



TÔI LÀM SÊ'P

Company Credentials



MỤC LỤC

01 ABOUT TÔI LÀM SẾP (TLS)

02 ĐỘI NGŨ

03 PHƯƠNG CHÂM
LÀM VIỆC

04 CÁC MẢNG DỊCH VỤ

ABOUT TÔI LÀM SẾP

Tôi Làm Sếp (TLS) là một boutique consulting company (mô hình công ty nhỏ & có tính chuyên biệt hoá cao) được sáng lập bởi Mai Trần, và Phương Nguyễn. TLS chuyên về coaching (khai vấn) lãnh đạo & nhân sự, và tư vấn quản trị vận hành & tái cấu trúc phòng ban.

Dịch Vụ của TLS Khác Biệt Như Thế Nào?

Khác với các dịch vụ tư vấn đại trà có thể áp dụng cho nhiều khách hàng cùng một lúc, các giải pháp của TLS được may đo riêng biệt cho từng khách hàng. Do đó, TLS cần tập trung rất nhiều thời gian và nguồn lực để phân tích, tìm hiểu khách hàng, nhằm đưa ra phương án toàn diện & phù hợp nhất. Đây cũng là lý do TLS luôn giới hạn số lượng khách hàng mà công ty sẽ hợp tác trong cùng một thời điểm để có thể bảo đảm chất lượng dịch vụ của mình.

Ngoài việc giới hạn số lượng khách hàng sẽ hợp tác trong cùng một thời điểm, đối tượng khách hàng mục tiêu TLS hướng đến là các startup (công ty khởi nghiệp), đặc biệt là startup trong mảng thương mại điện tử xuyên biên giới đang gặp khó khăn hoặc khủng hoảng về vận hành ở giai đoạn early stage (1-2 năm đầu), hoặc giai đoạn scaling (mở rộng quy mô) vì đây là những giai đoạn mang tính sống còn của một startup.

ĐỘI NGŨ



MAI TRẦN

GIỚI THIỆU CHUNG

Podcast & blog author, ex startup co-founder, ex Silicon Valley startup's general manager.

Mai có hơn 10 năm kinh nghiệm trong việc xây dựng, quản lý, và đào tạo đội ngũ xuyên quốc gia như Vietnam, Mỹ, Mexico, và Trung Đông; kinh nghiệm phát triển sản phẩm (product management/product strategy) và phát triển user (user growth) cho các sản phẩm công nghệ.

PHẠM VI CÔNG VIỆC

- Đánh giá tổng thể tình hình doanh nghiệp.
- Khai vấn năng lực lãnh đạo và các kỹ năng mềm về quản lý cho chủ doanh nghiệp và nhân sự cấp cao.
- Tư vấn tầm nhìn chiến lược cho doanh nghiệp: hướng dẫn lập và triển khai OKR, đánh giá Retrospect, xác định North Star metric, vv...v..
- Tư vấn thiết kế biểu mẫu, xây dựng quy trình và triển khai đánh giá nhân sự theo quý, 6 tháng hoặc năm
- Tư vấn xây dựng văn hóa và các giá trị cốt lõi.

PHƯƠNG NGUYỄN

GIỚI THIỆU CHUNG

Podcast author, ex startup co-founder, ex head of Vietnam for a Silicon Valley startup

Phương có hơn 7 năm kinh nghiệm quản trị vận hành doanh nghiệp và đào tạo đội ngũ cấp entry level và cấp trung tại đa dạng các tổ chức khác nhau như công ty công nghệ, công ty quảng cáo và tổ chức phi lợi nhuận.

Phương am hiểu sâu sắc và tường tận về cách thức xây dựng quy trình, đánh giá nhân sự và tổ chức vận hành hiệu quả cho các bộ phận hỗ trợ trong doanh nghiệp như tuyển dụng, nhân sự, chăm sóc khách hàng, và vận hành chung.

PHẠM VI CÔNG VIỆC

- Đánh giá quy trình, hệ thống và năng lực nhân sự để xác định các vấn đề về vận hành mà doanh nghiệp đang gặp phải.
- Xây dựng quy trình và hệ thống cho các bộ phận vận hành
- Tuyển dụng, onboarding và đào tạo nhân sự ở mọi cấp độ khác nhau trong các mảng vận hành chính.
- Vận hành đội ngũ Chăm Sóc Khách Hàng BPO

THÀNH VIÊN KHÁC

GIỚI THIỆU CHUNG

Đội ngũ tư vấn viên của TLS bao gồm thành viên với hơn 10 năm kinh nghiệm trong tư vấn xây dựng chiến lược, kinh nghiệm quản lý các dự án tái cấu trúc vận hành trong giai đoạn chuyển đổi, kinh nghiệm quản lý rủi ro vận hành, và quản lý vận hành tại các ngân hàng nước ngoài có trụ sở tại Việt Nam, và các startup công nghệ ở mảng giáo dục và thương mại điện tử.

PHẠM VI CÔNG VIỆC

- Tư vấn xây dựng hoặc tối ưu hệ thống vận hành: thiết kế các loại báo cáo vận hành, hệ thống hoá các báo cáo, và quản lý rủi ro vận hành.
- Tư vấn quy trình quản lý và xử lý dispute ở các cổng thanh toán (Stripe, Paypal) cho các startup thương mại điện tử, bao gồm tài khoản cá nhân (personal account) và tài khoản doanh nghiệp (business account)



PHƯƠNG CHÂM LÀM VIỆC

*“Khai vấn hay tư vấn chỉ có thể phát huy hiệu quả nhất khi
cố vấn viên và khách hàng thật sự đồng hành cùng nhau
trong xuyên suốt hành trình”*

PHƯƠNG CHÂM LÀM VIỆC

Phương châm làm việc của TLS là hai bên cùng làm với nhau.

TLS không cung cấp dịch vụ theo hình thức bên cung cấp dịch vụ “làm” rồi “giao hàng” cho khách hàng, mà cần hình dung cách làm việc của TLS giống như một người PT (personal trainer). PT dù giỏi đến mấy thì 80% nỗ lực luôn đến từ sự quyết tâm, công sức, sự luyện tập và tính kỷ luật của người tập. Kết quả là khách hàng của PT sẽ trở thành một người tập có kinh nghiệm - là người biết lắng nghe và quan sát cơ thể mình. Từ đó, tự đưa ra được các giải pháp về chế độ dinh dưỡng, tập luyện cho đến nghỉ ngơi một cách kịp thời và phù hợp.

Tương tự, TLS hướng đến việc cùng khách hàng phân tích, tư duy các tình huống rồi đưa ra giải pháp. Sau đó, phối hợp cùng khách hàng triển khai giải pháp. Cứ thế lặp lại nhiều lần cho đến khi khách hàng có thể độc lập lắng nghe, nhận diện và giải quyết được các vấn đề trong tổ chức của mình.

Theo quan sát của TLS thì chỉ cần 6 -12 tháng cộng lực phối hợp làm việc cùng nhau theo cách này thì phần lớn các chủ doanh nghiệp đã có thể “tách riêng” làm việc độc lập, sẵn sàng hướng đến giai đoạn phát triển bền vững trên nền tảng một “cơ thể” khoẻ mạnh mà không cần sự hỗ trợ của chuyên gia tư vấn nữa.

CÁC MẢNG DỊCH VỤ CỦA TÔI LÀM SẾP



CÁC MẢNG DỊCH VỤ

1. **Đánh giá toàn diện sức khỏe doanh nghiệp**

- Đánh giá kỹ năng lãnh đạo và chất lượng đội ngũ nhân sự.
- Đánh giá toàn diện về khâu tổ chức vận hành của doanh nghiệp: quy trình, cơ cấu tổ chức, chính sách, và cách setup hệ thống

=> Đưa ra bảng đề xuất (giải pháp) dựa vào các phân tích đánh giá đã thực hiện.

2. **Tư vấn tái cấu trúc phòng ban Chăm Sóc Khách Hàng, Fulfillment, và Nhân sự:**

- Tái cấu trúc: xây mới quy trình, chính sách và tuyển dụng & đào tạo nhân sự mới hoàn toàn; hoặc
- Tối ưu hóa vận hành dựa trên thực trạng, và nguồn lực hiện tại của doanh nghiệp (có thể tái sử dụng một số quy trình, hoặc nhân sự)

CÁC MẢNG DỊCH VỤ

3. Coaching (khai vấn) và đào tạo (training):

- Khai vấn, huấn luyện các kỹ năng lãnh đạo cho chủ doanh nghiệp và đội ngũ lãnh đạo cấp cao có thâm niên: kỹ năng vận hành cuộc họp, họp 1-1, cho feedback, giải quyết các tình huống khó xử, vv..vv.
- Khai vấn kỹ năng phỏng vấn và nhận định về ứng viên cho lãnh đạo và các quản lý đội ngũ.
- Khai vấn kỹ năng lập chiến lược cho lãnh đạo: hoạch định và triển khai OKR, Retrospect.
- Khai vấn kỹ năng xây dựng các giá trị cốt lõi để định hình văn hoá cho tổ chức.
- Đào tạo và phát triển đội ngũ: thiết kế các bài training kỹ năng cho đội ngũ quản lý và nhân viên, dựa trên nhu cầu thực tế của doanh nghiệp.

CÁC MẢNG DỊCH VỤ

4. Dịch vụ cung cấp nhân sự thuê ngoài cho team Chăm Sóc Khách Hàng (Business Processing Outsourcing -BPO)

- Cung cấp nguồn nhân sự BPO partime và fulltime cho team Chăm Sóc Khách Hàng.
- Quản lý công việc và giám sát chất lượng dịch vụ của nhân sự BPO.
- Đào tạo nhân sự team BPO về quy trình xử lý, cách thức vận hành hệ thống, chính sách khách hàng theo đặc thù của từng khách hàng.

5. Dịch vụ tuyển dụng và onboarding nhân sự mới cho các phòng ban Chăm Sóc Khách Hàng, Fulfillment, Nhân sự:

- Xây dựng bảng mô tả công việc (JD) cho vị trí cần tuyển dụng
- Thiết kế quy trình tuyển dụng: các vòng phỏng vấn, tiêu chuẩn đánh giá ứng viên, và thư viện câu hỏi cho vị trí cần tuyển dụng
- Tuyển dụng, onboarding (trong 1-2 tuần đầu), và on-the-job training trong giai đoạn thử việc (1-3 tháng tùy vị trí) cho nhân sự ở mọi cấp độ.
- Đánh giá nhân sự sau giai đoạn thử việc
- Follow up (nếu cần) 1-2 tháng sau khi nhân sự mới đã vượt qua giai đoạn thử việc

THANKS!

Listen to Our Free Leadership Podcast on:
[Soundcloud](#), or [Spotify](#)

Visit Our Free Leadership Blog @:
<https://www.toilamsep.com/blog>

Contact: admin@toilamsep.com

