



# MÔ HÌNH 4M

## TRỤ CỘT VẬN HÀNH DOANH NGHIỆP HIỆU SUẤT CAO

4 yếu tố – 4 slide – dùng cho đào tạo chiến lược & vận hành



**M1**

Man

(Con người)



**M2**

Machine

(Công nghệ - Hệ thống)



**M3**

Method

(Quy trình - Phương pháp)



**M4**

Measurement

(Đo lường - KPI - Báo cáo)

"4M kết hợp tạo thành 'xương sống vận hành' để doanh nghiệp X10 hiệu suất"

# TỔNG QUAN MÔ HÌNH 4M FRAMEWORK

4M là mô hình quản trị cốt lõi giúp doanh nghiệp vận hành ổn định – hiệu suất – tự động – đo lường được.



**M1 - Man**

Con người



**M2 - Machine**

Công nghệ - Hệ thống



**M3 - Method**

Quy trình - Phương pháp



**M4 - Measurement**

Đo lường - KPI - Báo cáo

## KẾT QUẢ KHI ÁP DỤNG THÀNH CÔNG MÔ HÌNH 4M



Vận hành ổn định



Hiệu suất cao



Tự động hóa công việc



Đo lường được kết quả



Tăng hiệu suất X10

# TẦM QUAN TRỌNG CỦA MÔ HÌNH 4M

Tại sao doanh nghiệp cần áp dụng mô hình 4M để tăng hiệu suất và tự động hóa vận hành?



## Vận hành ổn định

Thay thế 70-90% công việc lặp lại bằng công nghệ và quy trình chuẩn, giúp doanh nghiệp hoạt động ổn định và không phụ thuộc vào cá nhân.



## Hiệu suất cao

Mỗi yếu tố M đều hướng đến việc tối ưu hóa một aspect của doanh nghiệp, cùng tạo ra hiệu suất tổng thể được nhân lên gấp 10 lần.



## Tự động hóa

Cung cấp các công cụ và quy trình cần thiết để tự động hóa nhiều hoạt động, giảm thiểu sai sót con người và tăng tốc độ thực hiện.

## Các lợi ích khác khi áp dụng mô hình 4M:

- ✔ Đo lường được kết quả hoạt động để đưa ra quyết định chính xác và nhanh chóng
- ✔ Chuẩn hóa quy trình hoạt động, giảm thiểu sai sót và lãng phí
- ✔ Giảm thiểu sự phụ thuộc vào cá nhân, xây dựng đội ngũ tự vận hành
- ✔ Tạo nên "xương sống vận hành" cho doanh nghiệp, hỗ trợ tăng trưởng bền vững

# M1 - MAN: CON NGƯỜI LÀ TRUNG TÂM

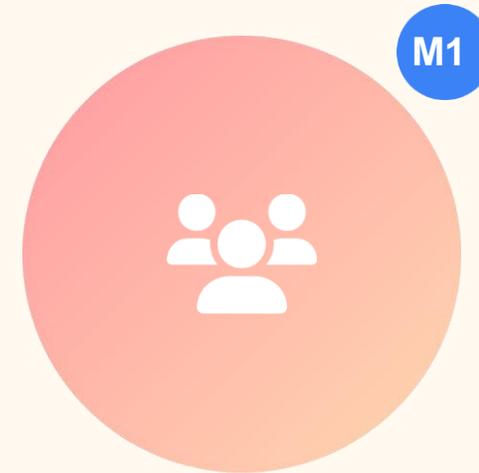
“ **Man = trung tâm của mọi sự vận hành**

Con người là yếu tố cốt lõi nhất trong mô hình 4M, vì:

- ✓ Tạo nên mọi quy trình và hệ thống khác
- ✓ Là người thực hiện, vận hành và cải tiến
- ✓ Là yếu tố quyết định đến hiệu suất doanh nghiệp
- ✓ Cung cấp năng lượng và cảm hứng cho toàn bộ hệ thống

**KẾT QUẢ KHI XỬ LÝ TỐT YẾU TỐ CON NGƯỜI**

**Nâng cao năng suất 3–5 lần**



## CÁC YẾU TỐ CHÍNH CỦA M1



### Tuyển dụng

Tốt - Đúng vai - Đúng thời điểm



### Đào tạo

Liên tục - Coaching - Mentoring



### Văn hóa

Phục vụ - Kỷ luật - Động lực



### KPI

Lương thưởng - Đánh giá - Lãnh đạo

# TUYỂN DỤNG VÀ PHÁT TRIỂN NHÂN TÀI

## Chiến lược tuyển dụng

Tuyển dụng đúng người, đúng vai, đúng thời điểm



### Xác định rõ nhu cầu

Phân tích kỹ lưỡng vị trí việc làm, vai trò và trách nhiệm



### Tiếp cận ứng viên phù hợp

Tận dụng nhiều kênh tuyển dụng khác nhau để tìm người tài



### Thời điểm tuyển dụng

Chọn đúng thời điểm để tuyển dụng sao cho phù hợp với chiến lược kinh doanh



## Khung năng lực theo chức danh

Xây dựng competency model cho từng vị trí việc làm



Nhân viên bán hàng



Kỹ năng giao tiếp



Kỹ năng bán hàng



Kỹ năng chăm sóc khách hàng

# ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN LIÊN TỤC

Đào tạo liên tục là yếu tố then chốt trong việc xây dựng đội ngũ mạnh và nâng cao năng suất.



## Training

Hệ thống đào tạo chuyên nghiệp theo chức danh và năng lực.

- Đào tạo kỹ năng mềm và cứng
- Đào tạo theo chu trình 360 độ



## Coaching

Hướng dẫn hỗ trợ nhân viên phát triển bản thân.

- Coaching cá nhân hóa
- Phản hồi định kỳ, xây dựng kế hoạch



## Mentoring

Chia sẻ kinh nghiệm từ người đi trước cho người đi sau.

- Chương trình mentor - protégé
- Chia sẻ best practice và case study

## LỢI ÍCH KHI ÁP DỤNG



Nâng cao năng suất **3-5 lần**



Xây dựng đội ngũ tự vận hành



Tăng cường sự linh hoạt và thích ứng



Phát triển tư duy sáng tạo

*"Con người là động lực chính cho sự phát triển bền vững của doanh nghiệp"*

# VĂN HÓA VÀ CƠ CHẾ ĐÁNH GIÁ



## VĂN HÓA DOANH NGHIỆP



### Tinh thần phục vụ

Xây dựng văn hóa đặt khách hàng và nội bộ làm trung tâm, luôn sẵn sàng hỗ trợ



### Kỷ luật

Thiết lập quy tắc rõ ràng, công bằng và consistently áp dụng để đảm bảo hoạt động hiệu quả



### Tinh thần đồng đội

Khuyến khích tinh thần hợp tác, chia sẻ kinh nghiệm và cùng nhau giải quyết vấn đề



## CƠ CHẾ ĐÁNH GIÁ



### Lương thưởng

Hệ thống lương thưởng công bằng, minh bạch và gắn liền với hiệu suất cá nhân và team



### KPI

Đặt KPI rõ ràng, đo lường được cho từng vị trí, phòng ban và cá nhân



### Đánh giá hiệu suất

Thực hiện đánh giá định kỳ, phản hồi cụ thể và hướng dẫn phát triển

# KẾT QUẢ CỦA M1 - CON NGƯỜI

Khi áp dụng đúng yếu tố con người trong mô hình 4M, doanh nghiệp đạt được những kết quả sau:



## Đội ngũ mạnh

Xây dựng được đội ngũ vững mạnh, chuyên nghiệp theo từng chức danh.



## Tự vận hành

Đội ngũ có thể tự vận hành, tự giải quyết vấn đề mà không cần sự giám sát constant.



## Năng suất cao

Nâng cao năng suất làm việc từ 3 đến 5 lần so với bình thường.

### Các yếu tố then chốt tạo nên kết quả:



Tuyển dụng đúng người – đúng vai – đúng thời điểm



Đào tạo liên tục (Training – Coaching – Mentoring)



Văn hóa doanh nghiệp – tinh thần phục vụ – kỷ luật



Cơ chế lương thưởng – KPI – đánh giá hiệu suất



Lãnh đạo – truyền cảm hứng – trách nhiệm



Tư duy 1% mỗi ngày

# M2 - Machine: CÔNG NGHỆ VÀ HỆ THỐNG

Machine = Công nghệ & phần mềm thay thế **70-90%** công việc lặp lại.

## Hệ thống quản lý

- CRM - CDP - ERP
- TrustSale - Pancake
- Google Sheet Data

## Tự động hóa

- Marketing Automation
- Sales Automation
- CSKH Automation

## AI & Công nghệ số

- Chatbot AI
- Recommendation AI
- Website - App - Landing Page

## Hệ thống nội bộ

- Kho - giao hàng - quản lý sản xuất
- IoT - QR/NFT
- Đồng bộ dữ liệu

## Tích hợp & chuẩn hóa

- Tích hợp nền tảng
- Chuẩn hóa hệ thống
- POS - phần mềm kế toán

## KẾT QUẢ KHI ÁP DỤNG THÀNH CÔNG M2 - MACHINE



Vận hành 24/7



Giảm phụ thuộc con người



Giảm lỗi



Tăng tốc độ

# HỆ THỐNG QUẢN LÝ TÍCH HỢP

Machine = Công nghệ & phần mềm thay thế 70–90% công việc lặp lại. Hệ thống tích hợp giúp doanh nghiệp vận hành hiệu quả.



## CRM - Hệ thống quản lý khách hàng

- Quản lý thông tin khách hàng
- Theo dõi lịch sử tương tác
- Hỗ trợ chăm sóc khách hàng



## ERP - Hệ thống quản lý doanh nghiệp

- Integration tổng thể các chức năng
- Quản lý kho, sản xuất, tài chính
- Đồng bộ dữ liệu xuyên ngành



## CDP - Hệ thống quản lý dữ liệu khách hàng

- Tập trung dữ liệu khách hàng
- Xây dựng profile khách hàng chi tiết
- Phân tích hành vi tiêu dùng



## Các hệ thống khác

- TrustSale - Hệ thống bán hàng
- Pancake - Phần mềm POS
- Google Sheet Data - Lưu trữ dữ liệu

## Các loại tự động hóa



Marketing Automation



Sales Automation



CSKH Automation

# TỰ ĐỘNG HÓA MARKETING VÀ SALES

Machine = Công nghệ & phần mềm thay thế **70–90%** công việc lặp lại.

## Marketing Automation

- ✓ CRM - CDP - Email Marketing
- ✓ Landing Page - Website - App
- ✓ Chatbot AI - Recommendation AI

## Sales Automation

- ✓ Quản lý khách hàng - Deal
- ✓ Tạo báo giá - Hợp đồng
- ✓ POS - Quản lý kho - Giao hàng

## CSKH Automation

Hỗ trợ khách hàng tự động qua chatbot, email, hotline

## AI Technologies

Chatbot AI - Recommendation AI - Cảnh báo AI

## System Integration

Đồng bộ dữ liệu - Tích hợp nền tảng - Chuẩn hóa hệ thống

## KẾT QUẢ KHI ÁP DỤNG TỰ ĐỘNG HÓA



Vận hành 24/7



Giảm phụ thuộc con người

Giảm lỗi - Tăng tốc



Tăng hiệu suất

# CÔNG NGHỆ AI VÀ IOT

Máy móc (Machine) thay thế 70-90% công việc lặp lại, bao gồm nhiều công nghệ AI và IoT hiện đại.

## CÔNG NGHỆ AI



### Chatbot AI

Tự động trả lời câu hỏi, hỗ trợ khách hàng 24/7, giải phóng nhân lực.



### Recommendation AI

Phân tích hành vi người dùng để đưa ra gợi ý sản phẩm/dịch vụ phù hợp.



### Cảnh báo AI

Phát hiện bất thường, rủi ro tiềm ẩn và tự động cảnh báo để xử lý.

## CÔNG NGHỆ IOT



### Kho - Giao hàng

Theo dõi tồn kho tự động, tối ưu hóa quy trình giao hàng và phân phối.



### Quản lý sản xuất

Giám sát và điều chỉnh quy trình sản xuất dựa trên dữ liệu thời gian thực.



### QR/NFT

Theo dõi sản phẩm, xác thực nguồn gốc, tăng cường trải nghiệm khách hàng.

# KẾT QUẢ CỦA M2 - CÔNG NGHỆ

Công nghệ & phần mềm thay thế **70–90%** công việc lặp lại  
Mang lại nhiều lợi ích đáng kể cho hoạt động kinh doanh



## Vận hành 24/7

Hệ thống công nghệ hoạt động không ngừng nghỉ, giúp doanh nghiệp luôn sẵn sàng phục vụ khách hàng mọi lúc, mọi nơi.



## Giảm phụ thuộc con người

Tự động hóa các quy trình lặp đi lặp lại, giảm bớt sự phụ thuộc vào nhân lực và con người.



## Giảm lỗi & sai sót

Công nghệ thực hiện công việc chính xác cao, giảm thiểu lỗi do con người gây ra trong quá trình xử lý.



## Tăng tốc độ xử lý

Xử lý nhanh chóng các tác vụ lặp lại, cải thiện hiệu suất tổng thể của doanh nghiệp.

# M3 - METHOD: QUY TRÌNH VÀ PHƯƠNG PHÁP

Method = cách làm. Cách làm đúng → tốc độ cao → hiệu quả cao.

## CÁC YẾU TỐ CỦA METHOD

-  **SOP chuẩn**  
Marketing – Sales – CSKH – Kho – Kế toán – Nhân sự
-  **Checklist & Flowchart**  
Lộ trình công việc rõ ràng, minh bạch
-  **Quy tắc phối hợp**  
Giữa các phòng ban, bộ phận
-  **Phương pháp quản lý**  
80/20 – Kaizen – Agile – Lean – 5 Why

## Chuẩn hóa quy trình

- ✓ Onboarding – đào tạo nhân sự
- ✓ Xử lý tình huống phát sinh
- ✓ Quy trình lặp lại consistent

## KẾT QUẢ KHI ÁP DỤNG THÀNH CÔNG



Vận hành trơn tru



Gi reduction chồng chéo



Tăng hiệu suất

# SOP VÀ CHUẨN HÓA QUY TRÌNH

## SOP CHUẨN THEO PHÒNG BAN



### Marketing

Chiến dịch - Nội dung - Tương tác



### Sales

Liên hệ - Đàm phán - Ký kết



### CSKH

Tiếp nhận - Xử lý - Follow-up



### Kho

Nhập - Xuất - Kiểm kho



### Kế toán

Hạch toán - Bảng lương - BCTC

## CÁC YẾU TỐ CHUẨN HÓA QUY TRÌNH



### Checklist

Danh sách kiểm tra công việc chi tiết



### Flowchart

Sơ đồ luồng công việc rõ ràng



### Lộ trình công việc

Chuỗi các bước cần thực hiện



### Phối hợp giữa phòng ban

Quy tắc phối hợp giữa bộ phận

# PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ HIỆN ĐẠI

Method = cách làm. Cách làm đúng → tốc độ cao → hiệu quả cao. Các phương pháp quản lý hiện đại giúp doanh nghiệp vận hành trơn tru, giảm chông chéo và tăng hiệu suất.

## Nguyên tắc 80/20

Tập trung vào 20% công việc mang lại 80% kết quả, xác định và ưu tiên các hoạt động có ảnh hưởng lớn nhất.

## Kaizen

Cải tiến liên tục, cải thiện từng chút một cách chậm nhưng đều đặn thông qua việc đề xuất và thực hiện thay đổi.

## Agile

Cách tiếp cận linh hoạt, thích ứng nhanh với thay đổi thông qua việc chia nhỏ công việc, triển khai liên tục.

## Lean

Loại bỏ lãng phí (mọi thứ không tạo giá trị cho khách hàng), tập trung vào việc tối ưu hóa quy trình.

## 5 Tại sao

Phương pháp phân tích gốc nguyên, đặt câu hỏi "Tại sao?" năm lần liên tiếp để tìm ra nguyên nhân thực sự.

## Tích hợp phương pháp

Kết hợp nhiều phương pháp khác nhau để tạo ra hệ thống quản lý linh hoạt, hiệu quả và thích ứng được mọi tình huống.

# KẾT QUẢ CỦA M3 - QUY TRÌNH

Khi doanh nghiệp áp dụng quy trình vận hành hiệu quả, kết quả đạt được bao gồm:



## Công việc vận hành trơn tru

Quy trình chuẩn hóa giúp công việc diễn ra liên tục, không bị gián đoạn và đảm bảo chất lượng ổn định.



## Giảm chồng chéo

Clear roles và responsibilities giữa các phòng ban giúp tránh tình trạng làm việc trùng lặp, lãng phí thời gian.



## Tăng hiệu suất

Quy trình tối ưu giúp tăng tốc độ thực hiện công việc, giảm lỗi và cải thiện năng suất tổng thể.

# M4 - MEASUREMENT: ĐO LƯỜNG VÀ KPI

Measurement = đo lường → kiểm soát → tối ưu → tăng trưởng



**ĐO LƯỜNG**

Thu thập số liệu thực



**KIỂM SOÁT**

Theo dõi và đánh giá



**TỐI ƯU** Cải tiến quy trình



**TĂNG TRƯỞNG**

Phát triển bền vững



**KPI & Dashboard**

- KPI chiến lược
- KPI phòng ban
- KPI cá nhân



**Phân tích Dữ liệu**

- Data Analytics MKT
- Data Analytics Sales
- Data Analytics CSKH



**Báo cáo & Cảnh báo**

- Báo cáo ngày/tuần/tháng
- Cảnh báo rủi ro
- Dự báo tăng trưởng

**Các Chỉ số Đo lường Quan trọng:**



**ROAS**



**CAC**



**AOV**



**Vòng quay vốn**

# HỆ THỐNG KPI VÀ DASHBOARD

## HỆ THỐNG KPI ĐA CẤP



### KPI Chiến lược

Định hướng chiến lược chung của doanh nghiệp



### KPI Phòng ban

KPI cụ thể cho từng bộ phận: MKT, Sales, CSKH, Kho, Kế toán, Nhân sự



### KPI Cá nhân

KPI phù hợp với từng vị trí và chức danh

## DASHBOARD THEO THỜI GIAN THỰC



### Dashboard CEO

Theo dõi các chỉ số chiến lược, tăng trưởng, vòng quay vốn, NPM

Real-time



### Dashboard Manager

Theo dõi KPI phòng ban, hiệu suất làm việc, ROAS, CAC

Real-time



### Dashboard Leader

Theo dõi KPI cá nhân, AOV, tồn kho, hiệu suất CSKH

Real-time

## CÁC TÍNH NĂNG NỔI BẬT



Báo cáo tự động ngày - tuần - tháng - quý



Cảnh báo rủi ro bằng AI



Dự báo tăng trưởng



Đồng bộ dữ liệu nhiều nền tảng

# PHÂN TÍCH DỮ LIỆU VÀ BÁO CÁO

## CÁC CHỈ SỐ QUAN TRỌNG

### ROAS

Tỷ lệ doanh thu trên chi phí quảng cáo

### CAC

Chi phí acquisition khách hàng

### LTV

Giá trị vòng đời khách hàng

### AOV

Giá trị đơn hàng trung bình

### GPM

Gross Profit Margin

### Tồn kho

Chỉ số vòng quay kho

## HỆ THỐNG BÁO CÁO

### Dashboard

Theo dõi real-time cho CEO, Manager, Leader

### Data Analytics

Phân tích MKT, Sales, CSKH, Tài chính

## TRÍ TUỆ NHÂN TẠO

### Cảnh báo rủi ro

Hệ thống cảnh báo tự động khi có điểm bất thường

### Dự báo tăng trưởng

Dự đoán xu hướng dựa trên dữ liệu lịch sử



Báo cáo định kỳ: ngày – tuần – tháng – quý

Dựa trên số liệu thật, minh bạch và chính xác

# KẾT QUẢ CỦA M4 - ĐO LƯỜNG

Measurement = đo lường → kiểm soát → tối ưu → tăng trưởng



## Ra quyết định nhanh chóng

Dựa trên dữ liệu thực, CEO có thể ra quyết định nhanh chóng mà không cần chờ đợi thông tin lâu dài.



## Chính xác và khách quan

KPI và phân tích dữ liệu giúp giảm thiểu yếu tố cảm xúc, đưa ra quyết định khách quan hơn.



## Tăng trưởng ổn định

Theo dõi ROAS, CAC, LTV, AOV, GPM, NPM để tối ưu chiến lược và đảm bảo tăng trưởng bền vững.



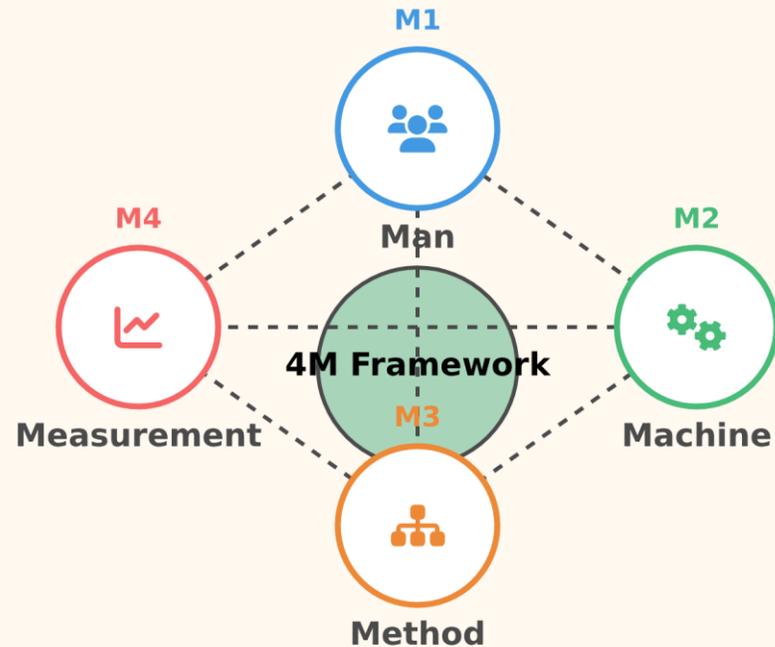
## Giảm thiểu rủi ro

Cảnh báo rủi ro và dự báo tăng trưởng bằng AI giúp chủ động xử lý vấn đề trước khi chúng trở nên nghiêm trọng.



**Kết quả cuối cùng: CEO ra quyết định nhanh – chính xác – khách quan – giảm rủi ro**

# TƯƠNG TÁC GIỮA 4 YẾU TỐ M



## Cách 4 yếu tố kết hợp tạo hiệu quả tối đa

 **Man + Machine:** Con người sử dụng công nghệ để thực hiện công việc hiệu quả hơn

 **Method + Measurement:** Chuẩn hóa quy trình và đo lường hiệu suất để tối ưu hóa

Tạo ra một vòng phản hồi liên tục: **Measurement** dẫn đến cải tiến **Method**, sau đó được hỗ trợ bởi **Machine** và thực hiện bởi **Man**

**Kết quả: Doanh nghiệp X10 hiệu suất và giảm phụ thuộc cá nhân**

# ROADMAP TRIỂN KHAI MÔ HÌNH 4M

## Assessment

## Planning

## Prioritization

## Implementation

## Integration

## Optimization



### 1. Assessment

- Đánh giá thực trạng
- Xác định điểm mạnh/yếu
- Thiết lập tiêu chí đo lường



### 2. Planning

- Phát triển chiến lược 4M
- Xác định M cần ưu tiên
- Thiết lập lộ trình triển khai



### 3. Prioritization

- Ưu tiên M dựa trên tác động
- Xác định nguồn lực cần thiết
- Thiết lập KPI từng bước



### 4. Implementation

- Triển khai M1 (Con người)
- Thay thế công việc lặp lại
- Áp dụng quy trình M3



### 5. Integration

- Tích hợp 4M với nhau
- Đảm bảo dữ liệu thống nhất
- Thiết lập hệ thống KPI



### 6. Optimization

- Đánh giá kết quả
- Tối ưu từng M dựa trên dữ liệu
- Mở rộng mô hình cho toàn doanh nghiệp

# KẾT LUẬN VÀ HÀNH ĐỘNG TIẾP THEO

## ★ LỢI ÍCH KHI ÁP DỤNG MÔ HÌNH 4M

### Hiệu Suất X10

Tăng năng suất và hiệu suất làm việc lên 10 lần

### Độc Lập Hóa

Giảm phụ thuộc vào cá nhân, xây dựng hệ thống bền vững

### Vận Hành Tự Động

Tự động hóa quy trình, giảm thiểu sai sót con người

### Đo Lường Được

Kiểm soát và tối ưu hóa dựa trên dữ liệu chính xác

## ▶▶ HÀNH ĐỘNG TIẾP THEO

- 1 Đánh Giá Thực Trạng**  
Phân tích hiện trạng hoạt động doanh nghiệp theo 4M
- 2 Xây Dựng Kế Hoạch**  
Lập kế hoạch triển khai 4M theo từng giai đoạn
- 3 Đào Tạo Nhóm Lãnh Đạo**  
Nâng cao năng lực cho đội ngũ lãnh đạo
- 4 Triển Khai Và Đánh Giá**  
Thực hiện và điều chỉnh mô hình 4M cho phù hợp

**BẮT ĐẦU NGAY HÔM NAY ĐỂ X10 HIỆU SUẤT DOANH NGHIỆP CỦA BẠN!**