

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**HOÀNG THANH HÀ**

**TĂNG CƯỜNG HOẠT ĐỘNG MARKETING**  
**TẠI PHÒNG GIAO DỊCH HUYỆN ĐẠI TỪ**  
**- CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG**  
**TỈNH THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**  
**CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2017**

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**HOÀNG THANH HÀ**

**TĂNG CƯỜNG HOẠT ĐỘNG MARKETING**  
**TẠI PHÒNG GIAO DỊCH HUYỆN ĐẠI TỪ**  
**- CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG**  
**TỈNH THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số: 60.34.01.02**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS NGÔ ĐỨC CÁT**

**THÁI NGUYÊN - 2017**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng đây là công trình nghiên cứu của tôi. Số liệu và kết quả nghiên cứu là trung thực xuất phát từ thực tiễn tại PGD huyện Đại Từ - chi nhánh Viettinbank Thái Nguyên và chưa từng được sử dụng trong bất cứ luận văn, luận án nào.

Tôi xin cam đoan rằng mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn đều đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong luận văn đều được chỉ rõ nguồn gốc.

*Thái Nguyên, ngày tháng năm 2017*

**Học viên thực hiện**

**Hoàng Thanh Hà**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này, trước tiên tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên, các thầy cô giáo, đặc biệt là các thầy cô giáo trong Khoa Quản trị, những người đã trang bị cho tôi những kiến thức cơ bản và những định hướng đúng đắn trong học tập và tu dưỡng đạo đức, tạo tiền đề tốt để tôi học tập và nghiên cứu.

Đặc biệt, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới PGS.TS Ngô Đức Cát - Người thầy đã dành nhiều thời gian và tâm huyết, tận tình hướng dẫn chỉ bảo cho tôi trong suốt quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài.

Tôi xin chân thành cảm ơn PGD huyện Đại Từ - chi nhánh Vietinbank Thái Nguyên và các khách hàng đã cung cấp những thông tin cần thiết và giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm ơn gia đình, người thân và bạn bè đã quan tâm giúp đỡ, động viên và tạo điều kiện cho tôi trong học tập, tiến hành nghiên cứu và hoàn thành đề tài này.

Xin chân thành cảm ơn!

*Thái Nguyên, ngày tháng năm 2017*

**Học viên thực hiện**

**Hoàng Thanh Hà**

## MỤC LỤC

|   |           |
|---|-----------|
| LỜI CAM ĐOAN .....  | i         |
| LỜI CẢM ƠN .....  | ii        |
| MỤC LỤC.....  | iii       |
| DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT.....  | vi        |
| DANH MỤC BẢNG.....  | vii       |
| DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ .....   | viii      |
| <b>MỞ ĐẦU</b> .....   | 1         |
| 1. Tính cấp thiết của đề tài .....  | 1         |
| 2. Mục tiêu nghiên cứu.....   | 2         |
| 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....   | 2         |
| 4. Ý nghĩa khoa học của luận văn .....  | 3         |
| 5. Kết cấu của luận văn .....   | 3         |
| <b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ MARKETING CỦA<br/>NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>  | <b>4</b>  |
| 1.1. Cơ sở lý luận về marketing của ngân hàng thương mại.....   | 4         |
| 1.1.1. Khái quát chung về ngân hàng thương mại.....   | 4         |
| 1.1.2. Khái quát về Marketing ngân hàng .....   | 14        |
| 1.1.3. Nội dung công tác Marketing ngân hàng .....  | 16        |
| 1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác marketing của NHTM.....   | 23        |
| 1.2. Kinh nghiệm về marketing của các ngân hàng thương mại.....   | 25        |
| 1.2.1. Kinh nghiệm của ngân hàng TMCP Quân đội (MBBank) .....   | 25        |
| 1.2.2. Kinh nghiệm của ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) .....   | 26        |
| 1.2.3. Bài học kinh nghiệm cho ngân hàng TMCP Công thương - Chi nhánh<br>Thái Nguyên nói chung và PGD huyện Đại Từ nói riêng..... | 27        |
| <b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>   | <b>29</b> |
| 2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....   | 29        |
| 2.2. Phương pháp nghiên cứu.....  | 29        |
| 2.2.1. Chọn điểm nghiên cứu .....   | 29        |
| 2.2.2. Phương pháp thu thập số liệu.....  | 29        |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.2.3. Phương pháp xử lý và phân tích số liệu .....   | 31        |
| 2.3. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động Marketing trong NHTM .....   | 33        |
| 2.3.1. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng .....  | 33        |
| 2.3.2. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động marketing của ngân hàng .....  | 33        |
| <b>Chương 3: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC MARKETING TẠI PGD HUYỆN ĐẠI TỪ - CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG TỈNH THÁI NGUYÊN .....</b>           | <b>34</b> |
| 3.1. Giới thiệu về PGD huyện Đại Từ - Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương tỉnh Thái Nguyên .....   | 34        |
| 3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển .....   | 34        |
| 3.1.2. Mô hình tổ chức bộ máy quản lý và các hoạt động chính .....  | 36        |
| 3.2. Thực trạng công tác marketing tại PGD huyện Đại Từ - Chi nhánh Ngân hàng TMCP tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2014 - 2016 .....             | 39        |
| 3.2.1. Tình hình hoạt động của Vietinbank Đại Từ giai đoạn 2014 -2016 .....   | 39        |
| 3.2.2. Thực trạng công tác Marketing tại PGD huyện Đại Từ - chi nhánh ngân hàng TMCP Công thương tỉnh Thái Nguyên .....                     | 54        |
| 3.3. Đánh giá công tác marketing tại PGD huyện Đại Từ - Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương tỉnh Thái Nguyên .....                         | 76        |
| 3.3.1. Kết quả đạt được .....   | 76        |
| 3.3.2. Hạn chế của công tác marketing .....   | 77        |
| 3.3.3. Nguyên nhân các hạn chế của công tác Marketing .....   | 78        |
| <b>Chương 4: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC MARKETING TẠI PGD HUYỆN ĐẠI TỪ - CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG TỈNH THÁI NGUYÊN .....</b> | <b>80</b> |
| 4.1. Định hướng hoạt động của PGD huyện Đại Từ - Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương tỉnh Thái Nguyên .....                                | 80        |
| 4.2. Giải pháp tăng cường hoạt động marketing tại PGD huyện Đại Từ - Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương tỉnh Thái Nguyên .....            | 81        |
| 4.2.1. Hoàn thiện công tác nghiên cứu thị trường .....  | 81        |
| 4.2.2. Hoàn thiện chính sách Marketing hỗn hợp .....  | 81        |

|  |    |
|--|----|
| 4.3. Một số kiến nghị.....   | 86 |
| 4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ.....  | 86 |
| 4.3.2. Kiến nghị với ngân hàng Nhà nước .....  | 87 |
| 4.3.3. Kiến nghị với Vietinbank.....   | 89 |
| 4.3.4. Kiến nghị với Vietinbank Thái Nguyên nói chung và Vietinbank Đại Từ<br>nói riêng..... | 89 |
| <b>KẾT LUẬN</b> .....  | 90 |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....  | 91 |
| <b>PHỤ LỤC</b> .....   | 93 |

**DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT**

| <b>Chữ viết tắt</b>    | <b>Tên đầy đủ</b>   |
|------------------------|---|
| Agribank Đại Từ        | Chi nhánh Ngân hàng NN & PT Nông thông huyện Đại Từ               |
| ATM                    | Hệ thống rút tiền tự động   |
| BIDV                   | Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam                           |
| HĐV                    | Huy động vốn  |
| KHCN                   | Khách hàng cá nhân  |
| KHDN                   | Khách hàng doanh nghiệp   |
| L/C                    | Thư tín dụng  |
| MARITIME BANK          | Ngân hàng TMCP Hàng hải Việt Nam                                  |
| MB                     | Ngân hàng TMCP Quân đội Việt Nam                                  |
| MTV                    | Một thành viên  |
| NH                     | Ngân hàng   |
| NHNN                   | Ngân hàng nhà nước  |
| NHTM                   | Ngân hàng thương mại  |
| NHTW                   | Ngân hàng trung ương  |
| PGD                    | Phòng giao dịch   |
| POS                    | Thiết bị quẹt thẻ   |
| SEABANK                | Ngân hàng TMCP Đông Nam Á   |
| TG                     | Tiền gửi  |
| TGTK                   | Tiền gửi tiết kiệm  |
| TMCP                   | Thương mại cổ phần  |
| TMCP                   | Thương mại cổ phần  |
| TNHH                   | Trách nhiệm hữu hạn   |
| VIETCOMBANK            | Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam                              |
| Vietinbank             | Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam                               |
| Vietinbank Thái Nguyên | Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Thái Nguyên                  |
| Viettinbank            | Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam                               |
| Viettinbank Đại Từ     | PGD huyện Đại Từ - Chi nhánh NH TMCP Công thương tỉnh Thái Nguyên |
| VPBANK                 | Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng                                    |



## DANH MỤC BẢNG

|  |    |
|--|----|
| Bảng 2.1. Thông tin, số liệu được đã được công bố .....  | 30 |
| Bảng 2.2. Số lượng mẫu, nội dung và phương pháp thu thập số liệu .....   | 31 |
| Bảng 3.1: Tình hình hoạt động của Vietinbank Đại Từ giai đoạn 2014 -2016.....  | 40 |
| Bảng 3.2: Cơ cấu huy động vốn của Vietinbank Đại Từ giai đoạn 2014 -2016.....  | 44 |
| Bảng 3.3: Cơ cấu vốn cho vay tại Vietinbank Đại Từ giai đoạn 2014 -2016.....   | 50 |
| Bảng 3.4: Tình hình các hoạt động khác của Vietinbank Đại Từ giai đoạn 2014 -2016.....   | 53 |
| Bảng 3.5: Ý kiến đánh giá của khách hàng về chính sách sản phẩm của Vietinbank Đại Từ.....   | 63 |
| Bảng 3.6: So sánh lãi suất huy động vốn của Vietinbank Đại Từ với một số ngân hàng khác trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên 31/12/2016 .....         | 64 |
| Bảng 3.7: Bảng so sánh lãi suất vay của Vietinbank Đại Từ so với một số ngân hàng khác trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên tại ngày 31/12/2016 ..... | 65 |
| Bảng 3.8: Bảng so sánh biểu phí dịch vụ thẻ của Vietinbank so với một số ngân hàng khác .....  | 66 |
| Bảng 3.9: Ý kiến đánh giá của khách hàng về chính sách giá của Vietinbank Đại Từ.....  | 66 |
| Bảng 3.10: Ý kiến đánh giá của khách hàng về chính sách phân phối của Vietinbank Đại Từ.....   | 69 |
| Bảng 3.11: Ý kiến đánh giá của khách hàng về chính sách xúc tiến hỗn hợp của Vietinbank Đại Từ .....   | 71 |
| Bảng 3.12: Ý kiến đánh giá của khách hàng về nhân viên của Vietinbank Đại Từ.....  | 73 |
| Bảng 3.13: Ý kiến đánh giá của khách hàng về quy trình cung ứng của Vietinbank Đại Từ.....   | 74 |
| Bảng 3.14: Ý kiến đánh giá của khách hàng về chính sách minh chứng hữu hình của Vietinbank Đại Từ .....  | 76 |

## **DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ**

|  |    |
|--|----|
| Sơ đồ 3.1: Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý tại Vietinbank Đại Từ .....                                       | 36 |
| Biểu đồ 3.1: Tình hình hoạt động chung của Vietinbank Đại Từ giai đoạn 2014- 2016 .....                    | 41 |
| Biểu đồ 3.2: Cơ cấu vốn huy động theo nhóm khách hàng của Vietinbank Đại Từ giai đoạn 2014 - 2016 .....    | 45 |
| Biểu đồ 3.3: Cơ cấu vốn huy động theo thời hạn của Vietinbank Đại Từ giai đoạn 2014 - 2016.....            | 46 |
| Biểu đồ 3.4: Cơ cấu vốn huy động theo hình thức huy động của Vietinbank Đại Từ giai đoạn 2014 - 2016 ..... | 48 |
| Biểu đồ 3.5: Cơ cấu vốn cho vay theo nhóm khách hàng của Vietinbank Đại Từ giai đoạn 2014 - 2016 .....     | 51 |
| Biểu đồ 3.6: Cơ cấu vốn cho vay theo thời hạn của Vietinbank Đại Từ giai đoạn 2014 - 2016.....             | 52 |
| Biểu đồ 3.7: Tình hình các hoạt động khác của Vietinbank Đại Từ giai đoạn 2014 - 2016 .....                | 53 |
| Biểu đồ 3.8: Số lượng PGD/QTK trực thuộc Vietinbank Đại Từ.....  | 67 |
| Biểu đồ 3.9: Số lượng máy ATM trực thuộc Vietinbank Đại Từ .....   | 68 |
| Biểu đồ 3.10: Số lượt người được đào tạo qua các năm tại Vietinbank Đại Từ.....                            | 72 |