

Trong bài phát biểu tại hội nghị Comnet 1999 ông Chu Hảo, Thứ trưởng Bộ khoa học công nghệ và môi trường có đề cập đến việc xây dựng TMDT VN. Thời gian vừa qua bất cứ góc phố nào cũng có những điểm truy cập Internet, những bảng quảng cáo giá cả dịch vụ cạnh tranh dữ dội. Đồng thời trên các phương tiện truyền thông đều có đề cập đến TMDT. Có lẽ sau 3 năm chắc vấn đề quan trọng đó cũng đạt được những kết quả nhất định, tôi đã quyết định dạo thử trên chợ điện tử.

Tôi đi chợ điện tử

SƠN DƯƠNG

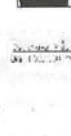
JAVA - Lập Trình Mạng
By Nguyen Phuong Lan, Hoang Duc Hai



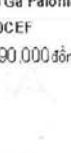
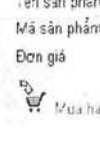
Adobe Photoshop 6.0 và ImageReady 3.0
By Nguyen Viet Dung (Chu biên)



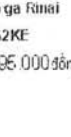
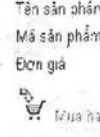
XML Nền Tảng & Ứng Dụng
By Nguyen Phuong Lan (Chu biên)



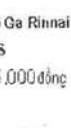
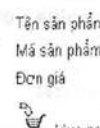
Lập Trình Linux (Tập 1)
By Nguyen Phuong Lan, Hoang Duc Hai



Xây Dựng Ứng Dụng Web Với JSP, SERVLET, JavaBeans
By Phạm Huy Khương, Hoàng Đức Hải



Thiết Kế Trang Web Động Với DHTML
By Nguyen Truong Sinh (Chu biên)



T rước tiên tôi truy cập vào trang web của Fahasa vì đây là một trong hai đơn vị đầu tiên xây dựng cách bán sách qua mạng theo địa chỉ <http://www.fahasag.com>. Thông tin tải xuống hơi chậm, nội dung trình bày rõ ràng. Sách được phân loại theo chủ đề cho dễ tìm kiếm. Ảnh bìa của một số cuốn sách kèm theo vài chục dòng tóm tắt và giới thiệu nội dung. Khi quyết định chọn thử một cuốn sách, các chi tiết cụ thể hơn sẽ xuất hiện như: Tên sách, tên tác giả, ảnh bìa, giá bán, kích thước, số trang, nhà xuất bản cùng với phần tóm lược xuất hiện. Nếu quyết định chọn mua, màn hình hướng dẫn cách thanh toán sẽ xuất hiện gồm một số chỉ dẫn kèm những ô trống để người mua điền vào như: Công ty, họ tên, địa chỉ, điện thoại, fax, email và ghi chú. Nhà sách cũng cho khách hàng chọn lựa phương thức giao hàng: vận chuyển thường và vận chuyển nhanh. Ngoài ra trang web cũng liên kết với trang web của Amazon.com để đặt mua một số sách xuất bản ở nước ngoài. Công cụ tìm kiếm trợ giúp khách hàng tương đối nhanh.

Sau đó truy cập vào trang web của nhà sách Minh Khai theo địa chỉ <http://www.minhkhai.com.vn>. Trang web tải nội dung hơi chậm, dù chờ hơn một phút nhưng màn hình vẫn báo chưa tải hết (one item remaining), tôi là người khách thứ 79.317. Tôi đi vội vào phần chính, trên màn hình xuất hiện tựa sách Hợp ngữ & lập trình ứng dụng, tập 2, tên tác giả có phần tóm lược và giới thiệu hơn một trang màn hình. Nếu quyết định chọn bấm chuột vào tên sách, phần chi tiết của sách như tên sách, tên tác giả, ảnh bìa, giá bán, kích thước, số trang, nhà xuất bản xuất hiện. Đặc biệt có phần khách hàng nhận xét đánh giá quyển sách. Tuy nhiên, những loại sách học nhất là sách dạy tin học, các trang web nước ngoài không tóm lược nội dung mà họ đưa thẳng phần mục lục sách để giúp người mua tìm đúng thứ mình cần. Trang web này trình bày tiếng Việt dưới nhiều loại font chữ kể cả tiếng Việt không bỏ dấu, nên khi muốn đọc phải chọn loại code phù hợp. Công cụ tìm kiếm cũng tương đối nhanh và cũng có liên kết với trang web của Amazon.com. Hình thức thanh toán cũng tương tự như của FAHASA.

Tôi tiếp tục tìm hiểu chợ ảo của

VN hoạt động như thế nào. Khi chọn địa chỉ <http://www.tienphong-vdc.com.vn>, trang web tải các nội dung tương đối nhanh. Sau khi chọn mục hướng dẫn, những chi tiết chỉ dẫn người mua hàng ảo từng bước rất rõ ràng và thể là tôi chọn mục Trang sức.

Hình ảnh các loại trang sức xuất hiện, bên dưới mỗi ảnh kèm theo dòng giải thích về mặt hàng và giá tiền. Nếu chọn mặt hàng nào, chỉ cần bấm chuột vào hình ảnh, ảnh của mặt hàng sẽ phóng to hơn cho người mua để quan sát kèm theo những chi tiết của món hàng đó. Chọn nút thanh toán, một loạt các ô trống xuất hiện. Phải công nhận Tienphong-VDC khá có kinh nghiệm bán và giao hàng vì một loạt các đảm bảo của họ đối với khách hàng như:

Gửi và nhận hàng: Tất cả hàng hoá của chúng tôi nếu không đảm bảo chất lượng hoặc sai với các mô tả trên cửa hàng ảo, khách hàng đều có thể trả lại. Nếu hàng hoá chuyển qua đường bưu điện có sự cố dẫn đến các hư hỏng gây ảnh hưởng chất lượng hàng hoá, chúng tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm. Vì vậy khi nhận hàng tại bưu điện địa phương, đề nghị bạn mở gói hàng và kiểm tra ngay, nếu có sự cố, đề nghị bạn yêu cầu nhân viên bưu điện lập biên bản về sự cố hư hỏng hàng hoá và không tiến hành nhận hàng, chúng tôi sẽ đổi hàng hoặc hoàn trả lại tiền mua hàng cho bạn trong thời gian ngắn nhất.

Ngoài ra họ còn ghi chú thêm "Mong bạn cung cấp thêm cho chúng tôi các chi tiết để tìm được địa chỉ này được nhanh chóng và chính xác" ngay bên dưới ô địa chỉ nhận hàng. Nếu các bạn có một dịp nào đi tìm địa chỉ ở Hà Nội hay TP. Hồ Chí Minh chắc không khỏi bối rối và bỡ ngỡ tại vì địa chỉ thì thấy rõ nhà ở mặt tiền nhưng thực tế thì không phải vậy.

Trong ô Các yêu cầu khác "Chúng tôi sẽ phục vụ bạn sớm nhất là sau 4 giờ kể từ khi bạn gửi đơn đặt hàng. Hơn nữa khả năng giao hàng của chúng tôi phụ thuộc hoàn toàn vào việc bạn sẽ chuyển tiền cho chúng tôi như thế nào." Rõ ràng họ đã có sự chuẩn bị cạnh tranh về thời gian phục vụ và nhanh hay chậm tùy khách hàng chọn.

Tuy nhiên TMĐT là một chợ ảo toàn cầu nên khi gặp khách hàng ở nước ngoài thì "Do những hạn chế nhất định, trong thời gian trước mắt, xin vui lòng liên hệ với chúng tôi qua địa chỉ thư điện

tử: tienphong-vdc@vnn.vn. Ngay sau khi có địa chỉ liên hệ của bạn, chúng tôi sẽ trao đổi cụ thể với bạn về phương thức giao nhận hàng và thanh toán."

Sau khi xem qua món ăn tinh thần và quà tặng tôi đi tìm xem những mặt hàng gia dụng trong siêu thị điện máy Nguyễn Kim như thế nào. Khi nhập xong địa chỉ <http://www.nguyenkim.com> tôi thật sự bất ngờ, trang web chạy nhanh và sinh động khá hấp dẫn, khi rê con trỏ vào ô nào một loạt các tiết của ô đó xuất hiện thu hút người tham quan. Đưa con trỏ vào ô Điện gia dụng và mục Lò Viba, hình ảnh của những mặt hàng xuất hiện.

Từng ảnh có thêm 3 dòng Tên sản phẩm: Lò Viba Hitachi, Mã sản phẩm: 30A, Đơn giá: 2.490.000 đồng kể tiếp là biểu tượng xe mua hàng. Điều làm tôi phân vân là tại sao giá hàng tiền Việt Nam mà tại sao họ lại dùng dấu phẩy (,) chứ không phải dấu chấm (.) ở con số ngàn để gây tranh cãi và hiểu nhầm đối với khách hàng nước ngoài. Khi muốn xem ảnh lớn hơn thì bấm mouse vào hình ảnh của loại lò cần chọn, nhưng các chi tiết kỹ thuật hay dung tích của lò đều không xuất hiện ngoại trừ vẫn 3 dòng chi tiết như cũ. Điều này sẽ làm người mua hàng ảo không hài lòng vì các chi tiết quá ít. Trang web này nói chung chạy nhanh, hình ảnh hấp dẫn nhưng tâm lý mua hàng ảo khách hàng cần hiểu tường tận những món hàng có giá trị cao, đồng thời phải có những đảm bảo cho khách hàng tốt hơn. Phương thức thanh toán cũng bình thường như những công ty khác.

Đặc biệt trang Web này cũng nhận khách hàng nước ngoài mua hàng qua siêu thị tặng cho thân nhân trong nước. Khi nhận thông báo khách hàng đã thanh toán từ Ngân hàng Á Châu, siêu thị sẽ giao hàng.

Tôi nhớ VNN là một đại gia trong làng Internet nên lướt qua trang web của đơn vị này xem thử. Khi mở trang web tại địa chỉ <http://business.vnn.vn> nhận thấy phương châm của họ như sau "Together we build VN E-commerce" (xin tạm dịch Cùng nhau chúng ta xây dựng TMĐT Việt Nam). Hình ảnh các sản phẩm và nhiều dịch vụ như: Nông nghiệp, tài chính giáo dục du lịch v.v... khá phong phú nhưng cũng không thoát khỏi cảnh "Chờ, Chờ và Chờ" (www = wait wait wait). Tôi vội sang

trang web của các doanh nghiệp khác như Siêu thị Coop Mart thì trang web này chủ yếu giống như trang quảng cáo trên báo với những nội dung giới thiệu về đơn vị bao gồm: Hoạt động kinh doanh, Sản phẩm & dịch vụ, Thông tin liên hệ và Hệ thống đại lý (không có gì) v.v...

Chọn tiếp một DN tư nhân như tập giấy Vinh Tiến với địa chỉ <http://www.vinhvien.com.vn> thì thấy trang web này tải nội dung tương đối nhanh, giới thiệu nhiều sản phẩm nhưng khi thử mua hàng ảo thì chỉ có một mặt hàng là tập vở còn những mặt hàng khác chưa có.

Sau khi tiêu tốn khá nhiều thời giờ và tiền cho việc đi chợ ảo của mình tôi nhận thấy bệnh thường gặp của các trang web của VN là thông tin thiếu cập nhật hoặc chậm. Ví dụ như trang web của Fahasa cập nhật lần cuối là 22.2 trong khi ngày vào xem trang này là 4.3.

Nếu biết rõ món hàng mình cần mua gọi ĐT đặt hàng có lẽ nhanh và đỡ tốn kém hơn. Vì khi truy cập ta phải tốn hai thứ tiền phí ĐT và phí truy cập Internet. Điều an ủi là người đi chợ ảo xem được hình ảnh món hàng mình cần tìm (chưa chắc là cần mua) mà không phải tưởng tượng thế này thế nọ.

So sánh những trang web của nước ngoài và Việt Nam là một điều khá khiếm, TMĐT của chúng ta chỉ đang ở giai đoạn bắt đầu. Nhưng chúng ta nên học từ những kinh nghiệm quý báu của các trang web nước ngoài để xây dựng một trang web hoàn chỉnh và chuẩn mực ngay từ đầu như vậy sẽ hấp dẫn khách hàng. Mỗi trang web phải có phong cách riêng làm cho khách hàng dễ nhớ như siêu thị Nguyễn Kim.

Tóm lại chợ nào cũng là chợ buôn bán phải tuân thủ một số chuẩn mực nhất định như: lịch sự niềm nở với khách hàng, bán đúng giá niêm yết, hàng hoá phải bảo đảm chất lượng như đã giới thiệu, phục vụ khách hàng tốt, giao nhận linh hoạt cùng các dịch vụ hậu mãi tốt để khách hàng còn nhớ trở lại lần sau. Câu châm ngôn "Khách nhớ nhà hàng" có lẽ nên thêm vào "khách nhớ trang web" cũng sẽ rất đúng vì TMĐT là một giao dịch ảo, nếu không có niềm tin chắc chắn chúng ta sẽ thực hiện câu "Một đi không bao giờ trở lại" ■