng ta:
- **Số hóa(Digitization):** chúng ta đang sống trong thời đại số hóa, mọi thông tin đều được lưu trữ trên máy tính, và máy tính đã trở thành công cụ làm việc không thể thiếu
- **Toàn cầu hóa (Globalization):** chưa bao giờ trái đất trở nên nhỏ bé như ngày nay, chúng ta có thể nối liền mọi khoảng cách về không gian và thời gian. Công việc của chúng ta được kết nối với toàn cầu.
- **Di động (Mobility)-** Chúng ta có thể làm việc ở bất cứ đâu, vào bất cứ thời điểm nào. Chúng ta có thể làm việc tại nhà, khi đang đi trên đường, đi công tác hoặc du lịch
- **Làm việc nhóm (Workgroups)** Internet giúp chúng ta liên kết sức mạnh tập thể, cộng tác với nhau để làm việc chung trong một dự án dễ dàng
- **Tính tức thời (Immediacy)**Chúng ta có thể nắm bắt và xử lý thông tin, công việc tức thời ngay thời điểm nó xảy ra (real time)

V.E.C

Tâm lý người tiêu dùng về TMĐT

Đối với thương mại điện tử trong B2C, người tiêu dùng thường lo ngại việc mua hàng trên mạng hoặc bị ăn cắp thông tin khi mua hàng. Bảng sau cho biết thái độ của người mua hàng qua mạng ở Mỹ.

Bảng 1: Những lo ngại của người tiêu dùng Mỹ khi mua hàng qua mạng Internet

Mối lo ngại	Rất lo	Hơi lo	Lo ít	Không lo	Không biết
Bị bán thông tin cá nhân cho người khác	72%	11%	6%	9%	2%
Bị ăn cắp thông tin lưu trữ trên server người bán	66%	13%	10%	10%	1%
Bị ăn cắp thông tin thẻ tín dụng	63%	13%	9%	13%	2%
Bị ăn cắp thông tin cá nhân như địa chỉ…	61%	16%	9%	13%	1%
Nhận thư rác (spam)	57%	16%	11%	14%	2%

Source: Ipsos Public Affairs, December 2003

Bảng 2: Người tiêu dùng qua mạng lạc quan về tình hình an toàn mạng trong năm 2004

Ý kiến	Phần trăm (%)
Sẽ an toàn hơn	61%
Không thay đổi	34%
Sẽ ít an toàn hơn	5%

Source: AC Nielsen, March 2004

V.E.C