

GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG KHẢ NĂNG TIÊU THỤ DỊCH VỤ VIỄN THÔNG BẮC KẠN THÔNG QUA PHÂN TÍCH CÁC THÔNG TIN VỀ DOANH THU, CHI PHÍ

Nguyễn Thị Lan Anh^{*}, Hoàng Xuân Quỳnh, Nguyễn Thị Thu Huyền
Trưởng Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh - DH Thái Nguyên

TÓM TẮT

Để tồn tại, phát triển trên thị trường và ngày càng lớn mạnh hơn thì việc tăng cường khả năng tiêu thụ dịch vụ viễn thông là vấn đề hết sức quan trọng, cấp thiết đối với Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam nói chung và Viễn thông Bắc Kạn nói riêng. Việc tăng cường khả năng tiêu thụ dịch vụ viễn thông chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như: môi trường văn hóa-xã hội, công nghệ, chính trị- pháp luật, kinh tế... Một trong những yếu tố kinh tế quan trọng nhất ảnh hưởng trực tiếp đến Viễn thông Bắc Kạn, đó là kết quả doanh thu, chi phí mà Viễn thông Bắc Kạn có được. Trong giới hạn bài viết nhóm tác giả sẽ trình bày một số giải pháp nhằm tăng cường khả năng tiêu thụ dịch vụ viễn thông tại Viễn thông Bắc Kạn trên cơ sở phân tích các thông tin về doanh thu, chi phí của doanh nghiệp.

Từ khóa: *Khả năng tiêu thụ, Viễn thông Bắc Kạn, Thông tin doanh thu- chi phí*

ĐẶT VẤN ĐỀ

Hơn 60 năm xây dựng, Tập đoàn Bưu chính viễn thông Việt Nam (*viết tắt là VNPT-Vietnam Posts and Telecommunications Group*) là nhà cung cấp dịch vụ đầu tiên đặt nền móng cho sự phát triển của ngành Bưu chính Viễn thông Việt Nam. Hiện nay mạng lưới phát triển của VNPT trải dài khắp các tỉnh thành trong cả nước ở cả ba miền Bắc-Trung -Nam. Viễn thông Bắc Kạn là một trong những đơn vị thành viên có vị trí quan trọng trong chiến lược phát triển dịch vụ mạng đến các vùng miền núi phía Bắc Việt Nam. Được thành lập từ năm 2008 đến nay, Viễn thông Bắc Kạn là một trong những doanh nghiệp điển hình, luôn nỗ lực hết sức để tồn tại, và ngày càng phát triển lớn mạnh hơn nhằm góp phần thực hiện mục tiêu chung của Tập đoàn Viễn thông.

Muốn thực hiện được mục tiêu đặt ra đòi hỏi Viễn thông Bắc Kạn phải xây dựng được những chiến lược và giải pháp cụ thể trên nhiều khía cạnh, đặc biệt là vấn đề tăng cường khả năng tiêu thụ sản phẩm dịch vụ viễn thông nhằm nâng cao thị phần của doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn. Để đạt được điều này, kế toán là một công cụ đắc lực

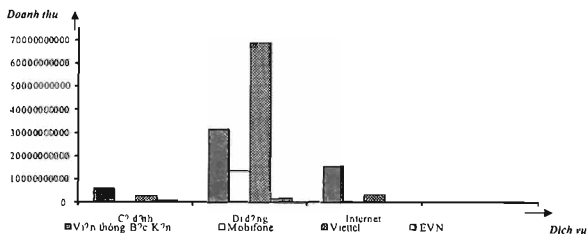
cung cấp một cách chính xác, kịp thời các thông tin về doanh thu, chi phí và kết quả tiêu thụ các loại hình dịch vụ tại doanh nghiệp giúp nhà quản lý nắm vững tình hình sản xuất của đơn vị, từ đó xây dựng kế hoạch kinh doanh và tận dụng tốt cơ hội trên thị trường.

THỊ PHẦN DỊCH VỤ MẠNG VIỄN THÔNG BẮC KẠN

Ngày 01/07/1997, Bưu điện Bắc Kạn được thành lập kinh doanh cả hai lĩnh vực Bưu chính và Viễn thông. Ngày 01/01/2008, căn cứ vào Quyết định thành lập số 595/QĐ-TCCB/HĐQT ngày 06 tháng 12 năm 2007 của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam, Bưu điện tỉnh Bắc Kạn được tách ra làm 2 đơn vị: Viễn thông Bắc Kạn và Bưu điện Bắc Kạn mới.

Từ năm 2005 trở về trước, chỉ có Bưu điện Bắc Kạn cung cấp sản phẩm dịch vụ mạng viễn thông trên địa bàn tỉnh. Từ năm 2006, trên thị trường tỉnh Bắc Kạn đã hình thành môi trường cạnh tranh về việc kinh doanh dịch vụ mạng viễn thông khi Nhà nước thực hiện chính sách mở cửa cho các doanh nghiệp tham gia. Hiện nay, thị trường tỉnh Bắc Kạn có 4 doanh nghiệp cung cấp dịch vụ mạng bao gồm Viễn thông Bắc Kạn (VNPT), Mobifone, Viettel (Viễn thông Quân đội) và EVN (Viễn thông Điện lực).

^{*} Tel. 0974 198666. Email: lananhketoantr@gmail.com

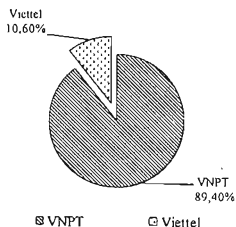


Biểu đồ 01: Doanh thu dịch vụ Viễn thông Bắc Kạn và đối thủ cạnh tranh trên địa bàn tỉnh năm 2013 (Nguồn: Phòng Kế hoạch kinh doanh)

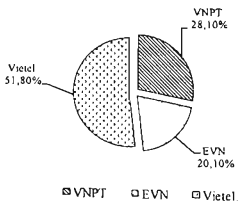
Trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn chỉ có 3 doanh nghiệp cung cấp dịch vụ điện thoại cố định là: Viễn thông Bắc Kạn (VNPT), Viễn thông Quân đội (Viettel), Viễn thông điện lực (EVN) và 2 doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Internet là: Viễn thông Bắc Kạn (VNPT) và Viễn thông Quân đội (Viettel). Với ưu thế đi đầu khai thác thị trường trên địa bàn tỉnh, viễn thông Bắc Kạn chiếm ưu thế trong dịch vụ cố định và dịch vụ Internet trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn.

Trong 3 loại hình dịch vụ, dịch vụ điện thoại di động đem lại doanh thu lớn nhất cho doanh nghiệp. Mặc dù viễn thông Bắc Kạn khai thác thị trường dịch vụ điện thoại di động trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn sớm nhất nhưng ở loại hình dịch vụ này Viễn thông Quân đội (Viettel) lại chiếm ưu thế và đạt doanh thu lớn nhất về dịch vụ điện thoại di động trên địa bàn tỉnh.

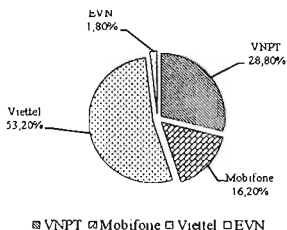
Có thể thấy trong thị trường cung cấp dịch vụ mạng trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn, Viettel là đối thủ cạnh tranh chính mà VNPT cần quan tâm. Đối với dịch vụ cố định và Internet, VNPT cần không ngừng đổi mới, sáng tạo dịch vụ mới, chất lượng tốt để giữ vững vị thế của mình. Bên cạnh đó, trong dịch vụ điện thoại di động, VNPT cần xem xét dịch vụ cung cấp của các đối thủ cạnh tranh, đặc biệt là Viettel. Từ đó, đề ra các giải pháp để tăng cường doanh thu dịch vụ này.



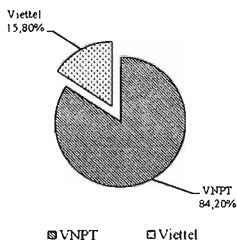
Biểu đồ 02: Thị phần dịch vụ cố định có dây trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2013



Biểu đồ 03: Thị phần dịch vụ cố định không dây trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2013



Biểu đồ 04: Thị phần dịch vụ điện thoại di động trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2013



Biểu đồ 05: Thị phần dịch vụ Internet trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2013

(Nguồn: *Sổ Thông tin và Truyền thông tỉnh Bắc Kạn*)

Dựa vào biểu đồ thị phần một số dịch vụ mạng chính của các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn ta thấy: Viễn thông Bắc Kạn chiếm ưu thế trong dịch vụ cố định có dây (chiếm tới 89,4%) và dịch vụ Internet (chiếm 84,2%) về thị phần trên địa bàn tỉnh. Ở dịch vụ cố định không dây và dịch vụ điện thoại di động, viễn thông Bắc Kạn chiếm một lượng thị phần tương đối lớn, chỉ đứng sau Viettel: Dịch vụ cố định không dây chiếm 28,1% và dịch vụ điện thoại di động chiếm 28,8% thị phần trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn.

ĐÁNH GIÁ KHẢ NĂNG TIÊU THỤ DỊCH VỤ MẠNG VIỄN THÔNG BẮC KẠN TRÊN CƠ SỞ PHÂN TÍCH CÁC THÔNG TIN DOANH THU, CHI PHÍ

Vấn đề tăng cường khả năng tiêu thụ dịch vụ mạng viễn thông được thực hiện với mục đích

nhằm tăng doanh thu và tăng lợi nhuận giúp VNPT Bắc Kạn ngày càng lớn mạnh, nâng cao thị phần cũng như vị thế của mình trên thị trường. Muốn vậy, VNPT phải thường xuyên tiến hành phân tích, đánh giá về chi phí, doanh thu, lợi nhuận hay nói cách khác là đánh giá về kết quả hoạt động tiêu thụ và xác định kết quả kinh doanh

* Về chi phí:

Để thấy được tình hình sử dụng chi phí dịch vụ mạng của VNPT Bắc Kạn, ta tiến hành so sánh số liệu thực hiện của 2013 với kế hoạch năm 2013 và so sánh với kết quả thực hiện năm 2012, kết quả theo bảng 01.

Số liệu tính toán được cho thấy:

- Phần lớn các chi phí năm 2013 đều cao hơn năm trước và tăng so với kế hoạch đề ra. Trong đó chi phí tăng cao nhất đó là chi phí nguyên liệu, vật liệu với tỷ lệ tăng 21,34% so với kế hoạch đề ra và tăng 31,84% so với năm 2012 (tương ứng với số tuyệt đối tăng 1.839.431.784 đồng) Nguyên nhân là do một số tuyến đường từ Thị xã Bắc Kạn đi các huyện đang sửa chữa, cải tạo nên chi phí hộp cáp, dây thuê bao thay thế nhiều.

- Các chi phí giảm so với năm 2012, hoàn thành kế hoạch đề ra:

+ Chi phí thuê cơ sở hạ tầng năm 2013 giảm 6,74% so với năm 2013 và giảm 2,8% so với kế hoạch đề ra.

+ Chi phí hoa hồng phát triển thuê bao giảm 86.536.550 đồng so với năm 2012 tương ứng với tỷ lệ giảm 4,36%. Đồng thời chi phí này giảm 3,85% so với kế hoạch đề ra năm 2013. Bên cạnh đó, các chi phí liên quan đến hoạt động bán hàng: chi phí quảng cáo, truyền thông; khuyến mại, chăm sóc khách hàng cũng giảm so với năm 2012, giảm so với kế hoạch đề ra

Từ kết quả trên, cho thấy VNPT cần xây dựng định mức chi phí hợp lý, đồng thời cũng xây dựng chính sách nhằm tiết kiệm chi phí, loại bỏ những chi phí không cần thiết nhằm giảm thiểu tối đa chi phí và nâng cao lợi nhuận cho doanh nghiệp mình.

Bảng 01: Phân tích chi phí dịch vụ mạng của Viễn thông Bắc Kạn năm 2013

Stt	Chỉ tiêu	Thực hiện năm 2013 (đ)	% so với kế hoạch	(+/-) so với năm 2012 (đ)	% so với năm 2012
1	Chi phí khấu hao TSCĐ	8.678.906.108	110,41	+1.313.914.502	117,84
2	Chi phí sửa chữa TSCĐ	1.400.542.134	105,18	+118.698.702	109,26
3	Chi phí lao động	16.954.837.552	102,80	+956.689.267	105,98
4	Phân bổ thiết bị đầu cuối	2.910.231.697	101,83	+413.036.144	116,54
5	Thuê thu cước	2.824.532.229	102,62	+93.140.459	103,41
6	Hoa hồng phát triển thuê bao	1.898.246.702	96,15	-86.536.550	95,64
7	Phát triển chăm sóc điểm bán lẻ	976.936.275	88,13	+21.684.222	102,27
8	Chi phí thuê hạ tầng	2.500.000.000	98,20	-180.677.675	93,26
9	Điện, nước	700.769.023	108,26	+130.528.138	122,89
10	Nguyên liệu, vật liệu	7.616.541.658	121,34	+1.839.431.784	131,84
11	Bảo hiểm tài sản	200.000.000	100,00	+15.000.000	108
12	Trích dự phòng nợ khó đòi	3.500.000.000	100,00	+250.000.000	107,69
13	Chi phí thường xuyên khác	5.876.704.208	114,52	+1.716.794.667	141,27
14	Tiếp tân khách tiết...	909.857.002	101,89	+88.908.701	110,83
15	Chi phí quảng cáo, truyền thông	1.937.594.224	98,70	-22.938.230	98,83
16	Khuyến mại, chăm sóc khách hàng	901.559.732	97,13	-9.474.759	98,96

(Nguồn: Phòng Kế toán - Thống kê - Tài chính)

Về doanh thu:

Số liệu về doanh thu dịch vụ mạng trong năm 2013 của Viễn thông Bắc Kạn được thể hiện qua bảng 02.

Bảng 02: Báo cáo sản lượng doanh thu dịch vụ mạng năm 2013 (Từ ngày 01/01/2013 đến ngày 31/12/2013)

Chỉ tiêu sản phẩm	Đơn vị tính sản lượng	Mã số	Sản lượng	Doanh thu (đồng)
1. DỊCH VỤ CỐ ĐỊNH				5.929.701.651
Hòa mạng thuê bao điện thoại cố định	Lần	8061	118	4.764.545
Hòa mạng thuê bao điện thoại Gphone trả sau	Lần	80611	108	5.056.362
Hòa mạng thuê bao điện thoại Gphone trả trước	Lần	80612	16	963.182
Dịch chuyển, chuyển nhượng thuê bao cố định	Lần	8075	158	7.270.000
Điện thoại liên mạng cố định đến di động	Cuộc	401	1.891.711	
Điện thoại liên mạng cố định đến di động	Phút	402	2.299.605	1.888.610.952
Điện thoại Gphone nội hạt	Cuộc	4031	229.786	
Điện thoại Gphone nội hạt	Phút	4032	385.617	77.123.400
Điện thoại Gphone liên tỉnh	Phút	4052	78.563	33.300.864
Điện thoại Gphone quốc tế	Cuộc	4061	330	
Điện thoại Gphone quốc tế	Phút	4062	1.119	3.294.320
Điện thoại Gphone đến mạng di động	Cuộc	4071	664.779	
Điện thoại Gphone đến mạng di động	Phút	4072	741.630	663.552.730
Điện thoại đường dài liên tỉnh	Cuộc	410	186.234	
Điện thoại đường dài liên tỉnh	Phút	420	405.009	241.920.973
Điện thoại VoiP 171 trong nước	Cuộc	421	22.195	
Điện thoại VoiP 171 trong nước	Phút	422	54.636	28.416.643
Điện thoại nội hạt	Cuộc	426	1.583.831	
Điện thoại nội hạt	Phút	427	2.511.702	500.230.080
Điện thoại đường dài quốc tế	Cuộc	430	121.664	

Điện thoại đường dài quốc tế	Phút	440	146.248	133.203.056
Máy điện thoại cố định thu cước	Cái	630	23.572	1.942.619.871
Máy điện thoại Gphone trả sau thu cước	Cái	637	3.391	399.374.673
II. DỊCH VỤ DI ĐỘNG				31.601.208.566
Hòa mạng thuê bao di động trả sau	Lần	80635	1.376	17.947.723
Thẻ điện thoại di động trả trước	Cái	468	800.975	23.488.444.386
Điện thoại di động trong nước	Cuộc	601	7.178.965	
Điện thoại di động trong nước	Phút	602	8.126.410	8.020.767.130
Điện thoại di động quốc tế	Cuộc	605	29.381	
Điện thoại di động quốc tế	Phút	606	8.515	47.908.195
Nhắn tin điện thoại di động	Bản tin	757	239.111	26.141.132
III. DỊCH VỤ INTERNET				15.457.644.117
Hòa mạng truyền hình tương tác MyTV	Lần	80614	354	3.290.909
Hòa mạng thuê bao Internet ADSL (MegaVnn)	Lần	80645	286	66.100.000
Đầu nối, hòa mạng thuê bao Internet FTTx	Lần	80648	5	9.100.000
Đầu nối, hòa mạng kênh nội hạt cho thuê	Lần	8071	15	30.000.000
Dịch chuyển, chuyển đổi kênh, công cho thuê	Lần	8077	5	2.000.000
Truy nhập Internet tốc độ cao ADSL-VNN (MegaVnn)	Mb	582	61.124.772	10.207.836.853
Kênh thông tin nội tỉnh cho thuê	Kênh	719		1.386.168.000
Dịch vụ 108/1080	Cuộc	730	4.226	
Dịch vụ 108/1080	Phút	731	33.406	20.377.372
Truyền hình tương tác MyTV	Thuê bao	628	4.797	3.732.770.983
IV. DỊCH VỤ KHÁC				1.548.931.926
Thu khác viễn thông	Đồng			1.548.931.926
TỔNG CỘNG				54.537.486.260

(Nguồn: Phòng Kế toán - Thống kê - Tài chính)

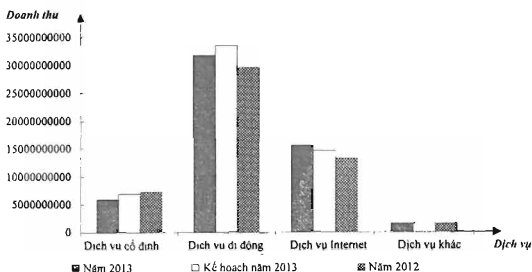
*** Về giá vốn và giá bán dịch vụ mạng:**

Giá vốn và giá bán một số loại dịch vụ mạng năm 2013 tại Viễn thông Bắc Kạn được thống kê theo bảng sau:

Bảng 03: Giá vốn và giá bán một số dịch vụ mạng cơ bản (DVT: đồng)

Tên dịch vụ	ĐVT	Giá vốn/đơn vị dịch vụ	Giá bán/đơn vị dịch vụ	Chênh lệch
Điện thoại liên mạng cố định đến di động	Phút	782	821	39
Điện thoại Gphone nội hạt	Phút	189	200	11
Điện thoại Gphone liên tỉnh	Phút	400	424	24
Điện thoại Gphone quốc tế	Phút	2812	2944	132
Điện thoại Gphone đến mạng di động	Phút	824	895	71
Điện thoại di động trong nước nội mạng vinaextra	Phút	1228	1580	352
Điện thoại di động trong nước ngoại mạng vinaextra	Phút	1362	1780	418
Điện thoại di động trong nước nội mạng vinacard	Phút	880	1180	300
Điện thoại di động trong nước ngoại mạng vinacard	Phút	978	1380	402
Điện thoại di động quốc tế	Phút	4811	5626	815
Truy nhập Internet tốc độ cao ADSL-VNN	Mb	97	167	70

(Nguồn: Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam)



Biểu đồ 06: Biểu đồ doanh thu dịch vụ mạng VNPT Bắc Kạn năm 2012-2013

(Nguồn: Phòng Kế toán - Thống kê - Tài chính)

* Nhận xét chung về các loại dịch vụ cơ bản của VNPT Bắc Kạn năm 2013:

Thông tin về doanh thu và giá vốn dịch vụ mạng viễn thông Bắc Kạn cho thấy:

Dịch vụ điện thoại cố định có tổng thời lượng cuộc gọi và phần lợi nhuận thu được sau mỗi phút gọi nhỏ hơn nhiều so với dịch vụ di động. Theo báo cáo doanh thu dịch vụ mạng năm 2013, doanh thu dịch vụ cố định chỉ đạt 5.929.701.651 (đồng) thấp nhất trong ba loại hình kinh doanh dịch vụ mạng chủ yếu tại viễn thông Bắc Kạn.

Dịch vụ di động có thời lượng cuộc gọi và phần lợi nhuận thu được từ mỗi phút gọi cao hơn nhiều so với dịch vụ cố định. Theo số liệu báo cáo doanh thu dịch vụ mạng năm 2013, doanh thu dịch vụ điện thoại di động đạt 31.601.208.566 đồng gấp 5,33 lần doanh thu dịch vụ điện thoại cố định và chiếm đến 47,94% tổng doanh thu dịch vụ mạng.

Đối với dịch vụ Internet mặc dù nguồn lợi từ mỗi MB (MB- Megabyte là một đơn vị để chỉ dung lượng máy tính) cung cấp chỉ đạt 70đ/MB nhưng do số lượng mb sử dụng lớn trong mỗi năm nên đem lại doanh thu khá lớn cho VNPT. Theo số liệu báo cáo doanh thu dịch vụ mạng năm 2013, số MB cung cấp đạt

61.124.772 MB và đem lại cho VNPT nguồn thu lên tới 15.457.644.117 (chiếm 28,34% trong doanh thu dịch vụ mạng năm 2013 tại viễn thông Bắc Kạn).

Biểu đồ trên cho thấy

- Dịch vụ cố định: Doanh thu từ dịch vụ này có sự sụt giảm: Giảm 1.284.925.008 đồng tương ứng với giảm 17,81% so với năm 2012. Ở dịch vụ cố định, không hoàn thành kế hoạch đề ra, chỉ đạt 85,41% kế hoạch.

- Dịch vụ di động: Doanh thu dịch vụ di động chỉ đạt 94,65% so với kế hoạch đề ra song cũng có sự tăng trưởng so với năm 2012 với tỷ lệ tăng là 7,4% (tương ứng số tuyệt đối tăng 2.177.364.464 đồng). Nguyên nhân của việc tăng doanh thu dịch vụ di động chủ yếu do: Số thuê bao trả sau thực tăng 1.673 thuê bao, thuê bao trả trước phát triển mới năm 2013 là: 40.333 thuê bao.

- Dịch vụ Internet: Trong 3 loại hình dịch vụ cung cấp chính ở viễn thông Bắc Kạn, chỉ có dịch vụ Internet hoàn thành vượt mức kế hoạch đề ra là 6,6%, tăng 11,7% so với năm 2012. Sự tăng doanh thu dịch vụ mạng chủ yếu do tăng doanh thu truy cập internet chất lượng cao. Năm 2013, đơn vị đã thay đổi chính sách đối với khách hàng khối hành

chính sự nghiệp và đại lý Internet nên thu hút được hầu hết các đối tượng khách hàng này tác động tăng doanh thu cho dịch vụ.

GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG KHẢ NĂNG TIÊU THỤ DỊCH VỤ MẠNG VIỄN THÔNG BẮC KẠN

Một số giải pháp tăng cường khả năng tiêu thụ dịch vụ mạng

* Về chi phí:

Trên cơ sở các thông tin kế toán cung cấp, các nhà quản lý VNPT cần xem xét về việc cắt giảm chi phí không cần thiết, giúp tiết kiệm chi phí. Kiểm soát chi phí chặt chẽ, thực hiện các giải pháp tiết kiệm triệt để như:

- Tận dụng các vật tư thu hồi: cáp, hộp cáp, dây thuê bao, các vật tư vật liệu khác, dồn ghép tối ưu thiết bị viễn thông.

- Ưu tiên chạy máy phát điện khi mất điện tại các trạm BTS (trạm thu phát sóng di động) có lưu lượng cao.

- Sử dụng điện tiết kiệm và hiệu quả để đảm bảo an toàn cho con người và thiết bị.

- Tiết kiệm chi phí văn phòng phẩm, công cụ dụng cụ ...

Sắp xếp, điều chỉnh lại đội ngũ lao động trong VNPT.

Việc tiết kiệm được chi phí có tác động rất lớn tới việc tiêu thụ sản phẩm, giúp VNPT nâng cao khả năng cạnh tranh và thị phần trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn.

* Về chất lượng dịch vụ:

- Để đảm bảo chất lượng dịch vụ mạng (đường truyền ổn định), VNPT cần thường xuyên thực hiện công tác kiểm tra mạng lưới, thiết bị tổng đài, cột Anten, dây tiếp đất, thiết bị nguồn điện... Đặc biệt trước mùa mưa bão, VNPT nên tổ chức kiểm tra việc triển khai phương án tổ chức thông tin tại các đơn vị kiểm tra nguyên vật liệu xăng, dầu dự phòng; kiểm tra hệ thống Codan; các máy điện thoại chủ chốt, máy khí tượng thủy văn, máy phục vụ cho việc bảo vệ hồ đập...trên cơ sở đó phát hiện những sai hỏng không đảm bảo chỉ tiêu kỹ thuật, kịp thời khắc phục sửa chữa và thay thế.

VNPT nên xây dựng các chương trình khuyến mãi, có thể thực hiện tích hợp điện thoại cố định với dịch vụ truy cập Internet tốc độ cao ADSL, dịch vụ truyền hình MyTV nâng cao số lượng thuê bao cố định trên địa bàn tỉnh. Với ưu thế là giá cực rẻ khi liên lạc, VNPT có thể khai thác một cách hiệu quả nhằm nâng cao nguồn thu từ loại hình dịch vụ này.

* Về tập trung khai thác, chiếm lĩnh một số địa bàn và đối tượng khách hàng tiềm năng:

Viễn thông Bắc Kạn chiếm thị phần lớn trong dịch vụ Internet trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn và dịch vụ này đem lại nguồn lợi nhuận cao cho doanh nghiệp. Để duy trì và đặc biệt hơn là chiếm lĩnh thị phần cao hơn trong loại hình dịch vụ này, bên cạnh việc giảm thiểu chi phí, VNPT cần xây dựng gói mạng phù hợp, đặc biệt quan tâm đến khách hàng:

+ Khối cơ quan hành chính sự nghiệp, cơ quan quản lý nhà nước, các cơ quan Đang:

Đây là những cơ quan hưởng ngân sách Nhà nước, đã gắn bó với Viễn thông Bắc Kạn từ nhiều năm nay. Với hơn 40 cơ quan đầu mối cấp tỉnh và hơn 20 đơn vị ở mỗi huyện, đây là những khách hàng luôn mang lại nguồn doanh thu ổn định cho doanh nghiệp. Viễn thông Bắc Kạn nên tận dụng lợi thế uy tín về thương hiệu, mối quan hệ sẵn có để giữ vững thị phần đối với những đối tượng khách hàng này.

+ Các khu công nghiệp, nhà máy, xí nghiệp,

trung tâm thương mại: Hiện nay, tỉnh đang tiến hành đầu tư xây dựng một số khu công nghiệp như: Khu công nghiệp Thanh Bình, khu công nghiệp Xuất Hóa, Nhà máy Xi măng Bắc Kạn, Trung tâm Thương mại Thị xã, các nhà máy chế biến khoáng sản, chế biến lâm sản ở các huyện... Việc đưa hệ thống mạng thông tin vào được các đơn vị này sẽ đem lại nguồn thu lớn trong tương lai.

Viễn thông Bắc Kạn cần tập trung khai thác, tiếp cận ngay từ khi các dự án khởi công, nhằm trở thành đối tác cung cấp dịch vụ mạng và giải pháp thông tin liên lạc cho các đơn vị này trước các nhà khai thác khác.

*** Về chăm sóc khách hàng:**

Bên cạnh giảm chi phí, hạ giá thành sản phẩm, đề đẩy mạnh công tác tiêu thụ thì dịch vụ chăm sóc khách hàng rất quan trọng. Nếu sản phẩm, dịch vụ được bán rộng rãi trên thị trường với cùng một mức giá, cùng một chất lượng dịch vụ, yếu tố con người trở nên rất quan trọng. Khi đó, khách hàng sẽ chọn sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp có công tác chăm sóc khách hàng tốt hơn. Để làm tốt công tác chăm sóc khách hàng, Viễn thông Bắc Kạn cần

- Thay đổi tư duy và nhận thức cho toàn thể cán bộ, công nhân viên trong VNPT, coi khách hàng là thượng đế, là người mang lại doanh thu cho doanh nghiệp và thu nhập cho cán bộ, công nhân viên.

- Thiết kế, ban hành và đưa vào áp dụng bộ tiêu chuẩn chất lượng phục vụ cho nhân viên.

- Xây dựng môi trường văn hóa trong doanh nghiệp.

- Phát động các cuộc vận động, phong trào hướng về khách hàng, chăm sóc khách hàng như: Nụ cười VNPT; Nhân viên bán hàng xuất sắc; Nhân viên chăm sóc khách hàng giỏi.

*** Về thiết kế hệ thống kênh phân phối:**

Thiết lập tại mỗi trung tâm huyện, thị xã một cửa hàng giao dịch thống nhất theo hệ thống nhận diện thương hiệu của Tập đoàn.

- Hợp tác với Bưu điện tỉnh tận dụng mạng lưới các Bưu cục, các điểm Bưu điện-Văn hóa xã trong toàn tỉnh để mở rộng triển khai dịch vụ của VNPT.

- Phát triển hệ thống các đại lý rộng khắp, thống nhất về biển hiệu theo lệ thống nhận diện thương hiệu.

- Sử dụng cán bộ, công nhân viên tham gia trực tiếp bán hàng, phát triển thuê bao. Mỗi gia đình cán bộ, công nhân viên là một điểm bán hàng. Ký hợp đồng với các cộng tác viên bán hàng.

- Tổ chức các quầy bán hàng lưu động tại các phiên chợ.

KẾT LUẬN

Cùng với xu hướng hội nhập với nền kinh tế khu vực và thế giới, Tập đoàn Viễn thông Việt Nam nói chung cũng như Viễn thông Bắc Kạn nói riêng đang đứng trước những cơ hội và thách thức lớn lao. Viễn thông Bắc Kạn gặp không ít khó khăn trong việc tiết kiệm chi phí và đưa giá mức giá hợp lý để có thể tăng cường khả năng tiêu thụ dịch vụ mạng viễn thông. Nhằm nâng cao vị thế của VNPT và chiếm lĩnh lại thị phần đã mất đòi hỏi Viễn thông Bắc Kạn cần xây dựng chiến lược phát triển hợp lý, trong đó dựa trên các thông tin kế toán tài chính giúp quản lý chặt chẽ hơn về các khoản doanh thu, chi phí, theo dõi sát sao hơn trong việc xây dựng kế hoạch và đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch sản xuất kinh doanh.

Qua nghiên cứu, tìm hiểu thực tế về doanh thu, chi phí, phân tích kết quả tiêu thụ dịch vụ mạng tại Viễn thông Bắc Kạn và một số đối thủ cạnh tranh, từ đó đề xuất một số giải pháp cơ bản về tăng cường khả năng tiêu thụ dịch vụ mạng nhằm giúp VNPT thực hiện tốt kế hoạch sản xuất kinh doanh, giữ vững thị phần để đạt được mục tiêu là trở thành đơn vị dẫn đầu thị trường trong khu vực, mang lại lợi nhuận cao nhất, phát triển mạnh mẽ và bền vững.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Tài chính (2006), Quyết định số 15/2006/QĐ-BTC ngày 20/03/2006 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc Ban hành chế độ kế toán doanh nghiệp.
2. Chuẩn mực kế toán số 14-Doanh thu và thu nhập khác
3. Các số liệu kế toán về tiêu thụ và xác định kết quả kinh doanh tại Viễn thông Bắc Kạn năm 2012 và 2013.
4. Số liệu của Viettel, EVN, Mobifone trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2013.
5. <http://www.vnpt.vn/>
6. <http://vnptbackan.vn/>
7. <http://tct-backan.gov.vn/vi/>
8. <http://ketoan.org/>

SUMMARY

**SOLUTIONS TO PROMOTE MERCHANTABILITY
OF BAC KAN TELECOMMUNICATION SERVICES
THROUGH THE INFORMATION ANALYSIS OF REVENUES, EXPENSES**

Nguyễn Thị Lan Anh*, Hoàng Xuan Quynh, Nguyễn Thị Thu Huyền

College of Economics and Business Administration - TNU

In order to exist, to develop, and to grow in the current market, it's highly important for the Vietnam Posts and Telecommunications Group as well as the Bac Kan Telecommunications to intensify the consumption of telecommunication services. This task is under the influences of many factors. These are technology, the culture -society environment, politic, laws, and the economy... However, the most important factor that has direct effects on the Bac Kan Telecommunication is the sales and other fees that they gained. In this paper, the authors will introduce some available solutions to increase the ability consume telecommunication services at Bac Kan Telecommunications by analyzing the organization's data about sales and other fees.

Key words: *Consumption, Bac Kan Telecommunications, Sales information, Fees*

Ngày nhận bài: 02/6/2014; Ngày phản biện: 16/6/2014; Ngày duyệt đăng: 25/12/2014

Phản biên khoa học: TS. Trần Đình Tuấn – Trường Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh - ĐHTN

* Tel. 0974 198666, Email: lananhketoantn@gmail.com