

THỰC TRẠNG VÀ CÁC YÊU CẦU ĐỐI VỚI DỊCH VỤ MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Nguyễn Thị Song Bình¹, Phan Hoàng Vũ¹,
Vương Tuấn Huy¹, Phạm Thanh Vũ¹,
Phan Chí Nguyễn¹, Cao Thị Kim Yến²

TÓM TẮT

Môi giới bất động sản là một nghề tuy mới được công nhận chính thức tại Việt Nam nhưng đã thể hiện sự quan trọng đối với hiệu quả hoạt động của thị trường này. Sự phát triển khả năng của thị trường bất động sản tại thành phố Cần Thơ dẫn đến yêu cầu về nâng cao các kỹ năng, nghiệp vụ cần thiết, giúp nhân viên môi giới hoạt động hiệu quả hơn. Nghiên cứu đã phỏng vấn trực tiếp 60 khách hàng có giao dịch trên thị trường bất động sản tại thành phố Cần Thơ. Phương pháp thống kê mô tả và kiểm định phi tham số được sử dụng để phân tích số liệu thu thập. Kết quả cho thấy, nhu cầu của khách hàng trên thị trường bất động sản đòi hỏi nhân viên môi giới cần có kỹ năng giao tiếp, khả năng giải quyết vấn đề, có đạo đức nghề nghiệp và phải nắm vững quy trình, thủ tục pháp lý để có thể tư vấn, hỗ trợ tốt nhất cho các bên giao dịch. Để đáp ứng tốt yêu cầu của thị trường bất động sản, nhân viên môi giới cần được nâng cao kiến thức bất động sản, được trang bị chứng chỉ hành nghề, có tính trung thực và phải có khả năng hỗ trợ khách hàng về các thủ tục pháp lý.

Từ khóa: Bất động sản, môi giới, năng lực, thị trường nhà đất.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Thị trường bất động sản (TTBĐS) là thị trường không hoàn hảo bởi bất động sản không được bày bán và thông tin về nó không phổ biến như các loại hàng hóa thông thường khác. Mặt khác bất động sản là tài sản có giá trị lớn, người mua và người bán đa số là ít kinh nghiệm trong giao dịch và đi kèm với hoạt động này là rất nhiều các thủ tục phức tạp về quyền và nghĩa vụ pháp lý. Do đó, khi thực hiện các giao dịch về bất động sản cần phải có các chuyên gia môi giới, tư vấn được đào tạo bài bản, am hiểu về TTBĐS, hiểu biết đầy đủ về pháp luật (Nguyễn Quang Thi, 2010). Môi giới bất động sản (MGBĐS) có vai trò như là cầu nối cho các giao dịch trong TTBĐS. Theo Luật kinh doanh bất động sản (Quốc hội, 2014), hoạt động môi giới bất động sản gồm ba vai trò chính: (1) góp phần thúc đẩy các hoạt động giao dịch phát triển và ổn định thị trường bất động sản; (2) góp phần đảm bảo

chất lượng bất động sản giao dịch trên thị trường và (3) thúc đẩy việc đổi mới chính sách của nhà nước đối với thị trường BĐS. Như vậy, môi giới bất động sản giúp cho thị trường vận hành một cách có hiệu quả, các giao dịch về bất động sản diễn ra nhanh chóng, quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia giao dịch về bất động sản được đảm bảo, phù hợp với quy định của pháp luật. Trong bối cảnh đó, chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ thông tin đóng vai trò quan trọng trong hoạt động MGBĐS. Xu hướng chuyển đổi số trong hoạt động MGBĐS là điều tất yếu cho bất cứ trường hợp nào nếu muốn thành công trong giao dịch.

Trong những năm qua TTBĐS Việt Nam đã có bước phát triển tích cực, nhiều dự án trong lĩnh vực sản xuất kinh doanh, nhà ở, công trình dịch vụ đã được đầu tư xây dựng. Chỉ trong vòng 5 năm, từ 2015 đến 2020, MGBĐS đã thu hút một lượng lớn lao động với con số lên đến hàng trăm ngàn người, hàng ngàn công ty môi giới lớn nhỏ được thành lập tại nhiều tỉnh thành trên cả nước (Nguyễn Hoàng Tiến và Nguyễn Minh Ngọc, 2020). Tại thành phố Cần Thơ, TTBĐS rất sôi động, đặc biệt từ năm

¹ Khoa Môi trường và TNTN, Trường Đại học Cần Thơ

² Công ty CP Dịch vụ và Đầu tư Đất Xanh Miền Tây

*Email: ntsbinh@ctu.edu.vn

2017. Trong đó quận Ninh Kiều có số lượng giao dịch cao, giá đất nền dự án tăng từ 20 - 40% so với đầu năm 2017. Quận Ninh Kiều cũng là địa phương có thị trường nhà đất lẻ phát triển sôi động nhất (Hiệp hội Bất động sản thành phố Cần Thơ, 2020). Theo đó nhân viên môi giới trở thành lực lượng nòng cốt, thúc đẩy hoạt động của TT BĐS quận Ninh Kiều. Do sự phát triển khá nhanh của nghề MG BĐS, sự cạnh tranh và hiệu quả hoạt động của dịch vụ này chịu chi phối và quyết định bởi nhiều yếu tố. Nghiên cứu này phân tích kỹ năng cần thiết và những giải pháp nâng cao kỹ năng nghề nghiệp trong hoạt động MGBĐS nhằm tăng hiệu quả kinh doanh, phát triển TT BĐS quận Ninh Kiều ổn định và minh bạch.

2. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Nội dung nghiên cứu

Nghiên cứu tập trung vào khai thác và phân tích thực trạng các sản phẩm bất động sản (BĐS), công tác chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ thông tin trong MGBĐS. Ý kiến của khách hàng được thu thập để đánh giá những nhu cầu chủ yếu trong TT BĐS tại quận Ninh Kiều. Thông qua đánh giá của khách hàng, các kỹ năng cần thiết cho nhân viên MGBĐS và giải pháp đi kèm được thảo luận và đề xuất phù hợp.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu

Áp dụng phương pháp điều tra theo mẫu câu hỏi soạn sẵn. Đối tượng điều tra là khách hàng có giao dịch bất động sản trong năm 2020 trên địa bàn quận Ninh Kiều. Đây là quận trung tâm và có hoạch định giao dịch bất động sản diễn ra sôi động nhất tại thành phố Cần Thơ. Số mẫu điều tra là 60, khảo sát theo phương pháp cỡ mẫu ít nhất (Hogg and Tanis, 1983). Nội dung chính của bảng hỏi tập trung về có hay không nhu cầu của khách hàng đối với dịch vụ môi giới bất động sản, sự hài lòng và các ý kiến nhằm nâng cao chất lượng phục

vụ của nhân viên môi giới tại thị trường thành phố Cần Thơ.

2.2.2. Phương pháp thống kê, tổng hợp

Phương pháp thống kê tổng hợp được sử dụng chính để phân tích các số liệu trong nghiên cứu. Giá trị trung bình và tỷ lệ phần trăm được tính trên phần mềm Microsoft Excel.

2.3. Phương pháp xử lý số liệu

Phương pháp kiểm định phi tham số được sử dụng nhằm xác định mối quan hệ giữa các yếu tố có ý nghĩa thống kê hay không. Mục đích tìm giá trị P để biết các giá trị quan sát độc lập hay phụ thuộc nhau (Lê Thanh Phong, 2020). Giả thuyết: H_0 : Các giá trị quan sát độc lập; H_a : Các giá trị quan sát phụ thuộc nhau. Nếu $P > 0,05$ chấp nhận H_0 . Nếu $P < 0,05$ bác bỏ H_0 .

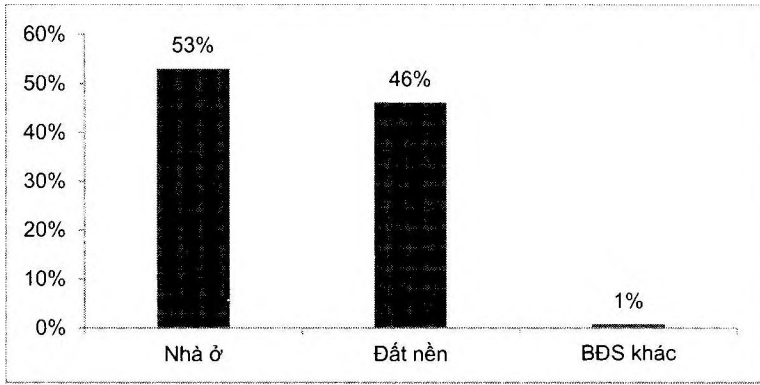
2.4. Phương pháp định lượng

Phương pháp định lượng được áp dụng nhằm lượng hoá các giá trị của nội dung điều tra. Quy ước, mỗi lựa chọn tính 1 điểm. Lựa chọn nào có từ 30 điểm trở lên được xem có ý nghĩa.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

3.1. Đặc điểm thị trường và nhu cầu về dịch vụ môi giới bất động sản tại quận Ninh Kiều

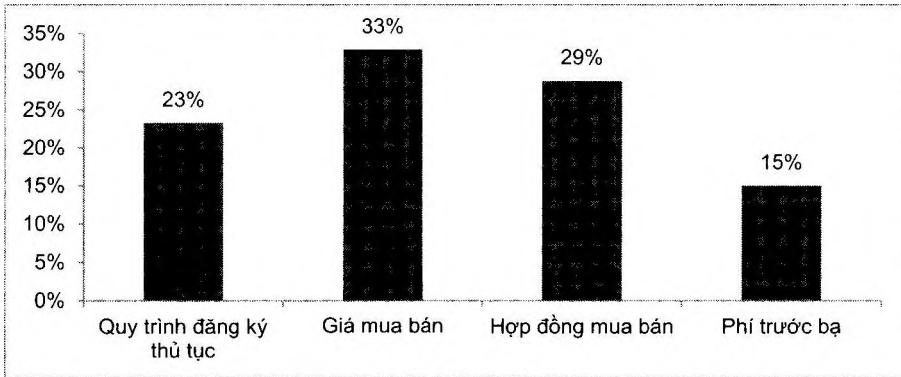
Đối tượng bất động sản chính được giao dịch tại quận Ninh Kiều là nhà ở xây sẵn (53%), tỷ lệ này không có sự chênh lệch lớn so với nhu cầu về đất nền (46%) (Hình 1). Đây là hai loại sản phẩm quan trọng nhất, phục vụ nhu cầu làm chỗ ở cho hộ gia đình mới, nhân viên và người lao động nhập cư. Chỉ 1% khách hàng còn lại lựa chọn bất động sản cho mục đích làm cơ sở kinh doanh, xây dựng nhà trọ... Việc nắm rõ được nhu cầu về sản phẩm là cần thiết sẽ giúp nhân viên môi giới dễ dàng tiếp cận được khách hàng tiềm năng và giới thiệu đúng sản phẩm mà khách hàng ưng ý. Công việc này đóng góp tỷ lệ rất lớn vào sự thành công của dịch vụ môi giới bất động sản.



Hình 1. Nhu cầu về sản phẩm bất động sản tại quận Ninh Kiều

Nhân tố quyết định được khách hàng lựa chọn cho sản phẩm của mình trên thị trường là giá giao dịch. Giá giao dịch tốt nhất là ở mức chấp nhận được giữa bên bán và bên mua. Đối với sản phẩm nhà đất tại quận Ninh Kiều, 33% khách hàng quan tâm đến mức giá giao dịch. Đây là yếu tố quan trọng vì phụ thuộc vào tiềm lực tài chính và khả năng sẵn sàng chi trả của khách hàng. Hai yếu tố được quan tâm cao kế

tiếp là nội dung ràng buộc trong hợp đồng (29%) và việc quy trình chuyển nhượng, đăng ký đất đai theo quy định của pháp luật (23%). Hai yếu tố này, khách hàng rất cần được nhân viên môi giới hỗ trợ thực hiện. Như vậy, để giao dịch được thực hiện thành công, các công ty và nhân viên MGBDS rất cần thiết phải nắm vững quy định về nhà đất và sẵn sàng hỗ trợ nhiệt tình khách hàng thực hiện các thủ tục pháp lý.



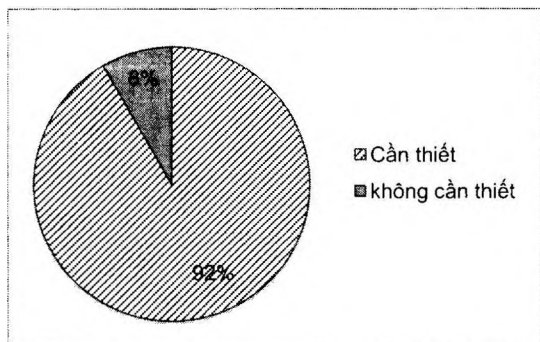
Hình 2. Yếu tố quyết định đến giao dịch bất động sản tại quận Ninh Kiều

Quá trình giao dịch bất động sản luôn cần sự nhanh chóng, chính xác, tiện lợi nên hoạt động MGBDS đóng vai trò là nhân tố quan trọng trong quá trình giao dịch. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có đến 92% khách hàng thực hiện giao dịch được hỏi cho rằng MGBDS là cần thiết trong thực hiện giao dịch trên thị trường (Hình 33a). Yếu tố mong muốn của khách hàng là những người môi giới sẽ giúp giải quyết tất cả thủ tục pháp lý về nhà đất và tìm được sản phẩm ưng ý nhất dựa trên các tiêu chí khác nhau của từng nhóm khách hàng.

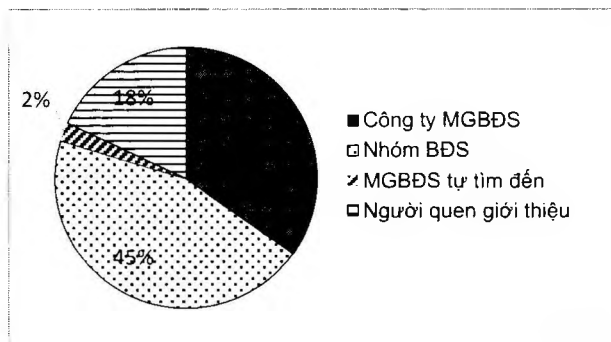
Hiện tại, do sự phát triển mạnh mẽ của các công ty đầu tư và kinh doanh nhà đất cùng với sự phát triển mạng xã hội nên khả năng tiếp cận của khách hàng với dịch vụ MGBDS trở nên tiện lợi. Khi có nhu cầu giao dịch về nhà đất, khách hàng sẽ tham gia trao đổi trên các nhóm về bất động sản trên những trang mạng xã hội (45% khách hàng được khảo sát) và trực tiếp làm việc với các công ty về dịch vụ bất động sản (35% khách hàng được hỏi). Đây là hai phương thức tiếp cận với dịch vụ môi giới được khách hàng sử dụng khi tham gia giao dịch tại thị trường quận Ninh Kiều. Chỉ có 2%

khách hàng thực hiện giao dịch khi các nhân viên MGBĐS giới thiệu (Hình 3b). Kết quả này cho thấy, nhân viên môi giới chưa thật sự tiếp

cận đúng đối tượng là khách hàng tiềm năng, sẵn sàng tham gia vào thị trường.



a. Sự cần thiết của môi giới bất động sản



b. Nơi tìm môi giới bất động sản

Hình 3. Nhu cầu của khách hàng đối với môi giới trên thị trường bất động sản

3.2. Phân tích vai trò của công nghệ thông tin trong hoạt động MGBĐS trong bối cảnh chuyển đổi số

Công nghệ thông tin có vai trò quan trọng trong hoạt động MGBĐS. Hiện tại việc ứng dụng công nghệ, đặc biệt là việc chuyển đổi số các sản phẩm BĐS còn nhiều hạn chế. Tại quận Ninh Kiều, nhân viên MGBĐS chủ yếu quảng bá sản phẩm qua ứng dụng Zalo, Facebook. Do vậy thông tin truyền tải đến khách hàng chủ yếu được mô tả bằng chữ và hình ảnh ở dạng tĩnh. Khách hàng cần thiết phải gặp, trao đổi trực tiếp và phải đến thực địa nơi có sản phẩm BĐS mới có thể hiểu hết được giá trị, công năng và các khả năng sinh lời khác của sản phẩm. Thực trạng này ảnh hưởng rất lớn đến tiến độ và hiệu quả trong giao dịch BĐS.

Do vậy, công tác chuyển đổi số trong TT BĐS triển khai hiệu quả sẽ hỗ trợ tích cực, giúp cho khách hàng tiếp cận các sản phẩm trực quan hơn. Thông qua cơ sở dữ liệu được cung cấp bởi nhân viên MGBĐS, khách hàng sẽ nắm rõ được toàn bộ giá trị sinh lời của BĐS, thúc đẩy nhanh quá trình thương thảo và giao dịch với chủ đầu tư hoặc chủ sở hữu của BĐS đó. Nói cách khác, hiệu quả của giao dịch BĐS trong thời gian tới tại quận Ninh Kiều phụ thuộc rất lớn vào việc chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực này.

3.3. Đề xuất giải pháp cho dịch vụ môi giới bất động sản tại quận Ninh Kiều

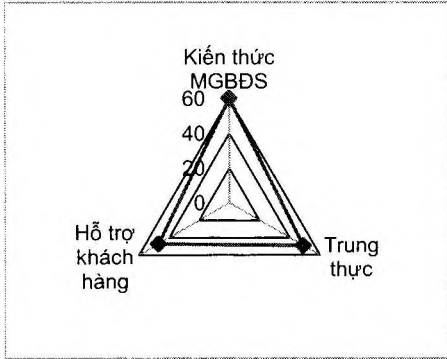
Để hỗ trợ giao dịch trên TT BĐS được hiệu quả, người làm công tác môi giới cần có những kỹ năng nghề nghiệp nhất định. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra hai nhóm kỹ năng quan trọng cần phải lưu ý:

- *Kỹ năng cơ bản*: Là nhóm các kỹ năng tối thiểu mà người làm môi giới cần phải có, bao gồm: kiến thức về TT BĐS, tính trung thực và sự sẵn sàng hỗ trợ yêu cầu của khách hàng (Hình a). Trong đó, kiến thức của nhân viên môi giới được đánh giá quan trọng nhất, người môi giới cần phải có trình độ chuyên môn nhất định, được bồi dưỡng và có chứng chỉ hành nghề. Nắm vững kiến thức và cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin về tính pháp lý của bất động sản, quy hoạch được phê duyệt, giá giao dịch trên thị trường... sẽ gián tiếp làm tăng tính trung thực của người môi giới. Đây là yếu tố quan trọng thứ hai trong nhóm kỹ năng cơ bản. Tính trung thực sẽ làm tăng sự tin tưởng của khách hàng, qua đó thuyết phục được khách hàng thực hiện giao dịch. Cả ba yếu tố được đánh giá không quá chênh lệch cho thấy, nhân viên môi giới bất động sản cần phải quan tâm, nâng cao đồng đều kỹ năng của mình ở cả ba lĩnh vực trong nhóm kỹ năng cơ bản.

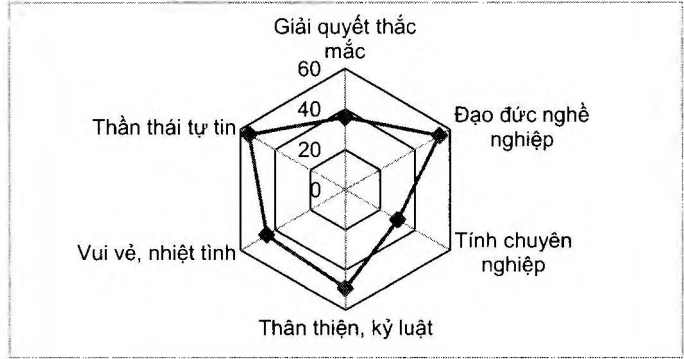
- *Kỹ năng hỗ trợ*: Đây là nhóm kỹ năng đóng vai trò thúc đẩy hiệu quả công tác MGBĐS, góp phần tăng khả năng thành công

khi trao đổi trực tiếp với khách hàng, có thể xem các yếu tố này là “nghệ thuật bán hàng” của nhân viên môi giới. Các kỹ năng mềm

được đánh giá cao bao gồm đạo đức nghề nghiệp, tự tin trong giao tiếp, tính thân thiện, kỷ luật và vui vẻ nhiệt tình (Hình 4b).



a. Kỹ năng cơ bản



b. Kỹ năng hỗ trợ

Hình 4. Mức độ quan trọng của kỹ năng cần thiết trong môi giới bất động sản

Dựa trên những yêu cầu từ hai nhóm kỹ năng nêu trên, một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của dịch vụ môi giới bất động sản tại quận Ninh Kiều như sau:

1) **Nâng cao kiến thức chuyên môn:** Công việc này cần phải được thực hiện thường xuyên do tính không ổn định của thị trường, biến động đất đai và thông tin quy hoạch. Việc nâng cao khả năng chuyên môn có thể được thực hiện thông qua các lớp bồi dưỡng, làm việc nhóm, cập nhật thông tin từ những website tin cậy. Bên cạnh đó, nhân viên môi giới cần thiết phải sàng lọc nhóm đối tượng khách hàng và có khả năng phân tích từng loại bất động sản trên thị trường nhằm cung cấp đúng thông tin đúng đối tượng.

2) **Thực hiện việc chăm sóc khách hàng liên tục:** Từ khi mới bắt đầu tiếp cận cho đến khi giao dịch đã kết thúc hoàn toàn. Nắm vững quy trình giúp khách hàng tiếp cận nguồn vốn bên ngoài nhằm hỗ trợ tốt các yêu cầu cần thiết nhất để khách hàng tiếp cận được sản phẩm ưng ý.

3) **Minh bạch thông tin:** Cung cấp thông tin đến khách hàng rõ ràng, chi tiết. Nhân viên môi giới cần giải đáp những thắc mắc của khách hàng tận tâm, nhiệt tình.

4) **Rèn luyện tác phong làm việc chuyên nghiệp, tự tin trong giao tiếp:** Nhân viên không chỉ làm việc với khách hàng trực tiếp mà còn

phải làm việc qua email, điện thoại, các trang mạng xã hội... Do vậy tính chuyên nghiệp cần thiết được thể hiện ngay trên những phương thức giao tiếp này.

5) **Giải pháp khoa học công nghệ:** Ứng dụng công nghệ thông tin trong MGBDS, cụ thể việc chuyển đổi số đối với các sản phẩm trên TTBS cần sớm được triển khai. Khi hệ thống cơ sở dữ liệu được hoàn thiện, công nghệ thực tế ảo cần được áp dụng cho việc giới thiệu sản phẩm, tăng cường sự tương tác với khách hàng thông qua phương thức trực tuyến. Qua đó sẽ giới thiệu được đúng dạng sản phẩm mà khách hàng có nhu cầu, xác định chính xác khách hàng có tiềm năng. Nhờ vậy, hiệu quả MGBDS sẽ được nâng cao.

4. KẾT LUẬN

Nhân viên môi giới bất động sản đóng vai trò quan trọng trong giao dịch trên thị trường tại quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ. Có đến 92% các giao dịch được thực hiện có đóng góp của dịch vụ môi giới. Khách hàng tiếp cận với dịch vụ môi giới bất động sản thông qua các công ty và các nhóm, diễn đàn trên mạng xã hội.

Yêu cầu cần thiết đối với nghề môi giới bất động sản được chia thành hai nhóm kỹ năng bao gồm: nhóm kỹ năng cơ bản và nhóm kỹ năng hỗ trợ. Yêu cầu về kiến thức chuyên môn,

tính trung thực và hỗ trợ khách hàng lần lượt là các yếu tố quan trọng từ thấp đến cao trong nhóm kỹ năng cơ bản. Trong khi đó, ở nhóm kỹ năng hỗ trợ, các yếu tố quan trọng giảm dần lần lượt là đạo đức nghề nghiệp, tự tin trong giao tiếp, tinh thân thiện, kỷ luật, vui vẻ - nhiệt tình, khả năng giải đáp thắc mắc và tính chuyên nghiệp trong công việc.

Bốn nhóm giải pháp được đề xuất nhằm nâng cao kỹ năng nghề nghiệp trong hoạt động

môi giới bất động sản bao gồm: nâng cao kiến thức chuyên môn, thực hiện chăm sóc khách hàng, minh bạch thông tin và rèn luyện tác phong làm việc. Đây là bốn nhóm giải pháp được xây dựng trên cơ sở nhận định của khách hàng về các kỹ năng cần thiết của nhân viên môi giới khi hỗ trợ thực hiện giao dịch trên thị trường bất động sản tại quận Ninh Kiều.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hiệp hội Bất động sản thành phố Cần Thơ (2020), Hiệp hội Bất động sản thành phố Cần Thơ họp mặt trao đổi về thị trường BĐS 6 tháng đầu năm. <https://carea.org.vn/hiiep-hoi-bds-tp-can-tho-hop-mat-trao-doi-ve-thi-truong-bds-6-thang-dau-nam>
2. Hogg. R.V. and Tanis. E.A. (1983), Probability and Statistical Inference. 2nd ed. Macmillan Publishing CO., Inc., New York.
3. Lê Thanh Phong (2020), Sử dụng Excel phân tích thống kê nông nghiệp. Nhà xuất bản Đại học Cần Thơ.
4. Nguyễn Hoàng Tiến & Nguyễn Minh Ngọc (2020), Cơ hội và thách thức đối với các doanh nghiệp môi giới bất động sản Việt Nam thời kỳ hậu Covid-19. DOI: 10.13140/RG.2.2.24430.23369
5. Nguyễn Quang Thi (2010), Đánh giá hoạt động môi giới bất động sản tại thành phố Thái Nguyên, tỉnh Thái Nguyên. Luận văn thạc sĩ Quản lý đất đai. Trường Đại học Nông Lâm, Đại học Thái Nguyên.
6. Quốc hội (2014), Luật Kinh doanh bất động sản.
7. Thủ tướng Chính phủ (2015), Nghị định số 76/2015/NĐ-CP. Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Kinh doanh bất động sản.

SUMMARY

Status and requirements for real estate broker services in Can Tho city

Nguyen Thi Song Binh¹, Phan Hoang Vu¹, Vuong Tuan Huy¹,
Pham Thanh Vu¹, Phan Chi Nguyen¹, Cao Thi Kim Yen²

¹ College of Environment and Natural Resources, Can Tho University

² Company of Investment and Service Joint Stock Dat Xanh Mien Tay

Real estate brokerage is a newly recognized profession in Vietnam, but has shown its importance to the performance of this market. The rapid development of the real estate market in Can Tho city has led to the requirement to improve the necessary skills and professional competence to help brokers operate more effectively. The study directly interviewed 60 customers with transactions in the real estate market in Can Tho city. Descriptive statistics and non-parametric tests were used to analyze the collected data. The results show that the needs of customers in the real estate market require brokers to have communication skills, problem-solving abilities, professional ethics, and to have a firm grasp of processes and procedures. to be able to give the best advice and support to the transaction parties. In order to respond well to the requirements of the real estate market, brokers need to improve their real estate knowledge, be equipped with practice certificates, be honest, and be able to support customers in matters of real estate. legal proceedings.

Keywords: Real estate, brokerage, capacity, housing market.

Người phản biện: TS. Nguyễn Đình Bông
Email: ndbong1947@gmail.com

Ngày nhận bài: 20/4/2022

Ngày thông qua phản biện: 25/5/2022

Ngày duyệt đăng: 09/6/2022