

# MÔ HÌNH 5F

## BỘ KHUNG TƯ DUY CHIẾN LƯỢC CHO CEO X10 DOANH THU

5 yếu tố cốt lõi - 5 slide - tinh gọn - đẳng cấp - chuẩn quốc tế



Nền tảng



Phễu bán hàng



Vận hành



Tài chính



Bánh đà

X10 TỐC ĐỘ TĂNG TRƯỞNG

# 5F Framework là gì?

## Mô hình tư duy chiến lược 5F

5F là mô hình tư duy chiến lược dành cho CEO để:

- ✓ Hiểu doanh nghiệp đang ở đâu
- ✓ Tối ưu hệ thống đang có
- ✓ X10 tốc độ tăng trưởng
- ✓ Giảm rủi ro – tối đa hóa lợi nhuận

## 5 Thành phần của 5F

**F1** **Foundation**  
Nền tảng

**F2** **Funnel**  
Phiếu bán hàng

**F3** **Fulfillment**  
Vận hành – Giao hàng – Trải nghiệm

**F4** **Finance**  
Tài chính – Biên lợi nhuận – Dòng tiền

**F5** **Flywheel**  
Bánh đà tăng trưởng – Mở rộng hệ sinh thái

# Tổng quan 5 yếu tố cốt lõi của mô hình 5F

F1

## Foundation

Nền tảng doanh nghiệp

- ✓ Định vị thương hiệu
- ✓ Chân dung khách hàng
- ✓ Marketing strategy (20P+15C)
- ✓ Sản phẩm cốt lõi
- ✓ Văn hóa doanh nghiệp

F2

## Funnel

Phễu bán hàng

- ✓ Thu hút khách hàng
- ✓ Chuyển đổi
- ✓ NUôi dưỡng
- ✓ Upsell, cross-sell
- ✓ Tối ưu CAC, ROAS

F3

## Fulfillment

Vận hành & Giao hàng

- ✓ Quản lý kho
- ✓ Đóng gói, giao hàng
- ✓ CSKH
- ✓ Trải nghiệm khách hàng
- ✓ Automation

F4

## Finance

Tài chính doanh nghiệp

- ✓ Biên lợi nhuận
- ✓ Tối ưu chi phí
- ✓ Dòng tiền
- ✓ Báo cáo tài chính
- ✓ Phòng ngừa rủi ro

F5

## Flywheel

Bánh đà tăng trưởng

- ✓ Thu hút khách hàng
- ✓ Chuyển đổi xuất sắc
- ✓ Khách hàng quay lại
- ✓ Dòng tiền tái đầu tư
- ✓ Hệ sinh thái mở rộng

# Lợi ích của việc áp dụng mô hình 5F



## Hiểu rõ tình hình kinh doanh

CEO hiểu chính xác doanh nghiệp đang ở đâu, từ đó đưa ra quyết định chiến lược phù hợp.



## Tối ưu hệ thống hiện có

Phân tích và cải thiện các quy trình, bộ máy để hoạt động hiệu quả hơn.



## Tăng trưởng X10

Mô hình giúp doanh nghiệp tăng doanh thu một cách nhanh chóng và bền vững.



## Giảm rủi ro

Hệ thống hóa các quy trình giúp giảm thiểu rủi ro và sai sót trong kinh doanh.



## Tối đa hóa lợi nhuận

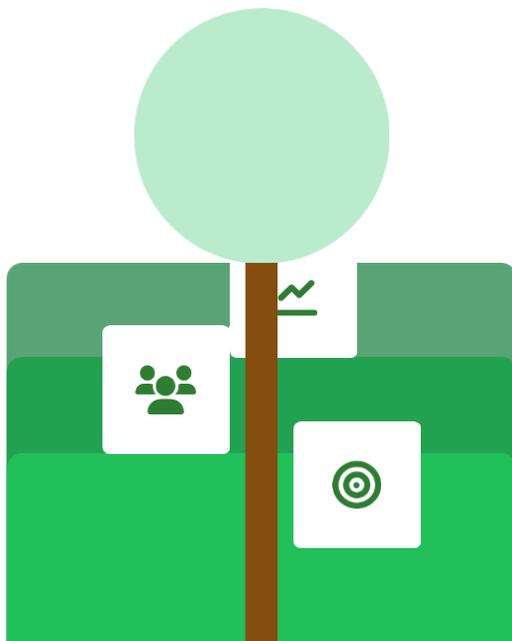
Quản lý hiệu quả tài chính và biên lợi nhuận để đảm bảo doanh nghiệp luôn sinh lời.



## Hệ sinh thái mở rộng

Khi Flywheel hoạt động tốt, doanh nghiệp tự phát triển và mở rộng hệ sinh thái một cách tự nhiên.

# F1 - Foundation: Nền tảng doanh nghiệp



## Các thành phần của Foundation



### Định vị thương hiệu

Câu chuyện thương hiệu, Purpose



### Chân dung khách hàng

Insight, hành vi, nỗi đau



### Bộ máy marketing

Chiến lược 20P + 15C



### Sản phẩm cốt lõi

Giá trị, USP, UVP



### Văn hóa doanh nghiệp

Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị



### Hệ thống & Quy trình

KPIs cơ bản

"Đây là phần lõi tạo sức mạnh dài hạn cho doanh nghiệp"



Kết quả:

→ Doanh nghiệp có nền tảng vững chắc – không lung lay – dễ mở rộng

## Định vị thương hiệu

- ✓ Xác định vị trí độc đáo trong tâm trí khách hàng
- ✓ Phân tích đối thủ cạnh tranh và cơ hội thị trường
- ✓ Xây dựng lợi thế cạnh tranh bền vững

## Câu chuyện thương hiệu

- ✓ Định hình bằng câu chuyện khởi nghiệp truyền cảm hứng
- ✓ Phát triển các giá trị cốt lõi được truyền cảm hứng
- ✓ Tạo dựng sự kết nối cảm xúc với khách hàng

## Triết lý kinh doanh

- ✓ Định hướng bởi Purpose – lý do tồn tại của doanh nghiệp
- ✓ Xây dựng bởi Vision – tầm nhìn tương lai
- ✓ Thực thi bởi Mission – sứ mệnh hàng ngày

### Kết quả của việc xây dựng đúng đắn

Doanh nghiệp có nền tảng vững chắc – không lung lay – dễ mở rộng



## Insight

- ✓ Hiểu rõ nhu cầu thực sự của khách hàng
- ✓ Xác định điểm khác biệt so với đối thủ
- ✓ Phát hiện cơ hội thị trường tiềm ẩn

## Hành vi

- ✓ Hành vi mua sắm và sử dụng sản phẩm
- ✓ Phản hồi và tương tác với thương hiệu
- ✓ Quyết định chốt đơn và mua lại

## Nỗi đau

- ✓ Khó khăn và thách thức hiện tại
- ✓ Nhu cầu giải pháp chưa được đáp ứng
- ✓ Trở ngại trong quá trình mua sắm

# Sản phẩm cốt lõi và văn hóa doanh nghiệp

## **P** Sản phẩm cốt lõi

### 📌 Giá trị & USP

- ✓ Xác định giá trị độc đáo mang lại cho khách hàng
- ✓ USP (Unique Selling Proposition) - điểm bán hàng độc nhất

### ★ UVP

Unique Value Proposition - cách sản phẩm giải quyết vấn đề tốt nhất cho khách hàng mục tiêu

*Sản phẩm tốt nhất là sản phẩm giải quyết đúng vấn đề cho khách hàng đúng cách vào đúng thời điểm với giá cả hợp lý nhất*

## **C** Văn hóa doanh nghiệp

### 🎯 Tầm nhìn

Hướng đi lâu dài, hình ảnh mong muốn khi đã đạt được mục tiêu

### 🚩 Sứ mệnh

Lý do tồn tại của doanh nghiệp, giá trị mang lại cho xã hội

### ❤️ Giá trị cốt lõi

Các nguyên tắc hướng dẫn hành vi và quyết định

### 👥 Văn hóa

Bộ mặt ứng xử chung, cách làm việc và giao tiếp

# F2 - Funnel: Phễu bán hàng (Lead → Sale → Customer)

## Tập trung vào tỷ lệ chuyển đổi

### 📉 Phễu thu hút khách hàng

Ads – SEO – Social – Livestream – Referral

### ↔️ Phễu chuyển đổi

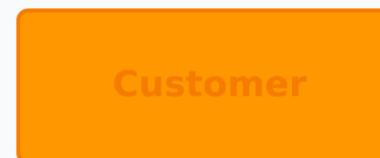
Landing page – tin nhắn – data – tư vấn – chốt sale

### 🌱 Phễu nuôi dưỡng

Remarketing – automation – CRM

### 📈 Phễu upsell & cross-sell

Tối ưu CAC – tối ưu ROAS – tối ưu tỉ lệ chốt



### Kết quả khi tối ưu phễu bán hàng

📈 Doanh nghiệp tăng doanh thu mà không cần tăng chi phí quảng cáo

# Phễu thu hút và chuyển đổi khách hàng

## Phễu thu hút khách hàng

-  **Ads**  
Google Ads, Facebook Ads
-  **SEO**  
Tối ưu công cụ tìm kiếm
-  **Social**  
Mạng xã hội
-  **Livestream**  
Luồng trực tiếp
-  **Referral**  
Giới thiệu từ khách hàng



## Phễu chuyển đổi

-  **Landing page**  
Trang đích hấp dẫn
-  **Tin nhắn**  
Liên lạc với khách hàng
-  **Data**  
Thu thập thông tin
-  **Tư vấn**  
Hỗ trợ khách hàng
-  **Chốt sale**  
Hoàn tất giao dịch

## Tối ưu hiệu quả phễu bán hàng

 **Tối ưu CAC**    **Tối ưu ROAS**    **Tối ưu tỉ lệ chốt**

# Phễu nuôi dưỡng và tối ưu hiệu quả

## 🌱 Phễu nuôi dưỡng khách hàng



### Remarketing

Quay lại với khách hàng đã từng tương tác nhưng chưa chốt đơn



### Automation

Tự động hóa quy trình chăm sóc khách hàng qua email, SMS, chatbot



### CRM

Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng để theo dõi và phân loại khách hàng

## 📈 Tối ưu hiệu quả

Chỉ số cần tối ưu trong phễu bán hàng:



### CAC

Cost per Acquisition



### ROAS

Return on Advertising Spend



### Tỷ lệ chốt

Conversion Rate

Kết quả mong đợi:



Doanh nghiệp tăng doanh thu mà không cần tăng chi phí quảng cáo

# F3 - Fulfillment: Vận hành và giao hàng

F3

## Fulfillment

Đây là khu vực nhiều doanh nghiệp yếu nhất

### Tầm quan trọng của Fulfillment:

- ★ Ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm khách hàng
- ★ Chi phí vận hành cao nếu không được tối ưu
- ★ Định hình nhận diện thương hiệu hậu cần

### Các thành phần chính của Fulfillment:



#### Quản lý kho

Tồn kho - SKU - mua hàng - sản xuất



#### Đóng gói - giao hàng

Tracking - xử lý đổi trả



#### CSKH

Chăm sóc sau bán - xử lý khiếu nại



#### Automation

Chatbot AI vào toàn bộ quy trình

### Quy trình fulfillment tiêu chuẩn



Nhận đơn



Lấy hàng



Đóng gói



Giao hàng

# Quản lý kho và quy trình giao hàng

## Quản lý kho

- ✓ Quản lý tồn kho hiệu quả
- ✓ Theo dõi SKU cụ thể
- ✓ Quy trình mua hàng - sản xuất

## Thời gian & SLA

- ✓ Chất lượng dịch vụ (Service Level)
- ✓ Tốc độ xử lý đơn hàng
- ✓ Thời gian hoàn tất đơn

## Đóng gói & Giao hàng

- ✓ Quy trình đóng gói chuyên nghiệp
- ✓ Theo dõi đơn hàng (Tracking)
- ✓ Xử lý đổi trả hiệu quả

## Automation & AI

- ✓ Ứng dụng Automation vào quy trình
- ✓ Chatbot AI chăm sóc khách hàng
- ✓ Nâng cao trải nghiệm khách hàng (CX)

## Quy trình Fulfillment



Quản lý kho



Đóng gói



Giao hàng



Khách hàng  
nhận được



## Chăm sóc khách hàng

- ✔ CSKH chuyên nghiệp, tận tâm
- ✔ Chăm sóc sau bán hàng
- ✔ Quy trình xử lý yêu cầu, khiếu nại



## Nâng cao trải nghiệm khách hàng (CX)

- ✔ Đánh giá CX định kỳ
- ✔ Cải tiến liên tục quy trình
- ✔ ChMeasure CX tại các điểm tiếp xúc



## Chỉ số SLA & Thời gian xử lý

- ✔ Tốc độ xử lý đơn hàng
- ✔ Thời gian hoàn tất đơn
- ✔ Chỉ số service level



## Ứng dụng AI & Automation

- ✔ Chatbot AI tự động xử lý yêu cầu
- ✔ Automation quy trình chăm sóc
- ✔ AI phân tích hành vi khách hàng

## Quản trị tài chính = nền móng sống còn

Tài chính là yếu tố then chốt giúp doanh nghiệp tồn tại và phát triển lâu dài. Nó không chỉ đơn thuần là theo dõi doanh thu, mà còn là quản trị hiệu quả các nguồn lực tài chính để tối đa hóa lợi nhuận.

 **Kết quả:** Doanh nghiệp không chỉ "doanh thu cao" mà còn "tiền thật – lãi thật".



**Biên lợi nhuận**  
GPM & NPM



**Dòng tiền**  
Cashflow



**Vòng quay**  
Tồn kho & Vốn



**Tối ưu RO**  
ROAS & ROI

## Các thành phần quan trọng



**Tối ưu chi phí**

MKT – Sale – vận hành – logistics



**Báo cáo tài chính**

P&L – COA – dự báo tài chính



**Phòng ngừa rủi ro**

Quản trị chi phí không cần thiết



**Tối ưu hiệu suất**

ROAS – ROE – ROI – ROS



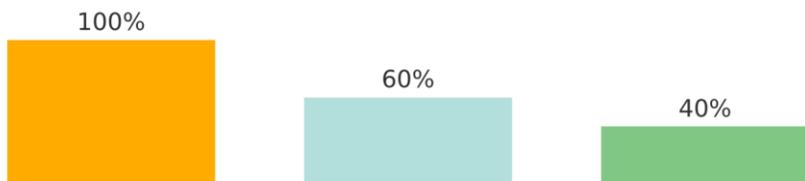
# Quản lý biên lợi nhuận và dòng tiền

## 📊 Biên lợi nhuận



### Biên lợi nhuận gộp

Lợi nhuận sau khi trừ chi phí hàng bán



✓ Tối ưu chi phí MKT, Sale, vận hành



### Lợi nhuận thực

Lợi nhuận sau cùng sau mọi chi phí



✓ Tối ưu ROAS, ROE, ROI

## 📈 Dòng tiền và vòng quay vốn

### 🔄 Dòng tiền (Cashflow)



! Quản trị dòng tiền = nền móng sống còn

### 🏠 Vòng quay tồn kho



Vòng quay/năm

### 🔄 Vòng quay vốn



Vòng quay/năm



Phòng ngừa rủi ro – quản trị chi phí không cần thiết

# Báo cáo tài chính và tối ưu ROI

## Báo cáo tài chính



### P&L

Báo cáo kết quả kinh doanh, theo dõi doanh thu, chi phí và lợi nhuận theo thời gian.



### COA

Bảng tài khoản kế toán, cấu trúc hóa các khoản mục tài chính để quản lý hiệu quả.



### Dự báo tài chính

Lập kế hoạch tài chính dài hạn, dự đoán xu hướng và nhu cầu đầu tư.

## Tối ưu ROI



### ROAS

Tỷ lệ lợi nhuận so với chi phí marketing, tối ưu hóa hiệu quả chiến dịch.



### ROE

Tỷ suất lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu, đánh giá hiệu quả sử dụng vốn.



### ROI

Tỷ lệ lợi nhuận trên investment, đo lường hiệu quả đầu tư.



### ROS

Tỷ lệ lợi nhuận trước thuế trên doanh thu, phản ánh hiệu quả hoạt động.



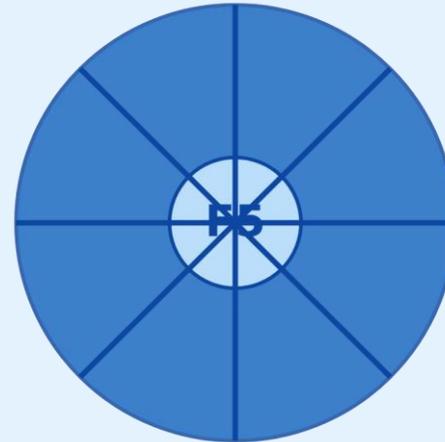
Kết quả: Doanh nghiệp không chỉ "doanh thu cao" mà còn "tiền thật – lãi thật"

# F5 - Flywheel: Bánh đà tăng trưởng X10

## Bánh đà = Hệ thống tự quay

Bánh đà giúp doanh nghiệp:

-  Tăng trưởng không ngừng
-  Tăng trưởng theo cấp số nhân
-  Mở rộng hệ sinh thái
-  Tạo dòng tiền mạnh để tái đầu tư



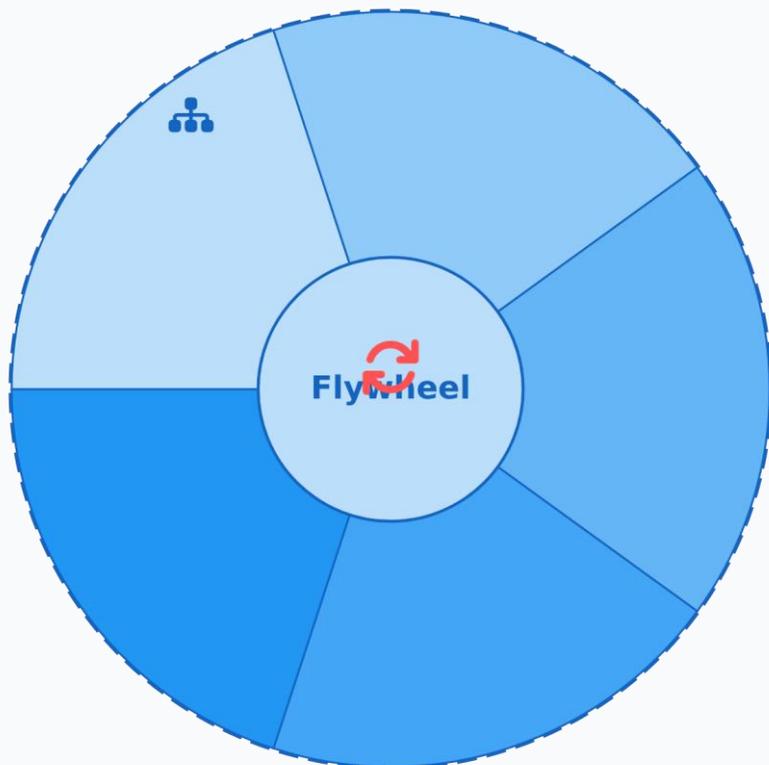
## Thành phần của Flywheel:

-  Phễu mạnh
-  Fulfillment xuất sắc
-  Loyalty & Referral
-  Hệ sinh thái mở rộng



Khi Flywheel chạy đủ lực, doanh nghiệp tăng trưởng theo cấp số nhân, không cần tăng nhân sự hoặc chi phí tương ứng.

# Thành phần của Flywheel và hệ sinh thái



## 1. Thu hút khách hàng

Phễu bán hàng mạnh mẽ thu hút lượng lớn khách hàng tiềm năng



## 2. Chuyển đổi & phục vụ xuất sắc

Fulfillment mạnh mẽ đảm bảo trải nghiệm mua hàng và dịch vụ tuyệt vời



## 3. Khách hàng quay lại & giới thiệu

Loyalty và referral tạo ra chuỗi phản hồi tích cực từ khách hàng hài lòng



## 4. Dòng tiền khỏe → Tái đầu tư → Tăng tốc

Tối ưu dòng tiền và tái đầu tư vào hệ thống để tăng tốc trưởng



## 5. Hệ sinh thái mở rộng

Community, franchise, sản phẩm mới, vertical/horizontal expansion

Khi Flywheel chạy đủ lực, doanh nghiệp tăng trưởng theo cấp số nhân, không cần tăng nhân sự hoặc chi phí tương ứng

# Kết quả khi áp dụng mô hình 5F

## F1 Foundation



Nền tảng vững chắc, không lung lay, dễ mở rộng

## F2 Funnel



Tăng doanh thu mà không cần tăng chi phí quảng cáo

## F3 Fulfillment



Khách hàng hài lòng → quay lại → giới thiệu → tăng doanh thu bền vững

## F4 Finance



Doanh nghiệp không chỉ "doanh thu cao" mà còn "tiền thật – lãi thật"

## F5 Flywheel



Tăng trưởng theo cấp số nhân, không cần tăng nhân sự hoặc chi phí tương ứng

## KẾT QUẢ TOÀN DIỆN

— **X10** DOANH THU —

### ✓ Tăng trưởng bền vững

Hệ thống tự quay, không cần tăng nhân sự

### ✓ Tối đa hóa lợi nhuận

Quản trị tài chính hiệu quả

### ✓ Giảm rủi ro

Hệ thống thống nhất, dễ kiểm soát

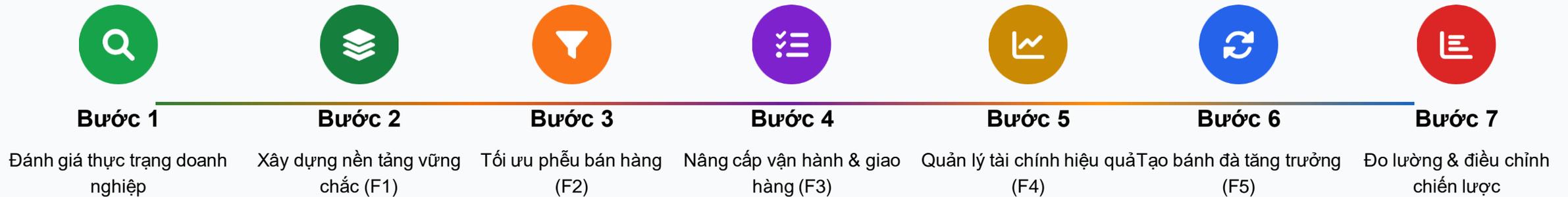
### ✓ Mở rộng hệ sinh thái

Cộng đồng, franchise, sản phẩm mới

Khi 5F được áp dụng toàn diện, doanh nghiệp của bạn sẽ trở thành một "máy in tiền" thông minh

# Bước tiếp theo - Triển khai mô hình 5F

Bắt đầu hành trình X10 doanh thu với 7 bước triển khai mô hình 5F:



## 📅 Tuần đầu tiên

- ✓ Định nghĩa lại tầm nhìn và sứ mệnh
- ✓ Phân tích khách hàng mục tiêu
- ✓ Đánh giá lại quy trình bán hàng

## 📅 30 ngày đầu tiên

- ✓ Triển khai marketing mix 20P+15C
- ✓ Optimize funnel chuyển đổi
- ✓ Đào tạo đội ngũ chăm sóc khách hàng

## 📅 Kế hoạch dài hạn

- ✓ Xây dựng hệ sinh thái mở rộng
- ✓ Áp dụng AI vào quy trình chăm sóc
- ✓ Định kỳ đánh giá và điều chỉnh chiến lược

Hành trình X10 doanh thu bắt đầu ngay hôm nay!