



Đối với phần lớn doanh nghiệp: một trong những tiêu chí quan trọng trong quyết định chọn công ty nghiên cứu thị trường (NCTT) là: năng lực nhân sự đáp ứng yêu cầu nghiên cứu, đưa ra những tư vấn mang lại hiệu quả thực tiễn. Vậy theo ông, FTA có định hướng như thế nào về chiến lược nhân sự?

Đáp ứng mong đợi của khách hàng chính là mục tiêu hành động của công ty FTA. Chính vì vậy ngay từ những ngày đầu mới thành lập công ty đã xác định nhân sự là yếu tố cốt lõi. Do đó FTA đã xây dựng mô hình doanh nghiệp chú trọng phát triển nguồn nhân lực và đề cao chất lượng nghiên cứu.

Từ số lượng 5 nhân viên nghiên cứu khi mới thành lập năm 2002, hiện nay FTA đã phát triển nhân sự ở cấp chuyên viên có 40 người, được chuyên môn hóa theo phương pháp nghiên cứu và lĩnh vực. Đội ngũ nghiên cứu được tham dự các khóa tập huấn phương pháp nghiên cứu tại nước ngoài do Esomar và các hiệp hội nghiên cứu thị trường khác tổ chức. Một số nhân sự đã có quá trình tu nghiệp ở nước ngoài.

Đa số cấp chuyên viên nghiên cứu của FTA có nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực nghiên cứu thị trường và quản trị - tư vấn marketing. Họ đã từng trực tiếp làm việc trong các ngành FMGC, giáo dục, tài chính/ngân hàng, dược phẩm/y tế, nên thật sự hiểu môi trường kinh doanh của những ngành này.

FTA đang chú trọng đào tạo đội ngũ nghiên cứu định tính, đáp ứng thị trường ngày càng phân khúc, văn hóa tiêu dùng vừa đa dạng vừa chuyên biệt. Nghiên cứu định tính sẽ giúp doanh nghiệp nhận diện theo chiều sâu đặc điểm người tiêu dùng bên cạnh đánh giá tổng quan thị trường. Huyền Trang và Thu Hương là hai *moderator* được đánh giá cao nhờ kinh nghiệm dẫn dắt nhóm thảo luận và cảm thụ tâm lý người tiêu dùng khá tốt.

Xin ông vui lòng cho biết thêm về chất lượng dịch vụ nghiên cứu của FTA?

Mang lại dịch vụ NCTT với chất lượng đáng tin cậy luôn là sứ mệnh hướng đến của toàn tập thể công ty FTA. Điều này được khẳng định qua việc cung cấp dữ liệu chính xác và năng lực phân tích chính xác, nhạy bén với khuynh hướng thị trường dựa trên kinh nghiệm của đội ngũ chuyên viên hơn 15 năm kinh nghiệm làm việc trong nhiều lĩnh vực: NCTT, quản trị & tư vấn marketing.

FTA quyết tâm thực hiện cam kết chất lượng nghiên cứu với khách hàng, không chỉ phấn đấu phát triển hướng đến vị trí hàng đầu trong ngành NCTT tại Việt Nam mà chúng tôi còn mong muốn được thế giới công nhận về chất lượng.

Năm 2009 vừa qua đã đánh dấu năng lực phát triển của FTA. Công ty được Viện tiêu chuẩn Anh (BSI) kiểm định và chúng nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng quốc tế ngành NCTT ISO 20252:2006.

Trên một số báo chí số ra gần đây, độc giả đã tiếp cận được các thông tin về chứng chỉ ISO 20252:2006 này, ông có thể cho biết thêm gì về ISO 20252:2006 và FTA?



FTA là công ty NCTT đầu tiên tại khu vực Đông Nam Á đạt được chứng nhận về hệ thống quản lý chất lượng ngành NCTT ISO 20252:2006 bên cạnh các công ty khác tại khu vực châu Á như: Synovate Co.Ltd (Thái Lan) , Global e-Business Operations Pvt. Ltd, Delixus Software India Pvt. Ltd (Ấn Độ). Xu hướng sẽ có nhiều công ty nghiên cứu thị trường trong khu vực này sẽ phấn đấu đạt ISO này để có thể chứng minh được chất lượng đạt chuẩn quốc tế.

Ngoài hai tiêu chí quan trọng hàng đầu đã kể trên, FTA còn mang lại giá trị nổi bật nào khác cho khách hàng không thưa ông?

Công ty luôn giữ đúng tinh thần tận tụy phục vụ khách hàng. Viettrack là một trong những ví dụ dễ thấy nhất. Ra đời từ đầu năm 2009 đến nay, mỗi tháng Viettrack đều đặn cập nhật các thông tin bổ ích và xu hướng thị trường ở nhiều ngành nghề và lĩnh vực khác nhau giúp các marketer kịp thời điều chỉnh kế hoạch marketing. Ngoài ra các doanh nghiệp ở nước ngoài cũng rất hào hứng với Viettrack vì nó góp phần phản ánh thói quen tiêu dùng, môi trường kinh doanh ở Việt Nam một cách thực tế và trung thực. Qua đó nhiều công ty nước ngoài đã tìm đến FTA như một công cụ hỗ trợ đắc lực cho việc tìm hiểu và thâm nhập thị trường Việt Nam.

Khách hàng nói về FTA

Đỗ Huy Định, *Beirersdorf Thái Lan*: Nhân viên quản lý dự án rất nhiệt tình và đáp ứng tốt yêu cầu. Với kinh nghiệm nghiên cứu và thị trường nhiều năm, họ luôn đưa ra những lời giải thích rất rõ ràng, cặn kẽ.

Nguyễn Hiếu Bảo Châu, *Phòng Nghiên cứu thị trường, Nestle Việt Nam*: Nhân viên FTA luôn tích cực tư vấn phương pháp nghiên cứu tốt nhất và linh động tận dụng các nguồn lực để giảm chi phí thực hiện dự án.

Hannah Nguyen, *Global Intelligence Alliance, Singapore*: FTA luôn đáp ứng nhanh chóng các yêu cầu, có nhiều sáng kiến. Trung thực trong tuyển chọn đáp viên. Hoàn thành dự án đúng hạn.

Ông Kohei Nagano, *Giám đốc Dịch vụ nghiên cứu nước ngoài (Overseas Client Services) của GAIN Inc., Nhật Bản*: Rất tuyệt! Tôi đánh giá cao FTA ở ba điểm quan trọng: nhanh, chính xác và trung thực. FTA có thể tự hào về họ.

Sudarat Vacharanopviva, *COMMUNICATIONS*: Cung cấp thông tin có ích về Việt Nam, liên lạc/cập nhật thông tin nhanh chóng. Hiểu rõ mong muốn của khách hàng. Giữ đúng cam kết thời gian.

Chị Cao Thị Thủy, *Piaggio Việt Nam*: Tôi hoàn toàn hài lòng với dịch vụ nghiên cứu của FTA.

Là đại diện của doanh nghiệp, ông muốn nói gì với khách hàng của mình?

“Chúng tôi rất trân trọng sự tin tưởng và đánh giá cao của khách hàng đối với dịch vụ nghiên cứu của FTA. Đó là thành quả tập thể FTA nỗ lực phấn đấu liên tục trong 8 năm hoạt động. Mục tiêu của chúng tôi là đưa chất lượng dịch vụ nghiên cứu thị trường của FTA lên tầm quốc tế, tiêu chuẩn chất lượng ngành nghiên cứu thị trường ISO 20252 là bước khởi đầu trong chặng đường đi đến mục tiêu đó”.