



# Giải pháp hỗ trợ phát triển kinh doanh tại các công ty chứng khoán

NGUYỄN THỊ MINH HẰNG

## 1. Đào tạo nguồn nhân lực :

Thị trường chứng khoán Việt Nam thiếu một đội ngũ chuyên gia được đào tạo chuyên nghiệp, vừa có tri thức, vừa có kinh nghiệm trong lĩnh vực phân tích thị trường, quản lý rủi ro, tư vấn đầu tư. Một đội ngũ như thế phải là sản phẩm của hệ thống đào tạo chính quy, đồng thời phải là sản phẩm của một môi trường tài chính phát triển đến độ chín muồi nhất định. Trong bối cảnh chung đó, đội ngũ những nhà quản lý và nhân viên tác nghiệp của công ty cũng không phải là ngoại lệ.

Để đạt được các mục tiêu chiến lược nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của mình, một yếu tố quan trọng góp phần tạo nên - đó chính là đội ngũ nhân viên của công ty. Do vậy, ngoài sự hỗ trợ của các cơ quan chức năng, công ty cần chủ động hơn trong việc nâng cao trình độ của đội ngũ cán bộ phân tích, tư vấn. Theo kinh nghiệm của các công ty chứng khoán nước ngoài thì vấn đề đào tạo đội ngũ cán bộ cần được các công ty chú trọng nhất. Đối với công ty chứng khoán bắt đầu đi vào hoạt động thì

người ta thường tuyển nhân viên phân tích trước tiên vì chính đội ngũ này có khả năng thu hút khách hàng.

## 2. Nâng cao năng lực phân tích:

Phân tích thị trường là một nhiệm vụ quan trọng và là một trong những yếu tố quyết định đến sự tồn tại và phát triển của công ty chứng khoán. Khả năng mở rộng và phát triển của công ty phụ thuộc rất nhiều vào uy tín và chất lượng của các dịch vụ cung cấp. Phân tích thị trường là một mũi nhọn cạnh tranh về dịch vụ giữa các công ty chứng khoán. Đặc biệt trong điều kiện hiện nay khi mà các công ty chứng khoán mới đi vào hoạt động thì yếu tố để thu hút khách hàng chính là chất lượng dịch vụ mà công ty cung cấp, chất lượng của những nội dung tư vấn cho khách hàng. Đối với bản thân công ty thì các kết quả phân tích trên thị trường cũng là cơ sở để đưa ra các quyết định đầu tư nhằm mang lại hiệu quả cao nhất. Do vậy, công ty chứng khoán đầu tư cần phải hết sức quan tâm đến việc phát triển năng lực phân tích thị trường của mình.

Để có thể tiến hành phân tích thị trường, công ty phải dựa trên một số các yếu tố chuẩn về hệ thống chính sách kinh tế, hệ thống pháp luật, hệ thống thông tin thị trường, sự phát triển của hệ thống tài chính, hệ thống ngân hàng, hệ

thống các thị trường hàng hoá, và đặc biệt là môi trường kinh doanh. Việc phân tích kinh tế vĩ mô chỉ ra được ảnh hưởng của nền kinh tế nói chung đến thị trường chứng khoán, việc dự đoán diễn biến thị trường sẽ chỉ ra cho công ty thời điểm thích hợp để thực hiện việc mua bán các loại chứng khoán đó. Khả năng dự đoán diễn biến thị trường phụ thuộc vào khả năng thu thập thông tin, khả năng đánh giá xu hướng thị trường và khả năng đánh giá động thái tâm lý nhà đầu tư. Phân tích thị trường là một việc rất phức tạp, vì thế nhân lực của công ty chứng khoán phải có hàm lượng chuyên môn cao, kinh nghiệm phong phú và khả năng nhận định sắc bén.

## 3. Xây dựng chính sách khách hàng:

Khách hàng là nhân tố quyết định hàng đầu trong hoạt động kinh doanh của công ty chứng khoán. Công ty cần xây dựng chính sách khách hàng toàn diện, hợp lý, đảm bảo vừa giữ vững được số lượng các khách hàng truyền thống và thu hút được thêm nhiều khách hàng tiềm năng. Đối với công ty chứng khoán đầu tư, số lượng khách hàng tuy không phải là ít nhưng cũng không phải là nhiều so với tiềm năng của công ty. Chính sách khách hàng sẽ trở thành định hướng để công ty triển khai các hoạt động của mình. Trong thời gian

qua, do chưa đánh giá đúng về thị trường và khách hàng nên công ty chưa có chính sách cụ thể đối với khách hàng lớn, khách hàng tiềm năng nên chưa khai thác hết được các tiềm năng của thị trường. Trong thời gian tới, công ty cần xây dựng chính sách khách hàng toàn diện, hợp lý dựa trên cơ sở phân loại khách hàng.

Đối với khách hàng là các doanh nghiệp cổ phần hoá và các công ty cổ phần, công ty có thể triển khai rất nhiều các loại hình hoạt động như : bảo lãnh phát hành, tư vấn, lưu ký... Bên cạnh đó, cổ đông của những công ty này cũng là các nhà đầu tư tiềm năng mà qua đó công ty chứng khoán đầu tư có thể thực hiện các hoạt động như: môi giới, quản lý danh mục đầu tư. Cần phải phân chia nhóm này thành hai loại để tiếp cận. Đối với các công ty cổ phần có đủ điều kiện niêm yết và các công ty đã niêm yết, là những doanh nghiệp có vốn điều lệ lớn, cổ phiếu của họ thường tập trung sự chú ý của các nhà đầu tư. Các cổ phiếu này có mức rủi ro thấp hơn vì thông tin được công bố công khai và minh bạch. Còn các công ty chưa đủ điều kiện niêm yết thường là những công ty nhỏ, nhưng lại chiếm tỷ lệ khá lớn trong các công ty cổ phần ở nước ta.

Khi thị trường ngoài Trung tâm Giao Dịch Chứng khoán được đưa vào hoạt động thì các công ty này sẽ trở thành khách hàng tiềm năng của công ty chứng khoán đầu tư.

Các Tổng công ty mạnh là khách hàng lớn và có nhiều tiềm năng về phát hành trái phiếu. Do vậy, thị trường trái phiếu sẽ tập trung rất nhiều ở khu vực này. Đặc biệt do đặc điểm về mô hình tổ chức, các Tổng công ty được thành lập theo Quyết định 91/TTg ngày 7/3/1994 của Thủ tướng Chính phủ đều có công ty tài chính trực thuộc. Nhiệm vụ của công ty tài chính này là tập trung nguồn vốn chưa sử dụng của các đơn vị thành viên trực thuộc Tổng công ty để đầu tư và huy động vốn đầu tư cho các chương trình đầu tư của Tổng công ty. Do đó, các công ty này vừa là các nhà đầu tư tiềm năng, vừa là các nhà phát hành trên thị trường chứng khoán. Để phát triển hoạt động, công ty chứng khoán đầu tư cần phải định hướng đây là những khách hàng truyền thống và có

chính sách cụ thể trong các dịch vụ của mình đối với những khách hàng này.

Các nhà đầu tư là đối tượng khách hàng thường xuyên tạo thu nhập cho công ty. Yêu cầu đặt ra là cần phải thu hút nhiều hơn nữa các nhà đầu tư đến với công ty. Với đối tượng khách hàng này, hoạt động môi giới đang chiếm một tỷ lệ lớn trong tổng thu nhập của công ty. Đối với các khách hàng lớn, thường xuyên có số dư tài khoản và có những giao dịch lớn, công ty nên có sự ưu đãi về mức phí, cung cấp các thông tin cập nhật cho họ. Đối với khách hàng mới, công ty có thể cung cấp thêm những tài liệu về công ty, về thị trường chứng khoán, cần hướng dẫn họ cụ thể các thủ tục để tiến hành.

Nước ta còn có quá ít các nhà đầu tư có tổ chức. Trong điều kiện các Quỹ đầu tư chưa phát triển, công ty có thể tiếp cận các Tổng công ty, các công ty tài chính và hệ thống các công ty bảo hiểm. Đây là một thị trường còn rất nhiều tiềm năng chưa được khai thác.

Tóm lại, chính sách khách hàng là nhân tố quyết định đến hiệu quả của các hoạt động kinh doanh của công ty chứng khoán. Vì vậy, việc xây dựng chính sách khách hàng một cách toàn diện để khai thác tối đa tiềm năng của thị trường là một việc cần thiết. Công ty cần có từng chính sách cụ thể để đáp ứng từng loại đối tượng khách hàng một cách tối ưu nhất. Đó là cơ sở để củng cố mối quan hệ tốt đẹp giữa công ty với khách hàng, nâng cao uy tín và danh tiếng của công ty trên thị trường.

#### **4. Tổ chức hội nghị khách hàng:**

Công ty có thể định kỳ tổ chức hội nghị khách hàng bởi đây là nơi gặp gỡ, trao đổi kinh nghiệm giữa các nhà đầu tư với nhau, giữa các nhà đầu tư với công ty chứng khoán. Hội nghị khách hàng có lợi cho cả đôi bên: khách hàng và công ty.

Về phía khách hàng, họ sẽ được cung cấp những văn bản pháp lý mới nhất có liên quan đến chứng khoán và thị trường chứng khoán, được hướng dẫn thực hiện đúng theo pháp luật về chứng khoán và thị trường chứng khoán, tránh được những sai phạm không đáng có khi tham gia đầu tư trên thị trường chứng khoán. Tiếp đến, họ có thể được tham khảo những bài phân

tích, đánh giá của các chuyên gia trong công ty về tình hình thị trường chứng khoán, tình hình hoạt động kinh doanh của các công ty niêm yết. Từ đó, giúp cho các nhà đầu tư có thể đạt được hiệu quả cao hơn trong quá trình đầu tư.

Về phía công ty, đây là một dịp tốt để tăng cường mối quan hệ với các nhà đầu tư giúp cho công ty tiếp cận, tìm hiểu kỹ hơn nhu cầu và thu nhận thông tin ngược chiều từ phía các nhà đầu tư và công chúng. Hơn nữa, thông qua hội nghị khách hàng, công ty còn cho thấy khách hàng là tâm điểm của mọi hoạt động kinh doanh của mình, là mối quan tâm hàng đầu của mình để từ đó khách hàng có niềm tin vững chắc vào công ty.

#### **5. Từng bước nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật :**

Cơ sở vật chất cũng là một yếu tố quan trọng góp phần nâng cao năng lực phục vụ, giảm chi phí và tăng cường hình ảnh, uy tín cho công ty. Trong điều kiện sơ khai của thị trường chứng khoán, ta chưa thể thấy hết được vai trò của hệ thống cơ sở vật chất. Việc nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật trước hết phải được thực hiện là việc hoàn thiện trụ sở chính và các cơ sở vật chất kỹ thuật kèm theo như hệ thống tin học nội bộ, các phòng dành cho nghiên cứu, tin học hoá công tác văn phòng và công tác kế toán. Tiếp đến là phát triển phần mềm tin học phục vụ cho hoạt động quản lý tài khoản thanh toán với khách hàng. Sau đó là phát triển hệ thống mạng lưới và nối mạng giữa các trụ sở chính và chi nhánh và các văn phòng giao dịch tiến tới hệ thống "Khách hàng có tài khoản ở một chi nhánh công ty có thể đặt lệnh ở một chi nhánh khác".

Việc nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật một mặt đảm bảo cho giao dịch được diễn ra nhanh chóng, mặt khác đảm bảo tính khách quan trong việc thực hiện giao dịch. Trong tương lai, khi thị trường chứng khoán phát triển thì việc hiện đại hoá hệ thống giao dịch bằng các biện pháp truyền tự động hệ thống công bố thông tin tại công ty chứng khoán để thay thế hệ thống giao dịch bán tự động hiện nay là điều cần thiết■