



WOMEN'S
ENTREPRENEURSHIP



PHÁT TRIỂN CÁC DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ SIÊU NHỎ

SÁNG KIẾN THẤP LỬA: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU TẠI VIỆT NAM 2022

Tổng quan nghiên cứu

Chương trình Phụ nữ Kinh doanh hướng tới giảm bớt các rào cản mà các nữ doanh nhân gặp phải bằng cách cung cấp các dịch vụ – tài chính lẫn phi tài chính – cần thiết để đạt được sự phát triển bền vững.

Trong khuôn khổ Sáng kiến Thắp lửa, CARE kết hợp cùng 60 Decibels để thực hiện nghiên cứu tác động xã hội chuyên sâu tại Pakistan, Peru, và Việt Nam nhằm đánh giá các mảng kinh doanh chính và ghi nhận tác động của Sáng kiến Thắp lửa, được tài trợ bởi Trung tâm phát triển toàn diện Mastercard.

Con số nổi bật



Việt Nam

90%  cho biết cuộc sống được cải thiện

80%  cho biết tăng doanh số

29%  cho biết họ từng gặp khó khăn trong việc tìm nguồn vay khác

33%  tiếp cận khoản vay lần đầu

80%  cho biết cải thiện năng lực quản lý tài chính

Phương pháp



Cách thức khảo sát:
Qua điện thoại



Ngôn ngữ:
Tiếng Việt



Thời gian:
Tháng 7-10 năm 2022



Phương pháp lấy mẫu:
lấy mẫu bất kỳ từ cơ sở dữ liệu 930 người (95% nữ, 5% nam)



Tỷ lệ phản hồi:
70%



Thời gian phỏng vấn:
20 phút



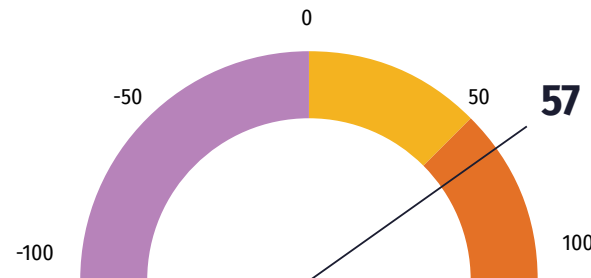
Số phản hồi nhận được:
306

Độ chính xác

Khoảng tin cậy: ~90%
Phạm vi sai số: ~5%

Nghiên cứu này có thể có những hạn chế. Khảo sát nhận thức này bao gồm 45 câu hỏi và được thực hiện qua điện thoại. Đối tượng khảo sát bị giới hạn ở những người có điện thoại. Chúng tôi hiểu rằng dù đã có những chuyển biến nhưng vẫn tồn tại một mức độ thiên lệch trong việc tự lựa chọn mẫu và nhận thức.

Chỉ số Trung thành Khách hàng (NPS)*



Chỉ số Trung thành Khách hàng (NPS)*

Chỉ số Nỗ lực Khách hàng (CES)**

4.26/5

*NPS là thang điểm cho sự trung thành của khách hàng và điểm số trên 50 được coi là xuất sắc.

**CES là khả năng nhanh chóng giải quyết các vấn đề khách hàng gặp phải và là yếu tố quyết định trong việc lựa chọn, sử dụng, giới thiệu và tác động.

Bối cảnh Việt Nam

Sáng kiến Thấp lửa, được tài trợ bởi Trung tâm phát triển toàn diện Mastercard, cung cấp khả năng tiếp cận các gói tài chính phù hợp, một bộ dịch vụ hỗ trợ thiết yếu, và các chiến dịch liên kết cộng đồng. Sáng kiến Thấp lửa được thực hiện tại Pakistan, Việt Nam, và Peru từ tháng 1 năm 2020. Dưới đây là thông tin tổng quan về bối cảnh thị trường tại Việt Nam.

Ấn vào các con số để có thêm thông tin

Tỉ lệ Hiểu biết Tài chính

 **97.75%**

Sở hữu Điện thoại Thông minh

 **63%**  **63%**

Truy cập Internet

 **73.2%**

Người trưởng thành có tài khoản

  **30.8%**

Khoảng cách giới*

  **.705**

Số liệu chung của hai giới, trừ khi được nêu rõ.

*Chỉ số Khoảng cách giới đo lường mức độ bình đẳng giới dựa trên những chênh lệch tương đối giữa nam và nữ trong 4 mảng chính: sức khỏe, giáo dục, kinh tế và chính trị. Phổ điểm trải giữa 0 (hoàn toàn bất bình đẳng) và 1 (hoàn toàn bình đẳng).

Các đối tác tại Việt Nam

Tiếp cận dịch vụ tài chính:



Dịch vụ hỗ trợ:



Liên kết cộng đồng:



Giải pháp kỹ thuật số:



Sản phẩm và dịch vụ:



Khoản vay phù hợp



Tập huấn kỹ năng số



Tập huấn kỹ năng



Chia sẻ cân bằng cuộc sống



Mạng lưới phụ nữ



Ngày hội gia đình (gỡ bỏ các khuôn mẫu giới)

Điểm nổi bật của các sản phẩm tài chính chuyên biệt:

Các khoản vay với nhiều ưu đãi cho nữ doanh nhân

Sản phẩm thấu chi trực tuyến

Công cụ trực tuyến đánh giá tình hình kinh doanh

Các buổi chia sẻ năng lực

Không yêu cầu lịch sử tín dụng

Các khoản vay tín dụng giá trị cao hơn

Hệ thống hỗ trợ được số hóa

Khoản vay phù hợp với lãi suất thấp

Gặp gỡ chị Ánh

Chị Ánh là mẫu khách hàng nữ điển hình tại Việt Nam

Hoàn cảnh

Chị 41 tuổi và sống trong gia đình do phụ nữ làm trụ cột với 4 người tại thành phố.

Giáo dục

Chị có trình độ học vấn đại học, cao đẳng.

Công nghệ

Chị có điện thoại thông minh.

Nhu cầu và Mong muốn

- Cần khoản vay từ 40-800 triệu đồng
- Muốn có thêm kỹ năng thực tiễn để mở rộng kinh doanh và được đào tạo cách tìm kiếm khách hàng trên các sàn thương mại điện tử



Loại hình Kinh doanh

Chị kinh doanh trong ngành bán lẻ. Chị có khách hàng thông qua cửa hàng và bán trực tuyến và đã kinh doanh 3.7 năm.

Nền tảng Tài chính

Đây không phải lần đầu chị Ánh tiếp cận khoản vay. Chị có khoản thu nhập trung vị là 60 triệu đồng*.

*Thu nhập trung bình hàng tháng là 184 triệu đồng.

Đưa ra Quyết định

Chị là người có tiếng nói quyết định về tài chính trong gia đình cũng như trong việc kinh doanh.

Để hiểu hơn về khách hàng của chúng tôi, hãy gặp Thảo, nữ doanh nhân được [chấp cánh giấc mơ](#)



Về những nữ khách hàng của chúng tôi

69% học vấn đại học, cao đẳng, 19% học vấn cấp ba, 9% học vấn cấp hai, và 3% học vấn cấp một

50% sống ở thành thị, 30% ở vùng ven, và 20% ở vùng nông thôn

50% sống trong các gia đình phụ nữ làm trụ cột

94% có điện thoại thông minh

38% làm trong ngành dịch vụ

47% tiếp cận khách hàng qua các phương thức trực tiếp và trực tuyến

52% là người có tiếng nói quyết định về tài chính trong gia đình

75% là người có tiếng nói quyết định về tài chính trong kinh doanh

 *Nữ
n=884  Nam
n=46

Tác động

Sáng kiến Thắp lửa tập trung vào năng lực, sự tự tin, mở rộng kinh doanh, và khả năng phục hồi tài chính để phát triển của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ do phụ nữ làm chủ. Qua dự án, chúng tôi đã đạt được những bước tiến sau:

Công bằng Kinh tế cho Phụ nữ

86% các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ do phụ nữ làm chủ cho biết từ khi làm việc cùng CARE, sự tự tin trong kinh doanh của họ đã tăng lên

91% các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ do phụ nữ làm chủ cho biết họ đã áp dụng những gì học được từ các hoạt động tập huấn và xây dựng kỹ năng

“Tôi đã có vốn để mở rộng việc kinh doanh, nhờ thế mà thu nhập của tôi tăng lên và cuộc sống thoải mái hơn.”

- Nữ, 33 tuổi

Số liệu chung của hai giới, trừ khi được nêu rõ.

“Tôi có thêm tiền để nhập thêm hàng, do đó doanh số của cửa hàng cũng tăng.”

- Nữ, 39 tuổi

Chất lượng Cuộc sống

90% cho biết chất lượng cuộc sống cải thiện

Ba điểm phổ biến nhất theo ý kiến của **90%** khách hàng có cuộc sống được cải thiện:

34% cho biết vốn của họ tăng

19% nói về tăng doanh số và doanh thu (riêng nữ là 21%)

18% cho biết giảm mức độ căng thẳng



Kỹ năng Kinh doanh

76% cho biết dự án đã góp phần vào khả năng vận dụng công cụ và dịch vụ số cho việc kinh doanh của họ (riêng nữ là 77%)

80% cho biết năng lực quản lý tài chính kinh doanh đã tăng (riêng nữ là 81%)

Mở rộng Kinh doanh và Tăng Nhân công

80% cho biết dự án đã góp phần giúp việc kinh doanh của họ tăng doanh số

16% cho biết doanh số tăng đáng kể

Bình quân, khách hàng cho biết doanh số tăng **9%** (riêng nữ là 10%)

26% có số nhân công tăng

“Khóa học đã phần nào giúp tôi cải thiện kỹ năng kinh doanh cũng như các kỹ năng cần thiết khác như lập kế hoạch và bán hàng trực tuyến. Tôi trở nên tự tin và bớt căng thẳng hơn khi kinh doanh.”

- Nữ, 46 tuổi

Khả năng Phục hồi Tài chính

33% cho biết đây là cơ hội tiếp cận khoản vay đầu tiên của họ

56% cho biết họ có thể dễ dàng lập các quỹ dành cho trường hợp rủi ro

Những điểm cần cải thiện

Chúng tôi đã đạt được những thành tựu, nhưng vẫn còn điểm cần cải thiện

Khi nói tới các sản phẩm và dịch vụ tài chính, khách hàng mong muốn (5% người trả lời):

- Dịch vụ khách hàng tốt hơn
- Lãi suất thấp hơn
- Kỳ hạn trả nợ linh hoạt

“Lãi suất cho vay rất cao, ngoài ra, sau một thời gian, lãi suất lại tăng. Dịch vụ chăm sóc khách hàng còn chưa tốt, thời gian xử lý các yêu cầu cũng chậm.”

- Nữ, 29 tuổi

Khi nói tới việc tập huấn, họ mong muốn (2% người trả lời):

- Tập huấn dẫn tới chuyển biến kinh doanh
- Nội dung và cấu trúc tập huấn được cải thiện

“Tôi nghĩ các khóa học cần được chuẩn bị chi tiết hơn và phân bổ thời gian hợp lý hơn.”

- Nữ, 40 tuổi



Khuyến nghị

Dịch vụ Khách hàng Nhất quán

Làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ tài chính để cải thiện tính nhất quán của dịch vụ khách hàng (khi tỷ lệ nhân viên cho vay thôi việc cao) và giảm bớt các thủ tục nếu có thể.

Dịch vụ Hỗ trợ

Thực hiện đánh giá nhu cầu và thường xuyên tiếp nhận phản hồi của doanh nhân một cách kịp thời để cải thiện hơn.

Thay đổi Khuôn mẫu Xã hội

Tổ chức thêm các hội thảo và sự kiện cho nữ doanh nhân và chồng của họ, thảo luận về chia sẻ gánh nặng và cùng ra quyết định trong gia đình và trong việc kinh doanh.



Phát triển doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ do phụ nữ làm chủ

Chương trình Phụ nữ Kinh doanh của CARE tập trung vào:



Đầu tư cho Phụ nữ

Các nữ doanh nhân tạo nên tăng trưởng kinh tế, là những khách hàng có tín dụng tốt, thích ứng nhanh với thương mại điện tử, và tái đầu tư cho gia đình cũng như cộng đồng.



Thiết kế lấy Phụ nữ làm Trung tâm

Chương trình Phụ nữ Kinh doanh hướng tới giảm các rào cản đặc hữu đối với nữ doanh nhân bằng cách lấy phụ nữ làm trung tâm quá trình thiết kế.



Doanh nghiệp Nhỏ và Siêu nhỏ

Chúng tôi tập trung vào các doanh nghiệp có định hướng mở rộng, thường có từ hai đến mười nhân công và đã hoạt động trên hai năm.

Chúng tôi làm việc cùng và lắng nghe những nữ doanh nhân để đảm bảo các sản phẩm và dịch vụ chuyên biệt mà chúng tôi phát triển sẽ phù hợp với các mục đích đề ra. Thông qua việc lắng nghe phụ nữ, chúng tôi góp phần xóa bỏ các rào cản đang kìm hãm họ.



“Kỹ thuật số và mạng xã hội có vẻ rất phức tạp đối với tôi, nhưng khóa học tôi đang tham gia và con trai tôi đang giúp tôi rất nhiều.”

Elizabeth Vargas Vilca

Người tham gia Sáng kiến Thắp lửa và doanh nhân, Peru



“Nữ doanh nhân giúp cho mảng cho vay phát triển. Chúng tôi mong đợi sự hợp tác này sẽ giúp cho lượng nữ khách hàng chủ các doanh nghiệp nhỏ và vừa của VPBank tăng 5-10%.”

Đào Gia Hưng

Phó Giám đốc Khối Doanh nghiệp Nhỏ và Vừa, VPBank, Việt Nam



“Sau khi tập huấn cùng Sáng kiến Thắp lửa, tôi đã tạo tài khoản JazzCash và EasyPaisa (tài khoản ví điện tử), mọi việc trở nên dễ dàng hơn cho khách hàng của chúng tôi bởi họ có thể truy cập từ mọi miền.”

Hina Butt

Người tham gia Sáng kiến Thắp lửa và doanh nhân, Pakistan

CƠ HỘI

Cơ sở kinh tế của việc đầu tư cho phụ nữ làm kinh doanh là không cần bàn cãi. Hỗ trợ phụ nữ dễ dàng tiếp cận tài chính có thể tạo ra khoản thu hàng năm lên tới 330 tỉ USD trên toàn cầu. Đó không chỉ là tác động xã hội lớn lao mà còn là khoản đầu tư tốt.



Nghiên cứu chỉ ra rằng bên cạnh tỷ lệ phụ nữ khởi nghiệp cao hơn nam giới, doanh nghiệp của họ cũng thu được lãi nhiều hơn.

Phụ nữ cũng thường là khách hàng tốt hơn của các tổ chức tài chính và họ cũng tuyển dụng nhiều phụ nữ hơn.

Đưa các doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ vào nền kinh tế số giúp họ tái đầu tư vào cộng đồng cũng như gia đình của mình và đóng góp vào kinh tế của quốc gia.

HỢP TÁC CÙNG CHÚNG TÔI

Đây chính là thời điểm để mở rộng các hoạt động trên toàn cầu. Hãy liên hệ với CARE để hiểu thêm về cơ hội hợp tác.

ĐỂ CÓ THÊM THÔNG TIN

Rathi Mani-Kandt | Giám đốc Chương trình Phụ nữ Kinh doanh và Tài chính Toàn diện, CARE USA | entrepreneurship@care.org | www.care.org/entrepreneurship



WOMEN'S
ENTREPRENEURSHIP