

ĐỀ CƯƠNG ÔN TẬP

Tiếng Anh trong kinh doanh nâng cao

Dành cho sinh viên đại học khối kinh tế, tài chính, đã học Tiếng Anh
trong kinh doanh

Advanced Business English — a bilingual study guide

Tuyển dụng · Thị trường · Sản xuất · Marketing số · Tài chính doanh nghiệp · Đầu tư và
fintech · Kinh doanh quốc tế · Môi trường làm việc · Lãnh đạo · Hợp đồng · Báo cáo · Giao
tiếp liên văn hóa

Trình độ B1–B2 · Từ vựng có phiên âm IPA

Lỗi hay gặp của người Việt · Văn bản mẫu có bản dịch · Trắc nghiệm có đáp án

Song ngữ Việt – Anh · Vietnamese – English

Phiên bản 1.0 — Tháng 10 năm 2026

<https://globalmarket.vn>

M U C L U C

CONTENTS

Chương 1. Tuyển dụng và mô tả vị trí việc làm — Chapter 1. Recruitment and job descriptions	8
1.1. Từ vựng tuyển dụng, JD và CV — <i>Vocabulary for recruitment, JDs and CVs</i>	8
1.2. Đọc hiểu bản mô tả công việc (JD) tiếng Anh — <i>Reading a job description in English</i>	16
1.3. Ngữ pháp 1: Động từ theo sau bởi V-ing hoặc to V — <i>Grammar 1: Verbs followed by V-ing or to V</i>	18
1.4. Ngữ pháp 2: Động từ đổi nghĩa theo V-ing hay to V — <i>Grammar 2: Verbs that change meaning with V-ing or to V</i>	22
1.5. Viết CV tiếng Anh — <i>Writing an English CV</i>	23
1.6. Viết thư xin việc (cover letter) — <i>Writing a cover letter</i>	27
1.7. Phỏng vấn tuyển dụng và mô hình STAR — <i>Job interviews and the STAR method</i> ..	29
1.8. Email sau phỏng vấn, nhận lời và từ chối lời mời làm việc — <i>Follow-up, acceptance and decline emails</i>	31
1.9. Phát âm: trọng âm trong họ từ tuyển dụng — <i>Pronunciation: stress in recruitment word families</i>	34
1.10. Bài đọc: Tuyển dụng bằng bài kiểm tra kỹ năng — <i>Reading: Hiring with a skills test</i>	35
1.11. Lỗi người Việt hay mắc khi viết CV và đi phỏng vấn — <i>Common mistakes Vietnamese learners make in CVs and interviews</i>	38
1.12. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	39
1.13. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	41
1.14. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	43
Chương 2. Thị trường và nhu cầu thị trường — Chapter 2. Markets and market demand.....	45
2.1. Từ vựng về thị trường và nhu cầu thị trường — <i>Vocabulary for markets and market demand</i>	45
2.2. Ngữ pháp 1: Mệnh đề quan hệ xác định — <i>Grammar 1: Defining relative clauses</i> ...	54
2.3. Ngữ pháp 2: Mệnh đề quan hệ không xác định — <i>Grammar 2: Non-defining relative clauses</i>	56
2.4. Ngữ pháp 3: Rút gọn mệnh đề quan hệ — <i>Grammar 3: Reduced relative clauses</i>	58
2.5. Mô tả quy mô, thị phần và tăng trưởng thị trường — <i>Describing market size, share and growth</i>	61
2.6. Cung, cầu và các yếu tố tác động đến cầu — <i>Supply, demand and the factors that affect demand</i>	63
2.7. Phân tích đối thủ, SWOT và PESTEL — <i>Competitor analysis, SWOT and PESTEL</i>	64
2.8. Báo cáo nghiên cứu thị trường và email giới thiệu thị trường — <i>Market research reports and market overview emails</i>	66

2.9. Bài đọc: Thị trường thức ăn thú cưng ở đô thị Việt Nam — <i>Reading: The pet food market in Vietnam's cities</i>	69
2.10. Mười lỗi người Việt hay mắc khi viết về thị trường — <i>Ten mistakes Vietnamese writers often make when writing about markets</i>	72
2.11. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	73
2.12. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	76
2.13. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	78

Chương 3. Sản xuất, vận hành và chuỗi cung ứng — Chapter 3. Production, operations and the supply chain..... 80

3.1. Từ vựng về sản xuất, chất lượng và chuỗi cung ứng — <i>Vocabulary for production, quality and the supply chain</i>	80
3.2. Ngữ pháp 1: Bị động với động từ khuyết thiếu và dạng nguyên mẫu — <i>Grammar 1: Modal passives and passive infinitives</i>	89
3.3. Ngữ pháp 2: Bị động ở thì tiếp diễn và thì hoàn thành — <i>Grammar 2: Continuous and perfect passives</i>	91
3.4. Ngữ pháp 3: have / get something done — <i>Grammar 3: have / get something done</i> .	94
3.5. Mô tả một quy trình — <i>Describing a process</i>	95
3.6. Kiểm soát chất lượng và báo cáo sự cố — <i>Quality control and incident reports</i>	97
3.7. Tồn kho và logistics: cập nhật tình hình — <i>Inventory and logistics: giving status updates</i>	100
3.8. Bài đọc: Sửa quy trình, không đổ lỗi cho người — <i>Reading: Fix the process, not the people</i>	102
3.9. Những lỗi bị động người Việt hay mắc trong văn bản vận hành — <i>Common passive mistakes Vietnamese writers make in operations documents</i>	105
3.10. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	106
3.11. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	109
3.12. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	111

Chương 4. Marketing số và chiến dịch — Chapter 4. Digital marketing and campaigns 113

4.1. Từ vựng marketing số — <i>Digital marketing vocabulary</i>	113
4.2. Phễu marketing và các chỉ số chiến dịch — <i>The marketing funnel and campaign metrics</i>	121
4.3. Ngữ pháp 1: Thì quá khứ tiếp diễn — <i>Grammar 1: The past continuous</i>	123
4.4. Ngữ pháp 2: Quá khứ hoàn thành và quá khứ hoàn thành tiếp diễn — <i>Grammar 2: The past perfect and past perfect continuous</i>	125
4.5. Kể một case study chiến dịch — <i>Telling a campaign case study</i>	127
4.6. Ngôn ngữ chức năng: đề xuất chiến dịch và báo cáo kết quả — <i>Functional language: proposing a campaign and reporting results</i>	129
4.7. Văn bản mẫu: bản yêu cầu, đề xuất và báo cáo chiến dịch — <i>Model texts: a brief, a proposal and a campaign report</i>	130
4.8. Bài đọc: Chiến dịch suýt thất bại của một ứng dụng tiết kiệm — <i>Reading: The campaign that almost failed</i>	133

4.9. Phát âm: trọng âm đổi trong họ từ và dạng yếu của had — <i>Pronunciation: stress shift in word families and the weak form of had</i>	135
4.10. Lỗi người Việt hay mắc khi viết về chiến dịch — <i>Common mistakes Vietnamese writers make about campaigns</i>	137
4.11. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	138
4.12. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	140
4.13. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	142
Chương 5. Tài chính doanh nghiệp — Chapter 5. Corporate finance	144
5.1. Từ vựng tài chính doanh nghiệp — <i>Corporate finance vocabulary</i>	144
5.2. Ba báo cáo tài chính — <i>The three financial statements</i>	153
5.3. Chỉ số tài chính và cách nhận xét — <i>Financial ratios and how to comment on them</i>	156
5.4. Ngữ pháp 1: Ngôn ngữ nguyên nhân – kết quả — <i>Grammar 1: Cause and effect language</i>	158
5.5. Ngữ pháp 2: Cụm danh từ dài trong văn bản tài chính — <i>Grammar 2: Long noun phrases in financial writing</i>	161
5.6. Ngân sách và thuyết minh chênh lệch — <i>Budgets and variance explanations</i>	163
5.7. Dòng tiền và vốn lưu động — <i>Cash flow and working capital</i>	165
5.8. Ngôn ngữ chức năng: trình bày và thảo luận số liệu tài chính — <i>Functional language: presenting and discussing financial figures</i>	167
5.9. Bài đọc: Tăng trưởng nhanh, lợi nhuận giảm — <i>Reading: Growing fast, earning less</i>	168
5.10. Lỗi người Việt hay mắc khi viết về tài chính — <i>Common mistakes Vietnamese writers make in financial English</i>	171
5.11. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	172
5.12. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	174
5.13. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	177
Chương 6. Đầu tư, rủi ro và công nghệ tài chính — Chapter 6. Investment, risk and fintech	179
6.1. Từ vựng về đầu tư, rủi ro và công nghệ tài chính — <i>Vocabulary for investment, risk and fintech</i>	179
6.2. Ngữ pháp 1: Động từ khuyết thiếu chỉ khả năng và suy đoán — <i>Grammar 1: Modal verbs of possibility and deduction</i>	188
6.3. Ngữ pháp 2: Tương lai tiếp diễn và tương lai hoàn thành — <i>Grammar 2: The future continuous and the future perfect</i>	191
6.4. Thị trường chứng khoán, gọi vốn và định giá — <i>The stock market, fundraising and valuation</i>	193
6.5. Quản trị rủi ro, tuân thủ và cơ chế thử nghiệm — <i>Risk management, compliance and regulatory sandboxes</i>	196
6.6. Ngôn ngữ chức năng — <i>Functional language</i>	199
6.7. Văn bản mẫu — <i>Model texts</i>	199
6.8. Bài đọc: Vì sao quỹ nói không — <i>Reading: Why the fund said no</i>	203

6.9. Lỗi người Việt hay mắc khi viết về đầu tư và rủi ro — <i>Common mistakes Vietnamese writers make about investment and risk</i>	205
6.10. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	206
6.11. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	208
6.12. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	210

Chương 7. Kinh doanh quốc tế và mở rộng thị trường — Chapter 7. International business and market expansion 213

7.1. Từ vựng kinh doanh quốc tế và FDI — <i>Vocabulary for international business and FDI</i>	213
7.2. Sáu hình thức thâm nhập thị trường nước ngoài — <i>Six modes of entry into foreign markets</i>	221
7.3. Ngữ pháp 1: Câu điều kiện loại 3 — <i>Grammar 1: The third conditional</i>	223
7.4. Ngữ pháp 2: Câu điều kiện hỗn hợp — <i>Grammar 2: Mixed conditionals</i>	225
7.5. Hiệp định thương mại tự do và cách mô tả dự án FDI — <i>Free trade agreements and describing FDI projects</i>	227
7.6. Quản lý đa văn hóa trong doanh nghiệp có vốn nước ngoài — <i>Cross-cultural management in foreign-invested companies</i>	229
7.7. Ngôn ngữ chức năng: đề xuất mở rộng và nhìn lại quyết định — <i>Functional language: proposing expansion and reviewing decisions</i>	230
7.8. Phát âm: trọng âm đổi theo họ từ và dạng yếu của have — <i>Pronunciation: stress shift in word families and the weak form of have</i>	231
7.9. Bài đọc: Hai thị trường, hai bài học — <i>Reading: Two markets, two lessons</i>	232
7.10. Văn bản mẫu: báo cáo đề xuất thâm nhập thị trường và email chào đón chuyên gia nước ngoài — <i>Model texts: a market entry recommendation and a welcome email to an expatriate</i>	235
7.11. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	237
7.12. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	239
7.13. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	241

Chương 8. Môi trường làm việc và văn hóa doanh nghiệp — Chapter 8. The workplace and company culture 243

8.1. Từ vựng về môi trường làm việc và văn hóa doanh nghiệp — <i>Vocabulary for the workplace and company culture</i>	243
8.2. Ngữ pháp 1: Câu ước với wish và if only — <i>Grammar 1: Wishes with wish and if only</i>	252
8.3. Ngữ pháp 2: Should have done và It's time — <i>Grammar 2: Should have done and It's time</i>	255
8.4. Làm việc kết hợp, phúc lợi và chính sách nội bộ — <i>Hybrid working, benefits and internal policies</i>	257
8.5. Đa dạng, hòa nhập và quy tắc ứng xử — <i>Diversity, inclusion and the code of conduct</i>	260
8.6. Ngôn ngữ chức năng: Đưa và nhận góp ý — <i>Functional language: Giving and receiving feedback</i>	261

8.7. Đánh giá hiệu suất và bản tự đánh giá — <i>Performance appraisals and self-assessments</i>	263
8.8. Bài đọc: Ba ngày ở văn phòng, hai ngày ở nhà — <i>Reading: Three days in, two days out</i>	265
8.9. Mười lỗi người Việt hay mắc khi nói về nơi làm việc — <i>Ten mistakes Vietnamese speakers make when talking about the workplace</i>	267
8.10. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	269
8.11. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	271
8.12. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	273

Chương 9. Lãnh đạo, quản lý nhóm và giải quyết xung đột — Chapter 9. Leadership, managing teams and resolving conflict 275

9.1. Từ vựng tiếng Anh về lãnh đạo và quản lý nhóm — <i>Vocabulary for leadership and team management</i>	275
9.2. Các phong cách lãnh đạo bằng tiếng Anh — <i>Leadership styles in English</i>	283
9.3. Ngữ pháp 1: Thể sai khiến make, let, have, get — <i>Grammar 1: Causatives make, let, have, get</i>	284
9.4. Ngữ pháp 2: Tường thuật bằng động từ tường thuật — <i>Grammar 2: Reporting verbs</i>	286
9.5. Giao việc và họp 1–1 bằng tiếng Anh — <i>Delegating and one-to-one meetings in English</i>	288
9.6. Động viên và ghi nhận nhân viên — <i>Motivating and recognising staff</i>	292
9.7. Giải quyết xung đột trong nhóm bằng tiếng Anh — <i>Resolving team conflict in English</i>	293
9.8. Bài đọc: Từ người chữa cháy thành người kèm cặp — <i>Reading: From firefighter to coach</i>	296
9.9. Lỗi tiếng Anh người Việt hay mắc khi quản lý nhóm — <i>Common mistakes Vietnamese managers make in English</i>	299
9.10. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	300
9.11. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	302
9.12. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	304

Chương 10. Hợp đồng và đàm phán nâng cao — Chapter 10. Contracts and advanced negotiation 306

10.1. Từ vựng tiếng Anh về hợp đồng và đàm phán — <i>Vocabulary for contracts and negotiation</i>	306
10.2. Cấu trúc một hợp đồng thương mại bằng tiếng Anh — <i>The structure of a commercial contract</i>	315
10.3. Các điều khoản hợp đồng thường gặp: thanh toán, bảo hành, trách nhiệm, chấm dứt, bất khả kháng, bảo mật — <i>Common contract clauses</i>	318
10.4. Ngữ pháp 1: Liên từ tương phản – nhượng bộ — <i>Grammar 1: Contrast and concession linkers</i>	321
10.5. Ngữ pháp 2: Văn phong trang trọng trong hợp đồng và thư đàm phán — <i>Grammar 2: Formal style in contracts and negotiation letters</i>	325
10.6. Đàm phán nhiều điều khoản cùng lúc — <i>Negotiating several terms at once</i>	327

10.7. Email chốt điều khoản sau đàm phán — <i>Emails confirming agreed terms</i>	330
10.8. Bài đọc: hợp đồng rẻ nhất chưa chắc là hợp đồng tốt nhất — <i>Reading: the cheapest deal is not always the best one</i>	332
10.9. Văn bản mẫu: bản điều khoản chính và email đề nghị sửa hợp đồng nháp — <i>Model texts: heads of terms and an email requesting changes to a draft contract</i>	334
10.10. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	336
10.11. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	339
10.12. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	341

Chương 11. Báo cáo, đề xuất và thuyết trình kết quả — Chapter 11. Reports, proposals and presenting results..... 343

11.1. Từ vựng báo cáo, đề xuất và thuyết trình — <i>Vocabulary for reports, proposals and presentations</i>	343
11.2. Phát âm: trọng âm danh từ – động từ và trọng âm đôi trong họ từ — <i>Pronunciation: noun-verb stress and stress shift in word families</i>	351
11.3. Bố cục báo cáo kinh doanh và tóm tắt điều hành — <i>Business report structure and the executive summary</i>	352
11.4. Ngữ pháp 1: Danh từ hóa (nominalisation) — <i>Grammar 1: Nominalisation</i>	355
11.5. Ngữ pháp 2: Bị động khách quan (It is recommended that..., X is expected to...) — <i>Grammar 2: The impersonal passive</i>	358
11.6. Viết đề xuất kinh doanh (business proposal) — <i>Writing a business proposal</i>	360
11.7. Thuyết trình kết quả có sức thuyết phục — <i>Presenting results persuasively</i>	363
11.8. Trả lời câu hỏi khó — <i>Handling difficult questions</i>	365
11.9. Bài đọc: Mười trang chiếu, một quyết định — <i>Reading: Ten slides, one decision</i>	367
11.10. Lỗi người Việt hay mắc khi viết báo cáo và thuyết trình — <i>Common mistakes by Vietnamese writers and presenters</i>	369
11.11. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	371
11.12. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	374
11.13. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	376

Chương 12. Xây dựng quan hệ và giao tiếp liên văn hóa — Chapter 12. Building relationships and cross-cultural communication..... 378

12.1. Từ vựng về quan hệ đối tác và giao tiếp liên văn hóa — <i>Vocabulary for partnerships and cross-cultural communication</i>	378
12.2. Ngữ pháp 1: used to và would chỉ thói quen trong quá khứ — <i>Grammar 1: used to and would for past habits</i>	386
12.3. Ngữ pháp 2: be used to và get used to — đã quen và dần quen — <i>Grammar 2: be used to and get used to — being and becoming familiar</i>	389
12.4. Tiếp đón đối tác nước ngoài: lịch trình, tiệc chiêu đãi và lời nâng ly — <i>Hosting foreign partners: programmes, dinners and toasts</i>	391
12.5. Networking nâng cao: giới thiệu 30 giây, rời cuộc trò chuyện và giới thiệu người khác — <i>Advanced networking: the 30-second pitch, leaving a conversation and introducing others</i>	394

12.6. Phong cách giao tiếp: đọc ý ngầm ở văn hóa ngữ cảnh cao và ngữ cảnh thấp — <i>Communication styles: reading between the lines in high- and low-context cultures</i>	397
12.7. Họp trực tuyến đa quốc gia: múi giờ, lượt nói và sự cố kỹ thuật — <i>Multinational online meetings: time zones, turn-taking and technical problems</i>	400
12.8. Xử lý hiểu lầm và giữ quan hệ lâu dài — <i>Handling misunderstandings and keeping long-term relationships</i>	402
12.9. Bài đọc: Học cách chờ đợi — <i>Reading: Learning to wait</i>	406
12.10. Phát âm: used to, trọng âm đổi theo họ từ và nối âm — <i>Pronunciation: used to, stress shifts in word families and linking</i>	408
12.11. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	410
12.12. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	413
12.13. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	415
Phụ lục A. Đáp án câu hỏi trắc nghiệm — <i>Appendix A. Answer key</i>	417
Phụ lục B. Từ viết tắt thường gặp trong kinh doanh — <i>Appendix B. Common business abbreviations</i>	422
Phụ lục C. Bảng tra từ vựng A–Z — <i>Appendix C. A–Z vocabulary index</i>	425
Tài liệu tham khảo — <i>References</i>	447

Chương 1. Tuyển dụng và mô tả vị trí việc làm — Chapter 1.

Recruitment and job descriptions

Mục tiêu chương — Chapter objectives

- Đọc hiểu bản mô tả công việc (JD) tiếng Anh: tách nhiệm vụ, yêu cầu bắt buộc, yêu cầu ưu tiên, quyền lợi.
Read an English job description (JD) and separate the duties, essential and desirable requirements, and benefits.
- Chọn đúng danh động từ (V-ing) hay động từ nguyên mẫu (to V) sau động từ, tính từ, giới từ; phân biệt nghĩa của stop, remember, forget, try, regret khi đi với hai dạng.
Choose correctly between the gerund (V-ing) and the infinitive (to V) after verbs, adjectives and prepositions; tell apart the two meanings of stop, remember, forget, try and regret.
- Viết CV tiếng Anh một trang với câu thành tích có số liệu và thư xin việc 200–250 từ bám sát JD.
Write a one-page English CV with measurable achievements and a 200–250-word cover letter that matches the JD.
- Trả lời câu hỏi phỏng vấn hành vi theo mô hình STAR; viết email cảm ơn, nhận lời và từ chối lời mời làm việc.
Answer behavioural interview questions with the STAR method; write thank-you, acceptance and decline emails.

1.1. Từ vựng tuyển dụng, JD và CV — Vocabulary for recruitment, JDs and CVs

Bảng 1. Quy trình tuyển dụng — Table 1. The recruitment process

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
vacancy	/ˈveɪkənsi/	n	vị trí đang tuyển, chỗ làm còn trống	We have two vacancies in the Risk team. <i>Nhóm Rủi ro đang có hai vị trí cần tuyển.</i>
job posting	/dʒɒb ˈpəʊstɪŋ/	n	tin tuyển dụng (đăng trên mạng)	The job posting closes on 30 October. <i>Tin tuyển dụng hết hạn nhận hồ sơ ngày 30 tháng 10.</i>
applicant	/ˈæplɪkənt/	n	người nộp đơn, ứng viên nộp hồ sơ	Over 300 applicants sent their CVs. <i>Hơn 300 người đã gửi CV.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
candidate	/ˈkændɪdət/	n	ứng viên (được xem xét, được mời phỏng vấn)	We invited five candidates to the final round. <i>Chúng tôi mời năm ứng viên vào vòng cuối.</i>
recruiter	/rɪˈkruːtə/	n	chuyên viên tuyển dụng	A recruiter called me the day after I applied. <i>Một chuyên viên tuyển dụng gọi cho tôi ngay hôm sau khi tôi nộp đơn.</i>
headhunter	/ˈhedhʌntə/	n	người săn nhân sự (thường cho vị trí cấp cao)	The bank used a headhunter to find a new CFO. <i>Ngân hàng thuê người săn nhân sự để tìm giám đốc tài chính mới.</i>
hiring manager	/ˈhaɪərɪŋ ˈmænɪdʒə/	n	quản lý có nhu cầu tuyển (người quyết định chọn)	The hiring manager will join the second interview. <i>Quản lý tuyển dụng sẽ dự buổi phỏng vấn thứ hai.</i>
shortlist	/ˈʃɔːtlɪst/	n, v	danh sách rút gọn; chọn vào danh sách rút gọn	Only shortlisted candidates will be contacted. <i>Chỉ những ứng viên lọt vào danh sách rút gọn mới được liên hệ.</i>
screen	/skriːn/	v	sàng lọc (hồ sơ, ứng viên)	HR screens all CVs in the first week. <i>Phòng nhân sự sàng lọc toàn bộ CV trong tuần đầu.</i>
assessment centre	/əˈsesmənt ˈsentə/	n	buổi đánh giá tập trung (bài kiểm tra, thảo luận nhóm)	The assessment centre includes a group task and a case study. <i>Buổi đánh giá tập trung gồm một bài làm nhóm và một tình huống.</i>
job offer	/dʒɒb ˈɒfə/	n	lời mời nhận việc	She received a job offer from a bank in Singapore. <i>Chị ấy nhận được lời mời làm việc từ một ngân hàng ở Singapore.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
referee	/ˌrefəˈriː/	n	người xác nhận, người giới thiệu (trong CV)	My former supervisor agreed to act as my referee. <i>Quản lý cũ của tôi đồng ý làm người xác nhận cho tôi.</i>
background check	/ˈbækgraʊnd tʃek/	n	thăm tra lý lịch	The offer depends on a background check. <i>Lời mời làm việc còn tùy kết quả thăm tra lý lịch.</i>
probation	/prəˈbeɪʃən/	n	thời gian thử việc	New analysts are on probation for 60 days. <i>Chuyên viên phân tích mới thử việc 60 ngày.</i>
onboarding	/ˈɒnbɔːdɪŋ/	n	quy trình tiếp nhận, hội nhập nhân viên mới	Onboarding takes two weeks and includes a security course. <i>Quy trình hội nhập kéo dài hai tuần, có cả khóa bảo mật.</i>

Bảng 2. Bản mô tả công việc và điều kiện làm việc — Table 2. Job descriptions and terms

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
job description (JD)	/dʒɒb dɪˈskrɪpʃən/	n	bản mô tả công việc	Read the job description twice before you apply. <i>Đọc bản mô tả công việc hai lần trước khi nộp đơn.</i>
job title	/dʒɒb ˈtaɪtəl/	n	chức danh công việc	Her job title is Junior Data Analyst. <i>Chức danh của chị ấy là Chuyên viên phân tích dữ liệu sơ cấp.</i>
responsibility	/rɪˌspɒnsəˈbɪləti/	n	trách nhiệm, phần việc phụ trách	One of your responsibilities is to prepare weekly reports. <i>Một trong các trách nhiệm của bạn là làm báo cáo tuần.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
requirement	/rɪ'kwaɪəmənt/	n	yêu cầu (đối với ứng viên)	IELTS 6.0 is a requirement for this job. <i>IELTS 6.0 là yêu cầu bắt buộc của công việc này.</i>
qualification	/ˌkwɒlɪfɪ'keɪʃən/	n	bằng cấp, chứng chỉ; điều kiện chuyên môn	A degree in finance is the minimum qualification. <i>Bằng đại học ngành tài chính là điều kiện tối thiểu.</i>
essential	/ɪ'senʃəl/	adj	bắt buộc, thiết yếu (trong JD)	Excel skills are essential. <i>Kỹ năng Excel là bắt buộc.</i>
desirable	/dɪ'zaɪərəbəl/	adj	ưu tiên, có thì tốt (trong JD)	Python is desirable but not essential. <i>Biết Python là điểm cộng nhưng không bắt buộc.</i>
proficiency	/prə'fɪʃənsi/	n	mức độ thành thạo	Proficiency in SQL is required. <i>Yêu cầu thành thạo SQL.</i>
competency	/ˈkɒmpətənsi/	n	năng lực (có thể đo, đánh giá được)	Teamwork is one of the five core competencies. <i>Làm việc nhóm là một trong năm năng lực cốt lõi.</i>
track record	/træk'rekɔ:d/	n	thành tích đã chứng minh qua thời gian	We need someone with a proven track record in sales. <i>Chúng tôi cần người có thành tích bán hàng đã được chứng minh.</i>
line manager	/laɪn'mænɪdʒə/	n	quản lý trực tiếp	You will report weekly to your line manager. <i>Hàng tuần bạn sẽ báo cáo với quản lý trực tiếp.</i>
remuneration	/rɪ'mju:nə'reɪʃən/	n	thù lao, tổng thu nhập (văn trang trọng)	The remuneration package includes a yearly bonus. <i>Gói thù lao gồm cả thưởng hằng năm.</i>
salary range	/ˈsæləri'reɪndʒ/	n	khung lương	The salary range is 18–24 million dong a month. <i>Khung lương là 18–24 triệu đồng một tháng.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
perk	/pɜ:k/	n	phúc lợi thêm, đặc quyền nhỏ	Free lunch is one of the perks of the job. <i>Bữa trưa miễn phí là một phúc lợi của công việc này.</i>
notice period	/'nəʊtɪs 'pɪəriəd/	n	thời hạn báo trước khi nghỉ việc	My notice period at my current company is 30 days. <i>Thời hạn báo trước ở công ty hiện tại của tôi là 30 ngày.</i>

Bảng 3. CV, thư xin việc và phỏng vấn — Table 3. CVs, cover letters and interviews

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
curriculum vitae (CV)	/kə'ɹɪkjələm 'vi:tai/	n	sơ yếu lý lịch, CV (Anh – Mỹ hay gọi résumé)	Please keep your CV to one page. <i>Vui lòng viết CV trong một trang.</i>
cover letter	/'kʌvə 'letə/	n	thư xin việc (gửi kèm CV)	A good cover letter matches the job description. <i>Thư xin việc tốt bám sát bản mô tả công việc.</i>
achievement	/ə'tʃi:vmənt/	n	thành tích, kết quả đạt được	List your achievements, not only your tasks. <i>Hãy liệt kê thành tích, không chỉ liệt kê việc đã làm.</i>
transferable skills	/træns'fɜ:rəbəl skɪlz/	n	kỹ năng chuyển đổi (dùng được ở nhiều nghề)	Customer service gave me useful transferable skills. <i>Công việc chăm sóc khách hàng cho tôi những kỹ năng chuyển đổi hữu ích.</i>
soft skills	/sɒft skɪlz/	n	kỹ năng mềm	Employers look for soft skills such as teamwork. <i>Nhà tuyển dụng tìm các kỹ năng mềm như làm việc nhóm.</i>
strength	/streŋθ/	n	điểm mạnh	My main strength is attention to detail. <i>Điểm mạnh chính của tôi là tính cẩn thận, tỉ mỉ.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
weakness	/ˈwiːknəs/	n	điểm yếu	Talk about a real weakness and how you are improving it. <i>Hãy nói về một điểm yếu thật và cách bạn đang khắc phục.</i>
extracurricular	/ˌɛkstrəkəˈrɪkjʊlə/	adj	ngoại khóa	Add one or two extracurricular activities to your CV. <i>Thêm một hoặc hai hoạt động ngoại khóa vào CV.</i>
volunteer	/ˌvɒlənˈtiə/	n, v	tình nguyện viên; tình nguyện làm	I volunteered to teach basic finance to high-school students. <i>Tôi tình nguyện dạy tài chính cơ bản cho học sinh cấp ba.</i>
proficient	/prəˈfɪʃənt/	adj	thành thạo (+ in)	I am proficient in Excel and SQL. <i>Tôi thành thạo Excel và SQL.</i>
proactive	/prəʊˈæktɪv/	adj	chủ động	We want a proactive person who spots problems early. <i>Chúng tôi muốn một người chủ động, phát hiện vấn đề sớm.</i>
hands-on	/ˌhændz ˈɒn/	adj	thực hành, trực tiếp làm	The internship gave me hands-on experience with real data. <i>Kỳ thực tập cho tôi kinh nghiệm thực hành với dữ liệu thật.</i>
panel interview	/ˈpænəl ˈɪntəvjʊː/	n	phỏng vấn hội đồng (nhiều người hỏi)	The panel interview had three managers. <i>Buổi phỏng vấn hội đồng có ba quản lý.</i>
behavioural question	/bɪˈheɪvjərəl ˈkwɛstʃən/	n	câu hỏi hành vi (kể việc đã làm trong quá khứ)	Answer behavioural questions with real examples. <i>Trả lời câu hỏi hành vi bằng ví dụ có thật.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
shortcoming	/ˈʃɔːtkʌmɪŋ/	n	khuyết điểm, thiếu sót	Be honest about your shortcomings. <i>Hãy thành thật về khuyết điểm của mình.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Dùng **applicant** và **candidate** như nhau trong mọi trường hợp. **Applicant** là người đã nộp đơn (300 applicants). **Candidate** là người đang được xem xét, thường đã qua vòng hồ sơ (five candidates in the final round). Một người tự giới thiệu với nhà tuyển dụng nói: “**I am a candidate for the analyst role**” chỉ khi đã được mời vào vòng trong.

*Using **applicant** and **candidate** in the same way everywhere. An **applicant** has sent an application (300 applicants). A **candidate** is being considered, usually after the CV round (five candidates in the final round). Say “**I am a candidate for the analyst role**” only after you have been invited to a later round.*

Họ từ (word family) — *Word families*

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ (việc) <i>Noun (thing)</i>	Danh từ (người) <i>Noun (person)</i>	Tính từ <i>Adjective</i>	Ví dụ <i>Example</i>
apply (for)	application	applicant	applicable	She applied for three jobs. / Your application is complete. <i>Cô ấy nộp đơn ba việc. / Hồ sơ của bạn đã đủ.</i>
qualify	qualification	—	qualified	He is qualified to audit banks. <i>Anh ấy đủ điều kiện kiểm toán ngân hàng.</i>
recruit	recruitment	recruiter / recruit	—	Recruitment takes about five weeks. <i>Việc tuyển dụng mất khoảng năm tuần.</i>
interview	interview	interviewer / interviewee	—	The interviewer asked two technical questions. <i>Người phỏng vấn hỏi hai câu chuyên môn.</i>
achieve	achievement	achiever	achievable	Set achievable targets for the first 60 days. <i>Đặt mục tiêu khả thi cho 60 ngày đầu.</i>

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ (việc) <i>Noun (thing)</i>	Danh từ (người) <i>Noun (person)</i>	Tính từ <i>Adjective</i>	Ví dụ <i>Example</i>
—	proficiency	—	proficient	Proficiency in Excel is essential. / I am proficient in Excel. <i>Thành thạo Excel là bắt buộc. / Tôi thành thạo Excel.</i>
assess	assessment	assessor	—	The assessment centre lasts one day. <i>Buổi đánh giá tập trung kéo dài một ngày.</i>

Kết hợp từ (collocation) trong tuyển dụng — *Recruitment collocations*

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ đi kèm <i>Noun partners</i>	Ví dụ <i>Example</i>
apply for	a job, a role, an internship	I am applying for an internship in risk management. <i>Tôi đang nộp đơn thực tập ở mảng quản trị rủi ro.</i>
fill / advertise	a vacancy	We need to fill the vacancy before January. <i>Chúng tôi cần tuyển đủ vị trí trước tháng Một.</i>
meet	the requirements, the criteria	Only 40 applicants met the requirements . <i>Chỉ 40 người nộp đơn đáp ứng yêu cầu.</i>
gain / have	hands-on experience, experience in + V-ing	I gained hands-on experience in reconciling accounts. <i>Tôi có kinh nghiệm thực hành đối chiếu tài khoản.</i>
make / accept / turn down	a job offer	He turned down the offer because of the salary. <i>Anh ấy từ chối lời mời vì mức lương.</i>
pass / complete	probation, a background check	She passed her probation after 60 days. <i>Chị ấy qua thử việc sau 60 ngày.</i>
hand in / give	your notice	I handed in my notice on 1 October. <i>Tôi nộp đơn báo nghỉ việc ngày 1 tháng 10.</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — **apply for** a job (nộp đơn xin) — **apply to** a company (nộp vào công ty) — **experience in + V-ing** — **proficient in** — **qualified for** a job / **qualified to + V** — **turn down** an offer (từ chối) — **hand in your notice** (xin nghỉ việc).
apply for a job — apply to a company — experience in + V-ing — proficient in — qualified for a job / qualified to + V — turn down an offer — hand in your notice.

1.2. Đọc hiểu bản mô tả công việc (JD) tiếng Anh — Reading a job description in English

JD tiếng Anh thường có sáu phần cố định. Người đọc cần tìm nhanh ba thông tin: mình sẽ làm gì (duties), điều kiện nào bắt buộc (essential), điều kiện nào chỉ là điểm cộng (desirable). Thiếu một điều kiện ưu tiên vẫn nộp đơn được; thiếu một điều kiện bắt buộc thì phải có bằng chứng thay thế.

An English JD usually has six fixed parts. The reader needs to find three things quickly: what the job involves (duties), which requirements are essential and which are only desirable. You can still apply if you miss a desirable point; if you miss an essential one, you need other evidence.

Phần Section	Nội dung Content	Cụm từ hay gặp Typical phrases
Job title, location, contract	Chức danh, nơi làm, loại hợp đồng, quản lý trực tiếp <i>Title, place, contract type, line manager</i>	full-time, permanent; hybrid; reporting to the Head of...
About us	Giới thiệu công ty 2–4 câu <i>2–4 sentences about the company</i>	We are a fast-growing... / Our mission is to...
Key duties / Responsibilities	Việc phải làm, động từ đầu dòng <i>Tasks, each starting with a verb</i>	You will... / Collect, analyse and report... / Support the team in + V-ing
Requirements: essential	Điều kiện bắt buộc <i>Must-have conditions</i>	must have / is required / a minimum of 2 years' experience
Requirements: desirable	Điều kiện ưu tiên <i>Nice-to-have conditions</i>	is a plus / is an advantage / ideally / preferred
What we offer / How to apply	Quyền lợi, cách nộp, hạn chót <i>Benefits, how to apply, deadline</i>	competitive salary; apply by..., quoting reference...

BẢN MÔ TẢ CÔNG VIỆC MẪU / MODEL JOB DESCRIPTION

Job title: Junior Data Analyst – Payments (Ref. DA-1026)

Company: Lam Son Digital Payments JSC

Location: Ho Chi Minh City (hybrid: three days a week in the office)

Reporting to: Head of Data and Risk

Contract: full-time, permanent; probationary period of 60 days

Salary range: VND 18,000,000–24,000,000 gross per month, plus a performance bonus

About us

Lam Son Digital Payments serves 1.2 million e-wallet users and 15,000 small shops across Vietnam. Our data team helps the business grow safely by finding patterns in millions of transactions every month.

Key duties

- Collect, clean and analyse transaction data from our e-wallet and QR payment systems
- Build weekly dashboards for the Sales and Risk teams
- Monitor unusual payment patterns and report possible fraud to the Risk team within 24 hours
- Support senior analysts in preparing monthly reports for partner banks
- Take part in testing new product features

Requirements – essential

- A bachelor's degree in Financial Technology, Finance, Economics, Statistics or a related field
- Good working knowledge of Excel and SQL
- Strong attention to detail and the **ability to work** under time pressure
- English at B2 level or above (IELTS 6.0 or equivalent)

Requirements – desirable

- **Experience in using** Python for data analysis
- An internship in banking, payments or e-commerce
- An interest in **learning** about risk management

What we offer

- 13th-month salary and a yearly performance bonus
- Private health insurance and 15 days of paid annual leave
- A training budget of VND 10,000,000 a year
- Mentoring from senior analysts

How to apply

Send your CV and a cover letter in English to jobs@lamsonpay.vn by **Friday 30 October 2026**, quoting reference DA-1026. Only shortlisted candidates will be contacted.

Dịch: Chức danh: Chuyên viên phân tích dữ liệu sơ cấp – Thanh toán (mã DA-1026). Công ty CP Thanh toán số Lam Sơn. Nơi làm: TP.HCM (kết hợp, ba ngày mỗi tuần ở văn phòng). Báo cáo cho: Trưởng bộ phận Dữ liệu và Rủi ro. Hợp đồng toàn thời gian, không xác định thời hạn; thử việc 60 ngày. Khung lương 18–24 triệu đồng/tháng trước thuế, cộng thưởng hiệu suất. Về chúng tôi: Lam Sơn phục vụ 1,2 triệu người dùng ví điện tử và 15.000 cửa hàng nhỏ trên cả nước; nhóm dữ liệu giúp doanh nghiệp tăng trưởng an toàn nhờ tìm ra quy luật trong hàng triệu giao dịch mỗi tháng. Nhiệm vụ chính: thu thập, làm sạch, phân tích dữ liệu giao dịch từ hệ thống ví và thanh toán QR; lập bảng theo dõi hằng tuần cho nhóm Kinh doanh và Rủi ro; giám sát giao dịch bất thường và báo nghi vấn gian lận cho nhóm Rủi ro trong 24 giờ; hỗ trợ chuyên viên cấp cao làm báo cáo tháng cho ngân hàng đối tác; tham gia kiểm thử tính năng mới. Yêu cầu bắt buộc: bằng cử nhân Công nghệ tài chính, Tài chính, Kinh tế, Thống kê hoặc ngành liên quan; dùng tốt Excel và SQL; cẩn thận, chịu được áp lực thời gian; tiếng Anh B2 trở lên (IELTS 6.0 hoặc tương đương). Ưu tiên: có kinh nghiệm dùng Python phân tích dữ liệu; từng thực tập ở ngân hàng, công ty thanh toán hoặc thương mại điện tử; quan tâm đến quản trị rủi ro. Quyền lợi: lương tháng 13 và thưởng hiệu suất năm; bảo hiểm sức khỏe tư nhân và 15 ngày phép năm có lương; ngân sách đào tạo 10 triệu đồng/năm; được chuyên viên cấp cao kèm cặp. Cách nộp: gửi CV và thư xin việc bằng tiếng Anh tới jobs@lamsonpay.vn trước thứ Sáu 30/10/2026, ghi mã DA-1026. Chỉ ứng viên lọt vào danh sách rút gọn được liên hệ.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Cách đọc JD trong năm phút: gạch chân **mọi động từ** ở phần Key duties (collect, clean, analyse, build, monitor, report, support, take part) — đó là những việc sẽ được hỏi khi phỏng vấn. Đánh dấu ✓ hoặc X cho từng dòng Essential. Có X ở dòng Essential thì chuẩn bị một câu giải thích trong thư xin việc.

How to read a JD in five minutes: underline every verb in Key duties (collect, clean, analyse, build, monitor, report, support, take part) — these are the tasks you will be asked about in the interview.

Mark each Essential line ✓ or X. If an Essential line has X, prepare a sentence about it in your cover letter.

Câu trong JD <i>JD sentence</i>	Nghĩa thực tế <i>What it really means</i>
A minimum of two years' experience is required.	Bắt buộc ít nhất hai năm kinh nghiệm. <i>At least two years; essential.</i>
Python is a plus. / Knowledge of Python is an advantage.	Biết Python là điểm cộng, không có vẫn nộp được. <i>Desirable, not essential.</i>
Ideally, you will have worked in a bank.	Lý tưởng là đã làm ở ngân hàng; không bắt buộc. <i>Preferred, not required.</i>
The successful candidate will...	Người được chọn sẽ... <i>The person who gets the job will...</i>
Competitive salary	Lương cạnh tranh, không nêu số; có thể hỏi khung lương ở vòng sau <i>Salary not stated; you may ask about the range later</i>
Fast-paced environment	Nhiều việc, hạn gấp <i>Busy, with tight deadlines</i>

1.3. Ngữ pháp 1: Động từ theo sau bởi V-ing hoặc to V — Grammar 1: Verbs followed by V-ing or to V

Khi hai động từ đứng liền nhau, động từ thứ hai có dạng V-ing (danh động từ) hoặc to V (động từ nguyên mẫu có to). Dạng nào là do động từ thứ nhất quyết định, không do nghĩa của câu. Phải học theo nhóm.

When two verbs come together, the second verb is either V-ing (the gerund) or to V (the to-infinitive). The first verb decides the form, not the meaning of the sentence. Learn the verbs in groups.

Cấu trúc <i>Pattern</i>	Động từ thường gặp <i>Common verbs</i>	Ví dụ <i>Example</i>
V + V-ing	enjoy, avoid, consider, involve, finish, keep, mind, miss, practise, risk, deny, can't help	The job involves analysing payment data. <i>Công việc gồm phân tích dữ liệu thanh toán.</i>

Cấu trúc <i>Pattern</i>	Động từ thường gặp <i>Common verbs</i>	Ví dụ <i>Example</i>
V + to V	decide, plan, hope, expect, agree, offer, refuse, manage, aim, intend, fail, afford, seem, tend, would like	She decided to apply for the Singapore office. <i>Cô ấy quyết định nộp đơn vào văn phòng Singapore.</i>
V + tân ngữ + to V <i>V + object + to V</i>	ask, allow, encourage, expect, invite, require, remind, want	HR invited me to attend a second interview. <i>Phòng nhân sự mời tôi dự vòng phỏng vấn thứ hai.</i>
V + V-ing / to V (nghĩa gần như nhau) <i>Both forms, similar meaning</i>	begin, start, continue, like, love, hate, prefer	Our team started using / started to use Python last year. <i>Nhóm chúng tôi bắt đầu dùng Python từ năm ngoái.</i>
V + V-ing / to V (đổi nghĩa) <i>Both forms, different meaning</i>	stop, remember, forget, try, regret, go on, mean	Xem mục 1.4 <i>See section 1.4</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Mẹo nhớ: động từ chỉ **việc đang/đã diễn ra, trải nghiệm** thường đi với **V-ing** (enjoy, finish, avoid, keep, involve). Động từ chỉ **ý định, kế hoạch, việc hướng tới tương lai** thường đi với **to V** (decide, plan, hope, expect, aim, agree). Mẹo này đúng với đa số, không phải mọi động từ — **consider** và **risk** vẫn đi với V-ing.

Memory aid: verbs about ongoing or experienced actions usually take V-ing (enjoy, finish, avoid, keep, involve). Verbs about intentions, plans and the future usually take to V (decide, plan, hope, expect, aim, agree). This works for most verbs, not all — consider and risk still take V-ing.

V-ing sau giới từ; to V sau tính từ — *V-ing after prepositions; to V after adjectives*

Sau mọi giới từ (in, at, of, for, about, before, after, by, without, instead of...), động từ ở dạng V-ing. Sau nhiều tính từ chỉ thái độ, khả năng (keen, eager, willing, able, happy, ready, likely), động từ ở dạng to V.

After every preposition (in, at, of, for, about, before, after, by, without, instead of...), the verb is V-ing. After many adjectives of attitude or ability (keen, eager, willing, able, happy, ready, likely), the verb is to V.

Cấu trúc <i>Pattern</i>	Ví dụ trong tuyển dụng <i>Recruitment example</i>
experience in + V-ing	I have two years' experience in managing social media accounts. <i>Tôi có hai năm kinh nghiệm quản lý tài khoản mạng xã hội.</i>
good at / skilled at + V-ing	She is good at explaining numbers to clients. <i>Chị ấy giỏi giải thích số liệu cho khách hàng.</i>

Cấu trúc <i>Pattern</i>	Ví dụ trong tuyển dụng <i>Recruitment example</i>
responsible for + V-ing	I was responsible for checking 300 invoices a month. <i>Tôi phụ trách kiểm tra 300 hóa đơn mỗi tháng.</i>
capable of + V-ing	He is capable of leading a small team. <i>Anh ấy đủ khả năng dẫn dắt một nhóm nhỏ.</i>
by + V-ing (cách thức) <i>by + V-ing (method)</i>	I improved my English by presenting in class every week. <i>Tôi cải thiện tiếng Anh bằng cách thuyết trình trên lớp mỗi tuần.</i>
keen / eager / willing + to V	I am keen to learn about risk models. <i>Tôi rất muốn học về mô hình rủi ro.</i>
able / ready + to V	I am ready to start on 16 November. <i>Tôi sẵn sàng bắt đầu từ ngày 16/11.</i>
It is + tính từ + to V <i>It is + adjective + to V</i>	It is important to prepare examples before an interview. <i>Cần chuẩn bị ví dụ trước buổi phỏng vấn.</i>

V-ing còn làm **chủ ngữ** của câu, nhất là khi nói về một hoạt động chung: **Working** with real data taught me patience. Cách này tự nhiên hơn “To work with real data taught me...”.

*V-ing can also be the **subject** of a sentence, especially for a general activity: **Working** with real data taught me patience. This sounds more natural than “To work with real data taught me...”.*

“to” là giới từ: theo sau là V-ing — When “to” is a preposition: V-ing follows

Một số cụm kết thúc bằng “to”, nhưng “to” này là giới từ, nên sau nó là V-ing hoặc danh từ. Cách thử: đặt một danh từ vào sau “to”. Câu vẫn đúng thì “to” là giới từ.

Some phrases end in “to”, but this “to” is a preposition, so V-ing or a noun follows. Test: put a noun after “to”. If the sentence still works, “to” is a preposition.

Cụm <i>Phrase</i>	Thử bằng danh từ <i>Noun test</i>	Ví dụ đúng <i>Correct example</i>
be committed to	committed to quality ✓	We are committed to hiring fairly. <i>Chúng tôi cam kết tuyển dụng công bằng.</i>
contribute to	contribute to the project ✓	I want to contribute to building your data team. <i>Tôi muốn góp phần xây dựng nhóm dữ liệu của quý công ty.</i>
object to	object to the plan ✓	He objected to working every Saturday. <i>Anh ấy phản đối việc làm mọi thứ Bảy.</i>
the key to	the key to success ✓	The key to passing the test is practice. <i>Chìa khóa để qua bài kiểm tra là luyện tập.</i>

Cụm <i>Phrase</i>	Thử bằng danh từ <i>Noun test</i>	Ví dụ đúng <i>Correct example</i>
when it comes to	when it comes to data ✓	When it comes to writing reports, she is the best. <i>Nói đến viết báo cáo thì cô ấy giỏi nhất.</i>
want to / plan to (to nguyên mẫu) <i>want to / plan to</i> (infinitive)	want to the job X	I want to join your team. <i>Tôi muốn gia nhập nhóm của quý công ty.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết **“I am interested to apply for this position”** hoặc **“I have experience to work with data”**. Sau **interested in** và **experience in** là giới từ → V-ing: **“I am interested in applying for this position.”**, **“I have experience in working with data.”** (hoặc “experience of working”, “experience working”).
Writing “I am interested to apply for this position” or “I have experience to work with data”.
Interested in and experience in end in a preposition → V-ing: “I am interested in applying for this position.”, “I have experience in working with data.” (or “experience of working”, “experience working”).

would like + to V và like + V-ing — *would like + to V and like + V-ing*

Cấu trúc <i>Pattern</i>	Nghĩa <i>Meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
like / enjoy + V-ing	Sở thích chung, thói quen <i>General preference</i>	I like working in small teams. <i>Tôi thích làm việc trong nhóm nhỏ.</i>
would like + to V	Mong muốn cụ thể, lúc này <i>A specific wish now</i>	I would like to work in your Risk team. <i>Tôi muốn được làm việc ở nhóm Rủi ro của quý công ty.</i>
prefer + V-ing + to + V-ing	Thích việc này hơn việc kia (chung) <i>General preference between two</i>	I prefer analysing data to selling. <i>Tôi thích phân tích dữ liệu hơn bán hàng.</i>
would prefer + to V + rather than + V	Chọn cụ thể trong tình huống <i>Specific choice</i>	I would prefer to start in November rather than wait until January. <i>Tôi muốn bắt đầu vào tháng 11 hơn là đợi đến tháng 1.</i>

Một cấu trúc B2 hay gặp trong email nội bộ: **need + V-ing** mang nghĩa bị động. **The JD needs updating.** = The JD needs to be updated (bản JD cần được cập nhật).

A B2 structure often seen in internal emails: need + V-ing has a passive meaning. The JD needs updating. = The JD needs to be updated.

1.4. Ngữ pháp 2: Động từ đổi nghĩa theo V-ing hay to V — Grammar 2: Verbs that change meaning with V-ing or to V

Bảy động từ dưới đây đi được với cả hai dạng, nhưng nghĩa khác nhau. Quy luật chung: **V-ing** chỉ việc **đã xảy ra trước** hoặc đang diễn ra; **to V** chỉ việc **xảy ra sau**, còn ở phía trước.

*The seven verbs below take both forms, but the meaning changes. General rule: **V-ing** refers to an action that **happened before** or is in progress; **to V** refers to an action that **comes after**, still ahead.*

Động từ Verb	+ V-ing	+ to V
stop	Thôi, ngừng làm việc đó: I stopped working at the shop in May. <i>Tôi nghỉ làm ở cửa hàng từ tháng 5.</i>	Dừng việc đang làm để làm việc khác: I stopped to check the figures. <i>Tôi dừng lại để kiểm tra số liệu.</i>
remember	Nhớ việc đã làm: I remember meeting Ms Lim in 2025. <i>Tôi nhớ đã gặp bà Lim năm 2025.</i>	Nhớ phải làm: Remember to bring your ID card. <i>Nhớ mang theo căn cước.</i>
forget	Quên việc đã làm (thường dùng phủ định): I will never forget giving my first presentation. <i>Tôi sẽ không bao giờ quên lần thuyết trình đầu tiên.</i>	Quên không làm: I forgot to attach my CV. <i>Tôi quên đính kèm CV.</i>
try	Thử một cách để xem có hiệu quả không: Try adding numbers to your CV. <i>Thử thêm số liệu vào CV xem.</i>	Cố gắng làm (việc khó): I tried to call HR, but nobody answered. <i>Tôi cố gọi phòng nhân sự nhưng không ai nghe.</i>
regret	Tiếc vì đã làm: I regret leaving my first job so early. <i>Tôi tiếc vì đã nghỉ công việc đầu tiên quá sớm.</i>	Lấy làm tiếc phải báo (trang trọng): We regret to inform you that... <i>Chúng tôi rất tiếc phải thông báo rằng...</i>
go on	Tiếp tục cùng việc đó: She went on working after 7 pm. <i>Cô ấy tiếp tục làm sau 7 giờ tối.</i>	Chuyển sang việc mới: After the summary, he went on to explain the risks. <i>Sau phần tóm tắt, anh ấy chuyển sang giải thích rủi ro.</i>
mean	Đồng nghĩa với, kéo theo: The new job means moving to Da Nang. <i>Công việc mới đồng nghĩa với việc chuyển ra Đà Nẵng.</i>	Định, có ý: I meant to call you yesterday. <i>Hôm qua tôi định gọi cho anh.</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — V-ing nhìn về sau lưng, to V nhìn về phía trước.

remember/forget/regret + **V-ing** = việc đã xảy ra; + **to V** = việc chưa làm. **stop + to V** = dừng

để làm việc khác. **try + V-ing** = thử cách; **try + to V** = cố gắng.

V-ing looks back, to V looks forward. **remember/forget/regret + V-ing** = the action already happened; **+ to V** = the action is still to do. **stop + to V** = stop in order to do something else. **try + V-ing** = experiment; **try + to V** = make an effort.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết “**I stopped to work at Hoa Mai Microfinance to study for my degree.**” Câu này nghĩa là “tôi dừng lại để làm việc ở Hoa Mai”, ngược với ý định. Muốn nói đã nghỉ việc: “**I stopped working at Hoa Mai Microfinance to focus on my degree.**”

Writing “**I stopped to work at Hoa Mai Microfinance to study for my degree.**” This means “I paused in order to work at Hoa Mai” — the opposite of the idea. To say you left the job: “**I stopped working at Hoa Mai Microfinance to focus on my degree.**”

Dấu hiệu nhận biết — Clues in the sentence

- Có mốc **quá khứ** (last year, in 2025, yesterday) sau remember/forget/regret → thường dùng **V-ing**.
A past time marker (last year, in 2025, yesterday) after remember/forget/regret → usually V-ing.
- Câu mệnh lệnh, lời dặn, mốc **tương lai** (tomorrow, before Friday) → **to V**: Don't forget **to sign** the form before Friday.
Imperatives, reminders and future markers (tomorrow, before Friday) → to V: Don't forget to sign the form before Friday.
- Sau stop có **mục đích** (để làm gì) → **to V**; có **thói quen bị bỏ** → **V-ing**.
After stop: a purpose → to V; a habit that ended → V-ing.
- Sau try có **giải pháp đem ra thử** (đã làm được, chỉ chưa biết có hiệu quả) → **V-ing**; có **nỗ lực, khó khăn** → **to V**.
After try: a solution to test (possible, but the result is unknown) → V-ing; effort or difficulty → to V.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Trong email từ chối ứng viên, nhà tuyển dụng hay viết: “**We regret to inform you that we will not be moving forward with your application.**” Ứng viên nhận thư cảm ơn và có thể hỏi góp ý: “**I would appreciate any comments that could help me improve.**”

In rejection emails, employers often write: “We regret to inform you that we will not be moving forward with your application.” The applicant can thank them and ask for comments: “I would appreciate any comments that could help me improve.”

1.5. Viết CV tiếng Anh — Writing an English CV

CV tiếng Anh cho sinh viên mới ra trường dài một trang. Thứ tự các mục theo độ mạnh của ứng viên: chưa có nhiều kinh nghiệm thì đặt Học vấn trước Kinh nghiệm. Mỗi kinh nghiệm viết 2–4 dòng gạch đầu dòng, bắt đầu bằng động từ quá khứ chỉ hành động, không dùng “I”.

An English CV for a new graduate is one page long. Order the sections by your strengths: with little work experience, put Education before Experience. Each experience has 2–4 bullet points starting with a past-tense action verb, without “I”.

Mục Section	Nội dung Content	Ghi chú Note
Contact details	Họ tên, điện thoại +84, email, thành phố <i>Name, phone with +84, email, city</i>	Email nghiêm túc: ten.ho@...; không ghi địa chỉ nhà đầy đủ <i>Use a professional email; no full home address</i>
Profile / Summary	2–3 câu: bạn là ai, giỏi gì, muốn làm gì <i>2–3 lines: who you are, your skills, your goal</i>	Viết riêng cho từng JD <i>Rewrite it for each JD</i>
Education	Ngành, trường, năm tốt nghiệp (dự kiến), GPA nếu tốt <i>Degree, university, (expected) year, GPA if strong</i>	expected graduation: June 2027
Experience	Thực tập, việc bán thời gian; thành tích có số <i>Internships, part-time jobs; measurable results</i>	Thứ tự mới nhất trước <i>Most recent first</i>
Skills	Chuyên môn, phần mềm, ngoại ngữ có mức độ <i>Technical skills, software, languages with levels</i>	Excel (advanced), IELTS 6.5 (2026)
Activities	Câu lạc bộ, tình nguyện, giải thưởng <i>Clubs, volunteering, awards</i>	Chỉ chọn mục chứng minh kỹ năng liên quan <i>Only items that show relevant skills</i>
References	Người xác nhận hoặc câu “Available on request” <i>Referees or “Available on request”</i>	Hỏi ý người đó trước khi ghi tên <i>Ask permission before listing a referee</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Mang thói quen CV kiểu cũ sang CV tiếng Anh gửi đối tác nước ngoài: ảnh thẻ, ngày sinh, giới tính, tình trạng hôn nhân, chiều cao, dòng **“Objective: To find a stable job with a good salary”**. Nhiều nhà tuyển dụng ở Anh, Úc, Mỹ không yêu cầu các thông tin cá nhân này; nếu JD không đòi thì bỏ. Thay mục tiêu chung chung bằng **Profile** nói bạn đem lại gì cho vị trí.

*Carrying old CV habits into an English CV for a foreign employer: a photo, date of birth, gender, marital status, height, and the line “Objective: To find a stable job with a good salary”. Many employers in the UK, Australia and the US do not ask for this personal information; if the JD does not ask, leave it out. Replace a general objective with a **Profile** that says what you bring to the role.*

Câu thành tích: động từ + việc + kết quả có số — *Achievement lines: verb + task + measurable result*

Nhà tuyển dụng đọc một CV trong vài chục giây. Dòng “Responsible for reports” chỉ cho biết việc được giao. Dòng thành tích cho biết bạn làm tốt đến đâu.

Recruiters read a CV in less than a minute. “Responsible for reports” only shows what you were given. An achievement line shows how well you did it.

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Động từ hành động (quá khứ) + việc cụ thể + kết quả có số / phạm vi. Ví dụ: **Built** an Excel dashboard **that cut** weekly reporting time **from 6 hours to 2**.

*Action verb (past) + specific task + result with a number / scale. Example: **Built** an Excel dashboard **that cut** weekly reporting time **from 6 hours to 2**.*

Nhóm <i>Group</i>	Động từ hành động <i>Action verbs</i>	Dòng thành tích mẫu <i>Model achievement line</i>
Phân tích <i>Analysing</i>	analysed, identified, measured, forecast, tested	Identified 37 duplicate customer records in a 240,000-row database.
Cải thiện <i>Improving</i>	reduced, cut, increased, simplified, automated	Automated a monthly report, saving the team 5 hours a month.
Tổ chức <i>Organising</i>	organised, coordinated, planned, led, launched	Organised four workshops for more than 300 students.
Giao tiếp <i>Communicating</i>	presented, trained, advised, negotiated, wrote	Advised 30–40 customers a day with a 4.7/5 satisfaction score.

Dòng yếu <i>Weak line</i>	Dòng mạnh <i>Strong line</i>
Responsible for data entry.	Entered and checked 1,200 loan records a week with a 0.5% error rate.
Helped with marketing events.	Coordinated a careers day for 250 students and 12 companies.
Hard-working, dynamic, responsible.	Completed a 10-week internship while keeping a 3.4/4.0 GPA.
Good English.	English: IELTS 6.5 (2026); presented a group project to a panel of three managers.

CV MẪU (MỘT TRANG) / MODEL CV (ONE PAGE)

NGUYEN THI BAO TRAN

Ho Chi Minh City | +84 908 512 734 | tran.nguyenbao@gmail.com

PROFILE

Final-year Financial Technology student with **hands-on experience** in cleaning and analysing payment data. **Proficient in** Excel and SQL; IELTS 6.5. **Keen to use** data to reduce fraud and improve the customer experience in digital payments.

EDUCATION

Bachelor of Financial Technology — Ben Thanh University of Economics, Ho Chi Minh City
Expected graduation: June 2027 | GPA 3.42/4.00

Final-year project: Detecting unusual QR payments with Python (tested three simple models on 50,000 sample transactions)

EXPERIENCE

Data Intern — Hoa Mai Microfinance, Ho Chi Minh City | June–August 2026

- **Cleaned and merged** 18 months of loan repayment data (about 240,000 rows) in SQL

- **Built** an Excel dashboard that cut weekly reporting time from 6 hours to 2

- **Identified** 37 duplicate customer records and reported them to the IT team

Customer Support Assistant (part-time) — Phuong Nam Mobile, Ho Chi Minh City | January–December 2025

- **Answered** 40–60 customer messages a day with a 4.7/5 satisfaction score

- **Trained** two new assistants to use the shop's order system

SKILLS

Excel (advanced: pivot tables, Power Query) | SQL (intermediate) | Python (pandas, basic)

English: IELTS 6.5 (2026) | Vietnamese: native

ACTIVITIES

Vice-President, FinTech Club (2025–2026): **organised** four workshops for more than 300 students

Volunteer, financial literacy programme for high-school students (2024–2025)

REFERENCES

Available on request

Dịch: NGUYỄN THỊ BẢO TRẦN — TP.HCM, điện thoại, email. Giới thiệu: sinh viên năm cuối ngành Công nghệ tài chính, có kinh nghiệm thực hành làm sạch và phân tích dữ liệu thanh toán; thành thạo Excel và SQL; IELTS 6.5; mong muốn dùng dữ liệu để giảm gian lận và cải thiện trải nghiệm khách hàng trong thanh toán số. Học vấn: Cử nhân Công nghệ tài chính, Trường Đại học Kinh tế Bến Thành, dự kiến tốt nghiệp 6/2027, GPA 3,42/4,00; đồ án tốt nghiệp: phát hiện giao dịch QR bất thường bằng Python, thử ba mô hình đơn giản trên 50.000 giao dịch mẫu. Kinh nghiệm: Thực tập sinh dữ liệu, Tài chính vi mô Hoa Mai, 6–8/2026 — làm sạch và ghép 18 tháng dữ liệu trả nợ (khoảng 240.000 dòng) bằng SQL; lập bảng theo dõi Excel giảm thời gian làm báo cáo tuần từ 6 giờ xuống 2 giờ; phát hiện 37 hồ sơ khách hàng trùng và báo cho nhóm IT. Tr� lý hỗ trợ khách hàng (bán thời gian), Phuong Nam Mobile, 1–12/2025 — trả lời 40–60 tin nhắn khách mỗi ngày, điểm hài lòng 4,7/5; hướng dẫn hai trợ lý mới dùng hệ thống đơn hàng. Kỹ năng: Excel nâng cao, SQL trung cấp, Python cơ bản; tiếng Anh IELTS 6.5. Hoạt động: Phó chủ nhiệm CLB Fintech, tổ chức bốn buổi hội thảo cho hơn 300 sinh viên; tình nguyện viên chương trình giáo dục tài chính cho học sinh cấp ba. Người xác nhận: cung cấp khi được yêu cầu.

VÍ DỤ / EXAMPLE — So CV mẫu với JD ở mục 1.2: **Excel và SQL** (bắt buộc) ↔ dòng thực tập; **Python** (ưu tiên) ↔ đồ án tốt nghiệp; **thực tập ở lĩnh vực tài chính** (ưu tiên) ↔ Hoa Mai Microfinance; **B2** ↔ IELTS 6.5. Mỗi yêu cầu trong JD có ít nhất một dòng bằng chứng trong CV.

*Compare the model CV with the JD in section 1.2: **Excel and SQL** (essential) ↔ the internship lines; **Python** (desirable) ↔ the final-year project; **a finance internship** (desirable) ↔ Hoa Mai Microfinance; **B2** ↔ IELTS 6.5. Every JD requirement has at least one line of evidence in the CV.*

1.6. Viết thư xin việc (cover letter) — Writing a cover letter

Thư xin việc không chép lại CV. Thư trả lời hai câu hỏi của nhà tuyển dụng: vì sao bạn hợp với vị trí này, vì sao bạn chọn công ty này. Độ dài 200–300 từ, bốn đoạn.

A cover letter does not copy the CV. It answers two questions for the employer: why you fit this role and why you chose this company. It is 200–300 words long, in four paragraphs.

Đoạn <i>Paragraph</i>	Nội dung <i>Content</i>	Mẫu câu <i>Model phrases</i>
1. Mở <i>1. Opening</i>	Vị trí, mã tin, nơi thấy tin, bạn là ai <i>Role, reference, source, who you are</i>	I am writing to apply for the position of... (Ref. ...), which I saw on...
2. Phù hợp <i>2. Fit</i>	2–3 yêu cầu bắt buộc + bằng chứng có số <i>2–3 essential points + evidence</i>	During my internship at..., I... / This experience taught me to...
3. Vì sao công ty <i>3. Why this company</i>	Một điều cụ thể về công ty; điều bạn muốn học, đóng góp <i>One specific fact; what you want to learn and give</i>	I am particularly interested in... because... / I would like to contribute to + V-ing...
4. Kết <i>4. Closing</i>	Tệp đính kèm, sẵn sàng phỏng vấn, cảm ơn <i>Attachment, availability, thanks</i>	I have attached my CV. I would welcome the opportunity to discuss...

THƯ XIN VIỆC MẪU / MODEL COVER LETTER

Subject: Application for Junior Data Analyst – Payments (Ref. DA-1026)

Dear Ms Diep,

I am writing to apply for the position of Junior Data Analyst – Payments (Ref. DA-1026), which I saw on your careers page on 5 October. I am a final-year Financial Technology student at Ben Thanh University of Economics, and I will graduate in June 2027.

Your job description asks for strong Excel and SQL skills and attention to detail. **During my internship** at Hoa Mai Microfinance, I cleaned and merged about 240,000 rows of loan data in SQL and **found** 37 duplicate customer records. I also built an Excel dashboard that cut weekly reporting time from six hours to two. **I enjoy turning** messy data into clear answers,

and I would like to do the same for your Sales and Risk teams.

I am particularly interested in Lam Son Digital Payments because of your work with small shops. My final-year project tests simple ways of **detecting** unusual QR payments, so the fraud-monitoring duties in this role match what I have been studying. **I am keen to learn** from your senior analysts and to **contribute to building** safer payment services.

I have attached my CV. **I would welcome the opportunity to discuss** my application and **can attend** an interview at any time before 30 October.

Yours sincerely,

Nguyen Thi Bao Tran (Ms)
Mobile: +84 908 512 734

***Dịch:** Kính gửi chị Diệp, Tôi viết thư này để ứng tuyển vị trí Chuyên viên phân tích dữ liệu sơ cấp – Thanh toán (mã DA-1026) đăng trên trang tuyển dụng của quý công ty ngày 5/10. Tôi là sinh viên năm cuối ngành Công nghệ tài chính, Trường ĐH Kinh tế Bến Thành, sẽ tốt nghiệp tháng 6/2027. JD yêu cầu kỹ năng Excel, SQL tốt và tính cẩn thận. Khi thực tập ở Tài chính vi mô Hoa Mai, tôi đã làm sạch và ghép khoảng 240.000 dòng dữ liệu khoản vay bằng SQL và phát hiện 37 hồ sơ khách hàng trùng. Tôi cũng lập bảng theo dõi Excel giúp giảm thời gian làm báo cáo tuần từ sáu giờ xuống hai giờ. Tôi thích biến dữ liệu lộn xộn thành câu trả lời rõ ràng và muốn làm điều đó cho nhóm Kinh doanh và Rủi ro. Tôi đặc biệt quan tâm đến Lam Son vì những gì quý công ty làm cho các cửa hàng nhỏ. Đồ án tốt nghiệp của tôi thử các cách đơn giản để phát hiện giao dịch QR bất thường, nên nhiệm vụ giám sát gian lận của vị trí này khớp với những gì tôi đang học. Tôi rất muốn học hỏi từ các chuyên viên cấp cao và góp phần xây dựng dịch vụ thanh toán an toàn hơn. Tôi gửi kèm CV. Tôi rất mong có dịp trao đổi thêm và có thể phỏng vấn bất cứ lúc nào trước ngày 30/10. Trân trọng, Nguyễn Thị Bảo Trân.*

Câu sáo rỗng <i>Empty phrase</i>	Câu có nội dung <i>Phrase with content</i>
I am a hard-working and dynamic person.	I kept a 3.4 GPA while working 20 hours a week at a phone shop.
Your company is a leading company.	I am interested in your QR payment service for street vendors.
I hope you will give me a chance.	I would welcome the opportunity to discuss my application.
I can learn everything quickly.	I learned basic SQL in six weeks during my internship.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Mở thư bằng “**My name is Tran. I am 21 years old. I am a student.**” Nhà tuyển dụng không cần tuổi; tên đã ở chữ ký. Câu đầu tiên phải nêu vị trí ứng tuyển: “**I am writing to apply for the Junior Data Analyst position (Ref. DA-1026).**” Cũng không viết “**Thank you for give me a chance**” — sau giới từ for là

V-ing: “Thank you for considering my application.”

Opening with “My name is Tran. I am 21 years old. I am a student.” The employer does not need your age, and your name is in the signature. The first sentence must name the role: “I am writing to apply for the Junior Data Analyst position (Ref. DA-1026).” Also avoid “Thank you for give me a chance” — after the preposition “for”, use V-ing: “Thank you for considering my application.”

1.7. Phỏng vấn tuyển dụng và mô hình STAR — Job interviews and the STAR method

Câu hỏi hành vi bắt đầu bằng “Tell me about a time when...”, “Give me an example of...”, “Describe a situation where...”. Người hỏi muốn nghe một chuyện có thật, đã xảy ra, không muốn nghe ý kiến chung. Mô hình STAR giúp câu trả lời có trình tự và đủ ý trong 1,5–2 phút.

Behavioural questions start with “Tell me about a time when...”, “Give me an example of...”, “Describe a situation where...”. The interviewer wants a real story that happened, not a general opinion. The STAR method gives the answer a clear order and enough detail in 1.5–2 minutes.

Phần Part	Câu hỏi cần trả lời Question it answers	Thì, cấu trúc Tense, structure	Tỉ lệ Share
S — Situation	Ở đâu, khi nào, bối cảnh gì? <i>Where, when, what context?</i>	Quá khứ đơn: In 2026, I was an intern at... <i>Past simple</i>	15%
T — Task	Bạn phải làm gì, thách thức là gì? <i>What did you have to do?</i>	My job was to + V / I had to + V	15%
A — Action	Cụ thể bạn đã làm gì, từng bước? <i>What exactly did you do?</i>	I + V-ed; I decided to..., I tried + V-ing...	50%
R — Result	Kết quả, con số, bài học? <i>What happened? What did you learn?</i>	As a result, ... / Since then, I have...	20%

PHẢI THUỘC / MEMORISE — STAR = Situation – Task – Action – Result. Phần **Action** dài nhất và dùng “I”, không dùng “we”. Phần **Result** có số liệu hoặc một bài học cụ thể.

STAR = Situation – Task – Action – Result. Action is the longest part and uses “I”, not “we”. Result has numbers or a specific lesson.

Ngôn ngữ chức năng trong buổi phỏng vấn — Functional language for interviews

Tình huống Situation	Trang trọng hơn More formal	Trung tính Neutral
Giới thiệu bản thân <i>Introducing yourself</i>	I am a final-year student of..., and I specialise in...	I’m in my final year of..., and I focus on...

Tình huống <i>Situation</i>	Trang trọng hơn <i>More formal</i>	Trung tính <i>Neutral</i>
Nói điểm mạnh <i>Talking about strengths</i>	I would say my main strength is..., for example...	I'm good at + V-ing. For example, ...
Nói điểm yếu <i>Talking about a weakness</i>	One area I am working on is... To improve it, I have started + V-ing...	I used to find it hard to... so now I...
Xin thời gian suy nghĩ <i>Buying time</i>	That is an interesting question. May I take a moment to think?	Let me think about that for a second.
Chưa hiểu câu hỏi <i>Checking the question</i>	Could you clarify what you mean by...?	Sorry, do you mean...?
Hỏi về lương <i>Discussing salary</i>	Based on the role, I would expect a salary within the range in the advert.	I'm flexible, but I was hoping for around...
Hỏi lại nhà tuyển dụng <i>Asking the interviewer</i>	Could you tell me what success would look like in the first three months?	What does a typical day look like?
Kết thúc <i>Closing</i>	Thank you for your time. I am very interested in joining your team.	Thanks for meeting me. I'd really like to work here.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Trả lời câu hỏi điểm yếu bằng “**My weakness is perfectionist**” hoặc “**I work too hard.**” Câu đầu sai ngữ pháp (perfectionist là danh từ chỉ người: “**I am a perfectionist**”), câu sau nghe như né câu hỏi. Nên một điểm yếu thật, không gây hại lớn cho vị trí, kèm cách đang khắc phục: “**I used to avoid speaking in large meetings, so I joined a presentation club and now present every month.**”

Answering the weakness question with “My weakness is perfectionist” or “I work too hard.” The first is grammatically wrong (perfectionist is a person: “I am a perfectionist”); the second sounds like avoiding the question. Give a real weakness that does not damage the role, and what you are doing about it: “I used to avoid speaking in large meetings, so I joined a presentation club and now present every month.”

ĐOẠN HỘI THOẠI PHÒNG VẤN MẪU / MODEL INTERVIEW EXTRACT

Ms Diep: Thank you for coming in, Tran. Let's start with a behavioural question. Tell me about a time when you had to meet a tight deadline.

Tran: Sure. (S) Last August, during my internship at Hoa Mai Microfinance, our monthly report to the board was due on a Friday, and the data from two branches arrived late on Wednesday evening.

(T) My job was to clean the new data and update the dashboard by Thursday noon, so the manager had time to check it.

(A) First, I **decided to split** the work: I checked the larger branch file first because it affected more figures. I **tried using** a saved SQL query instead of cleaning the data by hand, which saved about two hours. I also **stopped to compare** the totals with the previous month, and I found one branch had sent its figures in thousands instead of in dong. I called the branch accountant, and she sent a corrected file within an hour.

(R) I finished the update at 11.15 on Thursday, and the report went to the board on time.

After that, my manager **asked me to write** a short checklist for late data, and the team still uses it.

Ms Diep: That's a clear example. What would you do differently next time?

Tran: I would **remember to ask** the branches for a test file a few days earlier, so I could spot format problems before the deadline.

Dịch: Bà Diệp: Cảm ơn em đã đến. Ta bắt đầu bằng một câu hỏi hành vi: kể về một lần em phải kịp một hạn chót gấp. **Tran:** (S) Tháng 8 vừa rồi, khi thực tập ở Hoa Mai, báo cáo tháng gửi hội đồng quản trị phải nộp hôm thứ Sáu, nhưng dữ liệu của hai chi nhánh tối thứ Tư mới tới. (T) Việc của em là làm sạch dữ liệu mới và cập nhật bảng theo dõi trước trưa thứ Năm để quản lý kịp kiểm tra. (A) Trước hết em quyết định chia việc: kiểm tệp của chi nhánh lớn trước vì nó ảnh hưởng nhiều số liệu hơn. Em thử dùng một câu truy vấn SQL đã lưu thay vì làm sạch bằng tay, tiết kiệm khoảng hai giờ. Em cũng dùng lại để so tổng với tháng trước và phát hiện một chi nhánh gửi số theo đơn vị nghìn đồng thay vì đồng. Em gọi kế toán chi nhánh, chị ấy gửi lại tệp đúng trong vòng một giờ. (R) Em cập nhật xong lúc 11 giờ 15 thứ Năm, báo cáo đến hội đồng đúng hạn. Sau đó quản lý giao em viết một bảng kiểm ngăn cho trường hợp dữ liệu đến muộn, nhóm vẫn dùng đến giờ. Bà Diệp: Ví dụ rõ ràng. Lần sau em sẽ làm khác đi điều gì? **Tran:** Em sẽ nhớ đề nghị các chi nhánh gửi tệp thử sớm hơn vài ngày để phát hiện lỗi định dạng trước hạn chót.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Mỗi phần STAR trong đoạn hội thoại có một cấu trúc của chương: **decided to split** (V + to V), **tried using** (thử một cách), **stopped to compare** (dừng để làm việc khác), **asked me to write** (V + tân ngữ + to V), **remember to ask** (nhớ phải làm). Chuẩn bị sẵn 4–5 câu chuyện STAR: một lần làm việc nhóm, một lần mắc lỗi, một lần chịu áp lực thời gian, một lần thuyết phục người khác, một lần học kỹ năng mới.

*Each STAR part in the dialogue has a chapter structure: **decided to split** (V + to V), **tried using** (experiment), **stopped to compare** (stop in order to do something else), **asked me to write** (V + object + to V), **remember to ask** (a future duty). Prepare 4–5 STAR stories in advance: teamwork, a mistake, time pressure, persuading someone, learning a new skill.*

1.8. Email sau phỏng vấn, nhận lời và từ chối lời mời làm việc — Follow-up, acceptance and decline emails

Sau phỏng vấn có ba loại email thường gặp: thư cảm ơn (gửi trong 24 giờ), thư mời làm việc từ nhà tuyển dụng, và thư trả lời của ứng viên (nhận hoặc từ chối). Thư trả lời phải nhắc lại các điều kiện chính để hai bên cùng xác nhận.

After an interview there are three common emails: a thank-you email (sent within 24 hours), a job offer from the employer, and the candidate's reply (acceptance or decline). The reply should repeat the main terms so both sides confirm them.

EMAIL MẪU 1 — CẢM ƠN SAU PHỎNG VẤN / MODEL EMAIL 1 — THANK-YOU EMAIL

Subject: Thank you – Junior Data Analyst interview, 20 October

Dear Ms Diep,

Thank you for taking the time to meet me this morning. I enjoyed learning about your

plans to monitor QR payments in real time, and our discussion made me even more interested in the role.

During the interview, I **forgot to mention** that I recently completed an online course in Power Query. It would help me clean transaction data faster in the first weeks.

Please let me know if you need any further information. **I look forward to hearing** from you.

Kind regards,

Nguyen Thi Bao Tran

***Dịch:** Kính gửi chị Diệp, Cảm ơn chị đã dành thời gian gặp em sáng nay. Em rất thích được nghe về kế hoạch giám sát thanh toán QR theo thời gian thực, và buổi trao đổi khiến em càng quan tâm hơn đến vị trí này. Trong buổi phỏng vấn, em quên chưa nói rằng em vừa hoàn thành một khóa học trực tuyến về Power Query, giúp em làm sạch dữ liệu giao dịch nhanh hơn trong những tuần đầu. Nếu chị cần thêm thông tin gì xin cứ cho em biết. Em mong nhận được hồi âm. Trân trọng, Nguyễn Thị Bảo Trân.*

EMAIL MẪU 2 — THƯ MỜI LÀM VIỆC / MODEL EMAIL 2 — JOB OFFER

Subject: Job offer – Junior Data Analyst – Payments

Dear Tran,

Following your interviews on 20 and 26 October, **we are delighted to offer you** the position of Junior Data Analyst – Payments at Lam Son Digital Payments JSC. The main terms of the offer are:

- Start date: Monday 16 November 2026
- Salary: VND 21,000,000 gross per month, plus a 13th-month salary
- Probationary period: 60 days
- Working arrangement: hybrid, three days a week in our Ho Chi Minh City office
- Line manager: Ms Pham Ngoc Diep, Head of Data and Risk

The offer is **subject to** a satisfactory background check. The full contract is attached. **Please confirm** whether you accept the offer by **Friday 6 November 2026**.

We very much look forward to welcoming you to the team.

Best regards,

Hoang Thu Thao
HR Manager, Lam Son Digital Payments JSC

***Dịch:** Chào Trân, Sau hai vòng phỏng vấn ngày 20 và 26/10, chúng tôi vui mừng mời bạn đảm nhận vị trí Chuyên viên phân tích dữ liệu sơ cấp – Thanh toán tại Công ty CP Thanh toán số Lam Sơn. Điều kiện chính: ngày bắt đầu thứ Hai 16/11/2026; lương 21.000.000 đồng/tháng trước thuế, cộng lương*

tháng 13; thử việc 60 ngày; làm việc kết hợp, ba ngày mỗi tuần ở văn phòng TP.HCM; quản lý trực tiếp: chị Phạm Ngọc Diệp, Trưởng bộ phận Dữ liệu và Rủi ro. Lời mời có hiệu lực khi kết quả thẩm tra lý lịch đạt yêu cầu. Hợp đồng đầy đủ được đính kèm. Vui lòng xác nhận có nhận lời hay không trước thứ Sáu 6/11/2026. Chúng tôi rất mong được chào đón bạn. Trân trọng, Hoàng Thu Thảo, Trưởng phòng Nhân sự.

EMAIL MẪU 3 — NHẬN LỜI / MODEL EMAIL 3 — ACCEPTING THE OFFER

Subject: Re: Job offer – Junior Data Analyst – Payments

Dear Ms Thao,

Thank you very much for your email. **I am delighted to accept** the offer of the position of Junior Data Analyst – Payments.

I confirm the terms in your email: a start date of Monday 16 November 2026, a gross salary of VND 21,000,000 per month and a 60-day probationary period. I have signed the contract and attached a scanned copy.

Could you let me know what time I should arrive on my first day and **which documents I need to bring?**

I am **looking forward to joining** the team.

Best regards,

Nguyen Thi Bao Tran

***Dịch:** Kính gửi chị Thảo, Cảm ơn chị rất nhiều về email. Em vui mừng nhận lời mời vào vị trí Chuyên viên phân tích dữ liệu sơ cấp – Thanh toán. Em xác nhận các điều kiện trong email: ngày bắt đầu thứ Hai 16/11/2026, lương 21.000.000 đồng/tháng trước thuế, thử việc 60 ngày. Em đã ký hợp đồng và gửi kèm bản quét. Chị cho em biết ngày đầu em nên đến lúc mấy giờ và cần mang những giấy tờ gì. Em rất mong được gia nhập nhóm. Trân trọng, Nguyễn Thị Bảo Trân.*

EMAIL MẪU 4 — TỪ CHỐI LỜI MỜI / MODEL EMAIL 4 — DECLINING AN OFFER

Subject: Re: Job offer – Business Analyst

Dear Mr Kwon,

Thank you for offering me the position of Business Analyst at Hanbit Pay Vietnam. I really appreciated meeting your team and learning about your plans for the Korean market.

After careful thought, **I have decided to accept** another offer that is closer to my long-term goal of working in risk management. **I regret having to decline** your offer, and I hope our paths will cross again in the future.

Thank you again for your time and kindness.

Kind regards,

Dang Minh Khoa

Dịch: Kính gửi ông Kwon, Cảm ơn ông đã mời tôi vào vị trí Chuyên viên phân tích nghiệp vụ tại Hanbit Pay Việt Nam. Tôi rất trân trọng dịp gặp nhóm của ông và tìm hiểu kế hoạch cho thị trường Hàn Quốc. Sau khi cân nhắc kỹ, tôi đã quyết định nhận một lời mời khác gần hơn với mục tiêu lâu dài của tôi là làm quản trị rủi ro. Tôi lấy làm tiếc phải từ chối lời mời của ông và mong sau này còn dịp hợp tác. Một lần nữa cảm ơn ông đã dành thời gian. Trân trọng, Đặng Minh Khoa.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Thư từ chối giữ ba ý: **cảm ơn cụ thể, lý do ngắn, tích cực** (không chê công ty), **giữ quan hệ**.

*A decline email keeps three points: **specific thanks, a short, positive reason** (no criticism of the company), and **keeping the relationship**.*

1.9. Phát âm: trọng âm trong họ từ tuyển dụng — Pronunciation: stress in recruitment word families

Nhiều từ trong chương đổi vị trí trọng âm khi thêm hậu tố. Từ đuôi -tion, -ity, -ical nhấn âm tiết ngay trước hậu tố. Đọc sai trọng âm trong phỏng vấn làm người nghe khó nhận ra từ, dù các âm đều đúng.

Many words in this chapter move their stress when a suffix is added. Words ending in -tion, -ity and -ical stress the syllable just before the suffix. Wrong stress in an interview makes a word hard to recognise, even when every sound is correct.

Từ gốc <i>Base word</i>	Từ phái sinh <i>Derived word</i>	Cách đọc <i>Pronunciation</i>	Ghi chú <i>Note</i>
apply	application	/ə'plai/ → /,æplɪ'keɪʃən/	Trọng âm chuyển sang -ca- <i>Stress moves to -ca-</i>
qualify	qualification	/'kwɒlɪfaɪ/ → /,kwɒlɪfi'keɪʃən/	Âm đầu thành trọng âm phụ <i>First syllable becomes secondary stress</i>
analyse	analysis / analytical	/'ænləɪz/ → /ə'nælə'sɪs/ → /,ænə'lɪtɪkəl/	Ba từ, ba vị trí trọng âm <i>Three words, three stress positions</i>
responsible	responsibility	/rɪ'spɒnsəbəl/ → /rɪ,sɒnsə'bɪləti/	Đuôi -ity nhấn -bi- <i>-ity stresses -bi-</i>
interview	interviewee	/'ɪntəvjʊ:/ → /,ɪntəvjʊ:'i:/	Đuôi -ee nhận trọng âm <i>-ee takes the stress</i>

Từ gốc <i>Base word</i>	Từ phái sinh <i>Derived word</i>	Cách đọc <i>Pronunciation</i>	Ghi chú <i>Note</i>
record (n)	record (v)	/ˈrekɔ:d/ → /rɪˈkɔ:d/	Danh từ nhấn đầu, động từ nhấn sau (track record) <i>Noun: first; verb: second</i>

Hiện tượng <i>Feature</i>	Ví dụ <i>Example</i>	Cách đọc đúng <i>Correct reading</i>
Nối phụ âm cuối với nguyên âm đầu <i>Linking consonant to vowel</i>	apply for a job	/əˈplai fəɹə dʒɒb/ — “for a” đọc liền <i>“for a” runs together</i>
Âm cuối không được nuốt <i>Final sounds</i>	skills, strengths	/skɪlz/, /streŋθs/ — đọc rõ /z/, /θs/ <i>Pronounce the final /z/, /θs/</i>
Âm câm <i>Silent letters</i>	working knowledge, be honest	/ˈnɒlɪdʒ/ (k câm), /ˈɒnɪst/ (h câm) <i>Silent k in “knowledge”, silent h in “honest”</i>
Từ viết tắt <i>Abbreviations</i>	CV, JD, HR	/ˌsiː ˈviː/, /ˌdʒeɪ ˈdiː/, /ˌeɪtʃ ˈɑː/ — nhấn chữ cuối <i>Stress the last letter</i>

1.10. Bài đọc: Tuyển dụng bằng bài kiểm tra kỹ năng — Reading: Hiring with a skills test

BÀI ĐỌC / READING

The test before the interview

An Phu Credit is a lending app based in Da Nang. It has about 120 employees and works with partner banks in Vietnam and Singapore. Until 2025, the company hired analysts in a traditional way: HR screened CVs, and managers interviewed the applicants with the best universities and the highest grades.

The method looked efficient, but the results were poor. In 2024, four of the ten analysts hired left before the end of their probation. Ms Doan Thi Hong, the head of HR, decided to find out why. She interviewed the managers and the analysts who had left. Most of them gave the same answer: the job involved checking messy data for hours, and the new staff had not expected that.

In 2025, Ms Hong changed the process. Now every applicant who meets the basic requirements receives a short online task before any interview. They have two hours to clean a small data file and write five sentences about what they found. The task is marked without names or university details, so the panel sees only the work.

Candidates who pass the task are invited to a panel interview with three people: the hiring manager, a senior analyst and someone from HR. Each candidate answers the same six behavioural questions, and the panel scores each answer from one to five. Ms Hong also asked managers to stop making decisions straight after the interview. Instead, they compare the scores together the next morning.

Not everyone welcomed the change. Some managers said they missed “getting a feeling” about a candidate in a free conversation. One of them, Mr Ngo Quang Huy, admitted that he had doubted the new system at first. “I thought the scoring sheet would make the interview cold,” he said. “In fact, it stopped me from talking too much and made me listen.”

After one year, the numbers were encouraging. The company received 410 applications for analyst roles. The average time to hire fell from 45 days to 32, and all nine new analysts passed their probation. Several of them came from smaller universities that the old screening would probably have rejected.

Applicants seem to like the process too. “The task showed me what the job really involves,” said one new analyst. “If I had hated cleaning data, I would have known before the interview.” Ms Hong now plans to use similar tasks for customer service and marketing roles in 2027.

Dịch: Bài kiểm tra trước buổi phỏng vấn. An Phú Credit là một ứng dụng cho vay đặt tại Đà Nẵng, có khoảng 120 nhân viên, làm việc với các ngân hàng đối tác ở Việt Nam và Singapore. Đến năm 2025, công ty vẫn tuyển chuyên viên phân tích theo cách truyền thống: phỏng nhân sự lọc CV, các quản lý phỏng vấn những người học trường tốt nhất và điểm cao nhất. Cách này có vẻ hiệu quả nhưng kết quả kém. Năm 2024, bốn trong mười chuyên viên được tuyển nghỉ trước khi hết thử việc. Bà Đoàn Thị Hồng, trưởng phòng nhân sự, quyết định tìm nguyên nhân. Bà phỏng vấn các quản lý và những người đã nghỉ. Phần lớn trả lời giống nhau: công việc đòi hỏi kiểm tra dữ liệu lộn xộn hàng giờ liền, và nhân viên mới không ngờ điều đó. Năm 2025, bà Hồng thay đổi quy trình. Giờ đây mọi người nộp đơn đáp ứng yêu cầu cơ bản đều nhận một bài làm trực tuyến ngắn trước khi phỏng vấn: hai giờ để làm sạch một tệp dữ liệu nhỏ và viết năm câu về những gì phát hiện được. Bài được chấm không kèm tên hay thông tin trường, nên hội đồng chỉ thấy bài làm. Ai qua bài này được mời phỏng vấn hội đồng gồm ba người: quản lý tuyển dụng, một chuyên viên cấp cao và một người của phòng nhân sự. Mỗi ứng viên trả lời cùng sáu câu hỏi hành vi, hội đồng chấm từng câu từ một đến năm. Bà Hồng cũng yêu cầu các quản lý thời quyết định ngay sau buổi phỏng vấn; thay vào đó, họ cùng so điểm vào sáng hôm sau. Không phải ai cũng hoan nghênh thay đổi. Một số quản lý nói họ nhớ cảm giác “đánh hơi” ứng viên qua trò chuyện tự do. Một người trong số đó, ông Ngô Quang Huy, thừa nhận lúc đầu đã nghi ngờ hệ thống mới: “Tôi tưởng phiếu chấm điểm sẽ làm buổi phỏng vấn lạnh lùng. Thực tế nó khiến tôi thôi nói quá nhiều và chịu lắng nghe.” Sau một năm, số liệu đáng khích lệ: công ty nhận 410 hồ sơ cho vị trí phân tích; thời gian tuyển trung bình giảm từ 45 xuống 32 ngày; cả chín chuyên viên mới đều qua thử việc. Vài người trong số họ đến từ các trường nhỏ mà cách lọc cũ có lẽ đã loại. Người nộp đơn cũng có vẻ thích quy trình này. “Bài làm cho tôi thấy công việc thực sự gồm những gì,” một chuyên viên mới nói. “Nếu tôi ghét làm sạch dữ liệu, tôi đã biết trước khi phỏng vấn.” Bà Hồng dự định áp dụng bài làm tương tự cho các vị trí chăm sóc khách hàng và marketing năm 2027.

Câu hỏi đọc hiểu và đáp án — Comprehension questions and answers

1. Năm 2024, tỉ lệ chuyên viên mới nghỉ trước khi hết thử việc là bao nhiêu? — **Đáp án:** Bốn trên mười, tức 40%.
In 2024, what proportion of new analysts left before the end of probation? — Answer: Four out of ten, or 40%.
2. Theo những người được bà Hồng phỏng vấn, vì sao nhân viên mới nghỉ việc? — **Đáp án:** Công việc gồm kiểm tra dữ liệu lộn xộn hàng giờ, điều họ không ngờ tới.
According to the people Ms Hong interviewed, why did the new staff leave? — Answer: The job involved checking messy data for hours, which they had not expected.
3. Vì sao bài làm trực tuyến được chấm không kèm tên và tên trường? — **Đáp án:** Để hội đồng chỉ đánh giá bài làm, không bị ảnh hưởng bởi trường học của ứng viên.
Why is the online task marked without names or university details? — Answer: So that the panel judges only the work and is not influenced by the candidate's university.
4. Từ “admitted” trong đoạn 5 gần nghĩa nhất với từ nào: (a) allowed in, (b) agreed that something was true, (c) refused? — **Đáp án:** (b): ông Huy thừa nhận rằng lúc đầu mình đã nghi ngờ.
In paragraph 5, which is closest in meaning to “admitted”: (a) allowed in, (b) agreed that something was true, (c) refused? — Answer: (b): Mr Huy agreed it was true that he had doubted the system.
5. Suy luận: điều gì cho thấy cách lọc mới giúp công ty tìm được ứng viên mà cách cũ bỏ sót? — **Đáp án:** Vài chuyên viên mới đến từ các trường nhỏ mà cách lọc cũ có lẽ đã loại.
Inference: what suggests the new method finds candidates the old one missed? — Answer: Several new analysts came from smaller universities that the old screening would probably have rejected.
6. Đúng, sai hay không có thông tin: Năm 2027 An Phú sẽ tuyển thêm chuyên viên phân tích ở Singapore. — **Đáp án:** Không có thông tin: bài chỉ nói bà Hồng định dùng bài làm cho vị trí chăm sóc khách hàng và marketing năm 2027.
True, false or not given: In 2027, An Phu will hire more analysts in Singapore. — Answer: Not given: the text only says Ms Hong plans to use tasks for customer service and marketing roles in 2027.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Thời gian tuyển trung bình giảm **13 ngày** (45 – 32), tương đương khoảng **29%** (13 ÷ 45). Khi kể thành tích trong phỏng vấn, đưa cả số tuyệt đối lẫn phần trăm: **“We cut the time to hire by 13 days, or about 29 per cent.”**

The average time to hire fell by 13 days (45 – 32), about 29% (13 ÷ 45). When you describe results in an interview, give both the number and the percentage: “We cut the time to hire by 13 days, or about 29 per cent.”

1.11. Lỗi người Việt hay mắc khi viết CV và đi phỏng vấn — *Common mistakes Vietnamese learners make in CVs and interviews*

Sai <i>Wrong</i>	Đúng <i>Right</i>	Lý do <i>Reason</i>
I am graduated in 2027.	I will graduate in 2027. / I graduated in 2025.	graduate là động từ thường, không dùng am graduated <i>“graduate” is an ordinary verb</i>
I am interested to apply for...	I am interested in applying for...	interested in + V-ing khi nói về việc mình muốn làm <i>Preposition + V-ing</i>
I have experience to work with data.	I have experience in working with data.	experience in/of + V-ing <i>“experience” takes in/of + V-ing</i>
I want to apply this job.	I want to apply for this job.	apply for + công việc; apply to + công ty <i>apply for a job, apply to a company</i>
I stopped to work at the shop last year.	I stopped working at the shop last year.	Thôi làm → stop + V-ing <i>Ending an activity → V-ing</i>
Thank you for give me a chance.	Thank you for giving me this opportunity.	Sau giới từ for là V-ing <i>V-ing after “for”</i>
My strong point is good at Excel.	My main strength is Excel. / I am good at Excel.	Không ghép hai cấu trúc vào một câu <i>Do not mix two structures</i>
I can work under high pressure.	I can work well under pressure.	Cụm cố định: work under pressure <i>Fixed phrase</i>
I hope to receive your positive feedback.	I look forward to hearing from you.	Câu dịch từ tiếng Việt, nghe gây áp lực <i>Translated, sounds pushy</i>
I would like to discuss about the salary.	I would like to discuss the salary.	discuss không đi với about <i>“discuss” takes a direct object</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Kể thành tích bằng “we” suốt câu trả lời: “**We built a dashboard, we reduced the time...**”. Người phỏng vấn không biết phần nào là của bạn. Nói rõ vai trò: “**Our team of four built a dashboard. I wrote the SQL queries and tested the figures.**”

Telling a whole story with “we”: “We built a dashboard, we reduced the time...”. The interviewer cannot tell which part was yours. Make your role clear: “Our team of four built a dashboard. I wrote the SQL queries and tested the figures.”

VÍ DỤ / EXAMPLE — Bảng kiểm năm điểm trước khi nộp hồ sơ: **(1)** CV một trang, mỗi kinh nghiệm có ít nhất một con số. **(2)** Mỗi dòng Essential trong JD có bằng chứng trong CV hoặc thư. **(3)** Câu đầu thư xin việc nêu vị trí và mã tin. **(4)** Kiểm mọi động từ đứng sau giới từ đã ở dạng V-ing. **(5)** Tên tệp rõ ràng: **NguyenThiBaoTran_CV_DA-1026.pdf**.

Five-point check before you apply: (1) A one-page CV with at least one number in each experience. (2) Every Essential line in the JD has evidence in the CV or letter. (3) The first sentence of the cover letter names the role and reference. (4) Every verb after a preposition is in V-ing form. (5) A clear file name: NguyenThiBaoTran_CV_DA-1026.pdf.

1.12. Bài tập vận dụng có lời giải — *Applied exercises with solutions*

Bài 1. Thư xin việc bám sát bản mô tả công việc — *Exercise 1. A cover letter that matches the job description*

Lê Hoàng Phúc, sinh viên năm ba ngành Công nghệ tài chính ở TP.HCM, thấy tin tuyển “Customer Success Intern” của Kestrel Pay Pte Ltd (công ty Singapore, có văn phòng ở TP.HCM). JD yêu cầu: bắt buộc — tiếng Anh B2, Excel, kinh nghiệm phục vụ khách hàng; ưu tiên — biết về ví điện tử, đã từng tổ chức sự kiện. Thực tập 6 tháng từ tháng 1/2027, nộp hồ sơ trước 6/11/2026 cho bà Rachel Goh. Phúc có: IELTS 6.5; một năm làm bán thời gian ở cửa hàng điện thoại, mỗi ngày tư vấn 30–40 khách; từng điều phối ngày hội nghề nghiệp của câu lạc bộ với 250 sinh viên; dùng Excel theo dõi doanh số cửa hàng. Viết thư xin việc 180–230 từ.

Le Hoang Phuc, a third-year Financial Technology student in Ho Chi Minh City, sees a vacancy for a “Customer Success Intern” at Kestrel Pay Pte Ltd (a Singapore company with an office in Ho Chi Minh City). The JD says: essential — B2 English, Excel, customer service experience; desirable — knowledge of e-wallets, event experience. The internship lasts six months from January 2027; applications go to Ms Rachel Goh by 6 November 2026. Phuc has: IELTS 6.5; one year of part-time work in a mobile phone shop, advising 30–40 customers a day; coordinating a club careers day for 250 students; using Excel to track the shop’s sales. Write a cover letter of 180–230 words.

1. Đọc JD, tách hai cột: yêu cầu bắt buộc và yêu cầu ưu tiên. Với mỗi yêu cầu, ghi một bằng chứng của Phúc: B2 ↔ IELTS 6.5; Excel ↔ theo dõi doanh số; phục vụ khách ↔ 30–40 khách/ngày; sự kiện ↔ ngày hội nghề nghiệp 250 người.

Read the JD and split it into two columns: essential and desirable. For each requirement, note one piece of Phuc’s evidence: B2 ↔ IELTS 6.5; Excel ↔ tracking sales; customer service ↔ 30–40 customers a day; events ↔ a careers day for 250 people.

2. Lời chào: Goh là họ (người Singapore gốc Hoa dùng tên tiếng Anh đứng trước): “Dear Ms Goh,”. Đoạn 1 nêu vị trí ứng tuyển, nơi thấy tin, một câu giới thiệu bản thân.

Greeting: Goh is the family name (a Chinese Singaporean with an English first name): “Dear Ms Goh,”. Paragraph 1 names the role, where you saw it and gives one sentence about yourself.

3. Đoạn 2 chứng minh yêu cầu bắt buộc bằng số liệu; đoạn 3 nói vì sao chọn công ty và nêu điểm ưu tiên (sự kiện). Không lặp lại toàn bộ CV.

Paragraph 2 proves the essential requirements with numbers; paragraph 3 says why this company and covers a desirable point (events). Do not repeat the whole CV.

4. Ngữ pháp chương: “enjoy helping”, “managed to keep”, “I am keen to learn”, “experience in advising”, “I would welcome the chance to discuss”. Kiểm từng động từ: sau nó là V-ing hay V.

Chapter grammar: “enjoy helping”, “managed to keep”, “I am keen to learn”, “experience in advising”, “I would welcome the chance to discuss”. Check each verb: is it followed by V-ing or to V?

5. Đoạn kết: nêu tệp đính kèm, thời gian có thể phỏng vấn, kết “Yours sincerely,” vì đã biết tên người nhận.

Closing: mention the attachment and when you are free for an interview; sign off “Yours sincerely,” because you know the reader’s name.

6. Bài mẫu hoàn chỉnh (khoảng 220 từ). Dịch ý: Phúc ứng tuyển vị trí thực tập; nêu IELTS 6.5, một năm tư vấn 30–40 khách mỗi ngày, dùng Excel theo dõi doanh số; đã điều phối ngày hội 250 sinh viên; mong được học cách hỗ trợ người dùng ví điện tử; có thể phỏng vấn bất cứ lúc nào trước 6/11.

Subject: Application for Customer Success Intern – Le Hoang Phuc / Dear Ms Goh, / I am writing to apply for the Customer Success Intern position, which I saw on Kestrel Pay’s careers page. I am a third-year Financial Technology student in Ho Chi Minh City, and I would like to start my career in customer success. / For the past year, I have worked part-time in a mobile phone shop, where I advise 30 to 40 customers a day. I enjoy helping people choose the right product, and last quarter I managed to keep our return rate below two per cent. I also use Excel to track the shop’s weekly sales, so I am comfortable working with data. My English is at B2 level (IELTS 6.5). / I am particularly interested in Kestrel Pay because your app makes cross-border payments simple for small shops. Last March, I coordinated our club’s careers day for 250 students, which taught me to plan carefully and stay calm under pressure. I am keen to learn how a payment company supports its users, and I would be happy to help with your customer events. / I have attached my CV. I would welcome the chance to discuss my application and can attend an interview at any time before 6 November. / Yours sincerely, / Le Hoang Phuc / Mobile: +84 903 418 562

Bài 2. Trả lời câu hỏi hành vi theo mô hình STAR — Exercise 2. Answering a behavioural question with STAR

Võ Thu Hà phỏng vấn vị trí kế toán sơ cấp ở một công ty kiểm toán vốn Úc tại Hà Nội. Ông David Harris hỏi: “Tell me about a time you made a mistake at work. How did you deal with it?” Kinh nghiệm của Hà: khi thực tập ở một công ty phân phối năm 2026, chị lập tệp thanh toán cho 42 nhà cung cấp và gõ sai một số tiền (45.000.000 đồng thành 4.500.000 đồng). Chị phát hiện lỗi trước khi kế toán trưởng duyệt, báo ngay, sửa tệp, rồi lập bảng kiểm đối chiếu tổng tiền; sau đó cả phòng dùng bảng kiểm này. Viết câu trả lời nói 170–230 từ.

Vo Thu Ha has an interview for a junior accountant job at an Australian-owned audit firm in Hanoi. Mr David Harris asks: “Tell me about a time you made a mistake at work. How did you deal with it?” Ha’s experience: as an intern at a distribution company in 2026, she prepared a payment file for 42 suppliers and typed one amount wrongly (VND 45,000,000 as VND

4,500,000). *She found the mistake before the chief accountant approved the file, reported it at once, corrected the file and created a checklist to match the totals; later the whole department used the checklist. Write a spoken answer of 170–230 words.*

1. S — Tình huống (1–2 câu, quá khứ đơn): ở đâu, khi nào, việc gì. Không kể dài về công ty.
S — Situation (1–2 sentences, past simple): where, when, what. Do not describe the company at length.
2. T — Nhiệm vụ: Hà phải làm gì, áp lực gì (hạn chót, số tiền). Dùng “My job was to + V”.
T — Task: what Ha had to do and the pressure (deadline, money). Use “My job was to + V”.
3. A — Hành động: phần dài nhất, dùng “I”, không dùng “we”. Động từ của chương: “I remembered to check”, “I stopped to compare”, “I tried adding a total row”.
A — Action: the longest part, with “I”, not “we”. Chapter verbs: “I remembered to check”, “I stopped to compare”, “I tried adding a total row”.
4. R — Kết quả có số liệu và bài học. Nhận lỗi rõ ràng, không đổ lỗi cho hệ thống hay người khác.
R — Result with numbers and a lesson. Own the mistake clearly; do not blame the system or other people.
5. Kiểm thời lượng: 170–230 từ $\approx$ 1,5–2 phút nói. Mở bằng một câu trả lời thẳng câu hỏi.
Check the length: 170–230 words $\approx$ 1.5–2 minutes of speaking. Start with one sentence that answers the question directly.
6. Bài mẫu hoàn chỉnh (khoảng 185 từ). Dịch ý: Hà kể lỗi gõ sai số tiền, cách phát hiện và báo ngay, cách sửa, bảng kiểm mới được cả phòng dùng, và bài học: không bỏ qua bước đối chiếu khi gấp.
Yes, I made a mistake with a payment file during my internship, and it taught me a lot. / In July 2026, I was an accounting intern at a distribution company in Hanoi. My job was to prepare the monthly payment file for 42 suppliers before the chief accountant approved it. We had only one afternoon, so I worked quickly. / Before I sent the file, I remembered to check the total against the invoice list, and the numbers did not match. I stopped to compare each line and found that I had typed VND 4,500,000 instead of VND 45,000,000. I told the chief accountant at once, explained the error and corrected the file. Then I tried adding a control row that compares the file total with the invoice total automatically. / The payment went out on time and every supplier received the right amount. My manager liked the control row, and the whole department has used it since then. The lesson for me is simple: when I am under time pressure, I never skip the final check. I would bring the same habit to this role.

1.13. Bài tập viết và dàn ý trả lời — *Writing tasks and answer outlines*

Câu 1. Bạn là Trần Gia Bảo, vừa phỏng vấn sáng thứ Ba 20/10/2026 cho vị trí Junior Data Analyst ở Lam Son Digital Payments, với bà Phạm Ngọc Diệp (Trưởng bộ phận Dữ liệu và Rủi ro). Viết email cảm ơn 120–160 từ gửi ngay trong ngày: cảm

ơn, nhắc một điểm cụ thể trong buổi phỏng vấn, bổ sung một thông tin bạn chưa kịp nói, khẳng định mong muốn làm việc.

Question 1. *You are Tran Gia Bao. On the morning of Tuesday 20 October 2026, you had an interview for the Junior Data Analyst job at Lam Son Digital Payments with Ms Pham Ngoc Diep, Head of Data and Risk. Write a thank-you email of 120–160 words the same day: thank her, mention one specific point from the interview, add one piece of information you did not have time to give, and confirm your interest.*

- Tiêu đề ngắn, có tên và vị trí.
“Subject: Thank you – Junior Data Analyst interview, 20 October”
- Cảm ơn, nêu thời điểm phỏng vấn.
“Dear Ms Diep, / Thank you for taking the time to meet me this morning.”
- Nhắc một điểm cụ thể (V-ing sau giới từ).
“I especially enjoyed hearing about your plan to monitor QR payments in real time.”
- Bổ sung thông tin chưa nói.
“I forgot to mention that I recently finished an online course in Power Query, which would help me clean transaction data faster.”
- Khẳng định mong muốn và sẵn sàng cung cấp thêm.
“I am very keen to join your team, and I would be happy to provide any further information.”
- Câu kết và chữ ký.
“I look forward to hearing from you. / Kind regards, / Tran Gia Bao”

Câu 2. Bạn là Đặng Minh Khoa, nhận email mời làm việc vị trí Business Analyst của Công ty CP Thanh toán Trường An, lương 22.000.000 đồng/tháng, ngày bắt đầu thứ Hai 2/11/2026. Bạn muốn nhận việc nhưng thời hạn báo trước ở công ty cũ còn đến hết 6/11/2026. Viết email 140–180 từ gửi bà Hoàng Thu Thảo (phòng Nhân sự): nhận lời, xác nhận các điều kiện, đề nghị dời ngày bắt đầu sang thứ Hai 9/11/2026, hỏi giấy tờ cần chuẩn bị.

Question 2. *You are Dang Minh Khoa. You have received a job offer for the Business Analyst role at Truong An Payment JSC: VND 22,000,000 a month, start date Monday 2 November 2026. You want to accept, but your notice period at your current company runs until 6 November 2026. Write an email of 140–180 words to Ms Hoang Thu Thao (HR): accept the offer, confirm the terms, ask to move the start date to Monday 9 November 2026, and ask which documents you need to prepare.*

- Tiêu đề và câu nhận lời rõ ràng ngay đầu thư.
“Subject: Acceptance of job offer – Business Analyst” / “I am delighted to accept your offer of the Business Analyst position.”
- Xác nhận điều kiện chính.
“I confirm the monthly salary of VND 22,000,000 and the 60-day probationary period.”
- Giải thích lý do, nêu thời hạn báo trước.
“My notice period at my current company ends on Friday 6 November, and I would like to finish my handover properly.”
- Đề nghị ngày mới, lịch sự (would it be possible to + V).
“Would it be possible to start on Monday 9 November instead?”

- Hỏi giấy tờ (câu hỏi gián tiếp).

“Could you also let me know which documents I need to bring on my first day?”

- Kết thư thể hiện thiện chí.

“Thank you again for this opportunity. I am looking forward to joining the team. / Best regards, / Dang Minh Khoa”

Câu 3. Câu lạc bộ Fintech của trường bạn cần tuyển một “Social Media Volunteer” (tình nguyện viên truyền thông, 6 giờ/tuần, một học kỳ). Viết phần “Key duties”, “Requirements” (chia bắt buộc – ưu tiên) và “What we offer” của bản mô tả công việc bằng tiếng Anh, 150–200 từ.

Question 3. *Your university’s FinTech Club needs a “Social Media Volunteer” (six hours a week, one semester). Write the “Key duties”, “Requirements” (essential and desirable) and “What we offer” sections of the job description in English, 150–200 words.*

- Câu giới thiệu vị trí (V-ing làm chủ ngữ hoặc to V chỉ mục đích).

“We are looking for a creative student to run our social media pages for one semester.”

- Key duties: động từ nguyên mẫu đầu dòng, mỗi dòng một việc.

“– Plan and post three updates a week / – Take photos at club events / – Reply to messages within 24 hours”

- Essential: dùng “ability to + V”, “experience in + V-ing”.

“– Good written English / – Experience in using Canva or similar tools / – The ability to meet deadlines”

- Desirable: dùng “is a plus” hoặc “ideally”.

“– Ideally, you have basic video editing skills. / – Interest in personal finance is a plus.”

- What we offer: phúc lợi cụ thể.

“– A volunteer certificate signed by the faculty / – Training in content planning / – A reference letter for your CV”

- Cách nộp đơn, hạn chót.

“To apply, send a short CV and two sample posts to the club email by Friday 30 October 2026.”

1.14. Câu hỏi trắc nghiệm — Multiple-choice questions

1. Chọn dạng đúng của động từ.

Our team is considering _____ a second office in Da Nang next year.

- A.** to open /
- B.** opening /
- C.** open /
- D.** to opening /

2. Câu nói về việc đã làm trong quá khứ. Chọn dạng đúng.

I remember ____ the signed contract to HR last Friday, so it should be in the system.

- A. to send /
- B. send /
- C. to have sending /
- D. sending /

3. Chọn từ đúng nghĩa “chọn vào danh sách rút gọn”.

HR received 300 applications and ____ 12 candidates for the first interview.

- A. shorted /
- B. listed short /
- C. shortlisted /
- D. made short /

4. Lời dặn ứng viên trước buổi phỏng vấn. Chọn dạng đúng.

Please remember ____ your ID card to the interview tomorrow.

- A. to bring /
- B. bringing /
- C. bring /
- D. brought /

5. Trong mô hình STAR, phần nào trả lời câu hỏi “Cụ thể BẠN đã làm gì?”

In the STAR method, which part answers “What exactly did YOU do?”

- A. Situation (tình huống) /
- B. Action (hành động) /
- C. Task (nhiệm vụ) /
- D. Result (kết quả) /

6. Chọn dạng đúng sau require + tân ngữ.

The job requires candidates ____ fluent English.

- A. having /
- B. have /
- C. has /
- D. to have /

7. Chọn dạng đúng sau giới từ.

I am interested in ____ for the data analyst role.

- A. apply /
- B. to apply /
- C. applying /
- D. application /

Chương 2. Thị trường và nhu cầu thị trường — Chapter 2. Markets and market demand

Mục tiêu chương — Chapter objectives

- Dùng đúng khoảng 45 từ và cụm từ về quy mô thị trường, cung – cầu, đối thủ cạnh tranh và nghiên cứu thị trường.
Use about 45 words and phrases about market size, supply and demand, competitors and market research correctly.
- Phân biệt và dùng đúng mệnh đề quan hệ xác định, không xác định và mệnh đề quan hệ rút gọn trong văn bản kinh doanh.
Distinguish and use defining, non-defining and reduced relative clauses correctly in business texts.
- Mô tả quy mô, thị phần, tăng trưởng và cấu trúc của một thị trường bằng số liệu đã tính đúng.
Describe the size, shares, growth and structure of a market with correctly calculated figures.
- Trình bày phân tích đối thủ, SWOT và PESTEL bằng tiếng Anh.
Present a competitor analysis, a SWOT analysis and a PESTEL analysis in English.
- Viết phần kết quả của báo cáo nghiên cứu thị trường và email giới thiệu thị trường cho đối tác nước ngoài dài 150–250 từ.
Write the findings section of a market research report and an email describing a market to a foreign partner, 150–250 words long.

2.1. Từ vựng về thị trường và nhu cầu thị trường — Vocabulary for markets and market demand

Bảng 1. Quy mô, tăng trưởng và cấu trúc thị trường — Table 1. Market size, growth and structure

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
market size	/ˈmɑːkɪt saɪz/	n	quy mô thị trường	We estimate the market size at VND 6,500 billion. <i>Chúng tôi ước tính quy mô thị trường ở mức 6.500 tỷ đồng.</i>
market leader	/ˈmɑːkɪt ˈliːdə/	n	doanh nghiệp dẫn đầu thị trường	Dong Que Soy is the market leader, with a 34% share. <i>Dong Que Soy dẫn đầu thị trường với 34% thị phần.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
growth rate	/grəʊθ reɪt/	n	tốc độ tăng trưởng	The annual growth rate slowed to 9% last year. <i>Tốc độ tăng trưởng năm ngoái chậm lại còn 9%.</i>
emerging market	/ɪ'mɜːdʒɪŋ 'mɑːkɪt/	n	thị trường mới nổi	Many investors see Vietnam as an emerging market. <i>Nhiều nhà đầu tư xem Việt Nam là một thị trường mới nổi.</i>
niche	/niːʃ/	n, adj	thị trường ngách; (thuộc) ngách	Organic baby food is still a niche in Vietnam. <i>Thức ăn hữu cơ cho trẻ em vẫn là một thị trường ngách ở Việt Nam.</i>
saturated	/'sætʃəreɪtɪd/	adj	bão hòa (cầu không còn tăng nhiều)	The market for bottled water in big cities is saturated. <i>Thị trường nước đóng chai ở các thành phố lớn đã bão hòa.</i>
mature	/mə'tjʊə/	adj	trưởng thành, đã ổn định (tăng chậm)	In a mature market, firms grow by taking customers from rivals. <i>Trong thị trường đã trưởng thành, doanh nghiệp tăng trưởng bằng cách giành khách của đối thủ.</i>
fragmented	/fræɡ'mentɪd/	adj	phân mảnh (nhiều doanh nghiệp nhỏ, không ai chi phối)	The café market is fragmented: no chain has more than 10%. <i>Thị trường cà phê bị phân mảnh: không chuỗi nào chiếm quá 10%.</i>
penetration	/,penɪ'treɪʃən/	n	mức độ thâm nhập (tỷ lệ người dùng trên tổng số)	Smartwatch penetration is only 8% outside the big cities. <i>Tỷ lệ dùng đồng hồ thông minh ngoài các thành phố lớn chỉ 8%.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
untapped	/ʌn'tæpt/	adj	chưa được khai thác	Smaller cities are an untapped market for pet food. <i>Các thành phố nhỏ hơn là thị trường thức ăn thú cưng chưa được khai thác.</i>
stagnant	/'stægnənt/	adj	trì trệ, đứng yên	Sales of printed newspapers have been stagnant for years. <i>Doanh số báo in đã đứng yên nhiều năm nay.</i>
outperform	/ˌaʊtpə'fɔ:m/	v	làm tốt hơn, vượt (đối thủ, thị trường)	Online sellers outperformed traditional shops in 2026. <i>Năm 2026, người bán trực tuyến làm tốt hơn cửa hàng truyền thống.</i>
consolidate	/kən'sɒlɪdeɪt/	v	hợp nhất; củng cố (vị thế)	Large chains are buying small ones to consolidate the market. <i>Các chuỗi lớn đang mua lại chuỗi nhỏ để hợp nhất thị trường.</i>
landscape	/'lændskeɪp/	n	bức tranh tổng thể (của thị trường, cạnh tranh)	The competitive landscape has changed since 2024. <i>Bức tranh cạnh tranh đã thay đổi kể từ năm 2024.</i>

Bảng 2. Cung, cầu và người mua — Table 2. Supply, demand and buyers

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
demand	/dɪ'mɑ:nd/	n, v	cầu, nhu cầu (thị trường); đòi hỏi	Demand for oat drinks rose sharply in 2026. <i>Cầu đối với đồ uống yến mạch tăng mạnh năm 2026.</i>
supply	/sə'plaɪ/	n, v	cung, nguồn cung; cung cấp	Supply cannot keep up with demand during Tet. <i>Nguồn cung không theo kịp cầu trong dịp Tết.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
surplus	/ˈsɜːpləs/	n	sự dư thừa (cung lớn hơn cầu)	A surplus of coffee beans pushed prices down. <i>Lượng cà phê nhân dư thừa đã kéo giá xuống.</i>
purchasing power	/ˈpɜːtʃɪsɪŋ ˈpaʊə/	n	sức mua	Purchasing power in Da Nang is growing fast. <i>Sức mua ở Đà Nẵng đang tăng nhanh.</i>
disposable income	/dɪsˈpəʊzəbəl ˈɪnkʌm/	n	thu nhập khả dụng (còn lại sau thuế, chi thiết yếu)	Young couples spend most of their disposable income on travel. <i>Các cặp vợ chồng trẻ chi phần lớn thu nhập khả dụng cho du lịch.</i>
price-sensitive	/praɪs ˈsensɪtɪv/	adj	nhạy cảm về giá	Students are very price-sensitive customers. <i>Sinh viên là nhóm khách hàng rất nhạy cảm về giá.</i>
substitute	/ˈsʌbstɪtjuːt/	n, v	sản phẩm thay thế; thay thế	For many buyers, soy milk is a cheap substitute for cow's milk. <i>Với nhiều người mua, sữa đậu nành là sản phẩm thay thế rẻ cho sữa bò.</i>
end user	/end ˈjuːzə/	n	người dùng cuối	We sell to distributors, not to end users. <i>Chúng tôi bán cho nhà phân phối, không bán cho người dùng cuối.</i>
buying behaviour	/ˈbaɪɪŋ bɪˈheɪvjə/	n	hành vi mua hàng	Buying behaviour changed quickly after 2020. <i>Hành vi mua hàng thay đổi nhanh sau năm 2020.</i>
spending	/ˈspendɪŋ/	n	chi tiêu	Household spending on food rose by 6%. <i>Chi tiêu cho thực phẩm của hộ gia đình tăng 6%.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
affluent	/ˈæfluənt/	adj	khá giả, giàu có	The brand targets affluent families in Hanoi. <i>Thương hiệu nhắm tới các gia đình khá giả ở Hà Nội.</i>
urbanisation	/ˌɜːbənaɪˈzeɪʃən/	n	đô thị hóa	Urbanisation is changing how people shop. <i>Đô thị hóa đang thay đổi cách mọi người mua sắm.</i>
outstrip	/ˌaʊtˈstriːp/	v	vượt (nhanh hơn, nhiều hơn)	Demand for charging stations outstrips supply. <i>Cầu về trạm sạc vượt cung.</i>
drive	/draɪv/	v	thúc đẩy, là động lực của	Online shopping is driving demand in smaller towns. <i>Mua sắm trực tuyến đang thúc đẩy cầu ở các thị trấn nhỏ.</i>

Bảng 3. Đối thủ, SWOT, PESTEL và nghiên cứu thị trường — Table 3. Competitors, SWOT, PESTEL and market research

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
competitive advantage	/kəmˈpetɪtɪv ədˈvɑːntɪdʒ/	n	lợi thế cạnh tranh	Our own farms give us a competitive advantage. <i>Vùng trồng riêng cho chúng tôi lợi thế cạnh tranh.</i>
barrier to entry	/ˈbæriə tuː ˈentri/	n	rào cản gia nhập (thị trường)	High licence costs are a barrier to entry. <i>Chi phí giấy phép cao là một rào cản gia nhập.</i>
new entrant	/njuː ˈentrənt/	n	doanh nghiệp mới gia nhập thị trường	Two new entrants have cut prices by 15%. <i>Hai doanh nghiệp mới gia nhập đã giảm giá 15%.</i>
rival	/ˈraɪvəl/	n, adj	đối thủ; (thuộc) đối thủ	Our main rival opened ten new stores this year. <i>Đối thủ chính của chúng tôi mở mười cửa hàng mới năm nay.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
benchmark	/ˈbentʃmɑ:k/	n, v	chuẩn so sánh; so sánh với chuẩn	We benchmark our prices against the top three brands. <i>Chúng tôi so giá của mình với ba thương hiệu đứng đầu.</i>
strength	/streŋθ/	n	điểm mạnh	Fast delivery is our biggest strength. <i>Giao hàng nhanh là điểm mạnh lớn nhất của chúng tôi.</i>
weakness	/ˈwi:knəs/	n	điểm yếu	A small online presence is a clear weakness. <i>Hiện diện trực tuyến ít là một điểm yếu rõ ràng.</i>
opportunity	/ˌɒpəˈtju:nɪti/	n	cơ hội	Healthy snacks are a big opportunity for local firms. <i>Đồ ăn vặt lành mạnh là cơ hội lớn cho doanh nghiệp trong nước.</i>
threat	/θret/	n	mối đe dọa	Cheaper imports are the main threat to our sales. <i>Hàng nhập rẻ hơn là mối đe dọa chính đối với doanh số của chúng tôi.</i>
market research	/ˈmɑ:kɪt rɪˈsɜ:tʃ/	n	nghiên cứu thị trường	We carried out market research in three cities. <i>Chúng tôi đã nghiên cứu thị trường ở ba thành phố.</i>
focus group	/ˈfəʊkəs gru:p/	n	nhóm thảo luận (tập trung)	Eight pet owners joined each focus group. <i>Mỗi nhóm thảo luận có tám người nuôi thú cưng.</i>
sample size	/ˈsɑ:mpəl saɪz/	n	cỡ mẫu	With a sample size of 400, the results are reliable. <i>Với cỡ mẫu 400, kết quả đáng tin cậy.</i>
findings	/ˈfaɪndɪŋz/	n (pl)	các phát hiện, kết quả nghiên cứu	The main findings are in section 3. <i>Các phát hiện chính nằm ở phần 3.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
regulatory	/ˈregjələtəri/	adj	(thuộc) quản lý nhà nước, quy định pháp lý	Regulatory changes can raise costs for importers. <i>Thay đổi về quy định có thể làm tăng chi phí cho nhà nhập khẩu.</i>
macroeconomic	/ˌmækrəʊˌi:kəˈnɒmɪk/	adj	(thuộc) kinh tế vĩ mô	Inflation is a macroeconomic factor in our PESTEL analysis. <i>Lạm phát là một yếu tố kinh tế vĩ mô trong phân tích PESTEL của chúng tôi.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết “the demand of customers about pet food”. Danh từ **demand** đi với giới từ **for** trước thứ được cầu: **demand for pet food**. Muốn nói ai có nhu cầu, đặt người mua lên trước hoặc dùng among: **customer demand for pet food, demand for pet food among young professionals**.

*Writing “the demand of customers about pet food”. The noun **demand** takes **for** before the thing that is wanted: **demand for pet food**. To say who wants it, put the buyers first or use “among”: **customer demand for pet food, demand for pet food among young professionals**.*

Họ từ (word family) — *Word families*

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ <i>Noun</i>	Tính từ <i>Adjective</i>	Ví dụ <i>Example</i>
compete	competition (sự cạnh tranh) — competitor (đối thủ)	competitive	Competition is fierce , so we must stay competitive on price. <i>Cạnh tranh gay gắt nên chúng ta phải giữ giá có tính cạnh tranh.</i>
analyse (Anh – Anh)	analysis (số nhiều analyses) — analyst	analytical	Our analyst wrote a short analysis of the market. <i>Chuyên viên phân tích của chúng tôi đã viết một bản phân tích ngắn về thị trường.</i>
—	economy — economist	economic (thuộc kinh tế) — economical (tiết kiệm)	Economic growth is strong. / This car is very economical . <i>Tăng trưởng kinh tế mạnh. / Chiếc xe này rất tiết kiệm.</i>

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ <i>Noun</i>	Tính từ <i>Adjective</i>	Ví dụ <i>Example</i>
saturate	saturation	saturated	The market is close to saturation . <i>Thị trường gần bão hòa.</i>
penetrate	penetration	penetrable (ít dùng)	It is hard to penetrate the rural market. <i>Rất khó thâm nhập thị trường nông thôn.</i>
consolidate	consolidation	consolidated	Consolidation has reduced the number of banks. <i>Việc hợp nhất đã làm giảm số ngân hàng.</i>
urbanise	urbanisation	urban	Urban buyers shop online more often. <i>Người mua ở đô thị mua trực tuyến thường xuyên hơn.</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — **economic** = thuộc về kinh tế (economic growth, economic factors). **economical** = tiết kiệm, ít tốn (an economical car). Trong phân tích PESTEL, chữ E thứ nhất là **Economic**, không phải “Economical”.
economic = connected with the economy (economic growth, economic factors). economical = saving money, not wasteful (an economical car). In a PESTEL analysis, the first E is Economic, not “Economical”.

Kết hợp từ (collocation) hay dùng — *Common collocations*

Từ khóa <i>Key word</i>	Kết hợp <i>Partners</i>	Ví dụ <i>Example</i>
demand	strong / weak / rising demand; meet, drive, boost demand; demand for + N	New offices are driving demand for lunch delivery. <i>Các văn phòng mới đang thúc đẩy cầu giao cơm trưa.</i>
market (động từ đi trước) <i>market (verbs before)</i>	enter, break into, dominate, flood a market	Cheap imports flooded the market in 2025. <i>Hàng nhập giá rẻ tràn ngập thị trường năm 2025.</i>
share	gain, lose, hold a share (of)	Golden Grain gained three points of share . <i>Golden Grain giành thêm ba điểm phần trăm thị phần.</i>
growth	rapid, steady, slow growth; fuel growth	Online sales fuelled the company’s growth . <i>Bán hàng trực tuyến thúc đẩy tăng trưởng của công ty.</i>

Từ khóa <i>Key word</i>	Kết hợp <i>Partners</i>	Ví dụ <i>Example</i>
research	carry out, conduct research (không đếm được)	We carried out research in Hanoi and Can Tho. <i>Chúng tôi đã nghiên cứu ở Hà Nội và Cần Thơ.</i>
competition	fierce, intense, direct competition	There is fierce competition among bubble tea shops. <i>Cạnh tranh giữa các quán trà sữa rất gay gắt.</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — **demand for** sth — **supply of** sth — **a share of** the market — **compete with / against** a rival **for** customers — **carry out research** (không nói “do a research”; research không đếm được).

demand for sth — supply of sth — a share of the market — compete with / against a rival for customers — carry out research (not “do a research”; “research” is uncountable).

Phát âm: trọng âm đôi trong họ từ và âm câm — *Pronunciation: stress shifts in word families and silent letters*

Nhiều từ trong chương thuộc cùng một họ nhưng trọng âm nằm ở âm tiết khác nhau. Người nghe nhận ra từ nhờ trọng âm trước khi nghe rõ từng âm, nên đặt sai trọng âm khiến từ khó hiểu hơn cả phát âm sai một nguyên âm.

Many words in this chapter belong to one family but put the stress on different syllables. Listeners recognise a word by its stress before they hear every sound, so wrong stress makes a word harder to understand than one wrong vowel.

Họ từ <i>Word family</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Quy tắc <i>Rule</i>
compete → competitor → competitive → competition	/kəm'pi:t/ /kəm'petitə/ /kəm'petitiv/ /,kɒmpə'tɪʃən/	Đuôi -tion kéo trọng âm về âm tiết ngay trước nó <i>-tion pulls the stress to the syllable before it</i>
analyse → analysis → analytical	/'ænləaɪz/ /ə'nælɪsɪs/ /,ænə'litɪkəl/	Ba từ, ba vị trí trọng âm <i>Three words, three stress positions</i>
economy → economic	/ɪ'kɒnəmi/ /,i:kə'nɒmɪk/	Đuôi -ic nhấn âm tiết ngay trước nó <i>-ic stresses the syllable before it</i>
strategy → strategic	/'strætɪdʒi/ /strə'ti:dʒɪk/	Cùng quy tắc -ic <i>Same -ic rule</i>
consolidate → consolidation	/kən'sɒlɪdeɪt/ /kən,sɒlɪ'deɪʃən/	Cùng quy tắc -tion <i>Same -tion rule</i>

Từ <i>Word</i>	Đọc là <i>Say</i>	Ghi chú <i>Note</i>
niche	/niːʃ/	Anh – Anh đọc như “nish” dài, không đọc “nai-chơ” <i>British: like “neesh”</i>
which	/wɪtʃ/	Chữ h câm <i>Silent h</i>
whose	/huːz/	Chữ w câm, giống who + z <i>Silent w, like “who” + /z/</i>
mature	/məˈtʃʊə/	Nhấn âm 2, không đọc “ma-tua” <i>Stress on the second syllable</i>
demand outstrips supply	/dɪˈmɑːndˌaʊtˈstrips səˈplaɪ/	Nối d cuối với nguyên âm đầu từ sau <i>Link the final d to the next vowel</i>

2.2. Ngữ pháp 1: Mệnh đề quan hệ xác định — Grammar 1: Defining relative clauses

Mệnh đề quan hệ xác định cho biết **người hoặc vật nào** đang được nói tới. Bỏ nó đi thì câu mất nghĩa hoặc nói sai: “Customers who buy online are younger” khác hẳn “Customers are younger”. Mệnh đề này đứng ngay sau danh từ, **không có dấu phẩy**.

*A defining relative clause tells us **which person or thing** we mean. Without it, the sentence loses its meaning or says something false: “Customers who buy online are younger” is very different from “Customers are younger”. The clause comes straight after the noun, **with no commas**.*

Đại từ / trạng từ <i>Pronoun / adverb</i>	Thay cho <i>Refers to</i>	Ví dụ <i>Example</i>
who / that	Người <i>People</i>	Retailers who sell online grew faster. <i>Các nhà bán lẻ bán trực tuyến tăng trưởng nhanh hơn.</i>
which / that	Vật, sự việc, tổ chức <i>Things, organisations</i>	This is the brand which leads the market. <i>Đây là thương hiệu dẫn đầu thị trường.</i>
whose	Sở hữu (của người hoặc vật) <i>Possession</i>	We need a partner whose network covers the south. <i>Chúng tôi cần đối tác có mạng lưới phủ miền Nam.</i>
where	Nơi chốn (= in / at which) <i>Places</i>	Can Tho is a city where demand is rising fast. <i>Cần Thơ là thành phố nơi cầu đang tăng nhanh.</i>
when	Thời gian (= in / on which) <i>Time</i>	2026 was the year when online sales overtook shop sales. <i>2026 là năm doanh số trực tuyến vượt doanh số cửa hàng.</i>

Đại từ / trạng từ <i>Pronoun / adverb</i>	Thay cho <i>Refers to</i>	Ví dụ <i>Example</i>
why	Lý do, sau the reason <i>After “the reason”</i>	Price is the reason why many buyers choose soy milk. <i>Giá là lý do nhiều người chọn sữa đậu nành.</i>

Khi nào được bỏ đại từ quan hệ — *When the relative pronoun can be left out*

Trong mệnh đề xác định, đại từ quan hệ làm **tân ngữ** được bỏ, nhất là trong văn nói và email. Đại từ làm **chủ ngữ** thì không được bỏ. Cách nhận biết: nếu ngay sau who/which/that là một chủ ngữ khác (we, the customers, our team...) thì đại từ đang làm tân ngữ.

*In a defining clause, a relative pronoun that is the **object** can be left out, especially in speech and emails. A pronoun that is the **subject** cannot. How to tell: if another subject (we, the customers, our team...) comes straight after who/which/that, the pronoun is the object.*

Vai trò <i>Role</i>	Câu đầy đủ <i>Full clause</i>	Bỏ được không? <i>Can you omit it?</i>
Tân ngữ <i>Object</i>	The report (that) we sent you has all the figures.	Được: sau that là chủ ngữ we <i>Yes: “we” is the subject</i>
Tân ngữ <i>Object</i>	The rivals (who) we studied are all based in Hanoi.	Được <i>Yes</i>
Chủ ngữ <i>Subject</i>	The brands that grew fastest were all local.	Không: “The brands grew fastest were...” sai <i>No: the sentence breaks</i>
Chủ ngữ <i>Subject</i>	Buyers who earn over VND 25 million spend more.	Không (nhưng rút gọn được thành earning, xem 2.4) <i>No (but it can be reduced to “earning”, see 2.4)</i>

Giới từ trong mệnh đề quan hệ — *Prepositions in relative clauses*

Khi động từ đi với giới từ (operate in, depend on, compete with), giới từ có hai vị trí. Đặt **trước which / whom** là văn phong trang trọng, dùng trong báo cáo. Đặt **cuối mệnh đề** là văn phong trung tính, dùng trong email và văn nói; lúc đó thường bỏ luôn đại từ. Sau giới từ chỉ dùng **which** (vật) hoặc **whom** (người), không dùng that hay who.

*When a verb takes a preposition (operate in, depend on, compete with), the preposition has two possible positions. Putting it **before which / whom** is formal and used in reports. Putting it **at the end of the clause** is neutral and used in emails and speech; the pronoun is then usually left out. After a preposition, use only **which** (things) or **whom** (people), never “that” or “who”.*

Trang trọng (báo cáo) <i>Formal (reports)</i>	Trung tính (email, nói) <i>Neutral (emails, speech)</i>
the market in which we operate	the market we operate in

Trang trọng (báo cáo) <i>Formal (reports)</i>	Trung tính (email, nói) <i>Neutral (emails, speech)</i>
the suppliers on whom we depend	the suppliers we depend on
the brands with which we compete	the brands we compete with
the period during which demand fell	(không có dạng cuối câu tự nhiên) <i>(no natural end-position form)</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Lặp lại tân ngữ trong mệnh đề quan hệ: “**The market which we studied it is fragmented.**” Tiếng Việt nói “thị trường mà chúng tôi nghiên cứu (nó)” nên người học hay giữ “it”. Đại từ quan hệ đã thay cho tân ngữ, không thêm it / them nữa: “**The market which we studied is fragmented.**”

Repeating the object inside the relative clause: “The market which we studied it is fragmented.” The relative pronoun already replaces the object, so do not add “it” or “them”: “The market which we studied is fragmented.”

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết “**the market in that we operate**” hoặc “**the partner with who we work**”. Sau giới từ chỉ dùng **which / whom**: “**the market in which we operate**”, “**the partner with whom we work**”. Muốn dùng that hay who thì đưa giới từ xuống cuối: “**the partner (who) we work with**”.

Writing “the market in that we operate” or “the partner with who we work”. After a preposition use only which / whom: “the market in which we operate”, “the partner with whom we work”. To use “that” or “who”, move the preposition to the end: “the partner (who) we work with”.

2.3. Ngữ pháp 2: Mệnh đề quan hệ không xác định — Grammar 2: Non-defining relative clauses

Mệnh đề quan hệ không xác định thêm **thông tin phụ** về một người hoặc vật mà người đọc đã biết là ai, cái gì (tên riêng, công ty, sản phẩm duy nhất...). Bỏ nó đi, câu vẫn đúng và đủ nghĩa. Mệnh đề này **luôn có dấu phẩy** ở hai đầu (hoặc dấu phẩy và dấu chấm cuối câu), rất hay gặp trong báo cáo và email trang trọng.

*A non-defining relative clause adds **extra information** about a person or thing that the reader can already identify (a name, a company, a unique product...). Without it, the sentence is still correct and complete. The clause **always has commas** at both ends (or a comma and a full stop), and it is very common in reports and formal emails.*

Quy tắc <i>Rule</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Có dấu phẩy; dùng who, which, whose, where, when <i>Commas; who, which, whose, where, when</i>	Ms Lim, who runs our Singapore office, will join the call. <i>Bà Lim, người phụ trách văn phòng Singapore, sẽ tham gia cuộc gọi.</i>
Không dùng that <i>Never “that”</i>	Siam Harvest, which (không viết that) entered Vietnam in 2024, now holds 14%. <i>Siam Harvest, gia nhập Việt Nam năm 2024, hiện chiếm 14%.</i>

Quy tắc <i>Rule</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Không bỏ đại từ <i>The pronoun cannot be left out</i>	Our new report, which we sent on Monday, explains the figures. <i>Báo cáo mới mà chúng tôi gửi hôm thứ Hai giải thích các số liệu.</i>
which thay cho cả mệnh đề trước <i>“which” referring to the whole previous clause</i>	Sales rose by 20%, which surprised our competitors. <i>Doanh số tăng 20%, điều này khiến các đối thủ bất ngờ.</i>
Lượng từ + of + whom / which <i>Quantifier + of + whom / which</i>	We surveyed 400 buyers, most of whom shop online. <i>Chúng tôi khảo sát 400 người mua, phần lớn trong số đó mua trực tuyến.</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Bốn câu hỏi kiểm nhanh mệnh đề không xác định: có dấu phẩy không? — không dùng that — không bỏ đại từ — bỏ cả mệnh đề câu vẫn đủ nghĩa. Lượng từ hay dùng: **all of, most of, many of, some of, few of, none of, both of, one of, half of + whom / which.**

Four quick checks for a non-defining clause: commas? — no “that” — the pronoun stays — the sentence still works without the clause. Common quantifiers: all of, most of, many of, some of, few of, none of, both of, one of, half of + whom / which.

So sánh: xác định và không xác định — *Comparison: defining and non-defining*

Cùng một câu, có hay không có dấu phẩy làm đổi nghĩa. Đây là chỗ báo cáo thị trường hay viết sai, và sai về nghĩa chứ không chỉ về hình thức.

In the same sentence, the commas change the meaning. Market reports often get this wrong, and the error is one of meaning, not just form.

Câu <i>Sentence</i>	Nghĩa <i>Meaning</i>
The distributors who missed their targets will lose their bonus.	Chỉ những nhà phân phối không đạt chỉ tiêu mới mất thưởng (có người đạt) <i>Only some distributors missed their targets</i>
The distributors, who missed their targets, will lose their bonus.	Tất cả nhà phân phối đều không đạt chỉ tiêu và đều mất thưởng <i>All the distributors missed their targets</i>
Our products which are made in Can Tho sell well.	Ý ngầm: có sản phẩm làm ở nơi khác (chỉ nhóm này bán chạy) <i>Some products are made elsewhere</i>
Our products, which are made in Lam Dong, sell well.	Mọi sản phẩm đều làm ở Lâm Đồng; thông tin thêm <i>All products are made in Lam Dong</i>

Tiêu chí <i>Feature</i>	Xác định <i>Defining</i>	Không xác định <i>Non-defining</i>
Chức năng <i>Function</i>	Cho biết người / vật nào <i>Identifies</i>	Thêm thông tin phụ <i>Adds information</i>
Dấu phẩy <i>Commas</i>	Không <i>No</i>	Có <i>Yes</i>
that	Được <i>Yes</i>	Không <i>No</i>
Bỏ đại từ tân ngữ <i>Omit object pronoun</i>	Được <i>Yes</i>	Không <i>No</i>
Đi sau tên riêng <i>After a proper noun</i>	Hầu như không <i>Almost never</i>	Thường xuyên <i>Very often</i>
Văn phong <i>Style</i>	Mọi văn phong <i>All styles</i>	Thiên về viết, trang trọng <i>Mostly written, formal</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Thiếu dấu phẩy sau tên riêng: “**Lam Phong Foods which was founded in 2018 is our main rival.**” Chỉ có một Lam Phong Foods, nên mệnh đề không dùng để xác định công ty nào mà chỉ thêm thông tin → cần dấu phẩy: “**Lam Phong Foods, which was founded in 2018, is our main rival.**”

Missing commas after a proper noun: “Lam Phong Foods which was founded in 2018 is our main rival.” There is only one Lam Phong Foods, so the clause does not identify which company; it adds information → commas: “Lam Phong Foods, which was founded in 2018, is our main rival.”

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Dùng **them / it** thay cho **whom / which** sau lượng từ: “**We met 40 shop owners, most of them said rent was high.**” Đây là hai mệnh đề độc lập nối bằng dấu phẩy, sai trong văn viết. Sửa: “**..., most of whom said rent was high.**” hoặc tách câu: “**... owners. Most of them said...**”

Using them / it instead of whom / which after a quantifier: “We met 40 shop owners, most of them said rent was high.” This joins two independent clauses with a comma, which is wrong in writing. Correct: “..., most of whom said rent was high.” or two sentences: “... owners. Most of them said...”

VÍ DỤ / EXAMPLE — Một câu báo cáo dùng cả hai loại: “**Golden Grain, which entered the market in 2022, is the only brand that sells oat drinks in supermarkets.**” — mệnh đề thứ nhất có dấu phẩy (thêm thông tin về một công ty đã biết), mệnh đề thứ hai không có (xác định “thương hiệu duy nhất nào”).

One report sentence with both types: “Golden Grain, which entered the market in 2022, is the only brand that sells oat drinks in supermarkets.” — the first clause has commas (extra information about a known company); the second does not (it identifies “the only brand”).

2.4. Ngữ pháp 3: Rút gọn mệnh đề quan hệ — Grammar 3: Reduced relative clauses

Báo cáo thị trường cần câu ngắn mà nhiều thông tin. Mệnh đề quan hệ có đại từ làm **chủ ngữ** có thể rút gọn: bỏ đại từ và trợ động từ, giữ lại dạng V-ing, V3 (quá khứ phân từ), to

+ V, tính từ hoặc cụm giới từ. Mệnh đề có đại từ làm tân ngữ thì không rút gọn kiểu này (chỉ bỏ đại từ như ở mục 2.2).

*Market reports need short sentences that carry a lot of information. A relative clause whose pronoun is the **subject** can be reduced: drop the pronoun and the auxiliary, and keep the -ing form, the past participle, to + verb, an adjective or a prepositional phrase. Clauses whose pronoun is the object cannot be reduced in this way (you can only omit the pronoun, as in 2.2).*

Loại Type	Mệnh đề đầy đủ Full clause	Dạng rút gọn Reduced form
Chủ động → V-ing <i>Active → -ing</i>	companies which sell online	companies selling online
Bị động → V3 <i>Passive → past participle</i>	the data which was collected in March	the data collected in March
Sau the first / last / only / so sánh nhất → to + V <i>After first / last / only / superlatives → to + verb</i>	the first brand that launched oat milk here	the first brand to launch oat milk here
be + tính từ <i>be + adjective</i>	the products which are available online	the products available online
be + cụm giới từ <i>be + prepositional phrase</i>	the firms which are in the top three	the firms in the top three
Không xác định → cụm đồng vị <i>Non-defining → appositive</i>	Bach Dang Research, which is a firm based in Hanoi, ...	Bach Dang Research, a firm based in Hanoi, ...

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Hỏi một câu: danh từ **tự làm** hay **bị làm**? Tự làm → **V-ing** (buyers **earning** over VND 25 million — người mua tự kiếm tiền). Bị làm → **V3** (products **made** in Vietnam — sản phẩm được làm ra). Đúng sau **the first / the last / the only** → **to + V**.

*Ask one question: does the noun **do** the action or **receive** it? Does it → **-ing** (buyers **earning** over VND 25 million). Receives it → **past participle** (products **made** in Vietnam). After **the first / the last / the only** → **to + verb**.*

So sánh V-ing và V3 dễ nhầm — *Confusing pairs: -ing and past participle*

V-ing (chủ động) <i>-ing (active)</i>	V3 (bị động) <i>Past participle (passive)</i>	Phân biệt <i>Difference</i>
the figures showing strong growth	the figures shown in Table 2	Số liệu tự cho thấy / số liệu được trình bày <i>The figures show / are shown</i>

V-ing (chủ động) -ing (active)	V3 (bị động) Past participle (passive)	Phân biệt Difference
a company producing pet food	pet food produced in Vietnam	Công ty sản xuất / thức ăn được sản xuất <i>The company produces / the food is produced</i>
shoppers using e-wallets	the e-wallets used most often	Người dùng / ví được dùng <i>People use / wallets are used</i>
the report describing the market	the market described in the report	Báo cáo mô tả / thị trường được mô tả <i>The report describes / the market is described</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Rút gọn sai thể: “**Most products selling in this market are made in Thailand.**” Sản phẩm không tự bán, nó được bán → “**Most products sold in this market...**”. Tương tự: “**the survey carrying out in March**” → “**the survey carried out in March**”.

Reducing with the wrong voice: “Most products selling in this market are made in Thailand.” Products do not sell themselves here; they are sold → “Most products sold in this market...”. Likewise: “the survey carrying out in March” → “the survey carried out in March”.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Ở trình độ B2 cần biết thêm một giới hạn: V-ing rút gọn thường diễn tả việc **đang diễn ra hoặc lặp lại**, không dùng cho một hành động **đã xong một lần** trong quá khứ. Viết “**the company which launched the product last year**”, không viết “the company launching the product last year”. Nhưng “**buyers living in Hanoi**”, “**firms selling online**” thì đúng vì đó là việc đang diễn ra.

At B2 level, note one limit: a reduced -ing clause usually describes something ongoing or repeated, not a single completed past action. Write “the company which launched the product last year”, not “the company launching the product last year”. But “buyers living in Hanoi” and “firms selling online” are correct because the actions are ongoing.

ĐOẠN VĂN TRƯỚC VÀ SAU KHI RÚT GỌN / A PARAGRAPH BEFORE AND AFTER REDUCING

Before (67 words): Bach Dang Research, which is a firm that is based in Hanoi, interviewed 300 people who live in Hai Phong. Most of the people who were interviewed buy snacks which are sold in convenience stores. The brand that is the most popular is Lam Phong, which was the first company that opened a factory in the north. Its snacks, which are priced at VND 15,000, are cheap.

After (46 words): Bach Dang Research, a Hanoi-based firm, interviewed 300 people living in Hai Phong. Most of the people interviewed buy snacks sold in convenience stores. The most popular brand is Lam Phong, the first company to open a factory in the north. Its snacks, priced at VND 15,000, are cheap.

Dịch: Trước: Bạch Đằng Research, một công ty có trụ sở ở Hà Nội, đã phỏng vấn 300 người sống ở Hải Phòng. Phần lớn người được phỏng vấn mua đồ ăn vặt bán ở cửa hàng tiện lợi. Thương hiệu được ưa chuộng nhất là Lam Phong, công ty đầu tiên mở nhà máy ở miền Bắc. Đồ ăn vặt của hãng, giá 15.000 đồng, khá rẻ. Sau khi rút gọn, đoạn văn ngắn hơn khoảng 30% mà không mất thông tin.

2.5. Mô tả quy mô, thị phần và tăng trưởng thị trường — Describing market size, share and growth

Một đoạn mô tả thị trường thường trả lời năm câu hỏi theo thứ tự: thị trường lớn bao nhiêu, tăng nhanh thế nào, ai chiếm bao nhiêu, thị trường tập trung hay phân mảnh, xu hướng sắp tới ra sao. Mọi con số phải có năm, đơn vị và nguồn.

A market description usually answers five questions in order: how big is the market, how fast is it growing, who holds what share, is it concentrated or fragmented, and what comes next. Every figure needs a year, a unit and a source.

Chức năng <i>Function</i>	Cụm câu <i>Phrases</i>	Mức trang trọng <i>Formality</i>
Quy mô <i>Size</i>	The market is worth / is valued at VND 6,500 billion.	Trung tính / trang trọng <i>Neutral / formal</i>
Quy mô <i>Size</i>	Total sales reached about US\$250 million in 2026.	Trung tính <i>Neutral</i>
Tăng trưởng <i>Growth</i>	The market grew at a compound annual growth rate (CAGR) of 11.5%.	Trang trọng, báo cáo <i>Formal, reports</i>
Tăng trưởng <i>Growth</i>	The market is expected to reach VND 9,200 billion by 2030.	Trang trọng <i>Formal</i>
Thị phần <i>Share</i>	Dong Que Soy accounts for / holds 34% of the market.	Trung tính <i>Neutral</i>
Thị phần <i>Share</i>	Imported brands have a combined share of 60%.	Trang trọng <i>Formal</i>
Cấu trúc <i>Structure</i>	The market is dominated by three players.	Trung tính <i>Neutral</i>
Cấu trúc <i>Structure</i>	The market is highly fragmented: no brand has more than 5%.	Trung tính <i>Neutral</i>
Cấu trúc <i>Structure</i>	The top three players control 70% of sales.	Trung tính <i>Neutral</i>
Thứ hạng <i>Ranking</i>	Golden Grain ranks third, behind Siam Almond.	Trung tính <i>Neutral</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — account for + % (không có “of the market share”): Dong Que Soy **accounts for 34% of the market**. Hoặc: Dong Que Soy **has a 34% share of the**

market / a market share of 34%. percentage point (điểm phần trăm) khác **per cent**: thị phần tăng từ 10% lên 12% là tăng **2 điểm phần trăm**, tức tăng **20%**.

account for + % (no “of the market share”): *Dong Que Soy accounts for 34% of the market. Or: Dong Que Soy has a 34% share of the market / a market share of 34%. A percentage point is not a per cent: a share rising from 10% to 12% is a rise of 2 percentage points, which is a 20% increase.*

Tốc độ tăng trưởng kép bình quân năm (CAGR) — *Compound annual growth rate (CAGR)*

Báo cáo thị trường bằng tiếng Anh hầu như luôn dùng CAGR. Công thức: $CAGR = (\text{giá trị cuối} \div \text{giá trị đầu})^{\frac{1}{\text{số năm}}} - 1$. Ví dụ: thị trường tăng từ 4.200 tỷ đồng (2022) lên 6.500 tỷ đồng (2026), tức 4 năm: $6.500 \div 4.200 = 1,548$; $1,548^{\frac{1}{4}} = 1,115 \rightarrow$ CAGR khoảng **11,5%**. Tổng mức tăng cả kỳ là 54,8%; chia đều $54,8 \div 4 = 13,7\%$ là cách tính **sai** vì bỏ qua tăng trưởng kép.

*English market reports almost always use CAGR. Formula: $CAGR = (\text{end value} \div \text{start value})^{\frac{1}{\text{number of years}}} - 1$. Example: the market grew from VND 4,200 billion (2022) to VND 6,500 billion (2026), i.e. 4 years: $6,500 \div 4,200 = 1.548$; $1.548^{\frac{1}{4}} = 1.115 \rightarrow$ a CAGR of about **11.5%**. The total rise over the period is 54.8%; dividing it evenly, $54.8 \div 4 = 13.7\%$, is **wrong** because it ignores compounding.*

Phân số <i>Fraction</i>	Tương đương <i>Equivalent</i>	Ví dụ <i>Example</i>
just over half	khoảng 51–55% <i>about 51–55%</i>	Just over half of the respondents (53%) shop online. <i>Hơn một nửa một chút (53%) người trả lời mua trực tuyến.</i>
almost two thirds	khoảng 62–66% <i>about 62–66%</i>	Almost two thirds (64%) worry about charging. <i>Gần hai phần ba (64%) lo về việc sạc.</i>
more than a third	khoảng 34–40% <i>about 34–40%</i>	More than a third (36%) would buy online. <i>Hơn một phần ba (36%) sẽ mua trực tuyến.</i>
just under a quarter	khoảng 22–24% <i>about 22–24%</i>	Just under a quarter (23%) prefer imported models. <i>Gần một phần tư (23%) thích mẫu nhập khẩu.</i>
four in ten / one in five	40% / 20%	Four in ten shoppers compare prices online. <i>Bốn trên mười người mua so giá trực tuyến.</i>
a clear majority / a small minority	trên 60% / dưới 15% <i>over 60% / under 15%</i>	A clear majority (71%) want healthier snacks. <i>Đa số rõ rệt (71%) muốn đồ ăn vặt lành mạnh hơn.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết “The market size of Vietnam pet food is 6,500 billion VND.” Ba lỗi: tiếng Anh nói **the Vietnamese pet food market** hoặc **the pet food market in Vietnam**; đơn vị tiền đặt **trước số (VND 6,500 billion)**; với quy mô thị trường dùng **is worth / is valued at**. Câu đúng: “The pet food market in Vietnam is worth

about VND 6,500 billion.”

Writing “The market size of Vietnam pet food is 6,500 billion VND.” Three problems: English says the Vietnamese pet food market or the pet food market in Vietnam; the currency comes before the number (VND 6,500 billion); for market size use is worth / is valued at. Correct: “The pet food market in Vietnam is worth about VND 6,500 billion.”

2.6. Cung, cầu và các yếu tố tác động đến cầu — Supply, demand and the factors that affect demand

Khi giải thích vì sao một thị trường lớn lên hay chững lại, báo cáo tiếng Anh tách hai việc: **cầu thay đổi thế nào** và **cái gì làm nó thay đổi** (driver). Các yếu tố hay gặp: thu nhập khả dụng, đô thị hóa, giá sản phẩm thay thế, thói quen mua sắm trực tuyến, quy định của nhà nước.

*When explaining why a market grows or slows down, English reports separate two things: **how demand changes** and **what makes it change** (the driver). Common drivers: disposable income, urbanisation, the price of substitutes, online shopping habits, and government regulation.*

Tình huống <i>Situation</i>	Cụm câu <i>Phrases</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Cầu lớn hơn cung <i>Demand exceeds supply</i>	demand outstrips / exceeds supply; there is a shortage of	Before Tet, demand outstrips supply and prices go up. <i>Trước Tết, cầu vượt cung và giá tăng.</i>
Cung lớn hơn cầu <i>Supply exceeds demand</i>	there is a surplus of; oversupply; the market is flooded with	A surplus of durian pushed prices down by 30%. <i>Sầu riêng dư thừa kéo giá giảm 30%.</i>
Yếu tố thúc đẩy <i>Drivers</i>	drive / fuel / boost demand; the main driver of demand is	The main driver of demand is urbanisation. <i>Động lực chính của cầu là đô thị hóa.</i>
Yếu tố kìm hãm <i>Brakes</i>	dampen / hold back / weaken demand	High interest rates dampened demand for new cars. <i>Lãi suất cao làm giảm cầu xe mới.</i>
Cầu tăng lại <i>Demand recovers</i>	demand picks up / rebounds	Demand picked up in the fourth quarter. <i>Cầu tăng trở lại trong quý 4.</i>
Nhạy cảm giá <i>Price sensitivity</i>	buyers are price-sensitive; switch to a cheaper substitute	If prices rise, many buyers switch to soy milk. <i>Nếu giá tăng, nhiều người chuyển sang sữa đậu nành.</i>

ĐOẠN MẪU — GIẢI THÍCH CẦU / MODEL PARAGRAPH — EXPLAINING DEMAND

Demand for ready-to-eat meals in Ho Chi Minh City has grown steadily since 2023. **The main driver** is the rising number of young professionals **who live alone and work long hours**. Higher disposable income has also **fuelled demand**, especially among office workers

earning more than VND 20 million a month. However, two factors may **hold back** growth. First, many buyers remain price-sensitive and **switch to** street food, **which is still much cheaper**. Second, new food safety rules, **which came into force this year**, have raised costs for small producers.

***Dịch:** Cầu về bữa ăn chế biến sẵn ở TP.HCM tăng đều từ năm 2023. Động lực chính là số người trẻ đi làm sống một mình và làm việc nhiều giờ ngày càng tăng. Thu nhập khả dụng cao hơn cũng thúc đẩy cầu, nhất là nhân viên văn phòng có thu nhập trên 20 triệu đồng mỗi tháng. Tuy nhiên, hai yếu tố có thể kìm hãm tăng trưởng. Thứ nhất, nhiều người mua vẫn nhạy cảm về giá và chuyển sang đồ ăn đường phố, vốn vẫn rẻ hơn nhiều. Thứ hai, các quy định an toàn thực phẩm mới, có hiệu lực từ năm nay, đã làm tăng chi phí cho các nhà sản xuất nhỏ.*

2.7. Phân tích đối thủ, SWOT và PESTEL — Competitor analysis, SWOT and PESTEL

Phân tích đối thủ so sánh các doanh nghiệp theo cùng một bộ tiêu chí: thị phần, giá, kênh bán, điểm mạnh, điểm yếu. SWOT nhìn vào **một** doanh nghiệp: hai ô bên trong (Strengths, Weaknesses) và hai ô bên ngoài (Opportunities, Threats). PESTEL chỉ nhìn **môi trường bên ngoài** theo sáu nhóm yếu tố.

*A competitor analysis compares firms on the same set of criteria: share, price, channels, strengths and weaknesses. A SWOT analysis looks at **one** firm: two internal boxes (Strengths, Weaknesses) and two external boxes (Opportunities, Threats). A PESTEL analysis looks only at the **external environment**, in six groups of factors.*

Bảng so sánh đối thủ mẫu — Model competitor table

Tiêu chí <i>Criterion</i>	Lam Phong Foods	Siam Harvest	Hat Sen Foods
Thị phần đồ ăn vặt lành mạnh <i>Share of healthy snacks</i>	18%	14%	6%
Xuất xứ <i>Origin</i>	Trong nước <i>Local</i>	Nhập từ Thái Lan <i>Imported from Thailand</i>	Trong nước <i>Local</i>
Giá một gói 40 g <i>Price per 40 g pack</i>	VND 15,000	VND 32,000	VND 22,000
Kênh chính <i>Main channel</i>	Cửa hàng tiện lợi <i>Convenience stores</i>	Sàn thương mại điện tử <i>E-commerce platforms</i>	Siêu thị, trực tuyến <i>Supermarkets, online</i>
Lợi thế cạnh tranh <i>Competitive advantage</i>	Giá thấp, phủ rộng <i>Low price, wide reach</i>	Thương hiệu mạnh <i>Strong brand</i>	Vùng trồng riêng <i>Own farms</i>

Chức năng <i>Function</i>	Cụm câu <i>Phrases</i>
Định vị <i>Positioning</i>	X positions itself as a premium / budget brand.
Cách cạnh tranh <i>Basis of competition</i>	X competes mainly on price , whereas Y competes on quality.
Lợi thế <i>Advantage</i>	X's main advantage lies in its distribution network.
So sánh <i>Comparison</i>	Unlike Lam Phong, Siam Harvest sells mostly online.
Nhược điểm <i>Weak point</i>	Where X falls behind is online marketing.
Mức đe dọa <i>Level of threat</i>	Y poses the biggest threat to our online sales.

SWOT: bốn ô và động từ đi kèm — *SWOT: the four boxes and their verbs*

Ô <i>Box</i>	Bên trong / bên ngoài <i>Internal / external</i>	Câu mẫu (Hạt Sen Foods) <i>Model sentence (Hat Sen Foods)</i>
Strengths (S)	Bên trong, tích cực <i>Internal, positive</i>	Our main strength is our own farms in Lam Dong, which give us stable supply. <i>Điểm mạnh chính là vùng trồng riêng ở Lâm Đồng, giúp nguồn cung ổn định.</i>
Weaknesses (W)	Bên trong, tiêu cực <i>Internal, negative</i>	We are weak in online sales: only 27% of buyers know our brand. <i>Chúng tôi yếu về bán trực tuyến: chỉ 27% người mua biết thương hiệu.</i>
Opportunities (O)	Bên ngoài, tích cực <i>External, positive</i>	There is an opportunity to reach office workers who want healthier snacks. <i>Có cơ hội tiếp cận nhân viên văn phòng muốn đồ ăn vặt lành mạnh hơn.</i>
Threats (T)	Bên ngoài, tiêu cực <i>External, negative</i>	The main threat comes from Thai brands cutting their prices. <i>Mối đe dọa chính đến từ các thương hiệu Thái giảm giá.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Xếp yếu tố bên ngoài vào ô Weaknesses: “**Weakness: the government raised the tax on packaging.**” Thuế do nhà nước đặt ra, doanh nghiệp không kiểm soát được → đó là **Threat**. Weaknesses chỉ gồm những gì **bên trong** doanh nghiệp (đội ngũ nhỏ, chi phí cao, thương hiệu yếu).
Putting an external factor under Weaknesses: “Weakness: the government raised the tax on

packaging.” *The firm cannot control a tax, so it is a **Threat**. Weaknesses are only things **inside** the firm (a small team, high costs, a weak brand).*

PESTEL: sáu nhóm yếu tố bên ngoài — *PESTEL: six groups of external factors*

Chữ <i>Letter</i>	Nhóm yếu tố <i>Factor group</i>	Ví dụ cho thị trường xe máy điện <i>Example for the e-motorbike market</i>
P	Political — chính trị, chính sách <i>politics, policy</i>	City plans that limit petrol motorbikes in central areas <i>Kế hoạch hạn chế xe xăng ở khu trung tâm</i>
E	Economic — kinh tế vĩ mô <i>the economy</i>	Rising disposable income; interest rates that affect instalment loans <i>Thu nhập khả dụng tăng; lãi suất ảnh hưởng tới vay trả góp</i>
S	Social — xã hội, nhân khẩu học <i>society</i>	Young buyers who care about clean air <i>Người mua trẻ quan tâm không khí sạch</i>
T	Technological — công nghệ <i>technology</i>	Cheaper batteries lasting over 100 km <i>Pin rẻ hơn, đi được trên 100 km</i>
E	Environmental — môi trường <i>the environment</i>	Air pollution in big cities; flooding that damages batteries <i>Ô nhiễm không khí; ngập lụt làm hỏng pin</i>
L	Legal — pháp lý <i>the law</i>	Safety standards required for batteries and chargers <i>Tiêu chuẩn an toàn bắt buộc cho pin và sạc</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — SWOT = Strengths, Weaknesses (bên trong) + Opportunities, Threats (bên ngoài). PESTEL = Political, Economic, Social, Technological, Environmental, Legal — cả sáu đều là yếu tố **bên ngoài**. Mẹo: PESTEL cung cấp nguyên liệu cho hai ô O và T của SWOT.
*SWOT = Strengths, Weaknesses (internal) + Opportunities, Threats (external). PESTEL = Political, Economic, Social, Technological, Environmental, Legal — all six are **external** factors. Tip: PESTEL provides the raw material for the O and T boxes of a SWOT.*

2.8. Báo cáo nghiên cứu thị trường và email giới thiệu thị trường — *Market research reports and market overview emails*

Báo cáo nghiên cứu thị trường ngắn (2–3 trang) có năm phần cố định. Mỗi phần mở bằng câu nêu ý chính, sau đó mới đến số liệu. Phần Findings chỉ trình bày **điều đã tìm thấy**; ý kiến và đề xuất để ở phần cuối.

*A short market research report (2–3 pages) has five fixed sections. Each section opens with a sentence that states the main point, and the figures come after it. The Findings section presents only **what was found**; opinions and recommendations go in the final section.*

Phần <i>Section</i>	Nội dung <i>Content</i>	Câu mở mẫu <i>Model opening</i>
1. Purpose	Mục đích nghiên cứu <i>Aim of the research</i>	This report examines demand for... among...
2. Method	Đối tượng, cỡ mẫu, thời gian, cách làm <i>Who, sample size, when, how</i>	The survey was carried out among 400 office workers between... and...
3. Findings	Kết quả theo từng ý, có số liệu <i>Results point by point, with figures</i>	The main findings are as follows.
4. Competitors	So sánh đối thủ <i>Competitor comparison</i>	The segment is led by..., which holds...
5. Conclusions and recommendations	Kết luận, đề xuất <i>Conclusions, proposals</i>	Based on these findings, we recommend that...

BÁO CÁO MẪU — NGHIÊN CỨU THỊ TRƯỜNG / MODEL REPORT — MARKET RESEARCH

Demand for healthy snacks among office workers in Ho Chi Minh City

Prepared by: Ngo Thanh Truc, Market Analyst, Hat Sen Foods JSC

Date: 22 March 2027

1. Purpose

This report examines demand for healthy snacks among office workers in Ho Chi Minh City and compares the brands **that compete in this segment**.

2. Method

An online survey was carried out among 400 office workers **aged 22 to 45** between 1 and 12 March 2027. Two focus groups, **each of which had eight participants**, were held on 15 March.

3. Findings

Snacking is frequent: almost two thirds of respondents (62%) buy snacks at least three times a week. A clear majority (71%) would choose a healthier snack if the price were similar. Price remains the main factor for just under half (45%), **which suggests that** the segment is price-sensitive. More than a third (38%) buy snacks online, mainly through apps **offering delivery within 30 minutes**. However, only just over a quarter (27%) could name a local healthy snack brand.

4. Competitors

The segment is led by Lam Phong Foods, **which holds 18%** and sells mainly through convenience stores. Siam Harvest, **a Thai brand popular on e-commerce platforms**, holds 14%. Hat Sen has a 6% share.

5. Conclusions and recommendations

Demand is strong, but brand awareness is low. Based on these findings, we recommend that Hat Sen (1) launch a 25-gram pack **priced below VND 15,000**, and (2) partner with delivery apps **that serve office districts**.

Dịch: Nhu cầu đồ ăn vặt lành mạnh của nhân viên văn phòng tại TP.HCM. Người lập: Ngô Thanh Trúc, chuyên viên phân tích thị trường, Công ty CP Thực phẩm Hạt Sen. Ngày 22/3/2027. 1. Mục đích: xem xét nhu cầu đồ ăn vặt lành mạnh của nhân viên văn phòng tại TP.HCM và so sánh các thương hiệu cạnh tranh trong phân khúc. 2. Phương pháp: khảo sát trực tuyến 400 nhân viên văn phòng 22–45 tuổi từ 1 đến 12/3/2027; hai nhóm thảo luận, mỗi nhóm tám người, ngày 15/3. 3. Kết quả: gần hai phần ba (62%) mua đồ ăn vặt ít nhất ba lần mỗi tuần; đa số rõ rệt (71%) sẽ chọn đồ ăn lành mạnh hơn nếu giá tương đương; giá vẫn là yếu tố chính với gần một nửa (45%), cho thấy phân khúc nhạy cảm về giá; hơn một phần ba (38%) mua trực tuyến, chủ yếu qua ứng dụng giao trong 30 phút; chỉ hơn một phần tư (27%) kể được tên một thương hiệu đồ ăn vặt lành mạnh trong nước. 4. Đối thủ: dẫn đầu là Lam Phong Foods với 18%, bán chủ yếu qua cửa hàng tiện lợi; Siam Harvest, thương hiệu Thái Lan bán chạy trên sàn thương mại điện tử, chiếm 14%; Hạt Sen chiếm 6%. 5. Kết luận và đề xuất: cầu mạnh nhưng mức độ nhận biết thương hiệu thấp; đề xuất Hạt Sen (1) ra gói 25 gam giá dưới 15.000 đồng, (2) hợp tác với các ứng dụng giao hàng phục vụ khu văn phòng.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Trong phần đề xuất, sau **recommend that** động từ để **nguyên mẫu không chia** (launch, partner), kể cả khi chủ ngữ là ngôi thứ ba số ít: “**we recommend that Hat Sen launch...**” (không viết “launches”). Đây là văn phong trang trọng của báo cáo; cách nói trung tính là “**we recommend launching...**”.

*In the recommendations, after **recommend that** the verb stays in the **base form** (launch, partner), even with a third-person singular subject: “**we recommend that Hat Sen launch...**” (not “launches”). This is formal report style; the neutral alternative is “**we recommend launching...**”.*

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Trộn ý kiến vào phần Findings: “**71% want healthier snacks, so we must launch a new product now.**” Findings chỉ nêu điều khảo sát cho thấy, có thể dùng **suggest / indicate** để diễn giải nhẹ: “**71% would choose a healthier snack, which suggests strong potential demand.**” Đề xuất hành động đưa xuống phần Recommendations.

*Mixing opinions into the Findings: “**71% want healthier snacks, so we must launch a new product now.**” Findings state only what the survey shows; you may interpret gently with **suggest / indicate**: “**71% would choose a healthier snack, which suggests strong potential demand.**” Put actions in the Recommendations.*

Email giới thiệu thị trường cho đối tác — *An email describing the market to a partner*

EMAIL MẪU — TRẢ LỜI ĐỐI TÁC ÚC / MODEL EMAIL — REPLY TO AN AUSTRALIAN PARTNER

Subject: Healthy snack market in Ho Chi Minh City – summary of our research

Dear Ms Harris,

Thank you for your email of 26 March, **in which** you asked about demand for macadamia

snacks in Vietnam. I have attached our latest research report, **which** covers office workers in Ho Chi Minh City.

In short, the segment is growing, but it is price-sensitive. A clear majority of the people **we surveyed** (71%) would choose a healthier snack if the price were similar. However, only 27% could name a local brand, **which** means there is still room for a new product.

Two brands lead the segment: Lam Phong Foods, **whose** snacks sell for about VND 15,000 a pack, and Siam Harvest, **an importer from Thailand selling** mainly online. Macadamia snacks **priced** at around VND 25,000 would compete in the premium part of the market, **where** Siam Harvest is currently the only strong player.

I would be happy to talk you through the figures. Would a call on Wednesday 14 April at 10.00 am Vietnam time (1.00 pm in Brisbane) suit you?

Kind regards,

Pham Quoc Huy (Mr)
Head of Purchasing, Hat Sen Foods JSC
Tel: +84 28 3822 4617

Dịch: Tiêu đề: Thị trường đồ ăn vặt lành mạnh tại TP.HCM — tóm tắt nghiên cứu. Kính gửi bà Harris, Cảm ơn email ngày 26/3 của bà, trong đó bà hỏi về nhu cầu đồ ăn vặt từ hạt mắc-ca ở Việt Nam. Tôi gửi kèm báo cáo nghiên cứu mới nhất của chúng tôi về nhân viên văn phòng tại TP.HCM. Tóm lại, phân khúc này đang tăng trưởng nhưng nhạy cảm về giá. Đa số rõ rệt những người chúng tôi khảo sát (71%) sẽ chọn đồ ăn vặt lành mạnh hơn nếu giá tương đương. Tuy nhiên, chỉ 27% kể được tên một thương hiệu trong nước, nghĩa là vẫn còn chỗ cho sản phẩm mới. Hai thương hiệu dẫn đầu: Lam Phong Foods, có sản phẩm giá khoảng 15.000 đồng một gói, và Siam Harvest, nhà nhập khẩu từ Thái Lan bán chủ yếu trực tuyến. Đồ ăn vặt mắc-ca giá khoảng 25.000 đồng sẽ cạnh tranh ở phần cao cấp của thị trường, nơi hiện chỉ có Siam Harvest là đối thủ mạnh. Tôi sẵn lòng trao đổi chi tiết số liệu. Bà có thể gọi điện vào 10 giờ sáng thứ Tư 14/4 giờ Việt Nam (1 giờ chiều giờ Brisbane) không? Trân trọng, Phạm Quốc Huy, Trưởng phòng Mua hàng, Công ty CP Thực phẩm Hạt Sen.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Đếm mệnh đề quan hệ trong email trên: **in which, which, (that) we surveyed, which, whose, selling, priced, where** — tám mệnh đề, đủ cả ba loại (xác định, không xác định, rút gọn). Email vẫn dễ đọc vì mỗi câu chỉ có tối đa hai mệnh đề quan hệ.

Count the relative clauses in the email above: **in which, which, (that) we surveyed, which, whose, selling, priced, where** — eight clauses covering all three types (defining, non-defining, reduced). The email is still easy to read because no sentence has more than two relative clauses.

2.9. Bài đọc: Thị trường thức ăn thú cưng ở đô thị Việt Nam — Reading: The pet food market in Vietnam's cities

BÀI ĐỌC / READING

Feeding the city's newest family members

Ten years ago, few apartment owners in Ho Chi Minh City or Hanoi bought packaged food for their pets. Most dogs and cats ate leftover rice and fish. Today, the picture is very different. According to Bach Dang Research, a firm which tracks consumer goods in Southeast Asia, the urban pet food market grew from VND 4,200 billion in 2022 to about VND 6,500 billion in 2026. That is a compound annual growth rate of about 11.5%.

Several factors are driving this demand. The first is urbanisation: young professionals who move to the cities often live alone and treat a cat or a small dog as a member of the family. The second is rising disposable income. Pet owners earning more than VND 25 million a month spend, on average, three times as much on pet food as owners earning less than VND 10 million. The third is online shopping, which has made imported brands available in smaller towns as well.

However, the market is far from simple. Imported brands, most of which come from Thailand, Australia and the United States, still hold about 60% of the market by value. Buyers see them as safe and high in quality, but their prices are high and depend on the exchange rate. Local producers, whose products are often 30–40% cheaper, are strong in traditional pet shops but weak online. The market is also fragmented: apart from the top three companies, no brand has a share of more than 5%.

For a new entrant, the financial barriers to entry are not high. A small factory can be set up for less than VND 20 billion, and several contract manufacturers in the south produce food for other brands. The real challenge is trust. In a focus group organised by Bach Dang Research, owners said they would rather pay more than risk their pet's health. One participant, who has two cats, explained: "I read the label carefully. If I don't know the company, I won't buy it, even at half the price."

Bach Dang Research expects growth to slow to about 9% a year as the market in the two largest cities becomes more mature. The firm believes the next opportunity lies in cities such as Da Nang, Can Tho and Hai Phong, where pet ownership is rising fast but specialist shops are still rare. Companies that can build a trusted brand at a mid-range price, the report concludes, will be the winners of the next five years.

Dịch: Nuôi những thành viên mới nhất của gia đình thành thị. Mười năm trước, ít người sống ở chung cư tại TP.HCM hay Hà Nội mua thức ăn đóng gói cho thú cưng; phần lớn chó mèo ăn cơm và cá thừa. Nay bức tranh đã khác hẳn. Theo Bạch Đằng Research, một công ty theo dõi hàng tiêu dùng ở Đông Nam Á, thị trường thức ăn thú cưng ở đô thị tăng từ 4.200 tỷ đồng năm 2022 lên khoảng 6.500 tỷ đồng năm 2026, tức tốc độ tăng trưởng kép bình quân khoảng 11,5% mỗi năm. Nhiều yếu tố thúc đẩy cầu. Thứ nhất là đô thị hóa: người trẻ đi làm chuyển lên thành phố thường sống một mình và coi mèo hay chó nhỏ là thành viên gia đình. Thứ hai là thu nhập khả dụng tăng: người nuôi thú cưng có thu nhập trên 25 triệu đồng mỗi tháng chi cho thức ăn thú cưng trung bình gấp ba lần người có thu nhập dưới 10 triệu. Thứ ba là mua sắm trực tuyến, giúp hàng nhập khẩu có mặt cả ở các thị trấn nhỏ. Tuy nhiên, thị trường không hề đơn giản. Thương hiệu nhập khẩu, phần lớn từ Thái Lan, Úc và Mỹ, vẫn chiếm khoảng 60% giá trị thị trường. Người mua coi chúng là an toàn, chất lượng cao, nhưng giá cao và phụ thuộc tỷ giá. Nhà sản xuất trong nước, có sản phẩm thường rẻ hơn 30–40%, mạnh ở cửa hàng thú cưng truyền thống nhưng yếu trên mạng. Thị trường cũng phân mảnh: ngoài ba công ty đứng đầu, không thương hiệu nào chiếm quá 5%. Với doanh nghiệp mới, rào cản tài chính không cao:

một nhà máy nhỏ có thể dựng với dưới 20 tỷ đồng, và nhiều nhà sản xuất gia công ở phía Nam làm hàng cho thương hiệu khác. Thách thức thật sự là lòng tin. Trong một nhóm thảo luận do Bạch Đằng Research tổ chức, người nuôi nói họ thà trả nhiều hơn còn hơn liều với sức khỏe thú cưng. Một người nuôi hai con mèo nói: “Tôi đọc nhãn rất kỹ. Không biết công ty thì tôi không mua, kể cả bằng nửa giá.” Bạch Đằng Research dự báo tăng trưởng sẽ chậm lại còn khoảng 9% mỗi năm khi thị trường ở hai thành phố lớn nhất trưởng thành hơn. Công ty cho rằng cơ hội tiếp theo nằm ở các thành phố như Đà Nẵng, Cần Thơ, Hải Phòng, nơi số người nuôi thú cưng tăng nhanh nhưng cửa hàng chuyên biệt còn hiếm. Báo cáo kết luận: doanh nghiệp nào xây được thương hiệu đáng tin ở mức giá trung bình sẽ thắng trong năm năm tới. (Mọi công ty và số liệu trong bài là hư cấu.)

Câu hỏi đọc hiểu và đáp án — *Comprehension questions and answers*

- Thị trường thức ăn thú cưng ở đô thị đạt quy mô bao nhiêu năm 2026? — **Đáp án:** Khoảng 6.500 tỷ đồng.
How big was the urban pet food market in 2026? — Answer: About VND 6,500 billion.
- (Suy luận) Vì sao giá hàng nhập khẩu có thể thay đổi dù nhà sản xuất không đổi giá? — **Đáp án:** Vì giá phụ thuộc tỷ giá: đồng Việt Nam yếu đi thì giá bán ở Việt Nam tăng.
(Inference) Why might the price of imported brands change even if the producers do not change their prices? — Answer: Because their prices depend on the exchange rate: if the dong weakens, the price in Vietnam rises.
- (Từ vựng theo ngữ cảnh) Từ “fragmented” ở đoạn 3 nghĩa là gì? Câu nào trong bài giải thích nó? — **Đáp án:** Phân mảnh, có nhiều doanh nghiệp nhỏ: ngoài ba công ty đầu, không thương hiệu nào chiếm quá 5%.
(Vocabulary in context) What does “fragmented” mean in paragraph 3? Which words explain it? — Answer: Divided among many small firms: apart from the top three, no brand has more than 5%.
- Theo bài, rào cản lớn nhất với doanh nghiệp mới là gì? — **Đáp án:** Lòng tin của người mua, không phải tiền đầu tư.
According to the text, what is the biggest barrier for a new entrant? — Answer: Buyers’ trust, not the cost of investment.
- Đúng, sai hay không có thông tin: “Nhà sản xuất trong nước bán trực tuyến nhiều hơn thương hiệu nhập khẩu.” — **Đáp án:** Sai: bài nói nhà sản xuất trong nước yếu trên mạng.
True, false or not given: “Local producers sell more online than imported brands.” — Answer: False: the text says local producers are weak online.
- Đúng, sai hay không có thông tin: “Bạch Đằng Research có văn phòng ở Đà Nẵng.” — **Đáp án:** Không có thông tin: bài chỉ nói Đà Nẵng là nơi có cơ hội.
True, false or not given: “Bach Dang Research has an office in Da Nang.” — Answer: Not given: the text only says Da Nang offers an opportunity.
- (Suy luận) Vì sao Bạch Đằng Research nghĩ cơ hội nằm ở Đà Nẵng, Cần Thơ, Hải Phòng chứ không ở TP.HCM, Hà Nội? — **Đáp án:** Hai thành phố lớn đang trưởng thành, tăng chậm lại; ba thành phố kia có cầu tăng nhanh mà cung (cửa hàng chuyên biệt) còn ít — thị trường chưa được khai thác.
(Inference) Why does Bach Dang Research see the opportunity in Da Nang, Can Tho and

Hai Phong rather than in Ho Chi Minh City and Hanoi? — Answer: The two largest cities are becoming mature and growth is slowing; the other three have fast-rising demand but little supply (few specialist shops) — an untapped market.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Bài đọc dùng đủ các loại mệnh đề quan hệ của chương: **a firm which tracks** (xác định), **online shopping, which has made** (không xác định, thay cho danh từ), **most of which, whose products** (không xác định), **owners earning** (rút gọn chủ động), **a focus group organised by** (rút gọn bị động), **cities..., where** (nơi chốn). Gạch chân chúng khi đọc lại để ôn.

The reading uses every type of relative clause in this chapter: a firm which tracks (defining), online shopping, which has made (non-defining), most of which, whose products (non-defining), owners earning (reduced, active), a focus group organised by (reduced, passive), cities..., where (place). Underline them when you reread the text.

2.10. Mười lỗi người Việt hay mắc khi viết về thị trường — Ten mistakes Vietnamese writers often make when writing about markets

Sai <i>Wrong</i>	Đúng <i>Right</i>	Lý do <i>Reason</i>
the demand of customers about pet food	customer demand for pet food	demand for + thứ được cầu “demand for” + the thing wanted
Lam Phong which was founded in 2018 is...	Lam Phong, which was founded in 2018, is...	Tên riêng → mệnh đề không xác định, có dấu phẩy Proper noun → commas
Siam Harvest, that sells online, ...	Siam Harvest, which sells online, ...	Sau dấu phẩy không dùng that No “that” after a comma
the report which I sent it yesterday	the report (which) I sent yesterday	Không lặp tân ngữ Do not repeat the object
the products selling in supermarkets	the products sold in supermarkets	Sản phẩm được bán → V3 Passive meaning → past participle
40 shops, most of them are small	40 shops, most of which are small	Lượng từ + of which / whom Quantifier + of which / whom
accounts for 30% market share	accounts for 30% of the market	account for + % + of account for + % + of
6,500 billion VND	VND 6,500 billion	Đơn vị tiền tệ đứng trước số Currency code before the number
economical factors (PESTEL)	economic factors	economic = thuộc kinh tế “economic” = of the economy
do a market research	carry out market research	research không đếm được; động từ carry out / conduct Uncountable; carry out / conduct

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Dùng **increase / decrease** khi nói thị phần thay đổi theo điểm phần trăm: **“Our share increased 2%.”** Câu này mơ hồ: tăng 2 điểm (10% → 12%) hay tăng 2% (10% → 10,2%)? Viết rõ: **“Our share rose by two percentage points, from 10% to 12%.”**

*Using **increase / decrease** with shares without saying what kind of change: “Our share increased 2%.” This is unclear: two points (10% → 12%) or 2% (10% → 10.2%)? Write: “Our share rose by two percentage points, from 10% to 12%.”*

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết **“Vietnam market”** hoặc **“the market of Vietnam”** cho “thị trường Việt Nam”. Tiếng Anh dùng tính từ quốc tịch hoặc giới từ in: **the Vietnamese market, the market in Vietnam, the Vietnamese pet food market.**

*Writing “Vietnam market” or “the market of Vietnam”. English uses the nationality adjective or the preposition “in”: **the Vietnamese market, the market in Vietnam, the Vietnamese pet food market.***

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Kiểm tra năm điểm trước khi gửi một đoạn mô tả thị trường: **số liệu có năm, đơn vị, nguồn — CAGR đã tính lại — tên riêng + mệnh đề có dấu phẩy — V-ing hay V3 đúng thể — demand for, account for... of, VND đứng trước số.**

*Check five points before you send a market description: **figures have a year, unit and source — CAGR recalculated — proper noun + clause has commas — -ing or past participle in the right voice — demand for, account for... of, VND before the number.***

2.11. Bài tập vận dụng có lời giải — *Applied exercises with solutions*

Bài 1. Email giới thiệu thị trường cho đối tác Đức — *Exercise 1. An email describing the market to a German partner*

Thứ Hai 15/3/2027, ông Jonas Becker, Giám đốc xuất khẩu của Hafer Nord GmbH (Hamburg, Đức; sản xuất đồ uống yến mạch), gửi email hỏi chị Đặng Thu Phương, Giám đốc phát triển kinh doanh của Công ty CP Thực phẩm Lúa Việt (Cần Thơ), về thị trường sữa thực vật ở Việt Nam. Số liệu nội bộ của Lúa Việt: quy mô thị trường 1.800 tỷ đồng năm 2023, khoảng 2.600 tỷ đồng năm 2026; Dong Que Soy (sữa đậu nành, trong nước) 34%, Siam Almond (nhập từ Thái Lan) 21%, Golden Grain 15%, hơn 20 thương hiệu nhỏ chia nhau 30%, không thương hiệu nào quá 4%; đồ uống yến mạch chiếm dưới 5% doanh số; khách hàng nhạy cảm về giá. Viết email trả lời 180–230 từ, đề nghị gọi điện trước thứ Sáu 19/3. Dùng ít nhất bốn mệnh đề quan hệ.

On Monday 15 March 2027, Mr Jonas Becker, Export Manager of Hafer Nord GmbH (Hamburg, Germany; a producer of oat drinks), emails Ms Dang Thu Phuong, Business Development Manager of Lua Viet Foods JSC (Can Tho), to ask about the plant-based milk market in Vietnam. Lua Viet’s internal data: market size VND 1,800 billion in 2023, about VND 2,600 billion in 2026; Dong Que Soy (soy milk, local) 34%, Siam Almond (imported from Thailand) 21%, Golden Grain 15%, more than 20 small brands share 30%, none above 4%; oat drinks under 5% of sales; customers are price-sensitive. Write a reply of 180–230 words and suggest a call before Friday 19 March. Use at least four relative clauses.

1. Tính tốc độ tăng trưởng trước khi viết: từ 1.800 lên 2.600 tỷ trong 3 năm là tăng 44%, tốc độ tăng trưởng kép bình quân năm khoảng 13% ($1,4444$ mũ $1/3 = 1,130$). Không viết “tăng 44% mỗi năm”.

Work out the growth rate first: from 1,800 to 2,600 billion in three years is a 44% rise, a compound annual growth rate of about 13% (1.4444 to the power of $1/3 = 1.130$). Do not write “44% a year”.

2. Câu mở đầu lại thư của ông Becker bằng mệnh đề không xác định có giới từ: “Thank you for your email of 15 March, in which you asked about...”.

Open by referring to Mr Becker’s email with a non-defining clause and a preposition:

“Thank you for your email of 15 March, in which you asked about...”.

3. Đoạn 1: quy mô và tăng trưởng; đoạn 2: cấu trúc thị trường (ba thương hiệu dẫn đầu, phần còn lại phân mảnh, dùng “none of which”); đoạn 3: cơ hội cho đồ uống yến mạch và rào cản giá.

Paragraph 1: size and growth; paragraph 2: market structure (three leading brands, a fragmented remainder, using “none of which”); paragraph 3: the opportunity for oat drinks and the price barrier.

4. Tên công ty là danh từ riêng, đã xác định: mệnh đề theo sau phải có dấu phẩy và dùng which: “Dong Que Soy, which sells mainly soy milk, ...”. Dùng cụm đồng vị rút gọn: “Siam Almond, an importer from Thailand, ...”.

Company names are proper nouns and already identified, so the clause needs commas and “which”: “Dong Que Soy, which sells mainly soy milk, ...”. Use a reduced appositive: “Siam Almond, an importer from Thailand, ...”.

5. Kết thư: đề nghị cụ thể có ngày (thứ Sáu 19/3/2027 — đã đối chiếu lịch), lời chào cuối, chữ ký đủ.

Close with a specific request and date (Friday 19 March 2027 — checked against the calendar), a sign-off and a full signature.

6. Bài mẫu hoàn chỉnh (222 từ, kể cả tiêu đề và chữ ký). Dịch ý: cảm ơn thư ngày 15/3; thị trường đạt khoảng 2.600 tỷ đồng năm 2026, tăng trưởng bình quân khoảng 13%/năm; ba thương hiệu chi phối; yến mạch còn là thị trường ngách, là cơ hội chưa khai thác; rào cản chính là giá; đề nghị gọi điện trước thứ Sáu 19/3.

Subject: Plant-based milk market in Vietnam – overview / Dear Mr Becker, / Thank you for your email of 15 March, in which you asked about the market for plant-based milk in Vietnam. Here is a short overview based on our own research. / The market, which was worth about VND 1,800 billion in 2023, reached around VND 2,600 billion in 2026. This is a compound annual growth rate of about 13%. Most of the demand comes from young urban consumers who see plant-based drinks as a healthier choice. / The market is dominated by three brands. Dong Que Soy, which sells mainly soy milk, is the market leader with a 34% share. Siam Almond, an importer from Thailand, holds 21%, and Golden Grain holds 15%. The remaining 30% is shared by more than twenty small brands, none of which has more than 4%. / Oat drinks are still a niche product, accounting for less than 5% of sales. In our view, this is an untapped opportunity for a brand that can offer good quality at a mid-range price. The main barrier is price: most customers we spoke to are price-sensitive and compare oat drinks with soy milk. / I would be happy to discuss this further. Could we arrange a call before Friday 19 March? / Kind regards, / Dang Thu Phuong (Ms) / Business Development Manager, Lua Viet Foods JSC

Bài 2. Viết phần Kết quả của báo cáo khảo sát — Exercise 2. Writing the Findings section of a survey report

Anh Bùi Đức Long, chuyên viên phân tích của Công ty CP Xe điện Sông Hồng, khảo sát 500 người trưởng thành sống ở Hà Nội từ 1 đến 12/3/2027 về nhu cầu xe máy điện. Kết quả: 58% (290 người) định mua xe máy điện trong hai năm tới, phần lớn dưới 35 tuổi; 64% (320 người) cho rằng thiếu trạm sạc là lý do chính chưa mua, nhất là người ở chung cư; 41% (205 người) sẵn sàng trả trên 25 triệu đồng; 23% (115 người) thích xe nhập khẩu; 36% (180 người) cân nhắc mua trực tuyến. Viết mục “3. Findings” 150–200 từ: dùng cách diễn đạt tỷ lệ bằng phân số và ít nhất ba mệnh đề quan hệ (có một mệnh đề rút gọn).

Mr Bui Duc Long, an analyst at Song Hong E-Mobility JSC, surveyed 500 adults living in Hanoi from 1 to 12 March 2027 about demand for electric motorbikes. Results: 58% (290 people) plan to buy an electric motorbike in the next two years, mostly people under 35; 64% (320) say the lack of charging stations is the main reason they have not bought one, especially apartment residents; 41% (205) are willing to pay over VND 25 million; 23% (115) prefer imported models; 36% (180) would consider buying online. Write section “3. Findings” in 150–200 words, using fractions to describe percentages and at least three relative clauses (one of them reduced).

- Câu mở nêu đối tượng, cỡ mẫu và thời gian bằng bị động và mệnh đề rút gọn: “The survey was carried out among 500 adults living in Hanoi...”.
The opening sentence gives the respondents, sample size and dates, using the passive and a reduced clause: “The survey was carried out among 500 adults living in Hanoi...”.
- Chuyển số phần trăm thành phân số cho dễ đọc, kèm số trong ngoặc: 58% → “more than half”; 64% → “almost two thirds”; 41% → “just over four in ten”; 23% → “fewer than a quarter”; 36% → “more than a third”.
Turn percentages into fractions for easier reading, with the figure in brackets: 58% → “more than half”; 64% → “almost two thirds”; 41% → “just over four in ten”; 23% → “fewer than a quarter”; 36% → “more than a third”.
- Mỗi phát hiện một đoạn ngắn, mở bằng từ chỉ thứ tự (First, Second, Third, Finally) và câu chủ đề nêu ý chính trước, số liệu sau.
One short paragraph per finding, starting with a sequencer (First, Second, Third, Finally) and a topic sentence that states the point before the figures.
- Dùng mệnh đề quan hệ để bổ sung chi tiết mà không viết câu mới: “those who plan to buy”, “apartment buildings, where private parking is limited”, “..., which suggests that...”.
Use relative clauses to add details without starting new sentences: “those who plan to buy”, “apartment buildings, where private parking is limited”, “..., which suggests that...”.
- Bài mẫu hoàn chỉnh (165 từ). Dịch ý: khảo sát 500 người ở Hà Nội; hơn một nửa định mua trong hai năm; gần hai phần ba lo thiếu trạm sạc, nhất là người ở chung cư; hơn bốn phần mười sẵn sàng trả trên 25 triệu đồng; dưới một phần tư thích xe nhập; hơn một phần ba cân nhắc mua trực tuyến.

3. Findings / The survey was carried out among 500 adults living in Hanoi between 1 and 12 March 2027. The main findings are as follows. / First, demand for electric motorbikes is

strong. More than half of the respondents (58%) said they plan to buy one within the next two years. Most of those who plan to buy are under 35. / Second, the biggest concern is charging. Almost two thirds of respondents (64%) named the lack of charging stations as the main reason why they have not bought one yet. This was especially true for people in apartment buildings, where private parking is limited. / Third, price remains important. Just over four in ten respondents (41%) are willing to pay more than VND 25 million, which suggests that the mid-range segment has room to grow. / Finally, local brands are trusted. Fewer than a quarter (23%) prefer imported models, and more than a third (36%) would consider buying online, mainly from sellers offering home delivery and free servicing.

2.12. Bài tập viết và dàn ý trả lời — Writing tasks and answer outlines

Câu 1. Viết đoạn văn 150–180 từ mô tả thị trường chuỗi cà phê ở Đà Nẵng theo số liệu sau: quy mô khoảng 1.200 tỷ đồng năm 2026, tăng khoảng 8%/năm; chuỗi Biển Xanh 22%, chuỗi Hạt Nâu 15%, chuỗi Phố Cổ 9%; hơn 300 quán độc lập chia nhau phần còn lại. Dùng ít nhất ba mệnh đề quan hệ, trong đó có một mệnh đề không xác định.

Question 1. Write a paragraph of 150–180 words describing the coffee chain market in Da Nang, using these figures: about VND 1,200 billion in 2026, growing by about 8% a year; Bien Xanh chain 22%, Hat Nau chain 15%, Pho Co chain 9%; more than 300 independent cafés share the rest. Use at least three relative clauses, including one non-defining clause.

- **Câu chủ đề nêu quy mô và tăng trưởng.**
“The coffee chain market in Da Nang, which was worth about VND 1,200 billion in 2026, is growing by around 8% a year.”
- **Tính phần còn lại trước khi viết: $100 - 22 - 15 - 9 = 54\%$.**
“The three largest chains together hold 46% of the market, while the remaining 54% is shared by more than 300 independent cafés.”
- **Giới thiệu doanh nghiệp dẫn đầu bằng mệnh đề không xác định.**
“Bien Xanh, which opened its first shop near the beach in 2019, is the market leader with a 22% share.”
- **Mô tả tính phân mảnh bằng lượng từ + of which.**
“The market is highly fragmented: most of the independent cafés, many of which are family businesses, have fewer than ten tables.”
- **Kết bằng nhận định về cầu, dùng mệnh đề rút gọn.**
“Demand is driven mainly by tourists and young office workers looking for places to meet and work.”

Câu 2. Viết đoạn tóm tắt SWOT 150–200 từ cho Công ty TNHH Mỹ phẩm Sen Hồng, một thương hiệu mỹ phẩm thiên nhiên ở TP.HCM muốn bán trực tuyến trên toàn quốc. Gợi ý: điểm mạnh — nguyên liệu trong nước, giá thấp hơn hàng Hàn Quốc khoảng 30%; điểm yếu — ít người biết thương hiệu, đội ngũ bán hàng trực tuyến nhỏ; cơ hội — người mua trẻ quan tâm sản phẩm thiên nhiên; đe dọa — thương hiệu nhập khẩu giảm giá, quy định ghi nhãn chặt hơn.

Question 2. Write a SWOT summary of 150–200 words for Sen Hong Cosmetics Co., Ltd, a natural cosmetics brand in Ho Chi Minh City that wants to sell online nationwide. Notes:

strengths — local ingredients, prices about 30% lower than Korean products; weaknesses — low brand awareness, a small online sales team; opportunities — young buyers who care about natural products; threats — imported brands cutting prices, stricter labelling rules.

- Câu mở nêu mục đích đoạn văn.

“This summary sets out the main strengths, weaknesses, opportunities and threats that Sen Hong faces as it moves into online sales.”

- Điểm mạnh: nội bộ, tích cực.

“Our biggest strength is our use of local ingredients, which allows us to price our products about 30% below Korean brands.”

- Điểm yếu: nội bộ, tiêu cực.

“However, few customers outside Ho Chi Minh City know the brand, and our online team, which has only four people, cannot handle a national campaign.”

- Cơ hội: bên ngoài, tích cực.

“There is a clear opportunity among young buyers who prefer natural products and compare prices online.”

- Đe dọa: bên ngoài, tiêu cực.

“The main threats are imported brands cutting their prices and stricter labelling rules, which may raise our costs.”

- Kết luận một câu.

“Overall, Sen Hong should invest in brand awareness before it expands its product range.”

Câu 3. Bà Choi Min-ji, nhà đầu tư ở Seoul (Hàn Quốc), hỏi Công ty CP Thực phẩm Hạt Sen về hai đối thủ chính trong ngành đồ ăn vặt lành mạnh. Bạn là Ngô Thanh Trúc, chuyên viên phân tích thị trường. Viết email 150–200 từ so sánh Lam Phong Foods (trong nước, 18% thị phần, bán qua cửa hàng tiện lợi, giá thấp) và Siam Harvest (nhập từ Thái Lan, 14%, mạnh trên sàn thương mại điện tử, giá cao) và nêu lợi thế cạnh tranh của Hạt Sen (vùng trồng riêng ở Lâm Đồng).

Question 3. Ms Choi Min-ji, an investor in Seoul (South Korea), asks Hat Sen Foods JSC about its two main rivals in the healthy snack sector. You are Ngo Thanh Truc, a market analyst. Write an email of 150–200 words comparing Lam Phong Foods (local, 18% share, sells through convenience stores, low prices) and Siam Harvest (imported from Thailand, 14%, strong on e-commerce platforms, high prices), and state Hat Sen’s competitive advantage (its own farms in Lam Dong).

- Lời chào: Choi là họ của người Hàn, đứng trước.

“Dear Ms Choi,”

- Câu mở dẫn lại câu hỏi bằng mệnh đề quan hệ.

“Thank you for your question about the two companies that compete most directly with us.”

- Đối thủ 1: mệnh đề không xác định + số liệu.

“Lam Phong Foods, which holds 18% of the healthy snack market, sells mainly through convenience stores and competes on price.”

- Đối thủ 2: cụm đồng vị rút gọn.

“Siam Harvest, an importer from Thailand with a 14% share, is strong on e-commerce platforms but charges premium prices.”

- Lợi thế cạnh tranh của Hạt Sen.

“Our competitive advantage lies in our own farms in Lam Dong, which give us stable supply and lower costs.”

- Câu kết và chữ ký.

“I would be glad to send you our full competitor analysis. / Kind regards, / Ngo Thanh Truc (Ms) / Market Analyst, Hat Sen Foods JSC”

2.13. Câu hỏi trắc nghiệm — Multiple-choice questions

8. Chọn đại từ quan hệ đúng (mệnh đề có dấu phẩy).

The new oat drink, _____ was launched in March, has already sold 40,000 cartons.

- A. that /
- B. who /
- C. which /
- D. what /

9. Chọn dạng rút gọn đúng của mệnh đề quan hệ.

Companies _____ in the snack market must keep their prices low.

- A. operating / = which operate
- B. operated / bị động
- C. are operating / thiếu đại từ quan hệ
- D. to operate /

10. Chọn từ đúng điền vào chỗ trống.

We interviewed retailers _____ customers are mostly university students.

- A. who /
- B. who's / = who is
- C. which /
- D. whose /

11. Chọn động từ đúng.

Demand for electric scooters now _____ supply, so prices are rising.

- A. outperforms /
- B. outstrips /
- C. consolidates /
- D. saturates /

12. Chọn dạng rút gọn đúng.

Most of the data _____ in this report comes from a survey of 600 households.

- A. using / chủ động
- B. was used /
- C. used / bị động
- D. is using /

13. Chọn từ đúng điền vào chỗ trống.

We spoke to 40 shop owners, most of _____ said that rent was their biggest cost.

- A.** them /
- B.** who /
- C.** that /
- D.** whom /

14. Trong phân tích SWOT của một hãng nước ngọt, quy định mới đánh thuế đồ uống có đường được xếp vào ô nào?

In a SWOT analysis for a soft-drink company, a new tax on sugary drinks is _____.

- A.** một mối đe dọa / *a threat*
- B.** một điểm yếu / *a weakness*
- C.** một điểm mạnh / *a strength*
- D.** một cơ hội / *an opportunity*

Chương 3. Sản xuất, vận hành và chuỗi cung ứng — Chapter 3. *Production, operations and the supply chain*

Mục tiêu chương — Chapter objectives

- Dùng khoảng 45 từ và cụm từ về sản xuất, kiểm soát chất lượng, tồn kho và logistics với phiên âm và kết hợp từ đúng.
Use about 45 words and phrases on production, quality control, inventory and logistics with the correct pronunciation and collocations.
- Dùng bị động nâng cao: bị động với động từ khuyết thiếu (must be checked, should have been done), bị động ở thì tiếp diễn và hoàn thành (is being repaired, has been shipped, had been tested).
Use advanced passive forms: modal passives (must be checked, should have been done) and continuous and perfect passives (is being repaired, has been shipped, had been tested).
- Phân biệt và dùng đúng cấu trúc have / get something done khi việc do người khác làm cho mình.
Distinguish and use have / get something done when a job is done for you by someone else.
- Mô tả một quy trình sản xuất, viết báo cáo sự cố, email về hàng lỗi và email cập nhật tồn kho dài 150–250 từ.
Describe a production process and write an incident report, an email about defective goods and an inventory update of 150–250 words.
- Tránh các lỗi người Việt hay mắc khi dùng bị động: bị động hóa nội động từ, thiếu be, nhầm have done với have something done.
Avoid typical Vietnamese errors with the passive: making intransitive verbs passive, leaving out be, and confusing have done with have something done.

3.1. Từ vựng về sản xuất, chất lượng và chuỗi cung ứng — Vocabulary for production, quality and the supply chain

Ba bảng dưới đây đi theo dòng chảy của hàng hóa: sản xuất ra sản phẩm (bảng 1), kiểm tra xem sản phẩm có đạt không (bảng 2), rồi lưu kho và đưa đến khách hàng (bảng 3). Hầu hết câu ví dụ dùng bị động, vì trong văn bản vận hành, điều người đọc cần biết là việc gì xảy ra với sản phẩm.

The three tables below follow the flow of goods: making the product (Table 1), checking whether it is good enough (Table 2), then storing it and getting it to the customer (Table 3). Most example sentences use the passive, because in operations documents the reader needs to know what happens to the product.

Bảng 1. Sản xuất và vận hành — Table 1. Production and operations

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
manufacture	/ˌmænjʊˈfæktʃə/	v, n	sản xuất (quy mô công nghiệp); sự sản xuất	These valves are manufactured in Binh Duong. <i>Các van này được sản xuất tại Bình Dương.</i>
manufacturer	/ˌmænjʊˈfæktʃərə/	n	nhà sản xuất	The manufacturer has been asked for a test report. <i>Nhà sản xuất đã được yêu cầu gửi báo cáo thử nghiệm.</i>
assembly line	/əˈsembli laɪn/	n	dây chuyền lắp ráp	A second assembly line is being installed this month. <i>Một dây chuyền lắp ráp thứ hai đang được lắp đặt trong tháng này.</i>
raw material	/rɔː məˈtɪəriəl/	n	nguyên liệu thô	All raw materials must be checked on arrival. <i>Mọi nguyên liệu thô phải được kiểm tra khi về đến nơi.</i>
component	/kəmˈpəʊnənt/	n	linh kiện, bộ phận cấu thành	Each component is given a part number. <i>Mỗi linh kiện được gán một mã số.</i>
output	/ˈaʊtpʊt/	n	sản lượng đầu ra	Monthly output has been increased to 40,000 units. <i>Sản lượng hằng tháng đã được nâng lên 40.000 chiếc.</i>
capacity	/kəˈpæsɪti/	n	công suất	The plant is running at 85% of its capacity. <i>Nhà máy đang chạy ở 85% công suất.</i>
throughput	/ˈθruːpʊt/	n	năng suất thông qua (số đơn vị đi qua quy trình trong một khoảng thời gian)	Throughput fell when the packing machine stopped. <i>Năng suất thông qua giảm khi máy đóng gói dừng.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
downtime	/ˈdaʊntaɪm/	n	thời gian máy ngừng chạy	Unplanned downtime cost us 1,200 units last week. <i>Thời gian ngừng máy ngoài kế hoạch làm chúng tôi mất 1.200 sản phẩm tuần trước.</i>
bottleneck	/ˈbɒtlɛk/	n	điểm nghẽn (công đoạn chậm nhất)	Painting is the bottleneck in our process. <i>Sơn là điểm nghẽn trong quy trình của chúng tôi.</i>
workflow	/ˈwɜːkfləʊ/	n	luồng công việc	The new workflow was designed by the engineering team. <i>Luồng công việc mới do nhóm kỹ thuật thiết kế.</i>
shift	/ʃɪft/	n	ca làm việc	The night shift starts at 10 pm. <i>Ca đêm bắt đầu lúc 10 giờ tối.</i>
maintenance	/ˈmeɪntənəns/	n	bảo trì, bảo dưỡng	Preventive maintenance is carried out every Sunday. <i>Bảo trì phòng ngừa được thực hiện vào mỗi Chủ nhật.</i>
streamline	/ˈstriːmlaɪn/	v	tinh gọn (quy trình)	The ordering process has been streamlined from six steps to three. <i>Quy trình đặt hàng đã được tinh gọn từ sáu bước xuống ba bước.</i>
automate	/ˈɔːtəmeɪt/	v	tự động hóa	Labelling will be automated next year. <i>Khâu dán nhãn sẽ được tự động hóa vào năm sau.</i>

Bảng 2. Kiểm soát chất lượng — Table 2. Quality control

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
defect	/ˈdiːfekt/	n	lỗi, khuyết tật (của sản phẩm)	Three types of defect were found in the batch. <i>Ba loại lỗi đã được phát hiện trong lô hàng.</i>
defective	/dɪˈfektɪv/	adj	bị lỗi, có khuyết tật	Defective units are kept in a separate area. <i>Sản phẩm lỗi được để ở khu vực riêng.</i>
defect rate	/ˈdiːfekt reɪt/	n	tỉ lệ lỗi	Our defect rate must be kept below 1%. <i>Tỉ lệ lỗi của chúng tôi phải được giữ dưới 1%.</i>
inspect	/ɪnˈspekt/	v	kiểm tra, giám định	Every tenth carton is inspected by hand. <i>Cứ mười thùng thì một thùng được kiểm tra bằng tay.</i>
inspection	/ɪnˈspekʃən/	n	sự kiểm tra, cuộc giám định	The final inspection is being done now. <i>Lần kiểm tra cuối cùng đang được thực hiện.</i>
specification	/ˌspesɪfɪˈkeɪʃən/	n	thông số kỹ thuật, quy cách	The parts do not meet the customer's specification. <i>Linh kiện không đạt quy cách của khách hàng.</i>
tolerance	/ˈtɒlərəns/	n	dung sai (mức sai lệch cho phép)	The tolerance for this hole is ± 0.05 mm. <i>Dung sai của lỗ này là $\pm 0,05$ mm.</i>
batch	/bætʃ/	n	lô (sản xuất)	Each batch is given its own code. <i>Mỗi lô được gán một mã riêng.</i>
rework	/rɪˈwɜːk/	v, n	làm lại, sửa lại (sản phẩm lỗi); việc làm lại	Forty chairs had to be reworked before shipment. <i>Bốn mươi chiếc ghế đã phải sửa lại trước khi giao.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
scrap	/skræp/	v, n	loại bỏ, hủy (sản phẩm hỏng); phế phẩm	Parts that cannot be repaired are scrapped. <i>Linh kiện không sửa được sẽ bị hủy.</i>
recall	/rɪ'kɔ:l/	v, n	thu hồi (sản phẩm đã bán); đợt thu hồi	The heaters were recalled after two reports of overheating. <i>Máy sưởi đã bị thu hồi sau hai báo cáo về quá nhiệt.</i>
corrective action	/kə'rektɪv 'ækʃən/	n	hành động khắc phục	Corrective action must be taken within 48 hours. <i>Hành động khắc phục phải được thực hiện trong vòng 48 giờ.</i>
audit	/'ɔ:dit/	n, v	cuộc đánh giá, kiểm toán; đánh giá	Our factory will be audited by the buyer in May. <i>Nhà máy của chúng tôi sẽ được bên mua đánh giá vào tháng Năm.</i>
traceability	/,treɪsə'bɪlɪti/	n	khả năng truy xuất nguồn gốc	Batch codes give us full traceability. <i>Mã lô cho chúng tôi khả năng truy xuất đầy đủ.</i>
contamination	/kən'tæmɪ'neɪʃən /	n	sự nhiễm bẩn, nhiễm tạp chất	The tank was cleaned to prevent contamination. <i>Bồn đã được làm sạch để tránh nhiễm bẩn.</i>

Bảng 3. Tồn kho và logistics — Table 3. Inventory and logistics

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
supply chain	/sə'plaɪ tʃeɪn/	n	chuỗi cung ứng	Our supply chain was disrupted by the storm. <i>Chuỗi cung ứng của chúng tôi bị bão làm gián đoạn.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
logistics	/lə'dʒɪstɪks/	n	hậu cần, logistics (vận chuyển, kho bãi)	Logistics is handled by a partner in Hai Phong. <i>Khâu logistics do một đối tác ở Hải Phòng phụ trách.</i>
inventory	/'ɪnvəntri/	n	hàng tồn kho; danh mục tồn kho	Inventory is counted at the end of every quarter. <i>Hàng tồn kho được kiểm đếm vào cuối mỗi quý.</i>
stock level	/stɒk 'levəl/	n	mức tồn kho	Stock levels are updated every hour. <i>Mức tồn kho được cập nhật mỗi giờ.</i>
safety stock	/'seɪftɪ stɒk/	n	tồn kho an toàn	We hold two weeks of safety stock. <i>Chúng tôi giữ lượng tồn kho an toàn đủ dùng hai tuần.</i>
replenish	/rɪ'plenɪʃ/	v	bổ sung (hàng, kho)	The shelves are replenished every morning. <i>Các kệ được bổ sung hàng mỗi sáng.</i>
procurement	/prə'kjʊəmənt/	n	mua sắm, thu mua	Procurement has been moved to the Hanoi office. <i>Bộ phận thu mua đã được chuyển ra văn phòng Hà Nội.</i>
backlog	/'bæklɒɡ/	n	khối lượng tồn đọng (đơn hàng, việc chưa làm)	We have a backlog of 300 orders. <i>Chúng tôi đang tồn đọng 300 đơn hàng.</i>
backorder	/'bæko:də/	n, v	đơn hàng chờ (chưa đủ hàng để giao); ghi nhận đơn chờ	Model K2 is on backorder until April. <i>Mẫu K2 đang ở trạng thái chờ hàng đến tháng Tư.</i>
fulfilment	/fʊl'fɪlmənt/	n	khâu xử lý và giao đơn hàng	Order fulfilment takes 48 hours on average. <i>Khâu xử lý và giao đơn mất trung bình 48 giờ.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
pallet	/ˈpælɪt/	n	pa-lét (giá kê hàng)	The cartons are stacked on wooden pallets. <i>Các thùng được xếp chồng trên pa-lét gỗ.</i>
outsource	/ˈaʊtˌsɔːs/	v	thuê ngoài	Packaging design is outsourced to an agency. <i>Thiết kế bao bì được thuê ngoài cho một công ty.</i>
just-in-time	/ˌdʒʌst ɪn ˈtaɪm/	adj	đúng lúc (cấp hàng vừa đúng khi cần, tồn kho thấp)	Under a just-in-time system, parts arrive when they are needed. <i>Theo hệ thống đúng lúc, linh kiện đến đúng khi cần dùng.</i>
disruption	/dɪsˈrʌpʃən/	n	sự gián đoạn	The disruption lasted for six days. <i>Sự gián đoạn kéo dài sáu ngày.</i>
stocktake	/ˈstɒkteɪk/	n	đợt kiểm kê kho	The warehouse is closed during the stocktake. <i>Kho đóng cửa trong đợt kiểm kê.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Dùng “**produce**” và “**manufacture**” như nhau trong mọi trường hợp. **Manufacture** chỉ sản xuất công nghiệp bằng máy, quy mô lớn (manufacture car parts). **Produce** rộng hơn: dùng được cho nông sản, phim, báo cáo, kết quả (produce coffee, produce a report). Nói “manufacture rice” là sai; viết “**grow / produce rice**”.

Using “**produce**” and “**manufacture**” as if they were the same. **Manufacture** means making goods with machines on a large scale (manufacture car parts). **Produce** is wider: it also covers crops, films, reports and results (produce coffee, produce a report). “Manufacture rice” is wrong; write “**grow / produce rice**”.

Họ từ (word family) — *Word families*

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ <i>Noun</i>	Tính từ <i>Adjective</i>	Ví dụ <i>Example</i>
produce	product, production, productivity	productive	Productivity rose after the line was streamlined . <i>Năng suất lao động tăng sau khi dây chuyền được tinh gọn.</i>

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ <i>Noun</i>	Tính từ <i>Adjective</i>	Ví dụ <i>Example</i>
manufacture	manufacturer, manufacturing	manufactured	Manufacturing costs are expected to rise. <i>Chi phí sản xuất được dự báo sẽ tăng.</i>
inspect	inspection, inspector	—	The inspector rejected two pallets. <i>Nhân viên kiểm tra đã loại hai pa-lét.</i>
maintain	maintenance	maintained	The machines are well maintained . <i>Máy móc được bảo trì tốt.</i>
specify	specification	specific	The buyer specified the colour in the contract. <i>Bên mua đã quy định màu sắc trong hợp đồng.</i>
automate	automation	automatic, automated	Automation has cut packing time by half. <i>Tự động hóa đã giảm một nửa thời gian đóng gói.</i>
disrupt	disruption	disruptive	Shipping was disrupted for a week. <i>Vận chuyển bị gián đoạn một tuần.</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Phân biệt bốn danh từ: **product** (sản phẩm) —

production (việc sản xuất; sản lượng) — **productivity** (năng suất lao động, sản lượng trên mỗi giờ công) — **output** (lượng sản phẩm làm ra). “Production increased” = làm ra nhiều hơn; “Productivity increased” = làm ra nhiều hơn **với cùng nguồn lực**.

*Four nouns to keep apart: **product** (the thing made) — **production** (the process of making; the amount made) — **productivity** (output per worker or per hour) — **output** (the amount produced). “Production increased” = more was made; “Productivity increased” = more was made **with the same resources**.*

Kết hợp từ (collocation) hay dùng — *Common collocations*

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ đi kèm <i>Noun partners</i>	Ví dụ <i>Example</i>
carry out / conduct	an inspection, an audit, a stocktake	An audit was carried out last week. <i>Một cuộc đánh giá đã được tiến hành tuần trước.</i>
meet / fail to meet	a specification, a standard, a target	The batch failed to meet the specification . <i>Lô hàng không đạt quy cách.</i>
run at / reach	full capacity, 80% capacity	The plant is running at full capacity . <i>Nhà máy đang chạy hết công suất.</i>

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ đi kèm <i>Noun partners</i>	Ví dụ <i>Example</i>
reduce / minimise	downtime, waste, the defect rate	We must reduce downtime on Line 1. <i>Chúng ta phải giảm thời gian ngừng máy ở dây chuyền 1.</i>
take	corrective action	Corrective action was taken within a day. <i>Hành động khắc phục đã được thực hiện trong một ngày.</i>
hold / carry	stock, inventory	We hold three weeks of stock . <i>Chúng tôi giữ lượng hàng đủ ba tuần.</i>
clear	a backlog	The backlog was cleared by Friday. <i>Khối lượng tồn đọng đã được giải quyết xong trước thứ Sáu.</i>
place ... on hold / in quarantine	a batch, a shipment	The batch has been placed on hold . <i>Lô hàng đã bị tạm giữ.</i>

Phát âm: trọng âm từ dài và từ đổi trọng âm — *Pronunciation: long words and stress shift*

Nhiều từ trong chương có hai loại từ viết giống nhau nhưng đặt trọng âm khác nhau: danh từ thường nhấn âm đầu, động từ nhấn âm sau. Đọc sai trọng âm khi báo cáo qua điện thoại dễ làm người nghe hiểu sai loại từ.

Several words in this chapter have a noun and a verb with the same spelling but different stress: the noun usually stresses the first syllable and the verb a later one. Wrong stress on a phone report can make the listener hear the wrong word class.

Từ <i>Word</i>	Danh từ <i>Noun</i>	Động từ <i>Verb</i>	Ví dụ <i>Example</i>
produce	/'prɒdʒu:s/ (nông sản) <i>(farm produce)</i>	/prə'dju:s/	We pro-DUCE fans; they sell fresh PRO-duce . <i>Chúng tôi sản xuất quýt; họ bán nông sản tươi.</i>
defect	/'di:fekt/	/dɪ'fekt/ (bỏ sang phe khác — ít gặp) <i>(change sides — rare)</i>	a DE-fect in the paint <i>một lỗi trên lớp sơn</i>
record	/'rekɔ:d/	/rɪ'kɔ:d/	Please re-CORD the result in the batch RE-cord . <i>Vui lòng ghi kết quả vào hồ sơ lô.</i>
increase	/'ɪnkri:s/	/ɪn'kri:s/	an IN-crease in output / output will in-CREASE <i>sản lượng tăng</i>

Từ <i>Word</i>	Danh từ <i>Noun</i>	Động từ <i>Verb</i>	Ví dụ <i>Example</i>
rework	/ˈriːwɜ:k/	/riːˈwɜ:k/	Forty units need re-WORK . <i>Bốn mươi sản phẩm cần làm lại.</i>

Từ <i>Word</i>	Trọng âm <i>Stress</i>	Ghi chú <i>Note</i>
manufacture	ma-nu-FAC-ture	Trọng âm phụ ở âm đầu /ˌmæn/ <i>Secondary stress on /ˌmæn/</i>
inventory	IN-ven-to-ry	Anh – Anh đọc gọn 3 âm tiết /ˈɪnvəntri/ <i>Three syllables in British English</i>
logistics	lo-GIS-tics	Không nhấn âm đầu <i>Not on the first syllable</i>
maintenance	MAIN-te-nance	Động từ maintain nhấn âm 2: main-TAIN <i>The verb stresses the second syllable</i>
capacity	ca-PA-ci-ty	Đuôi -ity nhấn âm ngay trước nó <i>-ity stresses the syllable before</i>
specification	spe-ci-fi-CA-tion	Đuôi -tion nhấn âm ngay trước nó <i>-tion stresses the syllable before</i>
traceability	trace-a-BI-li-ty	Đuôi -ity kéo trọng âm về -bil- <i>-ity pulls the stress to -bil-</i>

VÍ DỤ / EXAMPLE — Trong bị động hoàn thành, **been** đọc yếu là /bɪn/, nối liền với trợ động từ đứng trước: “It’s been shipped” đọc /ɪts bɪn ʃɪpt/. Đuôi -ed của quá khứ phân từ phải đọc rõ: **shipped** /ʃɪpt/, **scrapped** /skræpt/, **inspected** /ɪnˈspektɪd/. Bỏ đuôi -ed thì người nghe không phân biệt được “is shipped” với “is ship...”.

*In perfect passives, **been** has the weak form /bɪn/ and links to the auxiliary before it: “It’s been shipped” sounds like /ɪts bɪn ʃɪpt/. Pronounce the -ed of the past participle clearly: **shipped** /ʃɪpt/, **scrapped** /skræpt/, **inspected** /ɪnˈspektɪd/. Without the ending, the listener cannot tell “is shipped” from an unfinished word.*

3.2. Ngữ pháp 1: Bị động với động từ khuyết thiếu và dạng nguyên mẫu — *Grammar 1: Modal passives and passive infinitives*

Quy trình vận hành, nội quy kho, quy cách sản phẩm hầu như không viết “công nhân phải kiểm tra...” mà viết “sản phẩm phải được kiểm tra...”. Câu tập trung vào vật chịu tác động, còn người làm thì ai cũng được. Cấu trúc này ghép động từ khuyết thiếu với be và quá khứ phân từ (V3).

Operating procedures, warehouse rules and product specifications rarely say “workers must check...”; they say “the products must be checked...”. The sentence focuses on the thing that

receives the action, and the person who does it can be anyone. The structure joins a modal verb with be and the past participle.

Dạng Form	Công thức Formula	Ví dụ Example
Hiện tại / tương lai <i>Present / future</i>	modal + be + V3	The pallets must be wrapped before loading. <i>Pa-lét phải được quấn màng trước khi xếp lên xe.</i>
Phủ định <i>Negative</i>	modal + not + be + V3	Red-label stock must not be used . <i>Hàng dán nhãn đỏ không được phép sử dụng.</i>
Câu hỏi <i>Question</i>	modal + S + be + V3?	Can the order be split into two shipments? <i>Đơn hàng có thể được tách thành hai chuyến không?</i>
Quá khứ (việc lẽ ra phải làm) <i>Past (criticism)</i>	should / ought to + have been + V3	The sensor should have been replaced in May. <i>Cảm biến lẽ ra phải được thay vào tháng Năm.</i>
Quá khứ (việc đã có thể làm) <i>Past (missed chance)</i>	could + have been + V3	The delay could have been avoided . <i>Sự chậm trễ lẽ ra đã có thể tránh được.</i>
Nguyên mẫu bị động <i>Passive infinitive</i>	need / have / want + to be + V3	The labels need to be printed today. <i>Nhãn cần được in trong hôm nay.</i>
Mệnh lệnh văn bản <i>Formal instruction</i>	be + to be + V3	All incidents are to be reported within one hour. <i>Mọi sự cố phải được báo cáo trong vòng một giờ.</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Động từ khuyết thiếu + be + V3 — động từ khuyết thiếu không đổi, **be** luôn ở dạng nguyên mẫu (không bao giờ is/are sau must, can, should). Quá khứ: **should / could + have been + V3**.

Modal + be + past participle — *the modal does not change, and be is always in the base form (never is/are after must, can, should). Past: should / could + have been + past participle.*

Chọn động từ khuyết thiếu theo mức bắt buộc — *Choosing the modal by strength*

Mức Strength	Cấu trúc Structure	Dùng trong Used in
Bắt buộc tuyệt đối <i>Strict rule</i>	must be / are to be / have to be + V3	Nội quy an toàn, quy cách khách hàng <i>Safety rules, customer specifications</i>
Cấm <i>Prohibition</i>	must not be / cannot be + V3	Hàng cách ly, khu vực hạn chế <i>Quarantined goods, restricted areas</i>

Mức <i>Strength</i>	Cấu trúc <i>Structure</i>	Dùng trong <i>Used in</i>
Khuyến nghị <i>Recommendation</i>	should be + V3	Hướng dẫn, đề xuất cải tiến <i>Guidelines, improvement proposals</i>
Khả năng <i>Possibility</i>	can / could / may be + V3	Phương án, đề nghị linh hoạt <i>Options, flexible offers</i>
Không cần <i>No need</i>	need not be / do not need to be + V3	Miễn một bước kiểm <i>Waiving a step</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết “**The machine must check every week.**” Tiếng Việt nói “máy phải kiểm tra hằng tuần” mà vẫn hiểu là máy được kiểm tra, nên người học bỏ **be + V3**. Câu tiếng Anh này có nghĩa là cái máy tự đi kiểm tra. Viết đúng: “**The machine must be checked every week.**”

*Writing “The machine must check every week.” Vietnamese can say “máy phải kiểm tra hằng tuần” and still mean the machine is checked, so learners leave out **be + past participle**. In English, the sentence means the machine does the checking itself. Correct: “The machine must be checked every week.”*

need + V-ing mang nghĩa bị động — *need + -ing with a passive meaning*

Với need, chủ ngữ là vật có thể đi với **to be + V3** hoặc **V-ing**; hai cách cùng nghĩa bị động. Dạng V-ing thường gặp trong lời nói, dạng to be + V3 trang trọng hơn.

*After need, a thing as subject can take **to be + past participle** or **-ing**; both have a passive meaning. The -ing form is common in speech; to be + past participle is more formal.*

VÍ DỤ / EXAMPLE — **The filter needs to be cleaned.** = **The filter needs cleaning.** (Bộ lọc cần được làm sạch.) — Không viết “The filter needs to clean” (bộ lọc cần tự làm sạch) và không viết “needs being cleaned”.

The filter needs to be cleaned. = The filter needs cleaning. — Do not write “The filter needs to clean” (the filter needs to clean something) or “needs being cleaned”.

3.3. Ngữ pháp 2: Bị động ở thì tiếp diễn và thì hoàn thành — Grammar 2: Continuous and perfect passives

Báo cáo vận hành luôn trả lời ba câu hỏi: việc gì đang được làm, việc gì đã được làm xong, việc gì đã được làm trước một mốc trong quá khứ. Mỗi câu hỏi ứng với một dạng bị động. Quy tắc ghép chung: giữ nguyên dạng thì của câu chủ động trên động từ **be**, rồi thêm **V3**.

*An operations report always answers three questions: what is being done, what has been done, and what had been done before a point in the past. Each question has its own passive form. The general rule: put the tense of the active sentence on the verb **be**, then add the **past participle**.*

Thì <i>Tense</i>	Công thức <i>Formula</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Hiện tại tiếp diễn <i>Present continuous</i>	am / is / are + being + V3	The new conveyor is being installed . <i>Băng tải mới đang được lắp đặt.</i>
Quá khứ tiếp diễn <i>Past continuous</i>	was / were + being + V3	The goods were being unloaded when it started to rain. <i>Hàng đang được dỡ xuống thì trời bắt đầu mưa.</i>
Hiện tại hoàn thành <i>Present perfect</i>	has / have + been + V3	Your order has been dispatched . <i>Đơn hàng của quý khách đã được gửi đi.</i>
Quá khứ hoàn thành <i>Past perfect</i>	had + been + V3	The parts had been tested before they were shipped. <i>Linh kiện đã được thử trước khi giao đi.</i>
Hiện tại hoàn thành, câu hỏi <i>Present perfect question</i>	Has / Have + S + been + V3?	Has the invoice been approved ? <i>Hóa đơn đã được duyệt chưa?</i>
Hiện tại hoàn thành, phủ định <i>Present perfect negative</i>	has / have + not + been + V3	The damaged stock has not been counted yet. <i>Hàng hỏng vẫn chưa được kiểm đếm.</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — **being** = đang (tiếp diễn) — **been** = đã (hoàn thành). “It **is being** repaired” = đang được sửa, chưa xong. “It **has been** repaired” = đã sửa xong, dùng được rồi. Hai từ chỉ khác một âm khi nói: /'bi:ɪŋ/ và /bi:n/.

being = in progress (continuous) — **been** = completed (perfect). “It **is being** repaired” = the repair is not finished. “It **has been** repaired” = the repair is finished and it works. In speech they differ by one sound: /'bi:ɪŋ/ and /bi:n/.

So sánh bốn dạng dễ nhầm — *Four forms that are easy to confuse*

Câu <i>Sentence</i>	Ý nghĩa <i>Meaning</i>	Người đọc hiểu <i>The reader understands</i>
The batch is checked at 4 pm.	Việc lặp lại theo lịch <i>A routine</i>	Ngày nào cũng kiểm lúc 4 giờ <i>It happens every day at 4</i>
The batch is being checked .	Đang làm ngay lúc này <i>In progress now</i>	Chưa có kết quả, chờ thêm <i>No result yet; wait</i>
The batch has been checked .	Đã xong, có kết quả <i>Finished, result available</i>	Có thể xếp lên xe <i>It can be loaded</i>
The batch had been checked before the fire.	Xong trước một mốc quá khứ <i>Finished before a past point</i>	Kết quả có từ trước khi cháy <i>The result existed before the fire</i>

Khi nào dùng bị động trong văn bản vận hành — *When to use the passive in operations writing*

- Người làm không quan trọng hoặc ai cũng được: “The bags are weighed.”
The doer is unimportant or could be anyone: “The bags are weighed.”
- Muốn giữ chủ đề của đoạn văn là sản phẩm, lô hàng, đơn hàng: “The order was packed on Monday. It has been collected by the carrier and will be delivered on Thursday.”
You want to keep the product, batch or order as the topic: “The order was packed on Monday. It has been collected by the carrier and will be delivered on Thursday.”
- Báo tin không vui mà không quy lỗi cho cá nhân: “Two pallets were damaged during loading.”
You report bad news without blaming a person: “Two pallets were damaged during loading.”
- Cần nêu người làm thì thêm **by** + **tác nhân** ở cuối, chỉ khi thông tin đó mới hoặc quan trọng: “The audit was carried out **by an independent firm**.”
*If the doer matters, add **by** + **agent** at the end, but only when it is new or important information: “The audit was carried out **by an independent firm**.”*

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Bị động hóa nội động từ: “**The goods were arrived on Monday.**”, “**The problem has been happened again.**” Arrive, happen, occur, fall, rise, break down không có tân ngữ nên không có bị động. Viết đúng: “**The goods arrived on Monday.**”, “**The problem has happened again.**”, “**The machine broke down.**”
Making intransitive verbs passive: “The goods were arrived on Monday.”, “The problem has been happened again.” Arrive, happen, occur, fall, rise and break down take no object, so they have no passive. Correct: “The goods arrived on Monday.”, “The problem has happened again.”, “The machine broke down.”

Bị động với get (thân mật) — *The get-passive (informal)*

Trong lời nói và tin nhắn nội bộ, **get** + **V3** thay **be** + **V3** khi việc xảy ra bất ngờ, thường là chuyện không hay: get damaged, get delayed, get lost, get stuck. Không dùng get-passive trong báo cáo trang trọng hay quy trình.

*In speech and internal chat, **get** + **past participle** replaces **be** + **past participle** for something that happens unexpectedly, often something bad: get damaged, get delayed, get lost, get stuck. Do not use the get-passive in formal reports or procedures.*

Thân mật (tin nhắn) <i>Informal (chat)</i>	Trang trọng (báo cáo) <i>Formal (report)</i>
Two boxes got damaged on the way.	Two cartons were damaged in transit.
Our container got stuck at the port.	Our container has been held at the port.
The parts got delayed again.	The delivery of parts has been delayed again.

3.4. Ngữ pháp 3: have / get something done — Grammar 3: have / get something done

Công ty sản xuất thuê ngoài rất nhiều việc: hiệu chuẩn máy đo, kiểm nghiệm mẫu, sửa máy nén, vận chuyển hàng. Khi chủ ngữ **sắp xếp cho người khác làm** một việc cho mình, tiếng Anh dùng **have + vật + V3**. Get thay được have trong lời nói thân mật.

*Manufacturers outsource many jobs: calibrating gauges, testing samples, repairing compressors, moving goods. When the subject **arranges for someone else to do a job** for them, English uses **have + object + past participle**. Get can replace have in informal speech.*

Thì <i>Tense</i>	Công thức <i>Formula</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Hiện tại đơn <i>Present simple</i>	have / has + O + V3	We have our gauges calibrated every six months. <i>Chúng tôi thuê hiệu chuẩn máy đo sáu tháng một lần.</i>
Quá khứ đơn <i>Past simple</i>	had + O + V3	We had the roof repaired before the rainy season. <i>Chúng tôi đã thuê sửa mái trước mùa mưa.</i>
Hiện tại hoàn thành <i>Present perfect</i>	have / has + had + O + V3	We have had the samples tested by an external lab. <i>Chúng tôi đã gửi mẫu cho phòng thí nghiệm bên ngoài kiểm nghiệm.</i>
Tiếp diễn <i>Continuous</i>	be + having + O + V3	We are having a new dryer installed . <i>Chúng tôi đang thuê lắp một máy sấy mới.</i>
Với động từ khuyết thiếu <i>With a modal</i>	modal + have + O + V3	You should have the forklift serviced . <i>Anh nên mang xe nâng đi bảo dưỡng.</i>
Thân mật <i>Informal</i>	get + O + V3	Can you get these labels reprinted today? <i>Hôm nay anh cho in lại mấy nhãn này được không?</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Trật tự cố định: **have + VẬT + V3**. “We **have repaired** the machine” = chính chúng tôi sửa. “We **have had the machine repaired**” = chúng tôi thuê người sửa. Đổi chỗ vật và V3 là đổi nghĩa.

Fixed order: have + OBJECT + past participle. “We have repaired the machine” = we did it ourselves. “We have had the machine repaired” = someone did it for us. Moving the object changes the meaning.

Nghĩa thứ hai: chuyện không may xảy ra với mình — *Second meaning: something bad happens to you*

Have something done còn dùng khi chủ ngữ **gặp** một việc không mong muốn do người khác hoặc hoàn cảnh gây ra, không phải do mình sắp xếp.

*Have something done is also used when the subject **suffers** an unwanted event caused by other people or by circumstances, not one they arranged.*

VÍ DỤ / EXAMPLE — “We **had two containers held** at customs for a week.” (Chúng tôi bị hải quan giữ hai container một tuần.) — “The warehouse **had its roof damaged** in the storm.” (Kho bị bão làm hỏng mái.)

*“We **had two containers held** at customs for a week.” — “The warehouse **had its roof damaged** in the storm.” In both, nobody chose the event; it happened to the subject.*

So sánh ba cấu trúc dễ nhầm — *Three structures that are easy to confuse*

Câu <i>Sentence</i>	Ai làm việc? <i>Who did the job?</i>	Cấu trúc <i>Structure</i>
We have checked the scales.	Chính chúng tôi <i>We did it</i>	Hiện tại hoàn thành chủ động <i>Active present perfect</i>
The scales have been checked .	Không nêu, không quan trọng <i>Not stated</i>	Hiện tại hoàn thành bị động <i>Passive present perfect</i>
We have had the scales checked .	Người khác, chúng tôi thuê <i>Someone we arranged</i>	have + O + V3 ở hiện tại hoàn thành <i>have something done, present perfect</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết “We **had repaired the forklift last week**” để nói đã thuê sửa xe nâng. Câu này là quá khứ hoàn thành chủ động (chính chúng tôi đã sửa, trước một mốc khác), lại dùng sai thì với “last week”. Viết đúng: “We **had the forklift repaired last week**.”

*Writing “We **had repaired the forklift last week**” to say that someone repaired it for us. This is the active past perfect (we did it ourselves, before another past event), and the tense does not fit “last week”. Correct: “We **had the forklift repaired last week**.”*

3.5. Mô tả một quy trình — *Describing a process*

Bài mô tả quy trình tốt có ba phần: câu mở nêu phạm vi (quy trình gì, bắt đầu và kết thúc ở đâu, mấy công đoạn), thân bài đi lần lượt từng bước bằng bị động hiện tại đơn và từ chỉ trình tự, câu kết nêu kết quả đầu ra hoặc điểm kiểm soát. Không lặp mãi “then... then...”; thay bằng các cấu trúc nối bước dưới đây.

A good process description has three parts: an opening that gives the scope (which process, where it starts and ends, how many stages), a body that goes through each step with the present simple passive and sequencers, and a closing that gives the output or the control point. Do not repeat “then... then...”; use the linking structures below.

Chức năng <i>Function</i>	Cấu trúc <i>Structure</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Bắt đầu <i>Starting</i>	First, / To begin with, / The process starts with...	The process starts with the weighing of raw materials. <i>Quy trình bắt đầu bằng việc cân nguyên liệu.</i>
Bước tiếp <i>Next step</i>	Next, / After that, / The ... is then + V3	The mixture is then poured into moulds. <i>Sau đó hỗn hợp được đổ vào khuôn.</i>
Bước trước xong mới làm <i>After completion</i>	Once / After + S + has / have been + V3, ...	Once the moulds have been filled , they are cooled for two hours. <i>Khi khuôn đã được đổ đầy, khuôn được làm nguội hai giờ.</i>
Trước khi <i>Before</i>	Before being + V3, ... / Before + S + is / are + V3, ...	Before being packed , each unit is weighed. <i>Trước khi đóng gói, từng sản phẩm được cân.</i>
Đồng thời <i>At the same time</i>	Meanwhile, / At the same time, / While + S + is / are being + V3, ...	While the parts are being cooled , the labels are printed. <i>Trong lúc linh kiện được làm nguội, nhãn được in.</i>
Kết thúc <i>Ending</i>	Finally, / The last stage is...	Finally , the cartons are stacked on pallets. <i>Cuối cùng, các thùng được xếp lên pa-lét.</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — **Once / After + have been + V3** nhấn mạnh bước trước phải **xong hẳn** mới sang bước sau: “Once the paint **has been dried**, the chairs are packed.” **Before being + V3** gọn hơn “before they are + V3” và chỉ dùng khi hai vế cùng chủ ngữ. **Once / After + have been + past participle** stresses that the previous step must be **fully finished** first: “Once the paint **has been dried**, the chairs are packed.” **Before being + past participle** is shorter than “before they are + past participle” and only works when both parts have the same subject.

VĂN BẢN MẪU 1 — QUY TRÌNH TIẾP NHẬN NGUYÊN LIỆU / MODEL TEXT 1 — RAW MATERIAL RECEIVING PROCEDURE

Hoa Binh Packaging JSC – Standard Operating Procedure QP-07 Receiving raw materials (Rev. 3, effective 1 March 2027)

1. Purpose

This procedure describes how raw materials **are received**, checked and stored at the main warehouse.

2. Steps

2.1 When a truck arrives, the delivery documents **are checked** against the purchase order by

the receiving clerk.

2.2 The seals on the truck **must be inspected** before the doors **are opened**. A broken seal **is to be reported** to the warehouse supervisor at once.

2.3 The goods **are unloaded** and counted. **Once the quantity has been confirmed**, each pallet **is given** a yellow “Awaiting inspection” label.

2.4 A sample **is taken** from every batch by the QC team. Paper rolls **are tested** for moisture and thickness; inks **are tested** for colour.

2.5 If the batch meets the specification, the yellow label **is replaced** with a green one, and the pallets **are moved** to the storage racks.

2.6 If the batch fails, a red label **is attached**. The pallets **must be kept** in the quarantine area and **cannot be released** without written approval from the QA Manager.

3. Records

All results **must be entered** in the inventory system **before** the end of the shift. Paper records **should be kept** for two years.

***Dịch:** Công ty CP Bao bì Hòa Bình — Quy trình vận hành chuẩn QP-07 — Tiếp nhận nguyên liệu (lần sửa 3, hiệu lực từ 1/3/2027). 1. Mục đích: Quy trình này mô tả cách nguyên liệu được tiếp nhận, kiểm tra và lưu tại kho chính. 2. Các bước: 2.1 Khi xe tới, nhân viên nhận hàng đối chiếu chứng từ giao hàng với đơn mua hàng. 2.2 Niêm phong trên xe phải được kiểm tra trước khi mở cửa; niêm phong bị đứt phải báo ngay cho giám sát kho. 2.3 Hàng được dỡ xuống và đếm; khi số lượng đã được xác nhận, mỗi pa-lét được dán nhãn vàng “Chờ kiểm tra”. 2.4 Bộ phận QC lấy mẫu từ mỗi lô; cuộn giấy được thử độ ẩm và độ dày, mực được thử màu. 2.5 Nếu lô đạt quy cách, nhãn vàng được thay bằng nhãn xanh và pa-lét được chuyển lên giá kệ. 2.6 Nếu lô không đạt, dán nhãn đỏ; pa-lét phải để ở khu cách ly và không được xuất dùng nếu chưa có phê duyệt bằng văn bản của Trưởng phòng QA. 3. Hồ sơ: Mọi kết quả phải được nhập vào hệ thống tồn kho trước khi hết ca; hồ sơ giấy nên được lưu hai năm.*

VÍ DỤ / EXAMPLE — Văn bản mẫu 1 dùng gần như toàn bộ câu bị động nhưng không nhàm, vì động từ được chọn đa dạng: dạng thường (are unloaded), động từ khuyết thiếu (must be inspected, cannot be released), mệnh lệnh văn bản (is to be reported), hoàn thành sau once (has been confirmed). Tác nhân chỉ xuất hiện khi cần biết ai chịu trách nhiệm: **by the receiving clerk, by the QC team**.

*Model text 1 is almost entirely passive but does not feel repetitive, because the verb forms vary: simple (are unloaded), modal (must be inspected, cannot be released), formal instruction (is to be reported), perfect after once (has been confirmed). The agent appears only where responsibility matters: **by the receiving clerk, by the QC team**.*

3.6. Kiểm soát chất lượng và báo cáo sự cố — *Quality control and incident reports*

Báo cáo sự cố sản xuất đi theo trật tự cố định: chuyện gì xảy ra (khi nào, ở đâu, ảnh hưởng bao nhiêu), nguyên nhân, việc đã làm ngay, hành động khắc phục lâu dài. Phần sự kiện dùng quá khứ đơn và quá khứ tiếp diễn bị động; phần việc đã làm dùng hiện tại hoàn thành bị động; phần khắc phục dùng bị động với will và động từ khuyết thiếu.

A production incident report follows a fixed order: what happened (when, where, how much was affected), the cause, the immediate action, and the long-term corrective action. The event section

uses the past simple and past continuous passive; the action-taken section uses the present perfect passive; the corrective section uses passives with will and modals.

Phần báo cáo <i>Report section</i>	Mẫu câu <i>Model sentences</i>	Mức trang trọng <i>Formality</i>
Sự việc <i>What happened</i>	At 14.20, a high defect rate was detected on Line 3. / The batch was being moulded when...	Trang trọng <i>Formal</i>
Ảnh hưởng <i>Impact</i>	A total of 320 parts were affected. / Production was stopped for 3 hours 40 minutes.	Trang trọng <i>Formal</i>
Nguyên nhân <i>Cause</i>	The defects were caused by... / The problem has been traced to...	Trang trọng <i>Formal</i>
Việc đã làm ngay <i>Immediate action</i>	The affected parts have been quarantined. / The supplier has been informed.	Trang trọng <i>Formal</i>
Khắc phục <i>Corrective action</i>	The dryer will be checked at the start of every shift. / Incoming resin must be tested before use.	Trang trọng <i>Formal</i>
Báo miệng nhanh <i>Quick verbal update</i>	Line 3's down – we're having the dryer looked at now.	Thân mật <i>Informal</i>

VĂN BẢN MẪU 2 — BÁO CÁO SỰ CỐ SẢN XUẤT / MODEL TEXT 2 — PRODUCTION INCIDENT REPORT

INCIDENT REPORT IR-2703-05

Plant: An Phu Precision Components JSC, Binh Duong

Date of incident: Tuesday 9 March 2027 | Prepared by: Nguyen Hoang Long, Production Supervisor

1. Description

At 14.20, silver streaks and bubbles **were found** on cover parts during a routine inspection on Line 3. At that time, batch B-0309 **was being moulded** for our customer Kiyomizu Electric (Japan). The line **was stopped** immediately and **was not restarted** until 18.00.

2. Impact

Of the 1,850 parts produced in the batch, 320 (17.3%) **were rejected**. The lost time of 3 hours 40 minutes is equal to about 2,200 parts at the normal rate of 600 parts per hour.

3. Cause

The defects **were caused by** moisture in the plastic resin. Tests showed a moisture content of 0.35%, against a maximum of 0.20% in the specification. In addition, the filter of the resin dryer **had not been cleaned** since 1 March, so the resin **had not been dried** properly.

4. Action taken

- The 320 defective parts **have been scrapped**.
- The remaining 7.5 tonnes of resin from supplier batch RS-2703 **have been placed** in quarantine.

- The dryer filter **has been cleaned**, and the dryer **has been tested**.
- The supplier **has been informed** and asked for a corrective action report.

5. Corrective action

- From 10 March, the dryer filter **will be checked** at the start of every shift.
- Every incoming batch of resin **must be tested** for moisture before use.
- We **will have our moisture analyser recalibrated** by the manufacturer this month.

Dịch: BÁO CÁO SỰ CỐ IR-2703-05. Nhà máy: Công ty CP Linh kiện Chính xác An Phú, Bình Dương. Ngày xảy ra: thứ Ba 9/3/2027. Người lập: Nguyễn Hoàng Long, giám sát sản xuất. 1. Mô tả: Lúc 14 giờ 20, trong lần kiểm tra định kỳ ở dây chuyền 3, phát hiện vệt bạc và bọt khí trên chi tiết nắp. Khi đó lô B-0309 đang được ép cho khách hàng Kiyomizu Electric (Nhật). Dây chuyền được dừng ngay và đến 18 giờ mới chạy lại. 2. Ảnh hưởng: Trong 1.850 chi tiết của lô, 320 chiếc (17,3%) bị loại. Thời gian mất 3 giờ 40 phút tương đương khoảng 2.200 chi tiết theo nhịp bình thường 600 chi tiết/giờ. 3. Nguyên nhân: Lỗi do hạt nhựa bị ẩm; kết quả đo độ ẩm 0,35% so với mức tối đa 0,20% trong quy cách. Ngoài ra, lưới lọc máy sấy hạt nhựa chưa được vệ sinh từ 1/3, nên hạt nhựa không được sấy đúng mức. 4. Việc đã làm: 320 chi tiết lỗi đã bị hủy; 7,5 tấn hạt nhựa còn lại của lô RS-2703 đã được cách ly; lưới lọc đã được vệ sinh và máy sấy đã được chạy thử; nhà cung cấp đã được thông báo và được yêu cầu gửi báo cáo hành động khắc phục. 5. Hành động khắc phục: Từ 10/3, lưới lọc máy sấy sẽ được kiểm tra đầu mỗi ca; mọi lô hạt nhựa nhập về phải được thử độ ẩm trước khi dùng; trong tháng này chúng tôi sẽ thuê nhà sản xuất hiệu chuẩn lại máy đo độ ẩm.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Ở phần 3, **had not been cleaned** và **had not been dried** dùng quá khứ hoàn thành bị động vì hai việc này (không vệ sinh, không sấy đủ) xảy ra **trước** sự cố ngày 9/3. Ở phần 4, **have been scrapped**, **have been placed** dùng hiện tại hoàn thành vì người đọc quan tâm kết quả **bây giờ**: hàng lỗi đã được xử lý xong.

*In section 3, **had not been cleaned** and **had not been dried** use the past perfect passive because these failures happened **before** the incident on 9 March. In section 4, **have been scrapped** and **have been placed** use the present perfect because the reader cares about the result **now**: the defective goods have been dealt with.*

Email yêu cầu nhà cung cấp khắc phục — *Asking a supplier for corrective action*

VĂN BẢN MẪU 3 — EMAIL VỀ LÔ NGUYÊN LIỆU KHÔNG ĐẠT / MODEL TEXT 3 — EMAIL ABOUT A NON-CONFORMING BATCH

Subject: Resin batch RS-2703 – moisture above specification

Dear Mr Shin,

I am writing about resin batch RS-2703, which **was delivered** to our Binh Duong plant on 2 March 2027.

On 9 March, a large number of defects **were found** on parts made with this resin. Our laboratory measured a moisture content of 0.35%, while the maximum in our agreed specification is 0.20%. The test report and photos **have been attached** for your review.

Of the 12 tonnes delivered, 4.5 tonnes **had already been used** before the problem was

detected. The remaining 7.5 tonnes **have been placed** in quarantine and **will not be used**.

We would therefore be grateful if you could:

- arrange for the 7.5 tonnes to **be replaced** by Friday 19 March;
- send us a corrective action report by Wednesday 17 March, explaining how the batch **was stored** and how the problem **will be prevented** in future.

The quarantined resin **can be collected** from our warehouse at any time during working hours. Please let me know if any further information **is needed**.

Yours sincerely,

Phan Minh Tri (Mr)

Purchasing Manager, An Phu Precision Components JSC

Tel: +84 274 3756 209

***Dịch:** Tiêu đề: Lô hạt nhựa RS-2703 — độ ẩm vượt quy cách. Kính gửi ông Shin, Tôi viết thư về lô hạt nhựa RS-2703 được giao tới nhà máy Bình Dương ngày 2/3/2027. Ngày 9/3, nhiều lỗi được phát hiện trên chi tiết làm từ lô nhựa này. Phòng thí nghiệm của chúng tôi đo được độ ẩm 0,35%, trong khi mức tối đa theo quy cách đã thỏa thuận là 0,20%. Báo cáo thử nghiệm và ảnh được gửi kèm để ông xem. Trong 12 tấn đã giao, 4,5 tấn đã được dùng trước khi phát hiện sự cố; 7,5 tấn còn lại đã được cách ly và sẽ không được sử dụng. Vì vậy chúng tôi đề nghị quý công ty: thu xếp thay 7,5 tấn trước thứ Sáu 19/3; gửi báo cáo hành động khắc phục trước thứ Tư 17/3, giải thích lô hàng đã được bảo quản thế nào và sự cố sẽ được phòng ngừa ra sao. Số hạt nhựa bị cách ly có thể được nhận lại tại kho của chúng tôi bất cứ lúc nào trong giờ làm việc. Nếu cần thêm thông tin, xin ông cho tôi biết. Trân trọng, Phan Minh Trí.*

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết “**Your resin is wrong and caused our line to stop.**” Câu chủ động đặt nhà cung cấp làm chủ ngữ của lời buộc tội, dễ làm hỏng quan hệ. Văn bản chất lượng nêu **sự việc và số đo** bằng bị động: “**A moisture content of 0.35% was measured, against a maximum of 0.20%.**” Số liệu tự nói lên trách nhiệm.

*Writing “Your resin is wrong and caused our line to stop.” The active sentence makes the supplier the subject of an accusation and can damage the relationship. Quality documents state **facts and measurements** in the passive: “A moisture content of 0.35% was measured, against a maximum of 0.20%.” The figures show who is responsible.*

3.7. Tồn kho và logistics: cập nhật tình hình — *Inventory and logistics: giving status updates*

Bộ phận kho và kế hoạch phải cập nhật thường xuyên cho bộ phận bán hàng: còn bao nhiêu, đủ dùng bao lâu, hàng bổ sung đang ở đâu. Câu cập nhật tốt luôn có số lượng, thời gian và trạng thái.

The warehouse and planning teams must update Sales regularly: how much is left, how long it will last, and where the replenishment is. A good update sentence always has a quantity, a time and a status.

Tình huống <i>Situation</i>	Trang trọng <i>Formal</i>	Trung tính / nội bộ <i>Neutral / internal</i>
Mức tồn kho <i>Stock level</i>	Current stock stands at 4,200 units.	We've got 4,200 units left.
Đủ dùng bao lâu <i>Stock cover</i>	This is sufficient to cover three weeks of demand.	That's enough for about three weeks.
Dưới mức an toàn <i>Below safety stock</i>	Stock has fallen below the safety level.	We're below safety stock on K2.
Đã đặt bổ sung <i>Order placed</i>	A replenishment order has been placed with the supplier.	I've reordered from the supplier.
Hàng đang đi đường <i>In transit</i>	The goods are being shipped and are expected on 22 March.	It's on its way – should be here on the 22nd.
Chờ hàng <i>Backorder</i>	Orders received after today will be placed on backorder.	New orders will have to wait.
Hết hàng <i>Stock-out</i>	This item is temporarily unavailable.	We've run out of K2.

VĂN BẢN MẪU 4 — EMAIL CẬP NHẬT TỒN KHO / MODEL TEXT 4 — INVENTORY UPDATE EMAIL

Subject: Weekly stock update – Monday 8 March 2027

Dear Sales team,

Please see below the stock position for our three fan models as of this morning.

- **MK-20 desk fan:** 4,200 units in stock. With weekly demand of about 1,400 units, this **is enough** for three weeks.
- **MK-30 stand fan:** 900 units in stock, **below** our safety stock of 2,000. A replenishment order of 6,000 units **has been placed**, and the goods **are being produced** now. Delivery **is expected** on Monday 22 March.
- **MK-40 wall fan:** stocktake **is being carried out** today, so figures **will be confirmed** tomorrow.

Because MK-30 stock covers only about four days of sales, new MK-30 orders from smaller retailers **will be placed on backorder** until 22 March. Orders from key accounts **should be sent** to me directly so that they **can be given** priority.

The next update **will be sent** on Monday 15 March.

Best regards,

Dinh Quoc Huy

Planning Executive, Minh Khang Home Appliances JSC

Dịch: Tiêu đề: Cập nhật tồn kho hằng tuần — thứ Hai 8/3/2027. Gửi nhóm bán hàng, dưới đây là tình hình tồn kho của ba mẫu quạt tính đến sáng nay. Quạt bàn MK-20: còn 4.200 chiếc; với nhu cầu khoảng 1.400 chiếc/tuần, đủ cho ba tuần. Quạt đứng MK-30: còn 900 chiếc, dưới mức tồn kho an toàn 2.000 chiếc; đơn bổ sung 6.000 chiếc đã được đặt, hàng đang được sản xuất, dự kiến giao thứ Hai 22/3. Quạt treo tường MK-40: hôm nay đang kiểm kê, số liệu sẽ được xác nhận ngày mai. Vì tồn kho MK-30 chỉ đủ khoảng bốn ngày bán, các đơn MK-30 mới từ nhà bán lẻ nhỏ sẽ chuyển sang chờ hàng đến 22/3. Đơn của khách hàng lớn nên được gửi thẳng cho tôi để được ưu tiên. Bản cập nhật tiếp theo sẽ được gửi vào thứ Hai 15/3. Trân trọng, Đinh Quốc Huy.

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Tính số tuần đủ dùng: **tồn kho ÷ nhu cầu mỗi tuần**. MK-20: $4.200 \div 1.400 = 3$ tuần. MK-30: $900 \div 1.500 = 0,6$ tuần ≈ 4 ngày. Luôn kiểm phép tính trước khi gửi: con số sai trong email tồn kho làm bộ phận bán hàng hứa sai với khách.
Weeks of cover: stock ÷ weekly demand. MK-20: $4,200 \div 1,400 = 3$ weeks. MK-30: $900 \div 1,500 = 0.6$ weeks ≈ 4 days. Always check the arithmetic before sending: a wrong figure in a stock email makes Sales give customers wrong promises.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết “The goods are delivering to your warehouse.” Hàng không tự giao, nên phải dùng bị động tiếp diễn: “The goods are being delivered to your warehouse.” Tương tự: “The order is packing now” → “The order is being packed now.”

Writing “The goods are delivering to your warehouse.” Goods do not deliver themselves, so use the continuous passive: “The goods are being delivered to your warehouse.” Likewise: “The order is packing now” → “The order is being packed now.”

3.8. Bài đọc: Sửa quy trình, không đổ lỗi cho người — Reading: Fix the process, not the people

BÀI ĐỌC / READING

Fix the process, not the people

Hoang Lam Furniture JSC makes wooden dining chairs in Binh Duong. Most of its chairs are sold to retailers in Australia and Japan. In early 2025, the company had a serious problem: 4.8% of its chairs were failing the final inspection, and several containers had been returned by an Australian customer because of loose legs and uneven paint.

At first, the managers blamed the workers. Extra inspectors were hired, and workers who made mistakes were warned. The defect rate did not fall. In fact, morale got worse, and two experienced team leaders left.

In April 2025, a new operations director, Ms Ha Thi Bich Ngoc, was appointed. She had worked for a Japanese car parts maker for eight years, and she approached the problem differently. “When the same mistake is made by twenty different people,” she said, “the problem is not the people. It is the process.”

Her team spent two weeks on the factory floor. Every defective chair was photographed, and the cause of each defect was recorded. The results were surprising. Most loose legs were not caused by careless assembly. The wood had been cut while it still contained too much moisture, so the joints shrank after a few weeks at sea. Uneven paint was traced to a spray booth whose filters had not been changed for months.

Several changes were made. A moisture meter was installed at the cutting station, and wood above 12% moisture could no longer be cut. The spray booth filters were put on a weekly maintenance schedule. Most importantly, inspection was moved upstream: instead of one large check at the end, each chair was now checked at four points during production, so problems could be fixed before more value was added.

Workers were also given a new right. If a defect is noticed, any worker can stop the line by pressing a yellow button. At first, supervisors worried that output would fall. It did, for about three weeks. After that, the line ran more smoothly than before, because small problems were being solved before they became big ones.

Nine months later, the defect rate at final inspection had fallen to 1.5%. The annual cost of rework dropped from about VND 1.2 billion to VND 380 million. The Australian customer, which had threatened to end the contract, has since increased its orders.

Ms Ngọc still keeps a photo of the first returned container on her office wall. “It reminds us,” she says, “that quality is built into the process. It cannot be inspected into the product at the end.”

Dịch: Sửa quy trình, không đổ lỗi cho người. Công ty CP Nội thất Hoàng Lâm sản xuất ghế ăn bằng gỗ ở Bình Dương, phần lớn bán cho các nhà bán lẻ ở Úc và Nhật Bản. Đầu năm 2025, công ty gặp một vấn đề nghiêm trọng: 4,8% số ghế không đạt kiểm tra cuối, và một khách hàng Úc đã trả lại vài container vì chân ghế lỏng và sơn không đều. Lúc đầu, ban quản lý đổ lỗi cho công nhân: thuê thêm người kiểm tra, cảnh cáo công nhân làm sai. Tỷ lệ lỗi không giảm; tinh thần làm việc còn tệ hơn, và hai tổ trưởng giàu kinh nghiệm nghỉ việc. Tháng 4/2025, bà Hà Thị Bích Ngọc được bổ nhiệm làm giám đốc vận hành. Bà từng làm tám năm cho một hãng linh kiện ô tô Nhật và nhìn vấn đề theo cách khác: “Khi cùng một lỗi do hai mươi người khác nhau gây ra, vấn đề không nằm ở con người mà ở quy trình.” Nhóm của bà dành hai tuần dưới xưởng; mỗi chiếc ghế lỗi được chụp ảnh và nguyên nhân từng lỗi được ghi lại. Kết quả bất ngờ: phần lớn chân ghế lỏng không do lắp ráp cầu thả, mà do gỗ được cắt khi còn quá ẩm nên mọng co lại sau vài tuần đi biển. Sơn không đều là do một buồng phun có lưới lọc nhiều tháng chưa thay. Nhiều thay đổi được thực hiện: lắp máy đo độ ẩm ở trạm cắt, gỗ ẩm trên 12% không được cắt nữa; lưới lọc buồng phun được đưa vào lịch bảo trì hằng tuần; quan trọng nhất, việc kiểm tra được đưa lên các công đoạn đầu: thay vì một lần kiểm lớn ở cuối, mỗi chiếc ghế được kiểm ở bốn điểm trong quá trình sản xuất, để sửa lỗi trước khi bỏ thêm công vào sản phẩm. Công nhân cũng được trao một quyền mới: ai phát hiện lỗi đều được dừng dây chuyền bằng nút vàng. Lúc đầu các giám sát lo sản lượng giảm; quả thật sản lượng giảm khoảng ba tuần, nhưng sau đó dây chuyền chạy trơn tru hơn trước vì lỗi nhỏ được xử lý trước khi thành lỗi lớn. Chín tháng sau, tỉ lệ lỗi ở khâu kiểm tra cuối giảm còn 1,5%; chi phí sửa hàng mỗi năm giảm từ khoảng 1,2 tỉ đồng xuống 380 triệu đồng. Khách hàng Úc từng dọa chấm dứt hợp đồng nay đã tăng đơn hàng. Bà Ngọc vẫn treo ảnh chiếc container bị trả lại đầu tiên trong phòng làm việc: “Nó nhắc chúng tôi rằng chất lượng được xây dựng trong quy trình; không thể kiểm tra để đưa chất lượng vào sản phẩm ở khâu cuối.”

Câu hỏi đọc hiểu và đáp án — Comprehension questions and answers

1. Hai vấn đề chất lượng chính của Hoàng Lâm đầu năm 2025 là gì? — **Đáp án:** Chân ghế lỏng và sơn không đều.
What were Hoang Lam's two main quality problems in early 2025? — Answer: Loose legs and uneven paint.
2. Vì sao biện pháp đầu tiên của ban quản lý không hiệu quả? — **Đáp án:** Vì họ xử lý con người (thêm người kiểm tra, cảnh cáo) trong khi nguyên nhân nằm ở quy trình; tỉ lệ lỗi không giảm và tinh thần làm việc còn xấu đi.
Why did the managers' first response not work? — Answer: Because they dealt with the people (more inspectors, warnings) while the cause was in the process; the defect rate did not fall and morale got worse.
3. Nguyên nhân thật của chân ghế lỏng là gì? — **Đáp án:** Gỗ được cắt khi còn quá ẩm nên mộng co lại sau vài tuần đi biển.
What was the real cause of the loose legs? — Answer: The wood had been cut while it was still too wet, so the joints shrank after a few weeks at sea.
4. Suy luận: vì sao việc kiểm tra ở bốn điểm trong quá trình sản xuất tiết kiệm chi phí hơn kiểm tra một lần ở cuối? — **Đáp án:** Vì lỗi được phát hiện sớm, trước khi bỏ thêm công sơn, lắp ráp, đóng gói vào chiếc ghế lỗi; sửa ở công đoạn đầu rẻ hơn sửa thành phẩm.
Inference: why is checking at four points during production cheaper than one check at the end? — Answer: Because defects are found early, before more work (painting, assembly, packing) is added to a faulty chair; fixing a problem upstream costs less than reworking a finished product.
5. Từ “upstream” trong đoạn 5 (“inspection was moved upstream”) gần nghĩa nhất với cụm nào: (a) lên tầng trên, (b) sang nhà máy khác, (c) về các công đoạn sớm hơn? — **Đáp án:** (c) về các công đoạn sớm hơn của quy trình.
In paragraph 5, which is closest in meaning to “upstream” (“inspection was moved upstream”): (a) to a higher floor, (b) to another factory, (c) to earlier stages of the process? — Answer: (c) to earlier stages of the process.
6. Đúng, sai hay không có thông tin: (1) Sau khi trao quyền dừng dây chuyền, sản lượng giảm khoảng ba tuần. (2) Chi phí sửa hàng giảm hơn hai phần ba. (3) Khách hàng Nhật cũng tăng đơn hàng. — **Đáp án:** (1) Đúng. (2) Đúng: từ 1,2 tỉ xuống 380 triệu đồng, giảm 820 triệu, tức khoảng 68%. (3) Không có thông tin: bài chỉ nói khách hàng Úc tăng đơn.
True, false or not given: (1) Output fell for about three weeks after workers could stop the line. (2) Rework costs fell by more than two thirds. (3) The Japanese customers also increased their orders. — Answer: (1) True. (2) True: from VND 1.2 billion to VND 380 million, a fall of VND 820 million, about 68%. (3) Not given: the text only says the Australian customer increased its orders.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Bài đọc dùng đủ các dạng bị động trong chương: **were being solved** (tiếp diễn), **had been returned**, **had been cut**, **had not been changed** (quá khứ hoàn thành — xảy ra trước thời điểm đang kể), **could no longer be cut**, **cannot be inspected** (động từ

khuyết thiếu). Gạch chân từng câu bị động và nói vì sao người viết không nêu tác nhân.

*The reading uses every passive form in the chapter: **were being solved** (continuous), **had been returned, had been cut, had not been changed** (past perfect — before the time of the story), **could no longer be cut, cannot be inspected** (modal). Underline each passive and say why the writer leaves out the agent.*

3.9. Những lỗi bị động người Việt hay mắc trong văn bản vận hành — Common passive mistakes Vietnamese writers make in operations documents

Sai <i>Wrong</i>	Đúng <i>Right</i>	Lý do <i>Reason</i>
The shipment was arrived late.	The shipment arrived late.	arrive là nội động từ, không có bị động <i>“arrive” has no passive</i>
The machine is broken down.	The machine has broken down. / The machine is broken.	break down là nội động từ; broken là tính từ <i>“break down” is intransitive</i>
The parts must check today.	The parts must be checked today.	Vật chịu tác động: thiếu be + V3 <i>Missing be + past participle</i>
The goods are delivering now.	The goods are being delivered now.	Bị động tiếp diễn cần being <i>The continuous passive needs “being”</i>
The order has been ship.	The order has been shipped.	Sau been phải là V3 <i>A past participle follows “been”</i>
We had repaired the roof last week (thuê người sửa).	We had the roof repaired last week.	have + vật + V3 khi người khác làm <i>have + object + past participle</i>
The report must be send by Friday.	The report must be sent by Friday.	send → sent (V3 bất quy tắc) <i>Irregular past participle</i>
This problem was happened before.	This problem has happened before.	happen là nội động từ <i>“happen” is intransitive</i>
It was being checked by somebody.	It was being checked.	Bỏ tác nhân không có thông tin <i>Drop an empty agent</i>
The filter needs to clean.	The filter needs to be cleaned. / The filter needs cleaning.	Bộ lọc không tự làm sạch <i>The filter does not clean itself</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Dùng bị động cho **mọi** câu để nghe “chuyên nghiệp”: “**A meeting will be held by me with the supplier.**” Khi người làm là chính mình và đó là thông tin quan trọng, câu chủ động rõ hơn: “**I will meet the supplier on Thursday.**”

Bị động dùng khi vật chịu tác động là trọng tâm, không dùng để giấu chủ ngữ “I/we” một cách gượng ép.

Making every sentence passive to sound “professional”: “A meeting will be held by me with the supplier.” When the doer is you and that matters, the active is clearer: “I will meet the supplier on Thursday.” Use the passive when the thing affected is the focus, not to hide “I/we” in an unnatural way.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Bảng kiểm năm điểm trước khi gửi báo cáo vận hành: (1) Mỗi câu bị động có đủ **be + V3**? (2) Động từ nội động (arrive, happen, occur, break down) có bị viết bị động không? (3) Việc đang làm dùng **being**, việc đã xong dùng **been**? (4) Việc thuê ngoài viết **have + vật + V3**? (5) Mọi con số, phần trăm, ngày – thứ đã được kiểm lại?

*A five-point check before sending an operations report: (1) Does every passive have **be + past participle**? (2) Are any intransitive verbs (arrive, happen, occur, break down) made passive? (3) Is **being** used for work in progress and **been** for finished work? (4) Is outsourced work written as **have + object + past participle**? (5) Have all figures, percentages, dates and weekdays been checked?*

3.10. Bài tập vận dụng có lời giải — *Applied exercises with solutions*

Bài 1. Email báo chậm giao hàng sau sự cố lò nung — *Exercise 1. An email about a delay after a kiln breakdown*

Công ty TNHH Gốm Sen Việt (Vĩnh Long) nhận đơn hàng PO-4471 gồm 6.000 đĩa sứ của ông Jonas Becker, Giám đốc mua hàng Công ty Kranich Haushalt GmbH (Hamburg, Đức), hẹn xuất hàng thứ Sáu 19/3/2027. Ngày 10/3/2027 lò nung số 2 hỏng; 2.400 đĩa đang nung bị nứt và phải hủy. Lò đã được sửa xong ngày 12/3; lô thay thế đang được sản xuất. Bạn là Trương Ngọc Diễm, nhân viên chăm sóc khách hàng. Viết email 150–250 từ: báo sự cố, nói việc đã làm, đề xuất giao trước 3.600 đĩa ngày 19/3 và 2.400 đĩa còn lại ngày thứ Sáu 2/4/2027, xin ý kiến trước thứ Hai 15/3.

Sen Viet Ceramics Co., Ltd (Vinh Long) has order PO-4471 for 6,000 porcelain plates from Mr Jonas Becker, Purchasing Director of Kranich Haushalt GmbH (Hamburg, Germany), due to ship on Friday 19 March 2027. On 10 March 2027, kiln No. 2 broke down; 2,400 plates inside it cracked and had to be scrapped. The kiln was repaired on 12 March, and a replacement batch is now in production. You are Truong Ngoc Diem, a customer service executive. Write an email of 150–250 words: report the incident, say what has been done, propose shipping 3,600 plates on 19 March and the other 2,400 on Friday 2 April 2027, and ask for a decision by Monday 15 March.

1. Tiêu đề nêu số đơn và nội dung chính, để ông Becker tìm lại được: “PO-4471 – revised shipment plan after kiln breakdown”. Lời chào: Becker là họ, viết “Dear Mr Becker,”.

The subject line gives the order number and the main point so that Mr Becker can find it later: “PO-4471 – revised shipment plan after kiln breakdown”. Greeting: Becker is the surname, so write “Dear Mr Becker,”.

2. Đoạn 1 báo tin xấu ngay, không vòng vo: sự cố gì, ngày nào, ảnh hưởng bao nhiêu sản phẩm. Dùng bị động quá khứ tiếp diễn cho việc đang diễn ra lúc sự cố xảy ra: “2,400 plates were being fired when the kiln broke down”.

Paragraph 1 gives the bad news at once: what happened, when, and how many products were affected. Use the past continuous passive for the action in progress at that moment: “2,400 plates were being fired when the kiln broke down”.

3. Đoạn 2 nói việc đã làm và đang làm, dùng bị động hoàn thành và bị động tiếp diễn: “The kiln has been repaired and tested”, “a replacement batch is being produced”. Chủ thể (thợ, kỹ sư) không quan trọng nên bỏ.

Paragraph 2 says what has been done and what is being done, using the perfect and continuous passive: “The kiln has been repaired and tested”, “a replacement batch is being produced”. The people doing the work are not important, so leave them out.

4. Đoạn 3 đưa phương án có số liệu khớp nhau: $3.600 + 2.400 = 6.000$. Ghi ngày kèm thứ đã đối chiếu lịch.

Paragraph 3 gives the plan with figures that add up: $3,600 + 2,400 = 6,000$. Write each date with its weekday, checked against the calendar.

5. Câu kết xin quyết định có hạn chót, xin lỗi một lần, không đổ lỗi, không hứa điều không chắc.

The closing asks for a decision by a deadline, apologises once, blames nobody and promises nothing uncertain.

6. Bài mẫu hoàn chỉnh (khoảng 200 từ). Dịch ý: “Kính gửi ông Becker, tôi rất tiếc phải báo rằng ngày 10/3 lò nung số 2 của chúng tôi bị hỏng khi 2.400 đĩa của đơn PO-4471 đang được nung; số đĩa này bị nứt và đã bị hủy. Lò đã được sửa và chạy thử ngày 12/3, lô thay thế đang được sản xuất...”

Subject: PO-4471 – revised shipment plan after kiln breakdown / Dear Mr Becker, / I am sorry to inform you that kiln No. 2 at our factory broke down on Wednesday 10 March. At that time, 2,400 plates for order PO-4471 were being fired. They cracked in the heat and have been scrapped. / The kiln has been repaired and tested, and it has been running normally since 12 March. A replacement batch of 2,400 plates is being produced now, and each plate will be inspected before packing. The other 3,600 plates were finished before the breakdown and have already been packed. / We would therefore like to propose two shipments: – 3,600 plates on Friday 19 March, as originally planned; – the remaining 2,400 plates on Friday 2 April. / The extra freight cost for the second shipment will be paid by Sen Viet. Could you please let me know by Monday 15 March whether this plan is acceptable? If a single shipment on 2 April suits you better, that can also be arranged. / Please accept our apologies for this delay. I will send you a progress update with photos of the new batch next Wednesday. / Kind regards, / Truong Ngoc Diem (Ms) / Customer Service Executive, Sen Viet Ceramics Co., Ltd / Tel: +84 270 3825 614

Bài 2. Mô tả quy trình chế biến cà phê nhân cho đoàn đánh giá Nhật Bản —

Exercise 2. Describing a green coffee process for a Japanese audit team

Công ty CP Cà phê Cao Nguyên Xanh (Đắk Lắk) sắp đón đoàn đánh giá của bà Mori Yuka, Công ty Hoshino Trading (Osaka). Bà Mori đề nghị gửi trước một đoạn mô tả quy trình chế biến cà phê nhân robusta. Dữ kiện: quả cà phê nhận về được cân, ghi mã lô; phân loại bỏ quả xanh, tạp chất; phơi trên sân bê tông 18–25 ngày đến độ ẩm 12,5%; xát vỏ; phân cỡ hạt bằng sàng; kiểm tra độ ẩm và tỉ lệ hạt lỗi theo từng lô; đóng bao đay 60

kg; lưu kho trên pa-lét. Bạn là Y Đăng Niê, trưởng bộ phận chất lượng. Viết đoạn mô tả 150–250 từ bằng tiếng Anh.

Cao Nguyen Xanh Coffee JSC (Dak Lak) will soon host an audit team led by Ms Mori Yuka of Hoshino Trading (Osaka). Ms Mori has asked for a short description of the robusta green coffee process in advance. Facts: the cherries are weighed on arrival and given a batch code; unripe cherries and foreign material are removed; the cherries are dried on concrete yards for 18–25 days to 12.5% moisture; they are hulled; the beans are graded by size with screens; moisture and the defect rate are checked for each batch; the beans are packed in 60 kg jute bags and stored on pallets. You are Y Dang Nie, head of quality. Write a 150–250-word process description in English.

1. Câu mở giới thiệu phạm vi: quy trình bắt đầu ở đâu, kết thúc ở đâu, có mấy công đoạn.

The opening sentence gives the scope: where the process starts, where it ends, and how many stages it has.

2. Dùng bị động hiện tại đơn cho các bước lặp lại hằng ngày, vì người đọc quan tâm việc gì được làm với hạt cà phê, không quan tâm ai làm: “the cherries are weighed”, “the beans are graded”.

Use the present simple passive for steps repeated every day, because the reader cares about what happens to the coffee, not who does it: “the cherries are weighed”, “the beans are graded”.

3. Nối các bước bằng từ chỉ trình tự đa dạng: first, after that, once + bị động hoàn thành (once they have been dried), before being + V3, finally.

Link the steps with varied sequencers: first, after that, once + perfect passive (once they have been dried), before being + past participle, finally.

4. Dùng bị động với động từ khuyết thiếu cho quy định bắt buộc: “must be kept”, “cannot be released”.

Use modal passives for fixed rules: “must be kept”, “cannot be released”.

5. Nêu điểm truy xuất nguồn gốc vì khách Nhật rất coi trọng: mã lô đi theo hạt cà phê từ lúc nhận đến lúc xuất.

Mention traceability, which Japanese buyers value highly: the batch code follows the coffee from arrival to dispatch.

6. Bài mẫu hoàn chỉnh (khoảng 200 từ). Dịch ý: “Quy trình chế biến cà phê nhân của chúng tôi gồm sáu công đoạn, từ lúc nhận quả đến lúc lưu kho. Đầu tiên, quả cà phê được cân khi nhận và được gán mã lô...”

Our green coffee process has six stages, from the arrival of the cherries to storage. / First, the cherries are weighed on arrival and given a batch code. This code is printed on every document and bag, so each batch can be traced back to the farm. / Next, the cherries are sorted. Unripe cherries, leaves and stones are removed by hand. The cherries are then spread on concrete drying yards, where they are turned four times a day. Drying takes 18 to 25 days, depending on the weather. / Once the cherries have been dried to 12.5% moisture, they are hulled to remove the outer skin. After that, the beans are graded by size on screens. / Before being packed, every batch is inspected in our laboratory. A 300-gram sample is taken, and its moisture and defect rate are measured. A batch cannot be released until both

results meet the buyer's specification. / Finally, the beans are packed in 60 kg jute bags. The bags must be kept on pallets, at least 50 cm from the walls, to prevent contamination from the floor. / During your audit on site, each stage can be observed, and our batch records will be made available for review.

3.11. Bài tập viết và dàn ý trả lời — Writing tasks and answer outlines

Câu 1. Bạn là Đinh Quốc Huy, chuyên viên kế hoạch của Công ty CP Thiết bị gia dụng Minh Khang (Long An). Mẫu quạt đứng MK-30 còn 900 chiếc, dưới mức tồn kho an toàn 2.000 chiếc; nhu cầu khoảng 1.500 chiếc mỗi tuần. Một đơn bổ sung 6.000 chiếc đã được đặt và dự kiến về kho thứ Hai 22/3/2027. Viết email nội bộ 120–200 từ gửi bà Lâm Thu Thảo, Giám đốc bán hàng: báo tình hình, việc đã làm, đề nghị bộ phận bán hàng tạm ưu tiên khách hàng lớn.

Question 1. You are Dinh Quoc Huy, a planning executive at Minh Khang Home Appliances JSC (Long An). Only 900 MK-30 stand fans are left, below the safety stock of 2,000; demand is about 1,500 units a week. A replenishment order of 6,000 units has been placed and is expected at the warehouse on Monday 22 March 2027. Write an internal email of 120–200 words to Ms Lam Thu Thao, Sales Director: report the situation, say what has been done, and ask Sales to give priority to key accounts for now.

- Tiêu đề nêu mã hàng và vấn đề.
"Subject: MK-30 stand fans – stock below safety level"
- Câu mở đưa số liệu và mức độ: còn khoảng bốn ngày bán ($900 \div 1.500 \times 7 \approx 4,2$ ngày).
"Dear Ms Thao, I am writing to let you know that only 900 MK-30 fans are in stock, which is below our safety stock of 2,000. At current demand, this covers about four days of sales."
- Việc đã làm: bị động hiện tại hoàn thành.
"A replenishment order of 6,000 units has been placed, and the supplier has confirmed delivery on Monday 22 March."
- Việc đang làm: bị động hiện tại tiếp diễn.
"In the meantime, the remaining stock is being reserved for orders that have already been confirmed."
- Đề nghị cụ thể, dùng bị động với động từ khuyết thiếu.
"Could new orders from smaller retailers be placed on backorder until 22 March? Key accounts should be served first."
- Câu kết hẹn cập nhật và ký tên.
"I will send you an updated stock report on Friday. / Best regards, / Dinh Quoc Huy / Planning Executive"

Câu 2. Bạn là Phan Thị Kiều Oanh, trưởng phòng đảm bảo chất lượng Công ty TNHH Linh kiện Điện tử Hưng Thịnh (Bắc Ninh). Từ thứ Năm 1/4/2027, mọi linh kiện mua ngoài phải được kiểm tra trước khi đưa vào dây chuyền; lô không đạt phải được dán nhãn đỏ và để ở khu cách ly; kết quả phải được ghi vào hệ thống trong ngày. Viết thông báo nội bộ 120–200 từ gửi bộ phận kho và sản xuất.

Question 2. You are Phan Thi Kieu Oanh, Quality Assurance Manager at Hung Thinh

Electronic Components Co., Ltd (Bac Ninh). From Thursday 1 April 2027, every purchased component must be inspected before it goes to the line; batches that fail must be given a red label and kept in the quarantine area; results must be entered in the system on the same day. Write an internal notice of 120–200 words to the warehouse and production teams.

- Tiêu đề và câu mở nêu quy định mới và ngày hiệu lực.
“Subject: New incoming inspection rule from 1 April / From Thursday 1 April 2027, a new inspection rule will apply to all purchased components.”
- Lý do ngắn gọn, có số liệu.
“Last quarter, 60% of our line stoppages were caused by components that had not been checked on arrival.”
- Quy định viết bằng bị động với must / are to be.
“Every incoming batch must be inspected before it is moved to the production area. Batches that fail are to be given a red label and kept in the quarantine area.”
- Trách nhiệm ghi chép và hạn chót.
“Inspection results must be entered in the system on the same day.”
- Điều cấm, dùng bị động phủ định.
“Components with a red label must not be used under any circumstances.”
- Hướng dẫn và người liên hệ.
“A short training session will be held on Monday 29 March. Questions should be sent to me on extension 412.”

Câu 3. Khách hàng Úc (ông Liam Foster, Công ty Southern Cross Outdoor) phàn nàn 40 trong 500 chiếc ghế xếp nhôm bị lỏng khớp. Bạn là Võ Thanh Tùng, Giám đốc nhà máy Công ty CP Nội thất Tân Phú (Bình Dương). Viết email trả lời 120–200 từ: cảm ơn, nêu nguyên nhân (một lô đinh tán sai kích thước của nhà cung cấp), việc đã làm (thay nhà cung cấp, kiểm tra lại toàn bộ hàng tồn), cách xử lý 40 chiếc lỗi (thay mới miễn phí), cách phòng ngừa.

Question 3. An Australian customer, Mr Liam Foster of Southern Cross Outdoor, complains that 40 of the 500 aluminium folding chairs have loose joints. You are Vo Thanh Tung, Plant Manager at Tan Phu Furniture JSC (Binh Duong). Write a reply of 120–200 words: thank him, give the cause (a batch of wrong-size rivets from a supplier), say what has been done (a new supplier, a full re-check of the stock), say how the 40 faulty chairs will be handled (free replacement), and explain how the problem will be prevented.

- Cảm ơn và nhận trách nhiệm.
“Dear Mr Foster, Thank you for reporting the problem with the folding chairs, and I am sorry for the trouble it has caused.”
- Nguyên nhân: bị động quá khứ hoàn thành cho việc xảy ra trước.
“Our investigation showed that the chairs had been assembled with a batch of rivets that were 0.3 mm too small.”
- Việc đã làm: bị động hiện tại hoàn thành, have something done.
“The rivet supplier has been replaced, and all 1,200 chairs in our stock have been re-checked. We have also had our riveting tools recalibrated.”

- Xử lý hàng lỗi: bị động tương lai.
"Forty replacement chairs will be sent to you free of charge with your next order, and the faulty ones do not need to be returned."
- Phòng ngừa: bị động với động từ khuyết thiếu.
"From now on, every batch of rivets must be measured before it can be used on the line."
- Kết thư.
"Please let me know if any other problems are found. / Kind regards, / Vo Thanh Tung (Mr) / Plant Manager"

3.12. Câu hỏi trắc nghiệm — Multiple-choice questions

15. Chọn dạng đúng điền vào chỗ trống.

All cartons _____ with a batch number before they leave the factory.

- A. must be labelled /
- B. must label /
- C. must labelled /
- D. must be labelling /

16. Chọn dạng đúng điền vào chỗ trống.

Don't worry about the faulty parts – they _____ already.

- A. have replaced /
- B. have been replaced /
- C. were replacing /
- D. have been replacing /

17. Chọn dạng đúng điền vào chỗ trống.

Line 2 is not available this morning because it _____.

- A. is servicing /
- B. is being serviced /
- C. has serviced /
- D. services /

18. Công ty không tự hiệu chuẩn cân mà thuê phòng thí nghiệm bên ngoài. Chọn cụm đúng.

We don't calibrate the scales ourselves. We _____ by an external lab every six months.

- A. have them calibrate /
- B. have calibrated them /
- C. are calibrated them /
- D. have them calibrated /

19. Chọn dạng đúng điền vào chỗ trống.

The machine broke down last week. It _____ in January, but the visit was cancelled.

- A.** should have been serviced /
- B.** should be serviced /
- C.** should have serviced /
- D.** must have serviced /

20. Chọn từ đúng điền vào chỗ trống.

Painting is the _____ in our process: it is the slowest step, so it limits the output of the whole line.

- A.** backlog / *đơn tồn đọng*
- B.** downtime / *thời gian ngừng máy*
- C.** throughput / *năng suất thông qua*
- D.** bottleneck / *điểm nghẽn*

21. Chọn dạng đúng điền vào chỗ trống.

When the fire alarm went off at 10.15, the containers _____, so all work stopped.

- A.** were loading /
- B.** had loaded /
- C.** were being loaded /
- D.** are being loaded /

Chương 4. Marketing số và chiến dịch — Chapter 4. Digital marketing and campaigns

Mục tiêu chương — Chapter objectives

- Dùng đúng 45 từ và cụm từ về phễu marketing, kênh số và chỉ số chiến dịch (CTR, CPC, CAC, ROAS, tỷ lệ chuyển đổi).
Use 45 words and phrases about the marketing funnel, digital channels and campaign metrics (CTR, CPC, CAC, ROAS, conversion rate) correctly.
- Tính và diễn giải các chỉ số chiến dịch bằng tiếng Anh, không nhầm phần trăm với tỷ số.
Calculate and explain campaign metrics in English without confusing percentages and ratios.
- Kể một case study chiến dịch bằng quá khứ tiếp diễn, quá khứ hoàn thành và quá khứ hoàn thành tiếp diễn, phân biệt rõ với quá khứ đơn.
Tell a campaign case study with the past continuous, past perfect and past perfect continuous, clearly distinguished from the past simple.
- Viết bản yêu cầu gửi agency, email đề xuất chiến dịch và báo cáo kết quả chiến dịch dài 150–250 từ.
Write an agency brief, a campaign proposal email and a campaign results report of 150–250 words.

4.1. Từ vựng marketing số — Digital marketing vocabulary

Ba bảng dưới đây đi theo đúng trình tự một chiến dịch: khách đi qua phễu và các kênh (Bảng 1), nhóm marketing đo kết quả bằng chỉ số (Bảng 2), rồi lập kế hoạch và điều chỉnh (Bảng 3). Nhiều thuật ngữ được viết tắt trong báo cáo; khi viết cho người ngoài ngành, lần đầu ghi đủ cụm rồi mới dùng chữ viết tắt trong ngoặc.

The three tables follow the order of a campaign: customers move through the funnel and channels (Table 1), the marketing team measures the results with metrics (Table 2), then plans and adjusts (Table 3). Many terms are abbreviated in reports; when you write for non-specialists, give the full phrase the first time, with the abbreviation in brackets.

Bảng 1. Phễu, kênh và hành trình khách hàng — Table 1. Funnel, channels and customer journey

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
marketing funnel	/ˈmɑːkɪtɪŋ ˈfʌnəl/	n	phễu marketing (các giai đoạn từ biết đến đến mua hàng)	Most visitors leave at the top of the marketing funnel. <i>Phần lớn khách truy cập rời đi ngay ở miệng phễu marketing.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
customer journey	/'kʌstəmə 'dʒɜːni/	n	hành trình khách hàng	We mapped the customer journey from the first ad to the first payment. <i>Chúng tôi vẽ hành trình khách hàng từ quảng cáo đầu tiên đến lần thanh toán đầu tiên.</i>
touchpoint	/'tʌtʃpɔɪnt/	n	điểm chạm (nơi khách tiếp xúc với thương hiệu)	The app store page is an important touchpoint for new users. <i>Trang trên kho ứng dụng là một điểm chạm quan trọng với người dùng mới.</i>
lead	/liːd/	n	khách hàng tiềm năng (đã để lại thông tin liên hệ)	The webinar generated 640 leads in one week. <i>Buổi hội thảo trực tuyến tạo ra 640 khách hàng tiềm năng trong một tuần.</i>
prospect	/'prɒspekt/	n	khách hàng triển vọng (có khả năng mua)	Our sales team called the hottest prospects first. <i>Nhóm bán hàng gọi cho những khách triển vọng nhất trước.</i>
nurture	/'nɜːtʃə/	v	nuôi dưỡng (khách tiềm năng cho tới khi mua)	We nurture new leads with a series of five emails. <i>Chúng tôi nuôi dưỡng khách tiềm năng mới bằng chuỗi năm email.</i>
landing page	/'lændɪŋ peɪdʒ/	n	trang đích (trang mở ra khi bấm quảng cáo)	The landing page loaded too slowly on mobile phones. <i>Trang đích tải quá chậm trên điện thoại di động.</i>
call to action (CTA)	/kɔːl tə 'ækʃən/	n	lời kêu gọi hành động (nút, câu thúc giục)	Put one clear call to action above the fold. <i>Đặt một lời kêu gọi hành động rõ ràng ở phần đầu trang.</i>
search engine optimisation (SEO)	/sɜːtʃ 'endʒɪn , 'ɒptɪmaɪ 'zeɪʃən/	n	tối ưu hóa công cụ tìm kiếm	Good SEO brought us 30% of our traffic for free. <i>Làm SEO tốt mang lại cho chúng tôi 30% lượng truy cập mà không mất phí.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
organic	/ɔ:'gænik/	adj	tự nhiên (không trả tiền quảng cáo)	Organic sign-ups grew after the article appeared. <i>Lượt đăng ký tự nhiên tăng sau khi bài viết xuất hiện.</i>
newsletter	/'nju:zletə/	n	bản tin (gửi định kỳ qua email)	The monthly newsletter goes to 18,000 customers. <i>Bản tin hằng tháng được gửi tới 18.000 khách hàng.</i>
subscriber	/səb'skraɪbə/	n	người đăng ký (nhận bản tin, theo dõi kênh)	We lost 200 subscribers after sending too many emails. <i>Chúng tôi mất 200 người đăng ký vì gửi quá nhiều email.</i>
abandoned cart	/ə'bændənd kɑ:t/	n	giỏ hàng bị bỏ dở	A reminder email recovered 12% of abandoned carts. <i>Email nhắc nhở cứu lại được 12% số giỏ hàng bị bỏ dở.</i>
word of mouth	/wɜ:d əv maʊθ/	n	truyền miệng	Most of our first users had heard about us by word of mouth. <i>Phần lớn người dùng đầu tiên đã biết đến chúng tôi qua truyền miệng.</i>
viral	/'vaɪrəl/	adj	lan truyền nhanh (go viral: lan truyền chóng mặt)	The video went viral within two days. <i>Video lan truyền chóng mặt chỉ trong hai ngày.</i>

Bảng 2. Chỉ số đo hiệu quả — Table 2. Performance metrics

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
impression	/ɪm'preʃən/	n	lượt hiển thị (quảng cáo xuất hiện trên màn hình)	The ad received 1.2 million impressions in March. <i>Quảng cáo nhận 1,2 triệu lượt hiển thị trong tháng Ba.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
click-through rate (CTR)	/ˈkɪk θruː reɪt/	n	tỷ lệ nhấp (lượt nhấp ÷ lượt hiển thị)	A click-through rate of 2% is good for this industry. <i>Tỷ lệ nhấp 2% là tốt trong ngành này.</i>
cost per click (CPC)	/kɒst pə kɪk/	n	chi phí mỗi lượt nhấp	Our cost per click rose to VND 6,500 in December. <i>Chi phí mỗi lượt nhấp của chúng tôi tăng lên 6.500 đồng trong tháng 12.</i>
customer acquisition cost (CAC)	/ˈkʌstəmə ,ækwiːzɪʃən kɒst/	n	chi phí có được một khách hàng mới	The referral programme cut our customer acquisition cost by half. <i>Chương trình giới thiệu giảm một nửa chi phí có được khách hàng mới.</i>
return on ad spend (ROAS)	/rɪˈtʃːn ɒn æd spend/	n	doanh thu trên chi phí quảng cáo (doanh thu ÷ chi phí quảng cáo)	A return on ad spend of 4 means VND 4 of sales for every VND 1 on ads. <i>ROAS bằng 4 nghĩa là mỗi 1 đồng quảng cáo đem về 4 đồng doanh thu.</i>
return on investment (ROI)	/rɪˈtʃːn ɒn ɪnˈvestmənt/	n	tỷ suất lợi nhuận trên vốn đầu tư	The board asked for the return on investment, not just the sales figure. <i>Hội đồng quản trị hỏi tỷ suất lợi nhuận trên đầu tư, không chỉ con số doanh thu.</i>
key performance indicator (KPI)	/kiː pəˈfɔːməns ˈɪndɪkeɪtə/	n	chỉ số đo hiệu quả chính	Our main KPI this quarter is the number of active users. <i>Chỉ số chính quý này của chúng tôi là số người dùng hoạt động.</i>
bounce rate	/baʊns reɪt/	n	tỷ lệ thoát (vào trang rồi rời đi ngay)	The bounce rate fell after we shortened the page. <i>Tỷ lệ thoát giảm sau khi chúng tôi rút ngắn trang.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
customer lifetime value (CLV)	/'kʌstəmə 'laɪftaɪm 'væljuː/	n	giá trị vòng đời khách hàng	Customer lifetime value should be at least three times higher than CAC. <i>Giá trị vòng đời khách hàng nên cao gấp ít nhất ba lần chi phí có được khách.</i>
churn	/tʃɜːn/	n, v	sự rời bỏ (của khách hàng); rời bỏ	Monthly churn dropped from 6% to 4%. <i>Tỷ lệ khách rời bỏ hàng tháng giảm từ 6% xuống 4%.</i>
metric	/'metrɪk/	n	chỉ số, thước đo	Likes are a weak metric if nobody buys. <i>Lượt thích là thước đo yếu nếu không ai mua.</i>
dashboard	/'dæʃbɔːd/	n	bảng điều khiển (màn hình theo dõi số liệu)	The marketing dashboard updates every hour. <i>Bảng theo dõi marketing cập nhật mỗi giờ.</i>
attribution	/,ætrɪ'bjuːʃən/	n	sự quy kết (xác định kênh nào tạo ra đơn hàng)	Without proper attribution, we cannot tell which channel works. <i>Không quy kết đúng thì không biết kênh nào hiệu quả.</i>
benchmark	/'bentʃmɑːk/	n, v	mức chuẩn để so sánh; so với chuẩn	Our CTR is above the industry benchmark. <i>CTR của chúng tôi cao hơn mức chuẩn của ngành.</i>
ad spend	/æd spend/	n	chi phí quảng cáo (số tiền đã chi cho quảng cáo)	Total ad spend came to VND 288 million. <i>Tổng chi phí quảng cáo là 288 triệu đồng.</i>

Bảng 3. Lập kế hoạch và điều chỉnh chiến dịch — Table 3. Planning and adjusting a campaign

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
brief	/bri:f/	n	bản yêu cầu (gửi đơn vị làm chiến dịch)	The agency needs a clear brief before it starts. <i>Đơn vị làm quảng cáo cần một bản yêu cầu rõ ràng trước khi bắt đầu.</i>
buyer persona	/'baɪə pə'səʊnə/	n	chân dung khách hàng (nhân vật giả định đại diện nhóm khách)	Our buyer persona was a 30-year-old office worker. <i>Chân dung khách hàng của chúng tôi là một nhân viên văn phòng 30 tuổi.</i>
A/B test	/,eɪ 'bi: test/	n, v	thử nghiệm A/B (so hai phiên bản)	We ran an A/B test on two headlines. <i>Chúng tôi chạy thử nghiệm A/B với hai tiêu đề.</i>
allocate	/'æləkeɪt/	v	phân bổ (ngân sách, nguồn lực)	We allocated 40% of the budget to short videos. <i>Chúng tôi phân bổ 40% ngân sách cho video ngắn.</i>
optimise	/'ɒptɪmaɪz/	v	tối ưu hóa	The team optimised the ads every Monday. <i>Nhóm tối ưu quảng cáo vào mỗi thứ Hai.</i>
roll out	/rəʊl aʊt/	phr v	triển khai rộng (sau giai đoạn thử)	We will roll out the new design to all users in May. <i>Chúng tôi sẽ triển khai thiết kế mới cho mọi người dùng vào tháng Năm.</i>
scale up	/skeɪl ʌp/	phr v	mở rộng quy mô	Once the CAC is stable, we can scale up the campaign. <i>Khi chi phí có được khách ổn định, chúng ta có thể mở rộng chiến dịch.</i>
outperform	/,aʊtpə'fɔ:m/	v	hiệu quả hơn, vượt (cái khác)	Video ads outperformed image ads by 60%. <i>Quảng cáo video hiệu quả hơn quảng cáo hình ảnh 60%.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
underperform	/ˌʌndəpɜːfɔːm/	v	kém hiệu quả (hơn kỳ vọng)	The search ads underperformed in the first month. <i>Quảng cáo tìm kiếm kém hiệu quả trong tháng đầu.</i>
boost	/buːst/	v, n	đẩy mạnh, làm tăng; sự tăng	The free shipping offer boosted weekend sales. <i>Ưu đãi miễn phí giao hàng đẩy doanh số cuối tuần lên.</i>
milestone	/ˈmaɪlstəʊn/	n	mốc quan trọng	Reaching 10,000 users was our first milestone. <i>Đạt 10.000 người dùng là mốc quan trọng đầu tiên của chúng tôi.</i>
cost-effective	/ˌkɒst ɪˈfektɪv/	adj	hiệu quả về chi phí	Email is still the most cost-effective channel for us. <i>Email vẫn là kênh hiệu quả về chi phí nhất với chúng tôi.</i>
incentive	/ɪnˈsentɪv/	n	khoản khuyến khích, ưu đãi để thúc đẩy hành động	Users receive a small cash incentive for each friend they invite. <i>Người dùng nhận một khoản thưởng nhỏ cho mỗi người bạn họ mời.</i>
referral	/rɪˈfɜːrəl/	n	sự giới thiệu (khách cũ giới thiệu khách mới)	Referrals brought in 40% of new accounts. <i>Giới thiệu đem về 40% số tài khoản mới.</i>
voucher	/ˈvaʊtʃə/	n	phiếu giảm giá, phiếu quà tặng	New users get a VND 50,000 voucher. <i>Người dùng mới được tặng phiếu giảm giá 50.000 đồng.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Dùng **lead** và **customer** như nhau. **Lead** là người mới để lại thông tin (điền form, đăng ký nhận bản tin), chưa trả tiền. **Prospect** là lead đã được xác nhận có nhu cầu và khả năng mua. **Customer** là người đã mua. Báo cáo ghi “we gained 900 customers” trong khi thực tế mới có 900 lượt để lại số điện thoại là thổi phồng kết quả.

*Using **lead** and **customer** as if they were the same. A **lead** has only left contact details (filled in a form, signed up for a newsletter) and has not paid. A **prospect** is a lead who clearly needs the product and*

*can buy it. A **customer** has bought. Writing “we gained 900 customers” when 900 people only left a phone number exaggerates the result.*

Kết hợp từ (collocation) trong chiến dịch — *Campaign collocations*

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ đi kèm <i>Noun partners</i>	Ví dụ <i>Example</i>
run / launch / pause	a campaign, an ad, an A/B test	We paused the ad after three days. <i>Chúng tôi tạm dừng quảng cáo sau ba ngày.</i>
drive	traffic, sales, sign-ups	The article drove traffic to our landing page. <i>Bài viết kéo lượng truy cập về trang đích.</i>
generate / capture	leads, interest	The free e-book generated 1,500 leads . <i>Cuốn sách điện tử miễn phí tạo ra 1.500 khách tiềm năng.</i>
convert	visitors into customers, leads into sales	Only 3% of visitors converted into customers . <i>Chỉ 3% khách truy cập chuyển thành khách mua.</i>
track / measure	performance, results, ROAS	We track performance on one dashboard. <i>Chúng tôi theo dõi hiệu quả trên một bảng điều khiển.</i>
hit / miss / beat	a target, a KPI	We missed the CAC target by VND 8,000. <i>Chúng tôi trượt mục tiêu CAC 8.000 đồng.</i>
cut / increase	ad spend, the bid	We cut ad spend on search by 25%. <i>Chúng tôi cắt 25% chi phí quảng cáo tìm kiếm.</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — **convert into** (chuyển thành) — **outperform something by X%** (không có “over”) — **allocate money to** a channel — **miss a target by** + mức chênh — **spend money on** ads (không phải “for”).
convert into — outperform something by X% (no “over”) — allocate money to a channel — miss a target by + the gap — spend money on ads (not “for”).

Họ từ (word family) — *Word families*

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ <i>Noun</i>	Tính từ <i>Adjective</i>	Ví dụ <i>Example</i>
optimise	optimisation	optimal	We need to optimise the page. / SEO means search engine optimisation . <i>Cần tối ưu trang. / SEO là tối ưu hóa công cụ tìm kiếm.</i>
acquire	acquisition	acquired	It costs more to acquire a customer than to keep one. <i>Có được khách mới tốn kém hơn giữ khách cũ.</i>

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ <i>Noun</i>	Tính từ <i>Adjective</i>	Ví dụ <i>Example</i>
attribute	attribution	attributable	We attribute 40% of sales to referrals. <i>Chúng tôi quy 40% doanh số cho kênh giới thiệu.</i>
perform	performance	high-performing	Our high-performing ads all use real customers. <i>Các quảng cáo hiệu quả nhất đều dùng khách thật.</i>
subscribe	subscription / subscriber	subscribed	Users can subscribe in one click. <i>Người dùng đăng ký bằng một cú nhấp.</i>
refer	referral	referred	Each user can refer up to ten friends. <i>Mỗi người dùng giới thiệu tối đa mười người bạn.</i>

4.2. Phễu marketing và các chỉ số chiến dịch — *The marketing funnel and campaign metrics*

Phễu marketing chia hành trình khách hàng thành các tầng. Ở mỗi tầng một phần người rời đi, nên phễu hẹp dần. Mỗi tầng có chỉ số riêng; báo cáo tốt nói rõ chỉ số nào thuộc tầng nào, tránh khoe con số ở miệng phễu (lượt hiển thị) khi mục tiêu thật nằm ở đáy phễu (đơn hàng).

The marketing funnel divides the customer journey into stages. Some people leave at every stage, so the funnel becomes narrower. Each stage has its own metrics; a good report says which metric belongs to which stage and does not celebrate top-of-funnel numbers (impressions) when the real goal is at the bottom (orders).

Tầng phễu <i>Funnel stage</i>	Khách đang làm gì <i>What the customer does</i>	Kênh điển hình <i>Typical channels</i>	Chỉ số <i>Metrics</i>
Nhận biết <i>Awareness (top)</i>	Lần đầu thấy thương hiệu <i>Sees the brand for the first time</i>	Video ngắn, mạng xã hội, SEO <i>Short video, social media, SEO</i>	Impressions, reach
Cân nhắc <i>Consideration (middle)</i>	So sánh, đọc đánh giá, để lại thông tin <i>Compares, reads reviews, leaves details</i>	Trang đích, bản tin, hội thảo trực tuyến <i>Landing page, newsletter, webinar</i>	CTR, CPC, leads, bounce rate
Chuyển đổi <i>Conversion (bottom)</i>	Mua hàng, mở tài khoản <i>Buys, opens an account</i>	Quảng cáo tìm kiếm, nhắm lại, voucher <i>Search ads, retargeting, vouchers</i>	Conversion rate, CAC, ROAS

Tầng phổ <i>Funnel stage</i>	Khách đang làm gì <i>What the customer does</i>	Kênh điển hình <i>Typical channels</i>	Chỉ số <i>Metrics</i>
Giữ chân <i>Retention / loyalty</i>	Mua lại, giới thiệu bạn bè <i>Buys again, refers friends</i>	Email, ứng dụng, chương trình giới thiệu <i>Email, app, referral programme</i>	Churn, CLV, referrals

Công thức và cách nói các chỉ số — *Formulas and how to say the metrics*

Ví dụ tính trên một chiến dịch: 250.000 lượt hiển thị, 5.000 lượt nhấp, chi phí quảng cáo 40 triệu đồng, 200 đơn hàng, doanh thu 160 triệu đồng, lợi nhuận gộp từ số đơn đó 64 triệu đồng.

Worked example on one campaign: 250,000 impressions, 5,000 clicks, ad spend of VND 40 million, 200 orders, revenue of VND 160 million and gross profit of VND 64 million from those orders.

Chỉ số <i>Metric</i>	Công thức <i>Formula</i>	Kết quả ví dụ <i>Example result</i>	Câu tiếng Anh <i>English sentence</i>
CTR	Lượt nhấp ÷ lượt hiển thị <i>clicks ÷ impressions</i>	$5.000 \div 250.000 = 2\%$ <i>2%</i>	The ad had a CTR of 2%. <i>Quảng cáo có CTR 2%.</i>
CPC	Chi phí QC ÷ lượt nhấp <i>ad spend ÷ clicks</i>	$40.000.000 \div 5.000 = 8.000 \text{ đ}$ <i>VND 8,000</i>	We paid VND 8,000 per click. <i>Mỗi lượt nhấp tốn 8.000 đồng.</i>
Tỷ lệ chuyển đổi <i>Conversion rate</i>	Đơn hàng ÷ lượt nhấp <i>orders ÷ clicks</i>	$200 \div 5.000 = 4\%$ <i>4%</i>	4% of visitors placed an order. <i>4% khách truy cập đã đặt hàng.</i>
CAC	Chi phí ÷ khách mới <i>cost ÷ new customers</i>	$40.000.000 \div 200 = 200.000 \text{ đ}$ <i>VND 200,000</i>	Each new customer cost us VND 200,000. <i>Mỗi khách mới tốn 200.000 đồng.</i>
ROAS	Doanh thu ÷ chi phí QC <i>revenue ÷ ad spend</i>	$160 \div 40 = 4 \text{ (400\%)}$ <i>4.0</i>	The campaign achieved a ROAS of 4. <i>Chiến dịch đạt ROAS bằng 4.</i>
ROI	(Lợi nhuận – chi phí) ÷ chi phí <i>(profit – cost) ÷ cost</i>	$(64 - 40) \div 40 = 60\%$ <i>60%</i>	The return on investment was 60%. <i>Tỷ suất lợi nhuận trên đầu tư là 60%.</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — ROAS tính trên doanh thu, ROI tính trên lợi nhuận.

ROAS = 4 nghe rất đẹp, nhưng nếu biên lợi nhuận gộp chỉ 25% thì 4 đồng doanh thu chỉ đem về 1 đồng lợi nhuận gộp, vừa đủ bù 1 đồng quảng cáo: ROI bằng 0. Khi báo cáo cho ban giám

độc, nêu cả hai.

ROAS is based on revenue; ROI is based on profit. *A ROAS of 4 sounds excellent, but with a gross margin of only 25%, VND 4 of revenue brings just VND 1 of gross profit, which only covers the VND 1 spent on ads: the ROI is zero. When you report to directors, give both.*

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết “**The ROAS was 4%**”. ROAS là tỷ số, viết “**a ROAS of 4**”, “**a ROAS of 4.0**” hoặc “**a ROAS of 400%**”. “4%” nghĩa là mỗi 100 đồng quảng cáo chỉ thu về 4 đồng — một chiến dịch thảm họa. Ngược lại CTR và tỷ lệ chuyển đổi luôn viết bằng phần trăm.

Writing “The ROAS was 4%”. ROAS is a ratio: write “a ROAS of 4”, “a ROAS of 4.0” or “a ROAS of 400%”. “4%” means VND 4 back for every VND 100 spent — a disaster. CTR and conversion rate, on the other hand, are always percentages.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Đọc chữ viết tắt: **CTR, CPC, CAC, KPI, ROI** đọc từng chữ cái (C-T-R / si: ˈti: ˈa:/). **ROAS** thường đọc như một từ “rô-át”. **SEO** đọc từng chữ cái S-E-O. Không đọc CAC thành “các”.

Saying abbreviations: CTR, CPC, CAC, KPI, ROI are read letter by letter (C-T-R / si: ˈti: ˈa:/).

ROAS is usually said as one word. SEO is read as the letters S-E-O. Do not say CAC as a Vietnamese word.

4.3. Ngữ pháp 1: Thì quá khứ tiếp diễn — Grammar 1: The past continuous

Khi kể một case study, quá khứ đơn chở các sự kiện chính (chúng tôi khởi chạy, thay đổi, đạt được). Quá khứ tiếp diễn dựng phong nền: điều gì đang diễn ra quanh thời điểm đó, hành động dài nào bị một sự kiện ngắn cắt ngang.

In a case study, the past simple carries the main events (we launched, changed, achieved). The past continuous sets the background: what was going on around that time, and which longer action was interrupted by a short event.

Dạng Form	Công thức Structure	Ví dụ Example
Khẳng định Positive	S + was / were + V-ing	Our ads were running on three platforms. <i>Quảng cáo của chúng tôi đang chạy trên ba nền tảng.</i>
Phủ định Negative	S + was / were + not + V-ing	The landing page wasn't working on iPhones. <i>Trang đích không hoạt động trên iPhone.</i>
Nghi vấn Question	Was / Were + S + V-ing...?	What were customers searching for? <i>Khách hàng đang tìm kiếm gì?</i>
Bị động Passive	S + was / were + being + V3	The new video was being edited when the client called. <i>Video mới đang được dựng thì khách gọi.</i>

Bốn cách dùng khi kể chiến dịch — Four uses in a campaign story

Cách dùng <i>Use</i>	Dấu hiệu <i>Signal words</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Hành động dài bị hành động ngắn xen vào <i>A longer action interrupted by a short one</i>	when, while	We were preparing the launch when the server crashed . <i>Chúng tôi đang chuẩn bị khởi chạy thì máy chủ sập.</i>
Hai hành động dài song song <i>Two long actions at the same time</i>	while	While the designers were testing the page, the copywriter was writing emails. <i>Trong lúc nhóm thiết kế thử trang thì người viết nội dung soạn email.</i>
Hành động đang diễn ra ở một thời điểm <i>An action in progress at a point in time</i>	at 9 pm, at that time, this time last year	At that time , competitors were offering free delivery. <i>Lúc đó đối thủ đang miễn phí giao hàng.</i>
Bối cảnh mở đầu câu chuyện <i>Background at the start of a story</i>	in early 2027, back then	In early 2027 , our CAC was rising every month. <i>Đầu năm 2027, CAC của chúng tôi tăng mỗi tháng.</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — when + quá khứ đơn (hành động ngắn xen vào) — **while + quá khứ tiếp diễn** (hành động dài đang diễn ra). We were checking the data **when** the CEO called. / **While** we **were checking** the data, the CEO called.
when + past simple (the short interrupting action) — while + past continuous (the long action in progress). We were checking the data when the CEO called. / While we were checking the data, the CEO called.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Chia tiếp diễn với động từ chỉ trạng thái: “We were knowing the problem.”, “Customers were wanting a cheaper plan.” Các động từ **know, want, need, believe, own, cost, seem, prefer** không dùng thể tiếp diễn: **We knew the problem. / Customers wanted a cheaper plan.**
Using the continuous with state verbs: “We were knowing the problem.”, “Customers were wanting a cheaper plan.” Verbs such as know, want, need, believe, own, cost, seem, prefer are not used in the continuous: We knew the problem. / Customers wanted a cheaper plan.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Quên **was/were**: “While we checking the data...”. Tiếng Việt không có trợ động từ (“trong lúc chúng tôi kiểm dữ liệu”), nên người Việt hay bỏ. Thể tiếp diễn luôn cần đủ hai phần: **was/were + V-ing → While we were checking the data...**
Leaving out was/were: “While we checking the data...”. Vietnamese has no auxiliary here (“trong lúc chúng tôi kiểm dữ liệu”), so it is often dropped. The continuous always needs both parts: was/were + V-ing → While we were checking the data...

4.4. Ngữ pháp 2: Quá khứ hoàn thành và quá khứ hoàn thành tiếp diễn — Grammar 2: The past perfect and past perfect continuous

Câu chuyện chiến dịch thường có một mốc chính (ngày khởi chạy, lúc phát hiện sự cố, cuối quý). Việc xảy ra TRƯỚC mốc đó dùng quá khứ hoàn thành để người nghe biết thứ tự, kể cả khi bạn nhắc đến nó sau. Nếu việc đó kéo dài liên tục tới mốc và bạn muốn nhấn khoảng thời gian, dùng quá khứ hoàn thành tiếp diễn.

A campaign story usually has a main point in time (the launch date, the moment a problem was found, the end of a quarter). Something that happened BEFORE that point takes the past perfect, so the listener knows the order even when you mention it later. If it continued up to that point and you want to stress the duration, use the past perfect continuous.

Thì <i>Tense</i>	Công thức <i>Structure</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Quá khứ hoàn thành <i>Past perfect</i>	S + had + V3 (had not / hadn't + V3)	We had tested two headlines before the launch. <i>Chúng tôi đã thử hai tiêu đề trước khi khởi chạy.</i>
Quá khứ hoàn thành – nghi vấn <i>Past perfect – question</i>	Had + S + V3...?	Had the agency seen the brief? <i>Agency đã xem bản yêu cầu chưa?</i>
Quá khứ hoàn thành tiếp diễn <i>Past perfect continuous</i>	S + had been + V-ing	The ads had been running for six weeks when we noticed the error. <i>Quảng cáo đã chạy được sáu tuần thì chúng tôi phát hiện lỗi.</i>
Bị động quá khứ hoàn thành <i>Past perfect passive</i>	S + had been + V3	The budget had been approved by 1 March. <i>Nghân sách đã được duyệt trước ngày 1 tháng 3.</i>

Dấu hiệu và cách dùng — *Signals and uses*

Dấu hiệu <i>Signal</i>	Cách dùng <i>Use</i>	Ví dụ <i>Example</i>
by the time, by + mốc quá khứ <i>by the time, by + past time</i>	Xong trước mốc <i>Finished before the point</i>	By the end of May , CAC had fallen to VND 50,000. <i>Tới cuối tháng Năm, CAC đã giảm còn 50.000 đồng.</i>
before, after, when	Thứ tự hai việc trong quá khứ <i>Order of two past events</i>	When we checked, 300 users had already left. <i>Khi chúng tôi kiểm thì 300 người dùng đã rời đi.</i>
already, just, never, yet	Nhấn việc đã/chưa xảy ra trước mốc <i>Stress done / not done before the point</i>	We had never run a video campaign before. <i>Trước đó chúng tôi chưa từng chạy chiến dịch video.</i>

Dấu hiệu <i>Signal</i>	Cách dùng <i>Use</i>	Ví dụ <i>Example</i>
for, since (+ had been V-ing)	Thời lượng tới mốc <i>Duration up to the point</i>	We had been losing users for three months. <i>Chúng tôi đã mất người dùng liên tục ba tháng.</i>
because, so (giải thích nguyên nhân) <i>because, so (giving a reason)</i>	Nguyên nhân xảy ra trước <i>An earlier cause</i>	The CTR was low because we had targeted the wrong age group. <i>CTR thấp vì chúng tôi đã nhắm sai nhóm tuổi.</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Thứ tự kể ≠ thứ tự xảy ra. Khi kể việc xảy ra **TRƯỚC** sau một việc khác, đổi sang **had + V3**: “The campaign failed. We **had chosen** the wrong channel.” Nếu đã có **before / after** làm rõ thứ tự thì quá khứ đơn cũng chấp nhận được: “We tested the page **before** we launched it.”

*Story order ≠ time order. When you mention an EARLIER event after a later one, switch to **had + past participle**: “The campaign failed. We **had chosen** the wrong channel.” If **before / after** already shows the order, the past simple is also acceptable: “We tested the page **before** we launched it.”*

So sánh các cấu trúc dễ nhầm — *Comparing easily confused structures*

Câu <i>Sentence</i>	Nghĩa <i>Meaning</i>
When the director arrived, we started the presentation.	Giám đốc đến RỒI mới bắt đầu (nối tiếp) <i>She arrived first, then we started</i>
When the director arrived, we were starting the presentation.	Giám đốc đến đúng lúc đang bắt đầu <i>She arrived as we were beginning</i>
When the director arrived, we had started the presentation.	Đã bắt đầu từ trước khi giám đốc đến <i>We began before she arrived</i>
When the director arrived, we had been presenting for 20 minutes.	Đã trình bày liên tục 20 phút trước khi giám đốc đến <i>We had been talking for 20 minutes</i>

Hiện tại hoàn thành <i>Present perfect</i>	Quá khứ hoàn thành <i>Past perfect</i>
Mốc là BÂY GIỜ <i>The reference point is NOW</i>	Mốc là một thời điểm QUÁ KHỨ <i>The reference point is a PAST time</i>
So far this year, we have spent VND 300 million. <i>Từ đầu năm tới nay chúng tôi đã chi 300 triệu.</i>	By June last year, we had spent VND 300 million. <i>Tới tháng Sáu năm ngoái chúng tôi đã chi 300 triệu.</i>
Không đi với mốc quá khứ đã kết thúc (last year, in 2026) <i>Not with finished past times</i>	Đi với by the time, by + mốc quá khứ <i>With by the time, by + past time</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Dùng quá khứ hoàn thành cho mọi việc “đã” xảy ra: “**Last month we had launched a new ad.**” Chữ “đã” trong tiếng Việt không tương ứng với had. Không có mốc quá khứ thứ hai để so thứ tự thì dùng quá khứ đơn: **Last month we launched a new ad.**

Using the past perfect for everything that “đã” happened: “Last month we had launched a new ad.” The Vietnamese word “đã” does not equal “had”. With no second past point to compare, use the past simple: Last month we launched a new ad.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Mẹo nhớ “hai mốc – một mũi tên”: vẽ một trục thời gian, đánh dấu mốc chính bằng quá khứ đơn. Việc nằm BÊN TRÁI mốc → **had + V3**. Việc đang kéo dài XUYÊN QUA mốc → **was/were + V-ing**. Việc kéo dài TỪ TRÁI ĐẾN mốc → **had been + V-ing**.

Memory aid “one point – one arrow”: draw a timeline and mark the main point with the past simple. Anything to the LEFT of the point → had + past participle. Anything going on ACROSS the point → was/were + V-ing. Anything running FROM THE LEFT UP TO the point → had been + V-ing.

4.5. Kể một case study chiến dịch — *Telling a campaign case study*

Case study chiến dịch được dùng trong thuyết trình với khách hàng, phỏng vấn xin việc và báo cáo nội bộ. Một case study thuyết phục đi theo năm bước, mỗi bước có thì động từ quen dùng. Người nghe phải thấy được con số trước và sau, và hiểu vì sao kết quả thay đổi.

Campaign case studies are used in client presentations, job interviews and internal reports. A convincing case study follows five steps, each with its usual verb tenses. The audience must see the numbers before and after, and understand why the results changed.

Bước <i>Step</i>	Nội dung <i>Content</i>	Thì chính <i>Main tenses</i>	Câu mẫu <i>Model sentence</i>
1. Bối cảnh <i>1. Background</i>	Công ty, sản phẩm, thị trường lúc đó <i>Company, product, market at the time</i>	Quá khứ đơn, quá khứ tiếp diễn <i>Past simple, past continuous</i>	In 2027, our CAC was rising and competitors were offering big vouchers.

Bước <i>Step</i>	Nội dung <i>Content</i>	Thì chính <i>Main tenses</i>	Câu mẫu <i>Model sentence</i>
2. Điều đã làm trước <i>2. What had been done</i>	Kế hoạch, giả định ban đầu <i>Earlier plans and assumptions</i>	Quá khứ hoàn thành <i>Past perfect</i>	We had built our persona from old bank data.
3. Vấn đề <i>3. The problem</i>	Điều phát hiện, sự cố <i>What was found, what went wrong</i>	Quá khứ tiếp diễn + quá khứ đơn <i>Past continuous + past simple</i>	While we were reviewing the dashboard, we noticed that...
4. Hành động <i>4. Action</i>	Thay đổi cụ thể <i>Specific changes</i>	Quá khứ đơn <i>Past simple</i>	We switched to short videos and added a referral incentive.
5. Kết quả, bài học <i>5. Result, lesson</i>	Số liệu trước – sau, điều rút ra <i>Before-and-after figures, takeaway</i>	Quá khứ hoàn thành (by...), hiện tại <i>Past perfect (by...), present</i>	By the end of May, CAC had fallen by 87.5%. Today we always test first.

Từ nối thời gian trong câu chuyện — *Time linkers in a story*

Từ nối <i>Linker</i>	Chức năng <i>Function</i>	Ví dụ <i>Example</i>
at first / initially	Giai đoạn đầu <i>The early stage</i>	At first , the ads seemed to work. <i>Lúc đầu quảng cáo có vẻ hiệu quả.</i>
at the time / back then	Bối cảnh lúc đó <i>The situation then</i>	At the time , we were spending most of the budget on search. <i>Lúc đó chúng tôi chi phần lớn ngân sách cho tìm kiếm.</i>
meanwhile	Việc khác diễn ra cùng lúc <i>Something else at the same time</i>	Meanwhile , a competitor was cutting its prices. <i>Trong khi đó, một đối thủ đang giảm giá.</i>
it turned out that	Sự thật lộ ra sau <i>A fact discovered later</i>	It turned out that the tracking code had not been installed. <i>Hóa ra mã theo dõi chưa được cài.</i>
by then	Tới thời điểm đó (thường + had V3) <i>Up to that point (often + had + V3)</i>	By then , we had lost two weeks. <i>Tới lúc đó chúng tôi đã mất hai tuần.</i>
eventually / in the end	Cuối cùng, sau nhiều cố gắng <i>Finally, after effort</i>	In the end , the campaign beat its target. <i>Cuối cùng chiến dịch vượt mục tiêu.</i>

Từ nối <i>Linker</i>	Chức năng <i>Function</i>	Ví dụ <i>Example</i>
looking back	Nhìn lại, rút bài học <i>Reflecting on the lesson</i>	Looking back , we should have tested the page first. <i>Nhìn lại, lẽ ra chúng tôi nên thử trang trước.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Nhầm “**in the end**” và “**at the end**”. **In the end** = cuối cùng, sau một quá trình (đứng một mình): “In the end, we cancelled the ad.” **At the end of + danh từ** = vào lúc kết thúc một khoảng thời gian: “at the end of May”, “at the end of the campaign”. Không viết “In the end of May”.

Confusing “in the end” and “at the end”. In the end = finally, after a process (used alone): “In the end, we cancelled the ad.” At the end of + noun = when a period finishes: “at the end of May”, “at the end of the campaign”. Do not write “In the end of May”.

4.6. Ngôn ngữ chức năng: đề xuất chiến dịch và báo cáo kết quả — *Functional language: proposing a campaign and reporting results*

Chức năng <i>Function</i>	Trang trọng (văn bản) <i>Formal (written)</i>	Trung tính (họp, thuyết trình) <i>Neutral (meetings, talks)</i>
Nêu đề xuất <i>Making a proposal</i>	I would like to propose a six-week campaign to...	What I’m suggesting is a six-week campaign to...
Nêu mục tiêu <i>Stating objectives</i>	The campaign aims to acquire 5,000 new users.	Our goal is 5,000 new users.
Phân bổ ngân sách <i>Allocating the budget</i>	We propose to allocate 40% of the budget to short video.	We’ll put 40% of the money into short video.
Dự báo <i>Forecasting</i>	We expect the CAC to remain below VND 50,000.	We think CAC will stay under 50,000.
Xin duyệt <i>Asking for approval</i>	We would be grateful for your approval by 25 June.	Can we get a yes by 25 June?
Báo vượt mục tiêu <i>Reporting success</i>	The campaign exceeded its ROAS target of 3.0.	We beat the ROAS target.
Báo không đạt <i>Reporting a shortfall</i>	Sign-ups fell short of the target by 12%.	We were 12% short on sign-ups.
Nêu con số cuối <i>Giving a final figure</i>	Total spend came in at VND 288 million.	We ended up spending 288 million.
Giải thích <i>Explaining</i>	This was largely due to the switch to video.	That was mostly thanks to the videos.
Khuyến nghị <i>Recommending</i>	We recommend scaling up the video budget in Q3.	I’d say we scale up video in Q3.

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Bốn cụm báo cáo kết quả: **exceed / beat a target** (vượt) — **meet / hit a target** (đạt đúng) — **fall short of a target by X** (thiếu X so với mục tiêu) — **come in at + con số** (con số cuối cùng là). Ví dụ: CAC **came in at** VND 115,400, **below** the target of VND 130,000.

*Four phrases for reporting results: **exceed / beat a target** — **meet / hit a target** — **fall short of a target by X** — **come in at + figure**. Example: CAC **came in at** VND 115,400, **below** the target of VND 130,000.*

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết “**The campaign was success.**” hoặc “**The campaign was very successful with CTR increase.**” Success là danh từ; dùng **was a success** hoặc **was successful**, và nói rõ thành công bằng con số: “**The campaign was successful: CTR rose from 0.9% to 1.3%.**”

*Writing “**The campaign was success.**” or “**The campaign was very successful with CTR increase.**” “Success” is a noun; use **was a success** or **was successful**, and show the success with figures: “**The campaign was successful: CTR rose from 0.9% to 1.3%.**”*

4.7. Văn bản mẫu: bản yêu cầu, đề xuất và báo cáo chiến dịch — *Model texts: a brief, a proposal and a campaign report*

Bản yêu cầu gửi agency (campaign brief) — *A campaign brief to an agency*

Bản yêu cầu cho agency biết công ty muốn gì trước khi họ báo giá: bối cảnh, mục tiêu đo được, nhóm khách, thông điệp, ngân sách, thời gian, chỉ số và hạn gửi kế hoạch. Phần bối cảnh nên kể ngắn những gì đã thử (quá khứ hoàn thành) để agency không đề xuất lại.

A brief tells the agency what the company wants before it quotes: background, measurable objective, target customers, message, budget, timing, KPIs and the deadline for the plan. The background should briefly say what has been tried (past perfect) so the agency does not suggest it again.

EMAIL MẪU 1 — BẢN YÊU CẦU CHIẾN DỊCH / MODEL EMAIL 1 — CAMPAIGN BRIEF

Subject: Campaign brief – Moc Mien natural skincare, Australia, Sept–Oct 2027

Dear Ms Grant,

Thank you for the call last Tuesday. As agreed, **here is our brief** for the Australian launch.

Background: Moc Mien is a natural skincare brand from Da Lat. We have sold online in Vietnam since 2023. Before we contacted you, we **had tested** a small campaign in Australia ourselves, but our image ads **had reached** mainly people outside our target group, and the CTR **had stayed** below 0.5%.

Objective: 1,200 online orders from Australia.

Target customers: women aged 28–45 in Sydney and Melbourne who buy natural products.

Key message: “Plant-based skincare, made in small batches in the highlands of Vietnam.”

Budget: AUD 15,000 (media and production).

Timing: Wednesday 1 September to Sunday 31 October 2027.

KPIs: ROAS of at least 3.0; CAC below AUD 12.

Could you send us a draft plan with a channel split and a timeline by Friday 30 July?

Kind regards,

Nguyen Hoai An (Ms)

Brand Manager, Moc Mien Cosmetics JSC

***Dịch:** Tiêu đề: Yêu cầu chiến dịch — mỹ phẩm thiên nhiên Mộc Miên, Úc, tháng 9–10/2027. Kính gửi bà Grant, Cảm ơn bà về cuộc gọi thứ Ba tuần trước. Như đã thống nhất, xin gửi bản yêu cầu cho đợt ra mắt tại Úc. Bối cảnh: Mộc Miên là thương hiệu chăm sóc da thiên nhiên từ Đà Lạt, bán online tại Việt Nam từ năm 2023. Trước khi liên hệ quý công ty, chúng tôi đã tự thử một chiến dịch nhỏ ở Úc, nhưng quảng cáo hình ảnh chủ yếu tiếp cận người ngoài nhóm khách mục tiêu và CTR chỉ dưới 0,5%. Mục tiêu: 1.200 đơn hàng online từ Úc. Nhóm khách: phụ nữ 28–45 tuổi ở Sydney và Melbourne thích sản phẩm tự nhiên. Thông điệp chính: “Chăm sóc da từ thực vật, làm theo mẹ nhỏ trên cao nguyên Việt Nam.” Ngân sách: 15.000 AUD (quảng cáo và sản xuất). Thời gian: thứ Tư 1/9 đến Chủ nhật 31/10/2027. Chỉ số: ROAS tối thiểu 3,0; CAC dưới 12 AUD. Bà vui lòng gửi bản kế hoạch nhấp có phân bổ kênh và tiến độ trước thứ Sáu 30/7. Trân trọng, Nguyễn Hoài An.*

Đề xuất chiến dịch (nội bộ) — *An internal campaign proposal*

VĂN BẢN MẪU 2 — ĐỀ XUẤT CHIẾN DỊCH / MODEL TEXT 2 — CAMPAIGN PROPOSAL

To: Mr Doan Van Khoa, CEO

From: Ta Minh Chau, Marketing Manager

Date: 16 July 2027

Subject: Proposal for the back-to-school campaign, 9 August – 5 September 2027

1. Purpose

I would like to propose a four-week campaign to **acquire 4,500 orders** from students and parents before the new school year.

2. Background

Last year we **started** our school campaign only one week before term, and by then most parents **had already bought** their books elsewhere. This year we plan to start four weeks earlier.

3. Budget allocation (total VND 180 million)

- Search ads: VND 72 million (40%)
- Short video: VND 63 million (35%)
- Retargeting: VND 27 million (15%)
- Email to existing customers: VND 18 million (10%)

4. KPIs

4,500 orders; CAC of no more than VND 40,000; ROAS of at least 3.5.

5. Next step

We would be grateful for your approval by Friday 23 July, so that the agency can start production on Monday 26 July.

***Dịch:** Gửi: ông Đoàn Văn Khoa, Tổng giám đốc. Từ: Tạ Minh Châu, Trưởng phòng Marketing. Ngày 16/7/2027. Về việc: Đề xuất chiến dịch mùa tựu trường, 9/8–5/9/2027. 1. Mục đích: đề xuất chiến dịch bốn tuần để có 4.500 đơn hàng từ học sinh, sinh viên và phụ huynh trước năm học mới. 2. Bối cảnh: năm ngoái chúng ta chỉ bắt đầu chiến dịch một tuần trước khai giảng, và đến lúc đó phần lớn phụ huynh đã mua sách ở nơi khác; năm nay dự định bắt đầu sớm hơn bốn tuần. 3. Phân bổ ngân sách (tổng 180 triệu đồng): quảng cáo tìm kiếm 72 triệu (40%); video ngắn 63 triệu (35%); quảng cáo nhắm lại 27 triệu (15%); email tới khách hiện có 18 triệu (10%). 4. Chỉ số: 4.500 đơn; CAC không quá 40.000 đồng; ROAS tối thiểu 3,5. 5. Bước tiếp theo: kính đề nghị anh duyệt trước thứ Sáu 23/7 để agency bắt đầu sản xuất từ thứ Hai 26/7.*

Báo cáo kết quả chiến dịch — *A campaign results report*

Báo cáo kết quả mở đầu bằng tóm tắt một câu (đạt hay không đạt), rồi bảng số liệu có cột mục tiêu, phần giải thích kể lại diễn biến bằng các thì quá khứ, và khuyến nghị đánh số.

A results report opens with a one-sentence summary (target met or not), then a table of figures with a target column, an explanation that tells what happened with past tenses, and numbered recommendations.

VĂN BẢN MẪU 3 — BÁO CÁO KẾT QUẢ CHIẾN DỊCH / MODEL TEXT 3 — CAMPAIGN RESULTS REPORT

Lua Que Rice – “From Field to Table” campaign: results report

Prepared by: Blue Lotus Digital | Date: Friday 4 June 2027

Summary

The campaign (5 April – 30 May 2027) **beat all three of its targets**. Total spend **came in at** VND 288 million, 96% of the budget.

Results

- Impressions: 4,800,000
- Clicks: 62,400 | CTR: 1.3% (target: 1.0%)
- Cost per click: about VND 4,600
- Orders: 2,496 | conversion rate: 4.0%
- CAC: about VND 115,400 (target: below VND 130,000)
- Revenue: VND 1,152 million | ROAS: 4.0 (target: 3.5)

What happened

In the first two weeks, we **were running** video and image ads with equal budgets. By mid-April it was clear that the videos **were outperforming** the images: their CTR was 1.8%, compared with 0.8%. We **had planned** a review for the end of April, but we moved it forward and **shifted** most of the image budget to video. **Meanwhile**, the client’s team **was answering** customer questions within an hour, which helped the conversion rate.

Recommendations

1. Use video as the main format in the next campaign.
2. Build a retargeting list from the 59,904 visitors who did not buy.
3. Test a first-order voucher to lift the conversion rate above 4%.

Dịch: Lúa Quê — chiến dịch “Từ cánh đồng đến bàn ăn”: báo cáo kết quả. Lập bởi Blue Lotus Digital, thứ Sáu 4/6/2027. Tóm tắt: chiến dịch (5/4–30/5/2027) vượt cả ba mục tiêu; tổng chi 288 triệu đồng, bằng 96% ngân sách. Kết quả: 4,8 triệu lượt hiển thị; 62.400 lượt nhấp, CTR 1,3% (mục tiêu 1,0%); chi phí mỗi lượt nhấp khoảng 4.600 đồng; 2.496 đơn, tỷ lệ chuyển đổi 4,0%; CAC khoảng 115.400 đồng (mục tiêu dưới 130.000); doanh thu 1.152 triệu đồng, ROAS 4,0 (mục tiêu 3,5). Diễn biến: hai tuần đầu chúng tôi chạy quảng cáo video và hình ảnh với ngân sách bằng nhau. Tới giữa tháng Tư thấy rõ video hiệu quả hơn hình ảnh: CTR 1,8% so với 0,8%. Chúng tôi đã định rà soát vào cuối tháng Tư nhưng đã làm sớm hơn và chuyển phần lớn ngân sách hình ảnh sang video. Trong khi đó, nhóm của khách hàng trả lời câu hỏi của khách trong vòng một giờ, giúp tăng tỷ lệ chuyển đổi. Khuyến nghị: 1. Dùng video làm định dạng chính ở chiến dịch sau. 2. Lập danh sách nhắm lại từ 59.904 khách truy cập chưa mua. 3. Thử phiếu giảm giá cho đơn đầu tiên để nâng tỷ lệ chuyển đổi trên 4%.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Báo cáo mẫu 3 dùng đủ bốn thì kể chuyện: **were running** (bối cảnh đang diễn ra), **were outperforming** (xu hướng tại một thời điểm), **had planned** (kế hoạch có từ trước, rồi bị thay đổi), **shifted** (hành động chính). Cụm **had planned... but** là cách tự nhiên để nói “dự định ban đầu là..., nhưng...”.

*Model text 3 uses all four story tenses: **were running** (background in progress), **were outperforming** (a trend at a point in time), **had planned** (an earlier plan that then changed), **shifted** (the main action). **had planned... but** is a natural way to say “the original plan was..., but...”.*

4.8. Bài đọc: Chiến dịch suýt thất bại của một ứng dụng tiết kiệm — Reading: The campaign that almost failed

BÀI ĐỌC / READING

The campaign that almost failed

In January 2027, Dong Lua Fintech JSC, a small start-up in Ho Chi Minh City, launched HatThoc, a savings app that lets users put aside small amounts of money every day. The team had spent eight months building the app, and they had high hopes for their first campaign.

The marketing team had created a buyer persona called “Minh”, a 32-year-old office worker with a young family. In February, they ran image ads aimed at people like Minh on two social networks. The budget was VND 200 million for four weeks. The results were disappointing. The ads received five million impressions, but the click-through rate was only 0.4%, and just 500 people opened an account. So each new user cost the company VND 400,000.

At the end of February, while the managers were preparing a report for the board, an intern named Vo Thanh Tam was looking at the sign-up data. She noticed something strange: 60% of the new users were university students, not office workers. Most of them had never seen

the ads. They had heard about the app from friends.

The team realised that they had been targeting the wrong people for a month. Students liked the idea of saving VND 10,000 a day for a laptop or a trip, but the ads had shown family homes and school fees. In March, the company changed its plan. It hired 30 student ambassadors at ten universities, replaced the image ads with short videos made by students, and introduced a referral incentive: VND 20,000 for both the user and the friend.

The second phase ran from March to May with a budget of VND 450 million. This time, the numbers were very different. The videos received six million impressions and 150,000 clicks, a CTR of 2.5%, and several of them went viral on campus. By the end of May, 9,000 people had opened an account, and 40% of them had used a referral code. The customer acquisition cost had fallen from VND 400,000 to VND 50,000.

Not everything went smoothly. In April, while thousands of students were signing up during the exam season, the app crashed twice, and some users left angry reviews. The developers had not expected so much traffic at night.

Today, the HatThoc team tells this story at start-up events. Their advice is simple: “Look at your data before you trust your persona. Our real customers had been there all along. We just hadn’t seen them.”

Dịch: Chiến dịch suýt thất bại. Tháng 1/2027, Công ty CP Công nghệ tài chính Đồng Lúa, một start-up nhỏ ở TP. Hồ Chí Minh, ra mắt HatThoc, ứng dụng tiết kiệm cho phép người dùng để dành một khoản nhỏ mỗi ngày. Nhóm đã mất tám tháng xây dựng ứng dụng và đặt nhiều kỳ vọng vào chiến dịch đầu tiên. Nhóm marketing đã tạo một chân dung khách hàng tên “Minh”, nhân viên văn phòng 32 tuổi có gia đình trẻ. Tháng Hai, họ chạy quảng cáo hình ảnh nhắm vào những người như Minh trên hai mạng xã hội, ngân sách 200 triệu đồng trong bốn tuần. Kết quả đáng thất vọng: quảng cáo có năm triệu lượt hiển thị nhưng tỷ lệ nhấp chỉ 0,4%, và chỉ 500 người mở tài khoản. Mỗi người dùng mới đã tốn của công ty 400.000 đồng. Cuối tháng Hai, trong lúc ban quản lý đang chuẩn bị báo cáo cho hội đồng quản trị, một thực tập sinh tên Võ Thanh Tâm đang xem dữ liệu đăng ký. Cô nhận thấy một điều lạ: 60% người dùng mới là sinh viên đại học, không phải nhân viên văn phòng. Phần lớn họ chưa từng thấy quảng cáo; họ biết đến ứng dụng qua bạn bè. Cả nhóm nhận ra mình đã nhắm sai đối tượng suốt một tháng. Sinh viên thích ý tưởng mỗi ngày để dành 10.000 đồng để mua máy tính xách tay hay đi du lịch, nhưng quảng cáo lại toàn hình nhà cửa gia đình và học phí của con. Tháng Ba, công ty đổi kế hoạch: thuê 30 đại sứ sinh viên ở mười trường đại học, thay quảng cáo hình ảnh bằng video ngắn do sinh viên làm, và thêm thưởng giới thiệu 20.000 đồng cho cả người giới thiệu lẫn người bạn. Giai đoạn hai chạy từ tháng Ba đến tháng Năm với ngân sách 450 triệu đồng. Lần này con số rất khác: video có sáu triệu lượt hiển thị và 150.000 lượt nhấp, CTR 2,5%, vài video lan truyền khắp các trường. Đến cuối tháng Năm đã có 9.000 người mở tài khoản, 40% trong số đó dùng mã giới thiệu. Chi phí có được một khách hàng đã giảm từ 400.000 xuống 50.000 đồng. Không phải mọi thứ đều suôn sẻ. Tháng Tư, trong lúc hàng nghìn sinh viên đang đăng ký giữa mùa thi, ứng dụng sập hai lần và một số người dùng để lại đánh giá giận dữ; đội phát triển đã không lường trước lượng truy cập lớn như vậy vào ban đêm. Ngày nay, nhóm HatThoc kể câu chuyện này tại các sự kiện khởi nghiệp. Lời khuyên của họ đơn giản: “Hãy nhìn dữ liệu trước khi tin vào chân dung khách hàng. Khách hàng thật của chúng tôi vẫn ở đó từ đầu; chỉ là chúng tôi chưa nhìn thấy họ.”

Câu hỏi đọc hiểu và đáp án — Comprehension questions and answers

1. Giai đoạn một, mỗi người dùng mới tốn bao nhiêu và tính thế nào? — **Đáp án:**
400.000 đồng = 200 triệu đồng ÷ 500 tài khoản.
In the first phase, how much did each new user cost, and how is it calculated? — Answer:
VND 400,000 = VND 200 million ÷ 500 accounts.
2. Thực tập sinh Tâm phát hiện điều gì, và lúc đó các quản lý đang làm gì? — **Đáp án:**
60% người dùng mới là sinh viên, biết ứng dụng qua bạn bè; các quản lý đang chuẩn bị báo cáo cho hội đồng quản trị.
What did the intern discover, and what were the managers doing at the time? — Answer:
60% of new users were students who had heard about the app from friends; the managers were preparing a report for the board.
3. Suy luận: vì sao quảng cáo hình ảnh tháng Hai không hiệu quả? — **Đáp án:** Chân dung khách hàng sai: quảng cáo nhắm người đi làm có gia đình, nói về nhà cửa, học phí, trong khi người dùng thật là sinh viên muốn tiết kiệm cho mục tiêu nhỏ.
Inference: why did the February image ads fail? — Answer: The persona was wrong: the ads targeted working parents and showed homes and school fees, while the real users were students saving for small goals.
4. Từ vựng theo ngữ cảnh: “went viral on campus” nghĩa là gì? — **Đáp án:** Được chia sẻ rất nhanh và rộng giữa sinh viên trong các trường.
Vocabulary in context: what does “went viral on campus” mean? — Answer: Was shared very quickly and widely among students at the universities.
5. Đúng, sai hay không có thông tin: Mỗi đại sứ sinh viên được trả 20.000 đồng cho mỗi lượt đăng ký. — **Đáp án:** Không có thông tin: 20.000 đồng là thưởng giới thiệu cho người dùng và bạn; bài không nói đại sứ được trả bao nhiêu.
True, false or not given: Each student ambassador was paid VND 20,000 for every sign-up. — Answer: Not given: VND 20,000 was the referral reward for users and friends; the text does not say how ambassadors were paid.
6. Đúng hay sai: Chi phí có được khách hàng giảm 87,5%. — **Đáp án:** Đúng: $(400.000 - 50.000) \div 400.000 = 87,5\%$.
True or false: The customer acquisition cost fell by 87.5%. — Answer: True: $(400,000 - 50,000) \div 400,000 = 87.5\%$.

4.9. Phát âm: trọng âm đôi trong họ từ và dạng yếu của had — Pronunciation: stress shift in word families and the weak form of had

Nhiều thuật ngữ marketing có đuôi -tion: trọng âm luôn rơi vào âm tiết ngay trước -tion, nên khi động từ thành danh từ, trọng âm dịch chuyển. Đọc sai trọng âm làm người nghe khó nhận ra từ hơn là đọc sai một nguyên âm.

Many marketing terms end in -tion: the stress always falls on the syllable just before -tion, so the stress moves when a verb becomes a noun. Wrong stress makes a word harder to recognise than a wrong vowel.

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ <i>Noun</i>	Ghi chú <i>Note</i>
optimise /'ɒptimaɪz/	optimisation /ˌɒptɪmaɪ'zeɪʃən/	Nhấn âm 1 → âm 4 <i>Stress 1st → 4th syllable</i>
acquire /ə'kwɪə/	acquisition /ˌækwɪ'zɪʃən/	Nguyên âm đầu đổi /ə/ → /æ/ <i>First vowel changes</i>
attribute /ə'trɪbjʊ:t/	attribution /ˌætrɪ'bju:ʃən/	Danh từ attribute nhấn âm 1: /ˌætrɪbjʊ:t/ <i>The noun "attribute" is stressed on the 1st syllable</i>
analyse /'ænləɪz/	analysis /ə'nælɪsɪs/	Không có -tion nhưng trọng âm vẫn dịch <i>Stress moves without -tion too</i>
refer /rɪ'fɜ:/	referral /rɪ'fɜ:rəl/	Giữ trọng âm, thêm /r/ nối <i>Same stress, linking /r/</i>

Hiện tượng <i>Feature</i>	Ví dụ <i>Example</i>	Ghi chú <i>Note</i>
Dạng yếu của had <i>Weak form of had</i>	We had tested it. /wi: həd 'testɪd ɪt/	had không nhấn đọc /həd/ hoặc rút thành 'd <i>Unstressed "had" → /həd/ or 'd</i>
'd = had hay would? <i>'d = had or would?</i>	We'd launched. (had) / We'd launch. (would)	Sau 'd là V3 → had; là nguyên mẫu → would <i>Past participle → had; base form → would</i>
Đuôi -ed sau /t d/ <i>-ed after /t d/</i>	targeted /'tɑ:ɡɪtɪd/, had added /həd 'ædɪd/	Thêm âm tiết /ɪd/ <i>An extra syllable /ɪd/</i>
Đuôi -ed sau âm vô thanh <i>-ed after voiceless sounds</i>	launched /lɔ:ntʃt/, had pushed /həd pʊʃt/	Đọc /t/, không thêm âm tiết <i>Say /t/, no extra syllable</i>
Âm câm <i>Silent letters</i>	campaign /kæm'peɪn/, design /dɪ'zaɪn/	g không đọc <i>The g is silent</i>

4.10. Lỗi người Việt hay mắc khi viết về chiến dịch — *Common mistakes Vietnamese writers make about campaigns*

Sai <i>Wrong</i>	Đúng <i>Right</i>	Lý do <i>Reason</i>
Last year we had run a campaign.	Last year we ran a campaign.	Không có mốc quá khứ thứ hai → quá khứ đơn <i>No second past point → past simple</i>
While we checking the data...	While we were checking the data...	Thiếu was/were <i>Missing was/were</i>
We were knowing the problem.	We knew the problem.	know là động từ trạng thái <i>"know" is a state verb</i>
By May, sales have increased 30%.	By May, sales had increased by 30%.	By + mốc quá khứ → had V3; tăng X% → by <i>By + past time → past perfect; "by" for the change</i>
The ROAS was 4%.	The ROAS was 4 (400%).	ROAS là tỷ số <i>ROAS is a ratio</i>
We spent 50 million for ads.	We spent VND 50 million on ads.	spend on; ghi đơn vị tiền tệ <i>"spend on"; give the currency</i>
Video ads outperformed over image ads.	Video ads outperformed image ads.	outperform là ngoại động từ <i>"outperform" takes a direct object</i>
The campaign was success.	The campaign was a success / was successful.	success là danh từ <i>"success" is a noun</i>
In the end of May...	At the end of May...	at the end of + mốc <i>"at the end of" + period</i>
We got 900 customers (900 người để lại số điện thoại).	We generated 900 leads.	Chưa mua thì là lead <i>Not yet buyers → leads</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết **"The click rate increased 2%"** khi CTR đi từ 1,0% lên 1,2%. Câu này mơ hồ: tăng 2 điểm phần trăm hay tăng 2% giá trị? Viết rõ con số đầu và cuối: **"CTR rose from 1.0% to 1.2%"**. Đây cũng là cách an toàn nhất trong báo cáo cho khách hàng.

Writing "The click rate increased 2%" when CTR went from 1.0% to 1.2%. It is unclear: did it rise by 2 points or by 2% of its value? Give the start and end figures: "CTR rose from 1.0% to 1.2%". This is also the safest way in client reports.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Trước khi gửi báo cáo chiến dịch, kiểm năm điểm: **Con số** đã tính lại chưa (CTR, CAC, ROAS khớp số gốc)? **Đơn vị** đúng chưa (% , tỷ số, VND)? **Mục tiêu** có đúng cạnh kết quả? **Thì động từ**: việc trước mốc dùng had + V3, bối cảnh dùng was/were + V-ing? **Khuyến nghị** có việc cụ thể và ngày?

*Before you send a campaign report, check five points: Have the **figures** been recalculated (do CTR, CAC and ROAS match the raw data)? Are the **units** right (% , ratio, VND)? Is each **target** next to its result? **Tenses**: past perfect for events before the main point, past continuous for background? Does each **recommendation** have a concrete action and a date?*

4.11. Bài tập vận dụng có lời giải — *Applied exercises with solutions*

Bài 1. Email báo cáo kết quả chiến dịch tháng Sáu — *Exercise 1. An email reporting the June campaign results*

Chị Đinh Bảo Trân là chuyên viên marketing số của Công ty CP Thực phẩm hữu cơ Vườn Xanh (Đà Lạt). Chiến dịch “Bữa sáng lành” chạy từ 1/6 đến 30/6/2027 trên quảng cáo video ngắn và quảng cáo tìm kiếm. Số liệu: ngân sách 120 triệu đồng, đã chi 115 triệu; 2.300.000 lượt hiển thị; 34.500 lượt nhấp; 1.380 đơn hàng; doanh thu 506 triệu đồng. Mục tiêu đặt ra: CTR 1,2%, ROAS 3,0. Ngày 12/6 trang web bị sập 6 giờ trong lúc quảng cáo vẫn chạy. Ngày 2/7/2027 (thứ Sáu), chị viết email 150–250 từ gửi ông Phạm Quốc Huy, Giám đốc kinh doanh: tóm tắt kết quả, so với mục tiêu, kể sự cố bằng quá khứ tiếp diễn và quá khứ hoàn thành, đề xuất bước tiếp theo.

Ms Dinh Bao Tran is a digital marketing executive at Vuon Xanh Organic Foods JSC (Da Lat). The “Healthy Breakfast” campaign ran from 1 to 30 June 2027 on short video ads and search ads. Data: budget VND 120 million, spend VND 115 million; 2,300,000 impressions; 34,500 clicks; 1,380 orders; revenue VND 506 million. Targets: CTR 1.2%, ROAS 3.0. On 12 June the website was down for six hours while the ads were still running. On Friday 2 July 2027 she writes an email of 150–250 words to Mr Pham Quoc Huy, Sales Director: summarise the results, compare them with the targets, describe the incident with the past continuous and past perfect, and propose the next step.

1. Tính chỉ số trước khi viết: $CTR = 34.500 \div 2.300.000 = 1,5\%$; $CPC = 115.000.000 \div 34.500 \approx 3.333$ đồng; tỷ lệ chuyển đổi $= 1.380 \div 34.500 = 4,0\%$; $CAC = 115.000.000 \div 1.380 \approx 83.300$ đồng; $ROAS = 506 \div 115 = 4,4$.

Calculate the metrics first: $CTR = 34,500 \div 2,300,000 = 1.5\%$; $CPC = 115,000,000 \div 34,500 \approx VND\ 3,333$; conversion rate $= 1,380 \div 34,500 = 4.0\%$; $CAC = 115,000,000 \div 1,380 \approx VND\ 83,300$; $ROAS = 506 \div 115 = 4.4$.

2. Tiêu đề và câu mở nêu ngay kết luận: chiến dịch vượt mục tiêu. Người đọc là giám đốc, cần con số trước, chi tiết sau.

Subject line and opening give the conclusion at once: the campaign beat its targets. The reader is a director, so numbers come first and details later.

3. Phân số liệu: đưa thành danh sách, mỗi dòng một chỉ số kèm mục tiêu trong ngoặc để so sánh.

Results: use a list, one metric per line, with the target in brackets for comparison.

4. Kể sự cố: hành động đang diễn ra dùng quá khứ tiếp diễn (“the ads were still running”), việc xảy ra trước một mốc quá khứ dùng quá khứ hoàn thành (“by the time IT restored the site, we had spent...”).

The incident: an action in progress uses the past continuous (“the ads were still running”);

an action before a past point uses the past perfect (“by the time IT restored the site, we had spent...”).

5. Đề xuất: một việc cụ thể, có ngày. Kết thư trung tính, ký đủ chức danh.

Proposal: one concrete action with a date. Neutral closing and a full signature.

6. Bài mẫu hoàn chỉnh (khoảng 185 từ). Dịch ý: Chiến dịch vượt mục tiêu: CTR 1,5% (mục tiêu 1,2%), ROAS 4,4 (mục tiêu 3,0). Ngày 12/6, trong lúc quảng cáo vẫn đang chạy, trang web bị sập sáu giờ; tới khi bộ phận IT khôi phục, chúng tôi đã chi khoảng 960.000 đồng cho các lượt nhấp không thể mua hàng. Đề xuất: thêm cảnh báo tự động tạm dừng quảng cáo khi trang lỗi, và tăng ngân sách video thêm 20% từ tháng Tám.

Subject: “Healthy Breakfast” campaign – June results above target / Dear Mr Huy, / I am pleased to report that the “Healthy Breakfast” campaign beat both of its targets in June. / Key results (1–30 June 2027): – Ad spend: VND 115 million (budget: VND 120 million) – Impressions: 2,300,000 – Clicks: 34,500, a CTR of 1.5% (target: 1.2%) – Orders: 1,380, a conversion rate of 4.0% – CAC: about VND 83,300 – Revenue: VND 506 million, a ROAS of 4.4 (target: 3.0) / Short video ads clearly outperformed search ads. / There was one problem. On 12 June, while the ads were still running, our website went down for six hours. The server had not been tested for heavy traffic. By the time IT restored the site, we had spent about VND 960,000 on clicks that could not turn into orders. / I would like to propose two steps: – set up an automatic alert that pauses all ads when the website is down; – increase the video budget by 20% for the August campaign. / I would be happy to discuss these figures at Monday’s meeting. / Best regards, / Dinh Bao Tran (Ms) / Digital Marketing Executive, Vuon Xanh Organic Foods JSC

Bài 2. Sửa đoạn kể case study sai thì của thực tập sinh — Exercise 2. Correcting an intern’s case study with tense mistakes

Bạn Hồ Gia Linh, thực tập sinh ở một công ty quảng cáo tại TP. Hồ Chí Minh, viết đoạn kể case study sau để gửi đối tác Úc: “Last year we are running a campaign for a coffee chain. When we launched it, the client already prepare 20 stores. While we checking the data, we were noticing that the bounce rate was very high. The landing page has loaded in 9 seconds. We were fixing it and the sales were increase 35%.” Tìm lỗi, giải thích và viết lại đoạn văn hoàn chỉnh (150–200 từ).

Ho Gia Linh, an intern at an advertising company in Ho Chi Minh City, writes the following case study for an Australian partner: “Last year we are running a campaign for a coffee chain. When we launched it, the client already prepare 20 stores. While we checking the data, we were noticing that the bounce rate was very high. The landing page has loaded in 9 seconds. We were fixing it and the sales were increase 35%.” Find the mistakes, explain them and rewrite the paragraph (150–200 words).

1. “Last year we are running” → “Last year we ran”: có mốc quá khứ đã kết thúc thì không dùng hiện tại.
“Last year we are running” → “Last year we ran”: a finished past time needs a past tense.
2. “the client already prepare” → “the client had already prepared”: việc xảy ra trước lúc khởi chạy nên dùng quá khứ hoàn thành (had + V3).

“the client already prepare” → “the client had already prepared”: it happened before the launch, so use the past perfect (had + past participle).

3. “While we checking” thiếu trợ động từ → “While we were checking”. “we were noticing” → “we noticed”: phát hiện là hành động ngắn, xen vào hành động đang diễn ra, dùng quá khứ đơn.
“While we checking” lacks the auxiliary → “While we were checking”. “we were noticing” → “we noticed”: noticing is a short action that interrupts the longer one, so use the past simple.
4. “has loaded in 9 seconds” → “was taking 9 seconds to load”: mô tả tình trạng lúc đó, không dùng hiện tại hoàn thành.
“has loaded in 9 seconds” → “was taking 9 seconds to load”: it describes the situation at that time, so the present perfect is wrong.
5. “the sales were increase” → “sales increased by 35%”: không ghép were với động từ nguyên mẫu; “tăng 35%” cần giới từ by.
“the sales were increase” → “sales increased by 35%”: “were” cannot go with a base verb; a 35% rise needs “by”.
6. Bài mẫu hoàn chỉnh (khoảng 180 từ). Dịch ý: Năm ngoái chúng tôi chạy chiến dịch cho một chuỗi cà phê. Khi khởi chạy, khách hàng đã chuẩn bị sẵn 20 cửa hàng. Trong lúc kiểm dữ liệu tuần đầu, chúng tôi nhận thấy tỷ lệ thoát rất cao vì trang đích mất 9 giây mới tải xong. Chúng tôi sửa trong hai ngày; tới cuối tháng, doanh số đã tăng 35%.
Last year we ran a three-week campaign for a coffee chain in Ho Chi Minh City. When we launched it, the client had already prepared 20 stores for the new cold brew menu, and the ads were bringing in plenty of clicks. However, while we were checking the data at the end of the first week, we noticed that the bounce rate was very high: 78% of visitors were leaving the landing page within ten seconds. We soon found the reason. The page was taking nine seconds to load on mobile phones, because the designer had used very large photos. We had not tested the page on a slow connection before the launch. / We fixed the problem in two days. We compressed the images, removed one video and moved the call to action to the top of the page. The loading time fell to two seconds. By the end of the month, the bounce rate had dropped to 41%, and sales of the new menu had increased by 35%. The lesson was simple: test the landing page before you spend money on traffic.

4.12. Bài tập viết và dàn ý trả lời — Writing tasks and answer outlines

Câu 1. Bạn là Trịnh Khánh Vy, trưởng nhóm marketing của ứng dụng thanh toán Sông Hàn Pay ở Đà Nẵng. Viết email 150–200 từ gửi bà Lê Thu Hằng, Giám đốc marketing, đề xuất chiến dịch quý 3: chạy 12 tuần từ thứ Hai 5/7 đến Chủ nhật 26/9/2027; ngân sách 500 triệu đồng chia cho quảng cáo tìm kiếm 30%, video ngắn 40%, email 10%, quảng cáo nhắm lại (retargeting) 20%; mục tiêu 10.000 người dùng mới, CAC không quá 50.000 đồng; xin duyệt trước thứ Sáu 25/6/2027.

Question 1. You are Trinh Khanh Vy, marketing team leader for Song Han Pay, a payment app in Da Nang. Write an email of 150–200 words to Ms Le Thu Hang, Marketing Director, proposing a Q3 campaign: 12 weeks from Monday 5 July to Sunday 26 September 2027; a

budget of VND 500 million split into search ads 30%, short video 40%, email 10% and retargeting 20%; a target of 10,000 new users with a CAC of no more than VND 50,000; approval needed by Friday 25 June 2027.

- Tiêu đề nêu việc cần duyệt.
“Subject: Proposal for Q3 user campaign – approval needed by 25 June”
- Câu mở nêu mục đích và mục tiêu chính.
“I would like to propose a 12-week campaign to bring in 10,000 new users between 5 July and 26 September 2027.”
- Lý do dựa trên kết quả trước (quá khứ hoàn thành).
“Before we paused the spring campaign, short videos had already brought in 55% of our new users.”
- Phân bổ ngân sách: số tiền và phần trăm khớp nhau ($150 + 200 + 50 + 100 = 500$ triệu).
“We plan to allocate the VND 500 million budget as follows: search ads VND 150 million (30%), short video VND 200 million (40%), email VND 50 million (10%) and retargeting VND 100 million (20%).”
- Chỉ số đo và cách theo dõi.
“Our KPIs will be new users and CAC. With 10,000 users, CAC will be VND 50,000 at most. I will share a dashboard every Monday.”
- Xin duyệt có hạn và kết thư.
“Could you let me know by Friday 25 June whether you approve the plan? / Kind regards, / Trinh Khanh Vy”

Câu 2. Bạn là Mai Đức Tùng, chuyên viên marketing của Công ty CP Gốm Bát Tràng Xưa, Hà Nội. Viết bản yêu cầu (brief) dạng email 150–200 từ gửi bà Rachel Ong, quản lý khách hàng của một agency quảng cáo ở Singapore, nhờ lên kế hoạch chiến dịch bán gốm online cho khách Singapore: mô tả công ty, mục tiêu, nhóm khách, ngân sách 8.000 SGD, thời gian, chỉ số đo, hạn gửi kế hoạch.

Question 2. *You are Mai Duc Tung, a marketing executive at Bat Trang Xua Ceramics JSC, Hanoi. Write a brief as an email of 150–200 words to Ms Rachel Ong, account manager at an advertising agency in Singapore, asking her to plan an online campaign selling ceramics to Singapore customers: describe the company, objective, target customers, budget of SGD 8,000, timing, KPIs and the deadline for the plan.*

- Lời chào đúng họ và câu mở nêu mục đích.
“Dear Ms Ong, / I am writing to brief you on an online campaign we would like to run in Singapore.”
- Giới thiệu công ty ngắn, có số liệu.
“Bat Trang Xua is a family ceramics business founded in 1998. We have sold online in Vietnam since 2022.”
- Mục tiêu và nhóm khách (buyer persona).
“Our objective is 600 online orders. Our buyer persona is a 30–45-year-old professional who likes handmade home products.”

- Ngân sách, thời gian, chỉ số.

“The budget is SGD 8,000 for October and November 2027. We will measure ROAS, CAC and the conversion rate of the landing page.”

- Điều đã làm trước đây (quá khứ hoàn thành) để agency hiểu bối cảnh.

“Before we contacted you, we had tested two image ads ourselves, but the CTR had stayed below 0.5%.”

- Hạn gửi kế hoạch và kết thư.

“Could you send us a draft plan by 17 September? / Kind regards, / Mai Duc Tung”

Câu 3. Viết một đoạn case study 150–200 từ (cho bài thuyết trình môn học) kể lại một chiến dịch đã thất bại của một cửa hàng trà sữa ở Cần Thơ: bối cảnh, điều nhóm đã làm trước đó, chuyện xảy ra trong lúc chiến dịch đang chạy, kết quả, bài học. Dùng ít nhất ba câu quá khứ tiếp diễn và ba câu quá khứ hoàn thành.

Question 3. Write a case study paragraph of 150–200 words (for a class presentation) about a failed campaign by a milk tea shop in Can Tho: the background, what the team had done before, what happened while the campaign was running, the result and the lesson. Use at least three past continuous and three past perfect sentences.

- Bối cảnh (quá khứ đơn).

“In April 2027, a milk tea shop in Can Tho launched a voucher campaign on social media.”

- Việc đã làm trước khi chạy (quá khứ hoàn thành).

“The owner had printed 5,000 vouchers, but she had not set a limit of one voucher per customer.”

- Chuyện xảy ra trong lúc chạy (quá khứ tiếp diễn + quá khứ đơn).

“While the staff were serving the lunch crowd, a student group shared the code in a large online group.”

- Hậu quả có số liệu (quá khứ hoàn thành với by the time).

“By the time the owner stopped the offer, customers had used 3,200 vouchers in two days.”

- Kết quả và bài học.

“Sales doubled, but the shop lost money on most drinks. The lesson: set clear limits before you roll out an incentive.”

4.13. Câu hỏi trắc nghiệm — Multiple-choice questions

22. Chọn dạng động từ đúng.

When I joined the team in May, they ____ the campaign since early April.

A. ran / quá khứ đơn

B. had been running / quá khứ hoàn thành tiếp diễn

C. were run / bị động

D. have been running / hiện tại hoàn thành tiếp diễn

23. Chọn dạng động từ đúng.

While the team _____ the dashboard, the director called.

- A. was checking / *quá khứ tiếp diễn*
- B. had checked / *quá khứ hoàn thành*
- C. checks / *hiện tại đơn*
- D. has checked / *hiện tại hoàn thành*

24. Chọn dạng động từ đúng.

By the end of May, our CAC _____ to VND 50,000.

- A. fell / *quá khứ đơn*
- B. has fallen / *hiện tại hoàn thành*
- C. had fallen / *quá khứ hoàn thành*
- D. was falling / *quá khứ tiếp diễn*

25. Chọn công thức đúng của ROAS.

Which formula gives ROAS?

- A. Doanh thu từ quảng cáo ÷ chi phí quảng cáo / *revenue from ads ÷ ad spend*
- B. Chi phí quảng cáo ÷ doanh thu từ quảng cáo / *ad spend ÷ revenue from ads*
- C. Số lượt nhấp ÷ số lượt hiển thị / *clicks ÷ impressions*
- D. Chi phí quảng cáo ÷ số khách hàng mới / *ad spend ÷ new customers*

26. Quảng cáo có 80.000 lượt hiển thị và 1.200 lượt nhấp. CTR là bao nhiêu?

An ad has 80,000 impressions and 1,200 clicks. What is its CTR?

- A. 1,2% / *1.2%*
- B. 15% / *15%*
- C. 1,5% / *1.5%*
- D. 6,7% / *6.7%*

27. Chọn từ đúng điền vào chỗ trống.

In the A/B test, the new landing page _____ the old one by 40%.

- A. won / *thắng (không đi với tân ngữ là đối thủ)*
- B. outperformed / *hiệu quả hơn*
- C. was better / *thiếu than*
- D. exceeded over / *thừa over*

28. Chọn câu đúng ngữ pháp.

Choose the grammatically correct sentence.

- A. When we launched the ads, the budget had already finish. / *thiếu -ed*
- B. We were launch the campaign in March. / *were + nguyên mẫu*
- C. The team was knowing the problem before the launch. / *know không chia tiếp diễn*
- D. By the time the agency replied, we had already paused the ads. / *đúng*

Chương 5. Tài chính doanh nghiệp — Chapter 5. Corporate finance

Mục tiêu chương — Chapter objectives

- Đọc và trình bày bằng tiếng Anh ba báo cáo tài chính: báo cáo kết quả kinh doanh, bảng cân đối kế toán, báo cáo lưu chuyển tiền tệ.
Read and present the three financial statements in English: the income statement, the balance sheet and the cash flow statement.
- Tính và nhận xét các chỉ số tài chính thông dụng: biên lợi nhuận, ROE, hệ số thanh toán hiện hành, hệ số thanh toán nhanh, đòn bẩy.
Calculate and comment on common financial ratios: margins, ROE, the current ratio, the quick ratio and leverage.
- Dùng chính xác ngôn ngữ nguyên nhân – kết quả (due to, owing to, result in, result from, lead to, as a result) và viết cụm danh từ dài đúng trật tự.
Use cause–effect language accurately (due to, owing to, result in, result from, lead to, as a result) and build long noun phrases in the correct order.
- Viết thuyết minh chênh lệch ngân sách, email giải thích dòng tiền cho ngân hàng và đoạn bình luận kết quả kinh doanh dài 150–250 từ.
Write budget variance explanations, cash flow emails to a bank and 150–250-word commentaries on business results.
- Tránh các lỗi người Việt hay mắc khi viết về số liệu tài chính.
Avoid the mistakes Vietnamese writers often make when writing about financial figures.

5.1. Từ vựng tài chính doanh nghiệp — Corporate finance vocabulary

Bảng 1. Các khoản mục trên báo cáo tài chính — Table 1. Items in the financial statements

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
turnover	/ˈtɜːnəʊvə/	n	doanh thu (Anh – Anh); tỷ lệ nghỉ việc (staff turnover)	The company's annual turnover reached VND 483 billion. <i>Doanh thu năm của công ty đạt 483 tỷ đồng.</i>
cost of goods sold (COGS)	/kɒst əv ɡʊdz səʊld/	n	giá vốn hàng bán	Cost of goods sold rose faster than sales. <i>Giá vốn hàng bán tăng nhanh hơn doanh số.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
operating profit	/ˈɒpəreɪtɪŋ ˈprɒfɪt/	n	lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh	Operating profit fell slightly to VND 55 billion. <i>Lợi nhuận hoạt động giảm nhẹ xuống 55 tỷ đồng.</i>
depreciation	/dɪˌpriːʃiˈeɪʃən/	n	khấu hao (tài sản cố định)	Depreciation on the new roasting line starts next year. <i>Khấu hao dây chuyền rang mới bắt đầu tính từ năm sau.</i>
accounts receivable	/əˈkaʊnts rɪˈsiːvəbəl/	n	khoản phải thu (khách hàng còn nợ)	Accounts receivable grew because supermarkets paid later. <i>Khoản phải thu tăng vì các siêu thị trả tiền chậm hơn.</i>
accounts payable	/əˈkaʊnts ˈpeɪəbəl/	n	khoản phải trả (nợ nhà cung cấp)	We pay our accounts payable within 45 days. <i>Chúng tôi thanh toán các khoản phải trả trong 45 ngày.</i>
inventory	/ˈɪnvəntri/	n	hàng tồn kho (Anh – Anh cũng nói stock)	Inventory rose to VND 108 billion at the year end. <i>Hàng tồn kho tăng lên 108 tỷ đồng vào cuối năm.</i>
retained earnings	/rɪˈteɪnd ˈɜːnɪŋz/	n	lợi nhuận giữ lại (chưa chia)	Most of the profit was kept as retained earnings. <i>Phần lớn lợi nhuận được giữ lại, không chia.</i>
financial year	/faɪˈnænsjəl jɪə/	n	năm tài chính (Anh – Mỹ: fiscal year)	Our financial year ends on 31 December. <i>Năm tài chính của chúng tôi kết thúc ngày 31 tháng 12.</i>
audit	/ˈɔːdɪt/	n, v	kiểm toán	The auditors will finish the audit by mid-February. <i>Kiểm toán viên sẽ hoàn tất cuộc kiểm toán trước giữa tháng 2.</i>
write off	/raɪt ɒf/	phr v	xóa sổ (khoản nợ không đòi được, tài sản hết giá trị)	We wrote off VND 2 billion of bad debts. <i>Chúng tôi đã xóa sổ 2 tỷ đồng nợ khó đòi.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
disclosure	/dɪs'kləʊʒə/	n	sự công bố thông tin; thuyết minh	The notes include a disclosure on the new bank loan. <i>Phần thuyết minh có công bố về khoản vay ngân hàng mới.</i>
consolidated	/kən'sɒlɪdətɪd/	adj	hợp nhất (báo cáo gồm công ty mẹ và công ty con)	The consolidated accounts include our two subsidiaries. <i>Báo cáo hợp nhất gồm cả hai công ty con của chúng tôi.</i>
earnings per share (EPS)	/'ɜːnɪŋz pɜː ʃeə/	n	lợi nhuận trên mỗi cổ phiếu	Earnings per share dropped from VND 1,600 to VND 1,367. <i>Lãi trên mỗi cổ phiếu giảm từ 1.600 xuống 1.367 đồng.</i>
intangible	/ɪn'tændʒɪbəl/	adj	vô hình (tài sản như phần mềm, thương hiệu)	Software licences are recorded as intangible assets. <i>Giấy phép phần mềm được ghi nhận là tài sản vô hình.</i>

Bảng 2. Chỉ số và phân tích — Table 2. Ratios and analysis

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
ratio	/'reɪʃiəʊ/	n	tỷ số, hệ số	A ratio means little without a comparison. <i>Một tỷ số ít ý nghĩa nếu không có gì để so sánh.</i>
margin	/'mɑːdʒɪn/	n	biên lợi nhuận (tính theo % doanh thu)	Our gross margin narrowed to 29.2%. <i>Biên lợi nhuận gộp của chúng tôi thu hẹp còn 29,2%.</i>
return on equity (ROE)	/rɪ'tɜːn ɒn 'ekwɪti/	n	tỷ suất lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu	Return on equity fell from 16.0% to 12.6%. <i>ROE giảm từ 16,0% xuống 12,6%.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
current ratio	/ˈkʌrənt ˈreɪʃəʊ/	n	hệ số thanh toán hiện hành	A current ratio of 1.4 is still acceptable for a manufacturer. <i>Hệ số thanh toán hiện hành 1,4 vẫn chấp nhận được với doanh nghiệp sản xuất.</i>
quick ratio	/kwɪk ˈreɪʃəʊ/	n	hệ số thanh toán nhanh (không tính hàng tồn kho)	The quick ratio is below 1, so we watch our cash closely. <i>Hệ số thanh toán nhanh dưới 1 nên chúng tôi theo dõi tiền sát sao.</i>
liquidity	/lɪˈkwɪdəti/	n	khả năng thanh khoản (có tiền trả nợ ngắn hạn)	The bank is worried about our liquidity. <i>Ngân hàng lo ngại về khả năng thanh khoản của chúng tôi.</i>
solvency	/ˈsɒlvənsi/	n	khả năng trả nợ dài hạn	Solvency ratios show whether a firm can survive in the long term. <i>Các chỉ số khả năng trả nợ cho biết công ty có trụ được lâu dài không.</i>
leverage	/ˈli:vərɪdʒ/	n	đòn bẩy tài chính (Anh – Anh còn gọi gearing)	Leverage increased after we borrowed for the new factory. <i>Đòn bẩy tài chính tăng sau khi chúng tôi vay để xây nhà máy mới.</i>
profitability	/ˌprɒfɪtəˈbɪlɪti/	n	khả năng sinh lời	Profitability weakened although sales grew. <i>Khả năng sinh lời yếu đi dù doanh số tăng.</i>
working capital	/ˈwɜ:kɪŋ ˈkæpɪtəl/	n	vốn lưu động (tài sản ngắn hạn trừ nợ ngắn hạn)	More stock means more working capital tied up. <i>Tồn kho nhiều hơn nghĩa là bị chôn nhiều vốn lưu động hơn.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
break-even point	/ˌbreɪk'ɪ:vən pɔɪnt/	n	điểm hòa vốn	The new café will reach its break-even point in month 14. <i>Quán cà phê mới sẽ đạt điểm hòa vốn vào tháng thứ 14.</i>
benchmark	/ˈbentʃmɑ:k/	n, v	mốc chuẩn để so sánh; so với mốc chuẩn	We benchmark our margins against three listed competitors. <i>Chúng tôi so biên lợi nhuận với ba đối thủ niêm yết.</i>
year-on-year	/jɪə ɒn jɪə/	adj, adv	so với cùng kỳ năm trước	Sales grew 15% year-on-year. <i>Doanh số tăng 15% so với cùng kỳ năm trước.</i>
deteriorate	/dɪ'tɪəriəreɪt/	v	xấu đi, suy giảm	Our liquidity deteriorated in the second half. <i>Thanh khoản của chúng tôi xấu đi trong nửa cuối năm.</i>
outperform	/ˌaʊtpə'fɔ:m/	v	làm tốt hơn, vượt (đối thủ, mốc chuẩn)	Our export segment outperformed the domestic one. <i>Mảng xuất khẩu làm tốt hơn mảng nội địa.</i>

Bảng 3. Ngân sách, chênh lệch và dòng tiền — Table 3. Budgets, variances and cash flow

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
variance	/ˈveəriəns/	n	chênh lệch (giữa thực tế và kế hoạch, ngân sách)	Please explain any variance above 10%. <i>Vui lòng giải thích mọi chênh lệch trên 10%.</i>
overspend	/ˌəʊvə'spend/	v, n	chi vượt (ngân sách); khoản chi vượt	Marketing overspent by VND 78 million in Q3. <i>Bộ phận marketing chi vượt 78 triệu đồng trong quý 3.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
allocate	/ˈæləkeɪt/	v	phân bổ (tiền, nguồn lực)	The board allocated VND 300 million to staff training. <i>Hội đồng quản trị phân bổ 300 triệu đồng cho đào tạo nhân viên.</i>
capital expenditure (capex)	/ˈkæpɪtəl ɪkˈspendɪtʃə/	n	chi đầu tư tài sản dài hạn	Capital expenditure on the roasting line was VND 95 billion. <i>Chi đầu tư cho dây chuyền rang là 95 tỷ đồng.</i>
overheads	/ˈəʊvəhedz/	n	chi phí chung (thuê nhà, điện, quản lý)	We cut overheads by moving to a smaller office. <i>Chúng tôi giảm chi phí chung bằng cách chuyển sang văn phòng nhỏ hơn.</i>
cash inflow	/kæʃ ˈɪnfləʊ/	n	dòng tiền vào	The main cash inflow comes from customer payments. <i>Dòng tiền vào chủ yếu đến từ tiền khách hàng trả.</i>
cash outflow	/kæʃ ˈaʊtfləʊ/	n	dòng tiền ra	The largest cash outflow was the new machine. <i>Dòng tiền ra lớn nhất là máy móc mới.</i>
shortfall	/ˈʃɔːtɆ:l/	n	khoản thiếu hụt	A short-term loan covered the cash shortfall in May. <i>Một khoản vay ngắn hạn bù vào khoản thiếu tiền tháng 5.</i>
surplus	/ˈsɜːpləs/	n, adj	khoản thặng dư, dư thừa	The project ended with a surplus of VND 40 million. <i>Dự án kết thúc với khoản dư 40 triệu đồng.</i>
deficit	/ˈdefɪsɪt/	n	khoản thâm hụt	The branch ran a deficit for three months. <i>Chi nhánh bị thâm hụt ba tháng liền.</i>
projection	/prəˈdʒekʃən/	n	số dự phóng, ước tính tương lai	Our cash projection shows a gap in the third quarter. <i>Số dự phóng dòng tiền cho thấy thiếu hụt trong quý 3.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
one-off	/ˌwʌnˈɒf/	adj, n	một lần, không lặp lại	The penalty was a one-off cost. <i>Khoản phạt là chi phí một lần.</i>
attributable	/əˈtrɪbjʊːtəbəl/	adj	do, có thể quy cho (+ to)	Most of the increase is attributable to higher fuel prices. <i>Phần lớn mức tăng là do giá nhiên liệu cao hơn.</i>
offset	/ˈɒfset/	v	bù trừ, bù lại	Savings on travel partly offset the overspend on marketing. <i>Khoản tiết kiệm công tác phí bù lại một phần khoản chi vượt marketing.</i>
contingency	/kənˈtɪndʒənsi/	n	khoản dự phòng (cho việc bất ngờ)	We keep a 5% contingency in every project budget. <i>Mỗi ngân sách dự án chúng tôi để 5% dự phòng.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Dịch “doanh thu” thành “**turnover**” khi viết cho đối tác Mỹ, hoặc đọc “staff turnover is 18%” thành “doanh thu nhân viên 18%”. Trong tiếng Anh – Anh, **turnover** vừa là doanh thu vừa là tỷ lệ nghỉ việc; người Mỹ gần như chỉ hiểu nghĩa thứ hai. Trong văn bản quốc tế, viết **revenue** cho doanh thu và **staff turnover** cho tỷ lệ nghỉ việc.

Translating “doanh thu” as “turnover” for an American partner, or reading “staff turnover is 18%” as revenue per employee. In British English, turnover means both revenue and the rate at which staff leave; Americans mostly understand only the second meaning. In international documents, write revenue for sales income and staff turnover for people leaving.

Họ từ (word family) — Word families

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ <i>Noun</i>	Tính từ / trạng từ <i>Adjective / adverb</i>	Ví dụ <i>Example</i>
profit (from)	profit / profitability	profitable / profitably	The new line is profitable , but overall profitability fell. <i>Dây chuyền mới có lãi, nhưng khả năng sinh lời chung giảm.</i>

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ <i>Noun</i>	Tính từ / trạng từ <i>Adjective / adverb</i>	Ví dụ <i>Example</i>
finance	finance / financing	financial / financially	The project was financed by a bank loan. / Financially , it makes sense. <i>Dự án được tài trợ bằng vốn vay ngân hàng. / Về mặt tài chính, việc đó hợp lý.</i>
—	liquidity	liquid	Cash is the most liquid asset. <i>Tiền là tài sản có tính thanh khoản cao nhất.</i>
—	solvency / insolvency	solvent / insolvent	The supplier became insolvent in May. <i>Nhà cung cấp mất khả năng thanh toán vào tháng 5.</i>
depreciate	depreciation	depreciated	Laptops depreciate over three years. <i>Máy tính xách tay khấu hao trong ba năm.</i>
allocate	allocation	allocated	The budget allocation for IT is VND 300 million. <i>Ngân sách phân bổ cho CNTT là 300 triệu đồng.</i>
vary	variance / variation	variable	Variable costs rise with sales volume. <i>Chi phí biến đổi tăng theo sản lượng bán.</i>
project	projection	projected	Projected revenue for 2027 is VND 540 billion. <i>Doanh thu dự phóng năm 2027 là 540 tỷ đồng.</i>

Kết hợp từ (collocation) hay dùng — *Common collocations*

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ đi kèm <i>Noun partners</i>	Ví dụ <i>Example</i>
post / report / make	a profit, a loss	The group posted a loss of VND 6 billion. <i>Tập đoàn báo lỗ 6 tỷ đồng.</i>
boost / squeeze / protect	margins	Higher bean prices squeezed our margins . <i>Giá hạt cà phê cao hơn bóp biên lợi nhuận của chúng tôi.</i>
incur / cut / control	costs	We incurred extra costs for overtime. <i>Chúng tôi phát sinh thêm chi phí làm ngoài giờ.</i>

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ đi kèm <i>Noun partners</i>	Ví dụ <i>Example</i>
stay within / exceed / go over	the budget	IT stayed within budget ; marketing went over budget . <i>CNTT chỉ trong ngân sách; marketing chỉ vượt.</i>
generate / absorb / free up	cash	Selling old stock will free up cash . <i>Bán hàng tồn cũ sẽ giải phóng được tiền.</i>
tie up	cash / capital (in inventory)	Too much cash is tied up in inventory . <i>Quá nhiều tiền bị chôn vào hàng tồn kho.</i>
take out / repay	a loan	We took out a loan to buy the roaster. <i>Chúng tôi vay một khoản để mua máy rang.</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Giới từ đi với số liệu: **rise by** 15% (mức tăng) — **rise to** VND 483 billion (mức đạt tới) — a rise **of** 15% — a rise **in** revenue — **spend money on** something — **invest in** — **allocate money to** — be **attributable to** — **account for** 60% of costs (chiếm).

Prepositions with figures: rise by 15% (the change) — rise to VND 483 billion (the new level) — a rise of 15% — a rise in revenue — spend money on something — invest in — allocate money to — be attributable to — account for 60% of costs.

Phát âm: trọng âm dịch chuyển, âm câm và cách đọc số — *Pronunciation: stress shift, silent letters and reading numbers*

Nhóm <i>Group</i>	Từ <i>Words</i>	Ghi chú <i>Note</i>
Trọng âm dịch chuyển <i>Stress shift</i>	profit /'prɒfɪt/ → profitability /ˌprɒfɪtə'bɪləti/	Từ đuôi -ity nhấn âm ngay trước -ity <i>-ity words stress the syllable before -ity</i>
Trọng âm dịch chuyển <i>Stress shift</i>	liquid /'lɪkwɪd/ → liquidity /lɪ'kwɪdəti/	Trọng âm chuyển từ âm 1 sang âm 2 <i>Stress moves from syllable 1 to 2</i>
Trọng âm dịch chuyển <i>Stress shift</i>	analysis /ə'neɪlɪsɪs/ → analytical /ˌænə'lɪtɪkəl/	Đừng đọc a-NA-ly-ti-cal <i>Not a-NA-ly-ti-cal</i>
Trọng âm dịch chuyển <i>Stress shift</i>	economy /ɪ'kɒnəmi/ → economic /ˌi:kə'nɒmɪk/	Từ đuôi -ic nhấn âm ngay trước -ic <i>-ic words stress the syllable before -ic</i>
Hai cách đọc <i>Two forms</i>	finance /fɪ'næns/ hoặc /'fænæns/ — financial /faɪ'nænʃəl/	Cả hai cách đọc finance đều đúng; chọn một và giữ <i>Both are correct; choose one</i>

Nhóm <i>Group</i>	Từ <i>Words</i>	Ghi chú <i>Note</i>
Âm câm <i>Silent letters</i>	debt /det/, receipt /rɪ'si:t/, mortgage /'mɔ:ɡɪdʒ/	b, p, t không đọc <i>b, p and t are silent</i>
Đọc số thập phân <i>Decimals</i>	1.40 — one point four (nought); 0.68 — nought point six eight	Đọc từng chữ số sau dấu chấm; Anh – Anh đọc 0 là nought <i>Read each digit after the point</i>
Đọc phần trăm <i>Percentages</i>	12.6% — twelve point six per cent	Anh – Anh viết per cent tách đôi /pə'sent/ <i>British spelling: per cent</i>
Đọc số lớn <i>Large numbers</i>	VND 483 billion — four hundred and eighty-three billion dong	Anh – Anh có and sau hundred; billion /'bɪljən/ không thêm -s sau số <i>“and” after hundred; no -s</i>

5.2. Ba báo cáo tài chính — *The three financial statements*

Bộ báo cáo tài chính năm trả lời ba câu hỏi khác nhau. Báo cáo kết quả kinh doanh cho biết công ty lãi hay lỗ trong một kỳ. Bảng cân đối kế toán cho biết công ty có gì và nợ ai tại một thời điểm. Báo cáo lưu chuyển tiền tệ cho biết tiền thật đã vào và ra như thế nào. Nhà đầu tư và ngân hàng đọc cả ba, vì một công ty có thể lãi trên giấy mà vẫn thiếu tiền trả lương.

A set of annual accounts answers three different questions. The income statement shows whether the company made a profit or a loss over a period. The balance sheet shows what the company owns and owes at one point in time. The cash flow statement shows how real money came in and went out. Investors and banks read all three, because a company can be profitable on paper and still not have enough cash to pay salaries.

Báo cáo <i>Statement</i>	Cho biết <i>Shows</i>	Câu hỏi chính <i>Key question</i>	Dòng tiêu biểu <i>Typical lines</i>
Báo cáo kết quả kinh doanh <i>Income statement (UK: profit and loss account)</i>	Kết quả trong một kỳ <i>Performance over a period</i>	Did we make money?	revenue, cost of goods sold, gross profit, operating profit, net profit
Bảng cân đối kế toán <i>Balance sheet</i>	Tình hình tại một ngày <i>Position on one date</i>	What do we own and owe?	inventory, accounts receivable, accounts payable, equity, retained earnings
Báo cáo lưu chuyển tiền tệ <i>Cash flow statement</i>	Tiền vào, tiền ra trong kỳ <i>Cash in and out over a period</i>	Where did the cash go?	operating, investing and financing cash flows

Số liệu của Công ty CP Cà phê Bạch Dương — *Figures for Bach Duong Coffee JSC*

Các bảng sau dùng xuyên suốt chương (đơn vị: tỷ đồng; thuế suất giả định 20%). Bạch Dương rang và bán cà phê cho siêu thị và chuỗi quán ở Việt Nam, năm 2026 đầu tư một dây chuyền rang mới.

The following tables are used throughout the chapter (VND billion; an assumed tax rate of 20%). Bach Duong roasts and sells coffee to supermarkets and café chains in Vietnam, and in 2026 it invested in a new roasting line.

Báo cáo kết quả kinh doanh <i>Income statement</i>	2025	2026	Thay đổi <i>Change</i>
Doanh thu <i>Revenue</i>	420.0	483.0	+15.0%
Giá vốn hàng bán <i>Cost of goods sold</i>	(285.0)	(342.0)	+20.0%
Lợi nhuận gộp <i>Gross profit</i>	135.0	141.0	+4.4%
Chi phí bán hàng và quản lý <i>Selling and administrative expenses</i>	(78.0)	(86.0)	+10.3%
Lợi nhuận hoạt động <i>Operating profit</i>	57.0	55.0	−3.5%
Chi phí lãi vay <i>Interest expense</i>	(9.0)	(14.0)	+55.6%
Lợi nhuận trước thuế <i>Profit before tax</i>	48.0	41.0	−14.6%
Thuế thu nhập (20%) <i>Income tax (20%)</i>	(9.6)	(8.2)	−14.6%
Lợi nhuận sau thuế <i>Net profit</i>	38.4	32.8	−14.6%

Bảng cân đối kế toán (trích, ngày 31/12) <i>Balance sheet (extract, 31 December)</i>	2025	2026
Tiền <i>Cash</i>	45.0	28.0
Khoản phải thu <i>Accounts receivable</i>	60.0	74.0
Hàng tồn kho <i>Inventory</i>	75.0	108.0

Bảng cân đối kế toán (trích, ngày 31/12) <i>Balance sheet (extract, 31 December)</i>	2025	2026
Tài sản ngắn hạn <i>Current assets</i>	180.0	210.0
Nợ ngắn hạn <i>Current liabilities</i>	100.0	150.0
Vay ngân hàng <i>Bank borrowings</i>	80.0	140.0
Vốn chủ sở hữu <i>Equity</i>	240.0	260.0

Báo cáo lưu chuyển tiền tệ 2026 <i>Cash flow statement 2026</i>	Tỷ đồng <i>VND bn</i>
Dòng tiền từ hoạt động kinh doanh <i>Net cash from operating activities</i>	+30.8
Dòng tiền từ hoạt động đầu tư (dây chuyền rang) <i>Net cash from investing activities (roasting line)</i>	−95.0
Dòng tiền từ hoạt động tài chính (vay thêm 60, trả cổ tức 12,8) <i>Net cash from financing activities (new loans 60, dividends 12.8)</i>	+47.2
Tiền thay đổi trong năm (45,0 → 28,0) <i>Net change in cash (45.0 → 28.0)</i>	−17.0

VÍ DỤ / EXAMPLE — Ba bảng khớp nhau: vốn chủ sở hữu tăng 20 tỷ = lợi nhuận 32,8 – cổ tức 12,8; vay tăng 60 tỷ (80 → 140) nằm trong dòng tiền tài chính; tiền giảm 17 tỷ = 30,8 – 95,0 + 47,2. Khi viết bình luận, luôn kiểm phép cộng trước rồi mới viết câu.

The three tables agree: equity rose by 20 billion = profit of 32.8 – dividends of 12.8; borrowings rose by 60 billion (80 → 140), which appears in financing cash flow; cash fell by 17 billion = 30.8 – 95.0 + 47.2. Before you write a comment, always check the arithmetic first.

Thuật ngữ Anh – Anh và Anh – Mỹ — *British and American terms*

Anh – Anh <i>British</i>	Anh – Mỹ <i>American</i>	Nghĩa <i>Meaning</i>
turnover	revenue, sales	Doanh thu <i>Revenue</i>
profit and loss account	income statement	Báo cáo kết quả kinh doanh <i>Income statement</i>
stock	inventory	Hàng tồn kho (stock trong tiếng Mỹ còn là cổ phiếu) <i>Inventory</i>

Anh – Anh <i>British</i>	Anh – Mỹ <i>American</i>	Nghĩa <i>Meaning</i>
debtors / creditors	accounts receivable / accounts payable	Phải thu / phải trả <i>Receivables / payables</i>
shares	stock	Cổ phiếu <i>Shares</i>
gearing	leverage	Đòn bẩy tài chính <i>Leverage</i>
financial year	fiscal year	Năm tài chính <i>Financial year</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Chọn MỘT bộ thuật ngữ cho cả văn bản. Đề cương này viết theo chính tả Anh – Anh nhưng dùng các thuật ngữ quốc tế thông dụng nhất: **revenue, income statement, inventory, accounts receivable, leverage**. Gặp từ kiểu Anh trong văn bản đối tác (turnover, stock, gearing) thì hiểu được là đủ.

*Use ONE set of terms in a document. This guide uses British spelling but the most common international terms: **revenue, income statement, inventory, accounts receivable, leverage**. When partners use British terms (turnover, stock, gearing), you only need to understand them.*

5.3. Chỉ số tài chính và cách nhận xét — *Financial ratios and how to comment on them*

Chỉ số chỉ có nghĩa khi đem so: với năm trước, với ngân sách, với đối thủ. Bảng dưới tính lại chỉ số của Bạch Dương từ các bảng ở mục 5.2. ROE ở đây tính trên vốn chủ sở hữu cuối năm cho đơn giản.

A ratio only has meaning when you compare it: with last year, with the budget or with competitors. The table below calculates Bạch Dương's ratios from the tables in section 5.2. For simplicity, ROE here uses year-end equity.

Chỉ số <i>Ratio</i>	Công thức <i>Formula</i>	2025	2026	Đọc thế nào <i>How to read it</i>
Biên lợi nhuận gộp <i>Gross margin</i>	gross profit ÷ revenue	32.1%	29.2%	Giá vốn tăng nhanh hơn giá bán <i>Costs rose faster than prices</i>
Biên lợi nhuận hoạt động <i>Operating margin</i>	operating profit ÷ revenue	13.6%	11.4%	Chi phí vận hành cũng bóp lợi nhuận <i>Overheads also squeezed profit</i>
Biên lợi nhuận ròng <i>Net margin</i>	net profit ÷ revenue	9.1%	6.8%	Thêm tác động của lãi vay <i>Plus the effect of interest</i>

Chỉ số <i>Ratio</i>	Công thức <i>Formula</i>	2025	2026	Đọc thế nào <i>How to read it</i>
ROE	net profit ÷ equity	16.0%	12.6%	Lợi nhuận trên mỗi đồng vốn chủ giảm <i>Lower return for owners</i>
Hệ số thanh toán hiện hành <i>Current ratio</i>	current assets ÷ current liabilities	1.80	1.40	Vẫn trên 1 nhưng giảm <i>Still above 1 but lower</i>
Hệ số thanh toán nhanh <i>Quick ratio</i>	(current assets – inventory) ÷ current liabilities	1.05	0.68	Không tính tồn kho thì dưới 1 <i>Below 1 without inventory</i>
Nợ vay / vốn chủ <i>Debt-to-equity</i>	borrowings ÷ equity	0.33	0.54	Đòn bẩy tăng <i>Higher leverage</i>

Động từ và cụm từ mô tả chỉ số — Verbs and phrases for describing ratios

Đối tượng <i>Item</i>	Tốt lên <i>Better</i>	Xấu đi <i>Worse</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Biên lợi nhuận <i>Margins</i>	widen, improve, expand	narrow, shrink, come under pressure	Gross margin narrowed from 32.1% to 29.2%. <i>Biên gộp thu hẹp từ 32,1% xuống 29,2%.</i>
Thanh khoản <i>Liquidity</i>	strengthen, improve	weaken, deteriorate, tighten	Liquidity deteriorated as inventory built up. <i>Thanh khoản xấu đi khi tồn kho tăng.</i>
Đòn bẩy <i>Leverage</i>	fall, be reduced	rise, increase	Leverage rose to 0.54 after the new loan. <i>Đòn bẩy tăng lên 0,54 sau khoản vay mới.</i>
Lợi nhuận <i>Profit</i>	grow, recover, beat forecasts	decline, miss forecasts	Net profit declined by 14.6%. <i>Lợi nhuận ròng giảm 14,6%.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — “ROE decreased 3.4%.” ROE đi từ 16,0% xuống 12,6%: chênh lệch giữa hai tỷ lệ phần trăm là **3,4 điểm phần trăm** (percentage points). Nếu viết “giảm 3,4%” thì người đọc hiểu là $16,0\% \times (1 - 3,4\%) \approx 15,5\%$. Viết: **“ROE fell by 3.4 percentage points, from 16.0% to 12.6%.”**

“ROE decreased 3.4%.” ROE went from 16.0% to 12.6%: the gap between two percentages is 3.4 percentage points. “Fell by 3.4%” would mean $16.0\% \times (1 - 3.4\%) \approx 15.5\%$. Write: “ROE fell by 3.4 percentage points, from 16.0% to 12.6%.”

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — “The cost is expensive.” / “Our profit is very cheap.” Tiếng Việt nói “chi phí đắt”, nhưng expensive / cheap dùng cho hàng hóa, dịch vụ.

Với cost, price, profit, margin, ratio dùng **high / low**: “Costs are high.”, “The margin is low.”, “a high current ratio”.

“The cost is expensive.” / “Our profit is very cheap.” Vietnamese says “chi phí đắt”, but expensive / cheap describe goods and services. With cost, price, profit, margin and ratio, use **high / low**: “Costs are high.”, “The margin is low.”, “a high current ratio”.

5.4. Ngữ pháp 1: Ngôn ngữ nguyên nhân – kết quả — Grammar 1: Cause and effect language

Thuyết minh tài chính chủ yếu là trả lời câu hỏi “vì sao số này thay đổi”. Tiếng Anh có năm nhóm công cụ nối nguyên nhân với kết quả; mỗi nhóm đòi một loại từ đi sau khác nhau. Sai nhóm thì câu sai ngữ pháp dù người đọc vẫn đoán được ý.

Financial commentary mostly answers the question “why did this figure change?”. English has five groups of tools for linking causes and effects; each group needs a different kind of word after it. With the wrong group, the sentence is ungrammatical even if the reader can guess the meaning.

Nhóm Group	Từ/cụm từ Expressions	Công thức Formula	Ví dụ Example
1. Giới từ + danh từ <i>1. Preposition + noun</i>	due to, owing to, because of, as a result of, thanks to	kết quả + due to + cụm danh từ / V-ing <i>effect + due to + noun phrase</i>	Margins fell due to higher bean prices. <i>Biên lợi nhuận giảm do giá hạt cà phê tăng.</i>
2. Liên từ + mệnh đề <i>2. Conjunction + clause</i>	because, as, since	kết quả + because + S + V <i>effect + because + clause</i>	Margins fell because bean prices rose. <i>Biên lợi nhuận giảm vì giá hạt cà phê tăng.</i>
3. Động từ: nguyên nhân → kết quả <i>3. Verb: cause → effect</i>	cause, lead to, result in, contribute to, bring about	nguyên nhân + lead to + danh từ / V-ing <i>cause + lead to + noun / V-ing</i>	Higher bean prices led to lower margins. <i>Giá hạt cà phê tăng dẫn đến biên lợi nhuận thấp hơn.</i>
4. Động từ: kết quả ← nguyên nhân <i>4. Verb: effect ← cause</i>	result from, stem from, be caused by, be due to, be attributable to	kết quả + result from + nguyên nhân <i>effect + result from + cause</i>	Lower margins resulted from higher bean prices. <i>Biên lợi nhuận thấp hơn là do giá hạt cà phê tăng.</i>
5. Trạng từ nối hai câu <i>5. Linking adverb between sentences</i>	As a result, / Consequently, / Therefore, / For this reason,	Câu nguyên nhân. As a result, câu kết quả. <i>Cause sentence. As a result, effect sentence.</i>	Bean prices rose by 30%. As a result , margins fell. <i>Giá hạt tăng 30%. Kết quả là biên lợi nhuận giảm.</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Nhìn **chiều mũi tên**: NGUYÊN NHÂN → **cause / lead to / result in / contribute to** → KẾT QUẢ. KẾT QUẢ ← **result from / stem from / be due**

to / be caused by / be attributable to ← NGUYÊN NHÂN. Đổi động từ nhóm 3 sang nhóm 4 thì phải đảo vị trí nguyên nhân và kết quả.

Follow the **arrow**: **CAUSE** → **cause / lead to / result in / contribute to** → **EFFECT**. **EFFECT** ← **result from / stem from / be due to / be caused by / be attributable to** ← **CAUSE**. When you switch from a group 3 verb to a group 4 verb, swap the cause and the effect.

Cách dùng và sắc thái — Usage and tone

Cụm từ Expression	Cách dùng Usage	Ví dụ Example
due to	Dùng được sau be và sau mệnh đề; phổ biến nhất trong báo cáo <i>After “be” or after a clause; the most common in reports</i>	The delay was due to a system upgrade. <i>Sự chậm trễ là do nâng cấp hệ thống.</i>
owing to	Trang trọng; đứng sau mệnh đề hoặc đầu câu, KHÔNG đứng sau be <i>Formal; after a clause or at the start, NOT after “be”</i>	Owing to late payments, cash fell. <i>Do khách trả chậm, tiền giảm.</i>
thanks to	Chỉ dùng cho nguyên nhân tích cực <i>Only for positive causes</i>	Sales grew thanks to the new loyalty app. <i>Doanh số tăng nhờ ứng dụng khách hàng thân thiết mới.</i>
contribute to	Một trong nhiều nguyên nhân <i>One of several causes</i>	Fuel prices contributed to the overspend. <i>Giá nhiên liệu góp phần gây ra khoản chi vượt.</i>
be attributable to	Rất trang trọng, hay đi với số tiền cụ thể <i>Very formal, often with an exact amount</i>	VND 40 million is attributable to fuel. <i>40 triệu đồng là do nhiên liệu.</i>
account for	Giải thích được / chiếm bao nhiêu phần của mức chênh <i>Explains / makes up part of a change</i>	Fuel accounts for 39% of the overspend. <i>Nhiên liệu chiếm 39% khoản chi vượt.</i>

Các cặp dễ nhầm — Easily confused pairs

Cặp Pair	Khác nhau Difference	Ví dụ Example
due to / because	due to + danh từ; because + mệnh đề <i>“due to” + noun; “because” + clause</i>	due to the rise in costs / because costs rose
result in / result from	result in → kết quả; result from ← nguyên nhân <i>“in” points to the effect; “from” points to the cause</i>	The campaign resulted in 4,000 new users. / The growth resulted from the campaign.

Cặp Pair	Khác nhau Difference	Ví dụ Example
as a result / as a result of	As a result, + câu; as a result of + danh từ “As a result,” + sentence; “as a result of” + noun	As a result , cash fell. / Cash fell as a result of late payments.
lead to + N / to + V	to ở lead to là giới từ: + danh từ hoặc V-ing “to” is a preposition: + noun or V-ing	led to an increase / led to increasing costs (KHÔNG led to increase)
cause / reason	the cause of a problem; the reason for a decision “cause of”, “reason for”	The cause of the loss... / The reason for the price change...

ĐOẠN MẪU — THUYẾT MINH NGẮN / MODEL PARAGRAPH — SHORT COMMENTARY

Revenue rose by 15% to VND 483 billion **thanks to** two new supermarket contracts. However, gross margin narrowed from 32.1% to 29.2%, **because** the price of green coffee beans rose faster than our selling prices. Interest expense increased by 55.6% **as a result of** the new loan for the roasting line. These factors **led to** a 14.6% fall in net profit. **Consequently**, return on equity declined from 16.0% to 12.6%.

Dịch: Doanh thu tăng 15% lên 483 tỷ đồng nhờ hai hợp đồng siêu thị mới. Tuy vậy, biên lợi nhuận gộp thu hẹp từ 32,1% xuống 29,2%, vì giá cà phê nhân tăng nhanh hơn giá bán của chúng tôi. Chi phí lãi vay tăng 55,6% do khoản vay mới cho dây chuyền rang. Các yếu tố này dẫn đến lợi nhuận ròng giảm 14,6%. Do đó, ROE giảm từ 16,0% xuống 12,6%.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — “Profit fell due to the prices of beans increased.” Due to (cũng như owing to, because of) là giới từ, phải đi với danh từ. Người Việt dịch “do” rồi viết cả mệnh đề. Sửa một trong hai cách: **“Profit fell due to the increase in bean prices.”** hoặc **“Profit fell because bean prices increased.”**

“Profit fell due to the prices of beans increased.” Due to (like owing to and because of) is a preposition and needs a noun. Vietnamese learners translate “do” and then write a full clause. Fix it in one of two ways: “Profit fell due to the increase in bean prices.” or “Profit fell because bean prices increased.”

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — “The new loan led to increase interest costs.” To trong lead to là giới từ, không phải to của động từ nguyên mẫu. Viết: **“The new loan led to an increase in interest costs.”** hoặc **“...led to higher interest costs.”** Lỗi tương tự: **“contribute to reduce” → contribute to reducing.**

“The new loan led to increase interest costs.” The “to” in “lead to” is a preposition, not the infinitive “to”. Write: “The new loan led to an increase in interest costs.” or “...led to higher interest costs.” The same mistake: “contribute to reduce” → contribute to reducing.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Mẹo thay thế: nếu chỗ trống thay được bằng **“because of”** thì dùng due to / owing to + danh từ; nếu thay được bằng **“because”** thì phải có chủ ngữ + động từ.

Thử: “Cash fell ____ customers paid late” → thay được “because” → giữ because, không dùng due to.

Substitution tip: if the gap can take “because of”, use due to / owing to + noun; if it can take “because”, you need a subject + verb. Try: “Cash fell ____ customers paid late” → “because” fits → keep “because”, not “due to”.

5.5. Ngữ pháp 2: Cụm danh từ dài trong văn bản tài chính — Grammar 2: Long noun phrases in financial writing

Văn bản tài chính nén nhiều thông tin vào một cụm danh từ: “a sharp 20% year-on-year increase in raw material costs”. Tiếng Việt đặt bổ ngữ SAU danh từ chính (“mức tăng mạnh 20% so với cùng kỳ của chi phí nguyên liệu”), còn tiếng Anh đặt phần lớn bổ ngữ TRƯỚC danh từ chính, phần còn lại sau nó bằng giới từ. Muốn đọc nhanh, tìm **danh từ chính** trước.

*Financial writing packs a lot of information into one noun phrase: “a sharp 20% year-on-year increase in raw material costs”. Vietnamese puts modifiers AFTER the head noun, while English puts most modifiers BEFORE the head noun and the rest after it with a preposition. To read fast, find the **head noun** first.*

Hạn định <i>Determiner</i>	Số / mức <i>Number</i>	Tính từ <i>Adjective</i>	Danh từ bổ nghĩa <i>Noun modifier</i>	Danh từ chính <i>Head</i>	Bổ ngữ sau <i>Post-modifier</i>
a	20%	sharp	year-on-year	increase	in raw material costs
our	—	new	five-year	loan	from Straits Harbour Bank
a	VND 95 billion	—	roasting line	investment	in Dong Nai
the	—	unexpected	cash	shortfall	in the third quarter
a	two-month	—	inventory	build-up	ahead of Tet

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Trật tự cụm danh từ: **hạn định** → **số/mức** → **tính từ** → **danh từ bổ nghĩa** → **DANH TỪ CHÍNH** → **giới từ + bổ ngữ**. Danh từ đứng trước danh từ chính đóng vai tính từ nên **giữ số ít**: a **three-year** loan, a **cost** reduction plan, a **20-million-dong** budget (ngoại lệ đã thành cụm cố định: **sales figures**, **accounts department**).

*Noun phrase order: **determiner** → **number** → **adjective** → **noun modifier** → **HEAD NOUN** → **preposition + modifier**. A noun before the head works like an adjective, so it **stays singular**: a **three-year** loan, a **cost** reduction plan, a **20-million-dong** budget (fixed exceptions: **sales figures**, **accounts department**).*

Giới từ sau danh từ chính — Prepositions after the head noun

Danh từ chính <i>Head noun</i>	Giới từ <i>Preposition</i>	Ví dụ <i>Example</i>
increase, rise, fall, decline, growth	in + cái thay đổi <i>in + what changed</i>	a fall in net profit <i>sự sụt giảm lợi nhuận ròng</i>
increase, rise, fall, decline	of + mức thay đổi <i>of + the amount</i>	a fall of 14.6% <i>mức giảm 14,6%</i>
investment	in	an investment in new equipment <i>khoản đầu tư vào thiết bị mới</i>
spending, expenditure	on	spending on marketing <i>chi tiêu cho marketing</i>
demand	for	demand for roasted coffee <i>nhu cầu cà phê rang</i>
impact, effect	on	the impact of fuel prices on costs <i>tác động của giá nhiên liệu lên chi phí</i>

So sánh ba cách diễn đạt cùng một con số — Three ways to express the same figure

Cấu trúc <i>Structure</i>	Ví dụ <i>Example</i>	Khi nào dùng <i>When to use</i>
Câu có động từ <i>Verb clause</i>	Revenue increased by 15%.	Câu ngắn, đứng một mình, dễ đọc <i>Short stand-alone sentences</i>
Cụm danh từ, số đứng trước <i>Noun phrase, number first</i>	a 15% increase in revenue	Làm chủ ngữ/tân ngữ của câu lớn hơn <i>As subject/object of a longer sentence</i>
Cụm danh từ, số đứng sau <i>Noun phrase, number after</i>	an increase in revenue of 15%	Khi muốn nhấn mạnh con số cuối câu <i>To put the figure at the end</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — “a three-years loan”, “a 5-millions-dong fee”, “a two-weeks delay”. Người Việt quen thêm -s vì có số nhiều. Khi số + danh từ đứng trước danh từ chính làm tính từ ghép, danh từ **không thêm -s** và nối bằng gạch: **a three-year loan, a five-million-dong fee, a two-week delay**. So sánh: the loan is for three **years** (không đứng trước danh từ thì vẫn số nhiều).

*“a three-years loan”, “a 5-millions-dong fee”, “a two-weeks delay”. Learners add -s because the number is plural. When number + noun comes before the head as a compound adjective, the noun takes **no -s** and uses hyphens: **a three-year loan, a five-million-dong fee, a two-week delay**. Compare: the loan is for three **years** (not before a noun, so plural).*

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — “the increase of revenue”, “the investment for the new line”. Dịch “của”, “cho” thành of, for. Sau increase/rise/fall, cái thay đổi đi với **in**; sau investment đi với **in**; sau spending đi với **on**: **the increase in revenue, the investment in**

in the new line, spending on marketing.

*“the increase of revenue”, “the investment for the new line”. Learners translate “của”, “cho” as “of”, “for”. After increase/rise/fall, the thing that changed takes **in**; investment takes **in**; spending takes **on**: the increase in revenue, the investment in the new line, spending on marketing.*

VÍ DỤ / EXAMPLE — Xây cụm danh từ từng bước: **increase** → an **increase in costs** → a **20% increase in costs** → a **sharp 20% increase in raw material costs** → a **sharp 20% year-on-year increase in raw material costs**. Đọc ngược: tìm “increase” (danh từ chính), rồi hỏi “tăng cái gì?” (in raw material costs), “bao nhiêu?” (20%), “so với khi nào?” (year-on-year).

Build a noun phrase step by step: increase → an increase in costs → a 20% increase in costs → a sharp 20% increase in raw material costs → a sharp 20% year-on-year increase in raw material costs. To read it, find “increase” (the head), then ask “an increase in what?” (raw material costs), “how much?” (20%), “compared with when?” (year-on-year).

5.6. Ngân sách và thuyết minh chênh lệch — Budgets and variance explanations

Cuối mỗi quý, bộ phận so số thực tế (actual) với ngân sách (budget). Chênh lệch có lợi (favourable, ký hiệu F) khi chi ít hơn hoặc thu nhiều hơn ngân sách; chênh lệch bất lợi (adverse, ký hiệu A) khi chi nhiều hơn hoặc thu ít hơn. Phòng tài chính thường yêu cầu giải thích mọi chênh lệch vượt một ngưỡng, ví dụ 10%.

At the end of each quarter, a department compares actual figures with the budget. A variance is favourable (F) when costs are lower or income is higher than budget; it is adverse (A) when costs are higher or income is lower. The finance department usually asks for an explanation of every variance above a threshold, for example 10%.

Khoản mục (triệu đồng) <i>Item (VND million)</i>	Ngân sách <i>Budget</i>	Thực tế <i>Actual</i>	Chênh lệch <i>Variance</i>	%	F/A
Chi phí nhân sự <i>Staff costs</i>	1,200	1,236	+36	+3.0%	A
Marketing	450	528	+78	+17.3%	A
CNTT và phần mềm <i>IT and software</i>	300	264	−36	−12.0%	F
Công tác phí <i>Travel</i>	120	87	−33	−27.5%	F
Thuê văn phòng <i>Office rent</i>	360	360	0	0.0%	—
Tổng <i>Total</i>	2,430	2,475	+45	+1.9%	A

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Thấy số dương là ghi “tốt”, số âm là ghi “xấu”. Với **chi phí**, chênh lệch dương (thực tế cao hơn ngân sách) là **adverse**; với **doanh thu**, chênh lệch dương mới là **favourable**. Ghi rõ chữ F/A cạnh con số và viết “**over budget / under**

budget thay vì “positive / negative variance”.

*Treating every positive number as “good” and every negative one as “bad”. For costs, a positive variance (actual above budget) is **adverse**; for revenue, a positive variance is **favourable**. Put F/A next to each figure and write “**over budget / under budget**” instead of “positive / negative variance”.*

BÁO CÁO NỘI BỘ MẪU — THUYẾT MINH CHÊNH LỆCH QUÝ 3 / MODEL MEMO — Q3 VARIANCE EXPLANATION MEMO

To: Ms Vo Thi Hanh, Chief Financial Officer

From: Dang Minh Khoa, Head of Customer Experience

Date: Friday 9 October 2026

Subject: Q3 2026 budget variances – Customer Experience Department

1. Summary

Total spending in Q3 was VND 2,475 million against a budget of VND 2,430 million, **an adverse variance of VND 45 million (1.9%)**. Three items varied by more than the 10% threshold: one was over budget and two were under budget.

2. Adverse variances

Marketing was VND 78 million (17.3%) over budget. This **resulted from** our decision to bring forward the QR payment campaign from Q4 to September, so that it ran before the competitors’ launches. It is a timing difference: Q4 marketing spending will be lower by the same amount.

Staff costs were VND 36 million (3.0%) over budget **due to** overtime during the system upgrade in September.

3. Favourable variances

IT and software costs were VND 36 million (12.0%) under budget **because** the licence renewal moved to October. This is also a timing difference.

Travel costs were VND 33 million (27.5%) under budget **as a result of** replacing two trips to Singapore with video calls. We expect this saving to be permanent.

4. Outlook

Once the timing differences reverse, we expect full-year spending to stay within budget. No additional funding is requested.

Dịch: BÁO CÁO NỘI BỘ. Gửi: bà Võ Thị Hạnh, Giám đốc tài chính. Từ: Đặng Minh Khoa, Trưởng phòng Trải nghiệm khách hàng. Ngày: thứ Sáu 9/10/2026. V/v: Chênh lệch ngân sách quý 3/2026. 1. Tóm tắt: tổng chi quý 3 là 2.475 triệu đồng so với ngân sách 2.430 triệu, chênh lệch bất lợi 45 triệu (1,9%). Ba khoản chênh quá ngưỡng 10%: một khoản vượt ngân sách, hai khoản dưới ngân sách. 2. Chênh lệch bất lợi: marketing vượt 78 triệu (17,3%) do quyết định đẩy chiến dịch thanh toán QR từ quý 4 lên tháng 9 để chạy trước khi đối thủ ra mắt; đây là chênh lệch thời điểm, quý 4 sẽ chi ít hơn đúng số đó. Chi phí nhân sự vượt 36 triệu (3,0%) do làm thêm giờ khi nâng cấp hệ thống tháng 9. 3. Chênh lệch có lợi: CNTT và phần mềm thấp hơn ngân sách 36 triệu (12,0%) vì việc gia hạn bản quyền dời sang tháng 10, cũng là chênh lệch thời điểm. Công tác phí thấp hơn 33 triệu (27,5%) nhờ thay hai chuyến đi Singapore bằng họp video; khoản tiết kiệm này dự kiến lâu dài. 4. Triển vọng: khi

các chênh lệch thời điểm cân lại, chi tiêu cả năm dự kiến nằm trong ngân sách. Không đề nghị cấp thêm kinh phí.

Cụm câu thuyết minh chênh lệch — *Phrases for explaining variances*

Chức năng <i>Function</i>	Cụm câu <i>Phrase</i>
Nêu chênh lệch <i>Stating the variance</i>	Marketing was VND 78 million (17.3%) over budget. / Travel came in 27.5% under budget.
Giải thích nguyên nhân <i>Giving the cause</i>	This resulted from... / This was mainly due to... / VND 40 million is attributable to...
Phân loại <i>Classifying</i>	This is a timing difference. / This is a one-off cost. / We expect this saving to be permanent.
Bù trừ <i>Offsetting</i>	This was partly offset by... / The overspend was fully offset by savings in...
Hành động <i>Action</i>	We have since changed... / To prevent this, we will... / We request an additional...

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Mỗi chênh lệch trả lời đủ **4 câu**: **Bao nhiêu?** (số tiền + %, F/A) — **Vì sao?** (một câu nguyên nhân – kết quả) — **Có lặp lại không?** (timing difference / one-off / permanent) — **Làm gì?** (hành động hoặc đề nghị).

*Each variance answers 4 questions: **How much?** (amount + %, F/A) — **Why?** (one cause–effect sentence) — **Will it happen again?** (timing difference / one-off / permanent) — **What next?** (action or request).*

5.7. Dòng tiền và vốn lưu động — *Cash flow and working capital*

Lợi nhuận được ghi nhận khi bán hàng; tiền chỉ về khi khách trả. Vì vậy công ty đang tăng trưởng hay bị thiếu tiền: bán nhiều hơn thì khoản phải thu và tồn kho cũng tăng, và tiền bị chôn ở đó. Bảng dưới cho biết thay đổi của từng khoản vốn lưu động tác động thế nào lên tiền.

Profit is recorded when goods are sold; cash arrives only when customers pay. That is why growing companies often run short of cash: higher sales mean higher receivables and inventory, and cash gets tied up there. The table below shows how a change in each working capital item affects cash.

Thay đổi <i>Change</i>	Tác động lên tiền <i>Effect on cash</i>	Câu mẫu <i>Model sentence</i>
Khoản phải thu tăng <i>Receivables up</i>	Tiền giảm <i>Cash down</i>	Slower customer payments tied up VND 14 billion in receivables. <i>Khách trả chậm hơn làm 14 tỷ đồng bị đọng ở khoản phải thu.</i>

Thay đổi <i>Change</i>	Tác động lên tiền <i>Effect on cash</i>	Câu mẫu <i>Model sentence</i>
Tồn kho tăng <i>Inventory up</i>	Tiền giảm <i>Cash down</i>	The stock build-up absorbed VND 33 billion of cash. <i>Việc tăng tồn kho hút mất 33 tỷ đồng tiền.</i>
Khoản phải trả tăng <i>Payables up</i>	Tiền tăng <i>Cash up</i>	Longer supplier terms partly offset this outflow. <i>Thời hạn trả nhà cung cấp dài hơn bù lại một phần dòng tiền ra này.</i>
Mua tài sản cố định <i>Capital expenditure</i>	Tiền giảm, lợi nhuận chưa giảm <i>Cash down, profit not yet affected</i>	The roasting line required VND 95 billion of capex. <i>Dây chuyền rang cần 95 tỷ đồng chi đầu tư.</i>

EMAIL MẪU — GIẢI TRÌNH VỚI NGÂN HÀNG / MODEL EMAIL — EXPLANATION TO A BANK

Subject: Bach Duong Coffee – FY2026 liquidity position

Dear Mr Koh,

Thank you for your email of 1 March about our 2026 accounts. I am pleased to explain **the decline in our liquidity ratios**.

Our current ratio fell from 1.80 to 1.40, and our quick ratio from 1.05 to 0.68. **This was mainly due to** three factors:

- **a VND 33 billion increase in inventory**, as we bought green beans ahead of an expected price rise;
- **a VND 14 billion rise in accounts receivable**, resulting from longer payment terms for two new supermarket customers;
- **VND 95 billion of capital expenditure** on our new roasting line, which we financed partly with your VND 60 billion loan.

As a result, our cash balance fell from VND 45 billion to VND 28 billion. However, operating cash flow remained positive at VND 30.8 billion, and the new line is already running at 70% of capacity.

We expect inventory to return to normal levels by the end of the second quarter, which **should lead to** a current ratio of around 1.6. I have attached our monthly cash projection for 2027.

Please let me know if you would like to discuss these figures in a meeting.

Yours sincerely,

Nguyen Thu Trang (Ms)
Chief Financial Officer, Bach Duong Coffee JSC
Tel: +84 28 3826 4150

Dịch: Kính gửi ông Koh, Cảm ơn email ngày 1/3 của ông về báo cáo tài chính năm 2026 của chúng tôi. Tôi xin giải trình việc các chỉ số thanh khoản giảm. Hệ số thanh toán hiện hành giảm từ 1,80 xuống 1,40, hệ số thanh toán nhanh từ 1,05 xuống 0,68, chủ yếu do ba yếu tố: tồn kho tăng 33 tỷ đồng vì chúng tôi mua cả phê nhân trước đợt tăng giá dự kiến; khoản phải thu tăng 14 tỷ do thời hạn thanh toán dài hơn cho hai khách hàng siêu thị mới; 95 tỷ chi đầu tư dây chuyền rang mới, được tài trợ một phần bằng khoản vay 60 tỷ của quý ngân hàng. Kết quả là số dư tiền giảm từ 45 tỷ xuống 28 tỷ. Tuy nhiên, dòng tiền từ hoạt động kinh doanh vẫn dương ở mức 30,8 tỷ, và dây chuyền mới đã chạy 70% công suất. Chúng tôi dự kiến tồn kho trở lại mức bình thường vào cuối quý 2, khi đó hệ số thanh toán hiện hành khoảng 1,6. Tôi gửi kèm số dự phóng dòng tiền theo tháng năm 2027. Nếu ông muốn trao đổi các số liệu này trong một cuộc họp, xin cho tôi biết. Trân trọng, Nguyễn Thu Trang, Giám đốc tài chính.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Thư giải trình với ngân hàng làm ba việc theo thứ tự: **thừa nhận con số** (không né), **giải thích từng nguyên nhân bằng số tiền**, rồi **đưa bằng chứng cho tương lai** (dòng tiền kinh doanh vẫn dương, số dự phóng). Số 1,6 trong thư là ước tính của công ty, nên dùng “should lead to... around”, không dùng “will”.

*An explanation to a bank does three things in order: **accept the figure** (do not avoid it), **explain each cause with an amount**, then **give evidence for the future** (positive operating cash flow, a projection). The 1.6 in the email is the company's own estimate, so it uses “should lead to... around”, not “will”.*

5.8. Ngôn ngữ chức năng: trình bày và thảo luận số liệu tài chính — *Functional language: presenting and discussing financial figures*

Tình huống <i>Situation</i>	Viết trang trọng (báo cáo) <i>Formal (written report)</i>	Nói trung tính (cuộc họp) <i>Neutral (meeting)</i>
Nêu kết quả chung <i>Giving the headline</i>	The company reported revenue of VND 483 billion, up 15% year-on-year.	Revenue was up 15% – that’s a record for us.
Giải thích nguyên nhân <i>Explaining a cause</i>	The decline is largely attributable to higher raw material costs.	It’s mainly because beans got more expensive.
Nhận xét chỉ số <i>Commenting on a ratio</i>	The current ratio remains at an acceptable level of 1.40.	Liquidity is tighter, but we’re still above 1.
Nêu rủi ro <i>Pointing out a risk</i>	Further increases in borrowing could weaken the company’s solvency.	If we borrow more, the bank will start to worry.
Hỏi về số liệu <i>Asking about a figure</i>	Could you clarify what the VND 10 million penalty relates to?	What’s behind the jump in receivables?
Đề nghị ngân sách <i>Requesting budget</i>	We request an additional allocation of VND 120 million for Q4.	We need another 120 million for Q4 – can we discuss it?

Tình huống <i>Situation</i>	Viết trang trọng (báo cáo) <i>Formal (written report)</i>	Nói trung tính (cuộc họp) <i>Neutral (meeting)</i>
Kết luận <i>Concluding</i>	Overall, profitability weakened while liquidity remained adequate.	So, bottom line: good sales, weaker profit, cash under control.

HỘI THOẠI MẪU — HỌP XEM XÉT NGÂN SÁCH / MODEL DIALOGUE — BUDGET REVIEW MEETING

Ms Hanh (CFO): Khoa, your department is 45 million over budget. What's behind that?

Mr Khoa: Most of it is **due to** marketing. We brought the QR campaign forward to September, so it's a timing difference.

Ms Hanh: So Q4 marketing will be lower by the same amount?

Mr Khoa: Exactly, 78 million lower. And **thanks to** the video calls, travel was 33 million under budget.

Ms Hanh: Good. What about staff costs?

Mr Khoa: The system upgrade **led to** a lot of overtime – about 36 million. That was a one-off.

Ms Hanh: Fine. Please put that in the memo, and flag anything above 10% from now on.

Mr Khoa: Will do. I'll send it by Friday.

***Dịch:** Bà Hạnh (GD tài chính): Khoa, phòng anh vượt ngân sách 45 triệu. Lý do là gì? — Anh Khoa: Phần lớn do marketing. Chúng tôi đẩy chiến dịch QR lên tháng 9, nên đây là chênh lệch thời điểm. — Bà Hạnh: Vậy quý 4 marketing sẽ chỉ ít hơn đúng số đó? — Anh Khoa: Đúng vậy, ít hơn 78 triệu. Và nhờ họp video, công tác phí dưới ngân sách 33 triệu. — Bà Hạnh: Tốt. Còn chi phí nhân sự? — Anh Khoa: Nâng cấp hệ thống làm phát sinh nhiều giờ làm thêm, khoảng 36 triệu. Đó là khoản một lần. — Bà Hạnh: Được. Ghi rõ vào báo cáo, và từ nay đánh dấu mọi khoản trên 10%. — Anh Khoa: Vâng. Tôi gửi trước thứ Sáu.*

VÍ DỤ / EXAMPLE — Trong họp, người Việt hay trả lời câu hỏi “What's behind that?” bằng một danh sách số liệu dài. Người nghe cần **nguyên nhân lớn nhất trước** (“Most of it is due to...”), rồi mới đến chi tiết. Câu mở chuẩn: “**Most of it is due to... The rest comes from...**”.

*In meetings, Vietnamese speakers often answer “What's behind that?” with a long list of figures. The listener needs **the biggest cause first** (“Most of it is due to...”), then the details. A standard opening: “**Most of it is due to... The rest comes from...**”.*

5.9. Bài đọc: Tăng trưởng nhanh, lợi nhuận giảm — Reading: Growing fast, earning less

BÀI ĐỌC / READING

Growing fast, earning less

When Bach Duong Coffee published its 2026 accounts in late February, the headline figure looked impressive. Revenue rose by 15% to VND 483 billion, thanks to two new contracts with supermarket chains and strong demand for its ready-to-drink cold brew. For a company that roasted its first beans in a small workshop in Dak Lak fourteen years ago, it was a record

year.

The rest of the income statement told a different story. Net profit fell by 14.6% to VND 32.8 billion. Ms Nguyen Thu Trang, the chief financial officer, explained the fall at the annual investor meeting. “Green bean prices rose by about a fifth during the year,” she said. “We raised our own prices only once, in June, because we did not want to lose the new supermarket contracts.” As a result, gross margin narrowed from 32.1% to 29.2%.

A second cause was the company’s VND 95 billion investment in a new roasting line. The project was financed partly by a five-year bank loan, which led to a 55.6% increase in interest expense. Depreciation on the line will start in 2027, so analysts expect a further small impact on profit next year.

The balance sheet raised more questions. Inventory grew from VND 75 billion to VND 108 billion, because the purchasing team bought beans early to avoid further price rises. Accounts receivable also increased, owing to the longer payment terms that large retailers demand. Consequently, the current ratio dropped from 1.80 to 1.40, and the cash balance fell to VND 28 billion. One analyst at the meeting called the quick ratio of 0.68 “uncomfortable but not dangerous”.

Ms Trang accepts that the company paid a price for growth. “Our customers pay us in sixty days, but our farmers want cash at harvest,” she explained. “Every extra tonne we sell ties up more working capital.” However, she pointed out that operating cash flow remained positive at VND 30.8 billion, and that the new line had cut energy use per kilogram by 18%.

The board has set three targets for 2027: a gross margin above 30%, inventory below VND 90 billion by June, and no new long-term borrowing. It has also allocated VND 2 billion to a digital ordering platform for café owners, which should reduce the time between delivery and payment.

Investors seem willing to wait. The share price fell by 6% on the day of the results but recovered within two weeks. As one fund manager put it, “A company that grows its sales by 15% in a difficult market is doing something right. Now it has to turn those sales into cash.”

Dịch: Tăng trưởng nhanh, lợi nhuận giảm. Khi Cà phê Bạch Dương công bố báo cáo tài chính năm 2026 vào cuối tháng 2, con số nổi bật trông rất ấn tượng: doanh thu tăng 15% lên 483 tỷ đồng nhờ hai hợp đồng mới với các chuỗi siêu thị và nhu cầu mạnh với sản phẩm cà phê ủ lạnh đóng chai. Với một công ty rang mè hạt đầu tiên trong một xưởng nhỏ ở Đắk Lắk mười bốn năm trước, đây là năm kỷ lục. Phần còn lại của báo cáo kết quả kinh doanh kể một câu chuyện khác. Lợi nhuận ròng giảm 14,6% xuống 32,8 tỷ. Bà Nguyễn Thu Trang, giám đốc tài chính, giải thích tại buổi gặp nhà đầu tư thường niên: “Giá cà phê nhân tăng khoảng một phần năm trong năm. Chúng tôi chỉ tăng giá bán một lần, vào tháng 6, vì không muốn mất các hợp đồng siêu thị mới.” Kết quả là biên lợi nhuận gộp thu hẹp từ 32,1% xuống 29,2%. Nguyên nhân thứ hai là khoản đầu tư 95 tỷ vào dây chuyền rang mới, được tài trợ một phần bằng khoản vay ngân hàng năm năm, khiến chi phí lãi vay tăng 55,6%. Khấu hao dây chuyền bắt đầu tính từ năm 2027, nên giới phân tích dự đoán lợi nhuận năm sau còn bị ảnh hưởng thêm một chút. Bảng cân đối kế toán đặt ra thêm câu hỏi. Tồn kho tăng từ 75 lên 108 tỷ vì bộ phận mua hàng mua hạt sớm để tránh giá tiếp tục tăng. Khoản phải thu cũng tăng do các nhà bán lẻ

lớn đòi thời hạn thanh toán dài hơn. Do đó hệ số thanh toán hiện hành giảm từ 1,80 xuống 1,40 và số dư tiền giảm còn 28 tỷ. Một nhà phân tích gọi hệ số thanh toán nhanh 0,68 là “không thoải mái nhưng chưa nguy hiểm”. Bà Trang thừa nhận công ty đã trả giá cho tăng trưởng: “Khách hàng trả chúng tôi sau sáu mươi ngày, còn nông dân muốn nhận tiền ngay khi thu hoạch. Mỗi tấn bán thêm lại chôn thêm vốn lưu động.” Tuy vậy, bà chỉ ra rằng dòng tiền từ hoạt động kinh doanh vẫn dương 30,8 tỷ, và dây chuyền mới đã giảm 18% điện năng cho mỗi kilôgam. Hội đồng quản trị đặt ba mục tiêu cho năm 2027: biên lợi nhuận gộp trên 30%, tồn kho dưới 90 tỷ trước tháng 6, và không vay dài hạn mới. Hội đồng cũng phân bổ 2 tỷ cho một nền tảng đặt hàng số dành cho chủ quán cà phê, giúp rút ngắn thời gian từ lúc giao hàng đến lúc nhận tiền. Nhà đầu tư có vẻ sẵn lòng chờ. Giá cổ phiếu giảm 6% trong ngày công bố kết quả nhưng hồi phục trong hai tuần. Như một nhà quản lý quỹ nhận xét: “Một công ty tăng doanh số 15% trong thị trường khó khăn là đang làm đúng điều gì đó. Giờ họ phải biến doanh số ấy thành tiền.”

Câu hỏi đọc hiểu và đáp án — *Comprehension questions and answers*

- Vì sao biên lợi nhuận gộp của Bạch Dương thu hẹp? — **Đáp án:** Giá cà phê nhân tăng khoảng 20% nhưng công ty chỉ tăng giá bán một lần, vì sợ mất hợp đồng siêu thị.
Why did Bach Duong's gross margin narrow? — Answer: Green bean prices rose by about 20%, but the company raised its own prices only once because it did not want to lose the supermarket contracts.
- Khoản vay cho dây chuyền rang tác động thế nào lên báo cáo kết quả kinh doanh? — **Đáp án:** Chi phí lãi vay tăng 55,6%.
How did the loan for the roasting line affect the income statement? — Answer: Interest expense rose by 55.6%.
- Suy luận: vì sao giới phân tích cho rằng lợi nhuận năm 2027 còn bị ảnh hưởng thêm? — **Đáp án:** Vì khấu hao dây chuyền rang mới bắt đầu tính từ năm 2027, tạo thêm một khoản chi phí.
Inference: why do analysts think profit will be affected again in 2027? — Answer: Because depreciation on the new roasting line starts in 2027, which adds a new cost.
- Từ vựng theo ngữ cảnh: trong câu “Every extra tonne we sell ties up more working capital”, “ties up” gần nghĩa nhất với từ nào: (a) giải phóng, (b) chôn, giữ lại không dùng được, (c) trả nợ? — **Đáp án:** (b) — tiền bị giữ ở khoản phải thu và tồn kho, chưa dùng được.
Vocabulary in context: in “Every extra tonne we sell ties up more working capital”, “ties up” is closest to: (a) releases, (b) holds so it cannot be used, (c) repays? — Answer: (b) — the money is held in receivables and inventory and cannot be used yet.
- Đúng, sai hay không có thông tin: Bạch Dương dự định vay dài hạn thêm để xây kho mới trong năm 2027. — **Đáp án:** Sai: một trong ba mục tiêu năm 2027 là không vay dài hạn mới.
True, false or not given: Bach Duong plans to take out a new long-term loan for a warehouse in 2027. — Answer: False: one of the three targets for 2027 is no new long-term borrowing.
- Đúng, sai hay không có thông tin: Giá cổ phiếu của Bạch Dương cao hơn đối thủ niêm yết lớn nhất. — **Đáp án:** Không có thông tin: bài chỉ nói giá giảm 6% rồi hồi phục, không so với đối thủ.
True, false or not given: Bach Duong's share price is higher than that of its largest listed

competitor. — **Answer:** Not given: the text only says the price fell by 6% and recovered; there is no comparison with competitors.

5.10. Lỗi người Việt hay mắc khi viết về tài chính — Common mistakes Vietnamese writers make in financial English

Sai <i>Wrong</i>	Đúng <i>Right</i>	Lý do <i>Reason</i>
due to costs increased	due to higher costs / because costs increased	due to + danh từ “due to” + noun
led to increase profit	led to an increase in profit	to là giới từ “to” is a preposition
The loss resulted in late payments. (ý: do trả chậm)	The loss resulted from late payments.	result from ← nguyên nhân “from” points to the cause
a three-years loan	a three-year loan	Tính từ ghép giữ số ít Compound adjectives stay singular
the increase of revenue	the increase in revenue	increase in + cái thay đổi “in” + what changed
ROE fell 3.4%. (16.0% → 12.6%)	ROE fell by 3.4 percentage points.	Chênh lệch hai tỷ lệ % là điểm % Gap between percentages
The cost is expensive.	The cost is high.	cost, price đi với high/low “high/low” with cost
spend money to marketing	spend money on marketing	spend + on “spend on”
The profit is 32,8 billion.	Net profit is VND 32.8 billion.	Dấu chấm thập phân; ghi đơn vị tiền Decimal point; give the currency
The revenue increased.	Revenue increased.	Danh từ chung không cần the No “the” in general statements

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết “benefit” cho lợi nhuận: “The company’s benefit fell by 14.6%.” Tiếng Việt “lợi nhuận” và “lợi ích” dễ lẫn. Trong báo cáo, lợi nhuận là **profit** (net profit, operating profit); **benefit** là lợi ích (the benefits of the new software) hoặc phúc lợi (employee benefits).

Writing “benefit” for profit: “The company’s benefit fell by 14.6%.” Vietnamese “lợi nhuận” (profit) and “lợi ích” (benefit) are easy to confuse. In a report, money earned is **profit** (net profit, operating profit); **benefit** means an advantage (the benefits of the new software) or a perk (employee benefits).

VÍ DỤ / EXAMPLE — Trước khi gửi một bình luận tài chính, kiểm năm điểm: **Phép tính** đã tính lại chưa? **Đơn vị** (VND billion, %, điểm %) đúng chưa? **Chiều nguyên nhân – kết**

quả đúng chưa? Giới từ sau danh từ (increase in, spending on) đúng chưa? **Số thập phân** dùng dấu chấm chưa?

*Before you send a financial comment, check five points: Have you **recalculated** the figures? Are the **units** (VND billion, %, percentage points) right? Is the **cause–effect direction** right? Are the **prepositions** after nouns (increase in, spending on) right? Do **decimals** use a point?*

5.11. Bài tập vận dụng có lời giải — Applied exercises with solutions

Bài 1. Tính chỉ số và viết nhận xét cho nhà đầu tư — Exercise 1. Calculating ratios and writing a comment for an investor

Chị Lý Thanh Trúc là thực tập sinh phân tích tài chính ở một công ty chứng khoán tại TP.HCM. Ông Andrew Collins, giám đốc đầu tư của quỹ Southern Cross Capital (Úc), nhờ chị nhận xét kết quả năm tài chính 2026 của Công ty CP Điện máy Phú Thịnh (Cần Thơ). Số liệu năm 2026 (tỷ đồng): doanh thu 640; giá vốn hàng bán 512; lợi nhuận sau thuế 19,2; vốn chủ sở hữu 160; tài sản ngắn hạn 230, trong đó hàng tồn kho 140; nợ ngắn hạn 200. Chỉ số năm 2025: biên lợi nhuận gộp 22,0%; biên lợi nhuận ròng 4,0%; ROE 15,0%; hệ số thanh toán hiện hành 1,30; hệ số thanh toán nhanh 0,60. Nguyên nhân công ty cho biết: cạnh tranh giá với người bán trực tuyến; nhập nhiều ti vi chuẩn bị cho Tết. Tính năm chỉ số năm 2026 và viết email nhận xét 150–250 từ.

Ms Ly Thanh Truc is a financial analyst intern at a securities company in Ho Chi Minh City. Mr Andrew Collins, investment manager at Southern Cross Capital (Australia), asks her to comment on the 2026 results of Phu Thinh Electronics JSC (Can Tho). Figures for 2026 (VND billion): revenue 640; cost of goods sold 512; net profit 19.2; equity 160; current assets 230, of which inventory 140; current liabilities 200. Ratios for 2025: gross margin 22.0%; net margin 4.0%; ROE 15.0%; current ratio 1.30; quick ratio 0.60. Reasons given by the company: a price war with online sellers; large purchases of televisions for Tet. Calculate the five ratios for 2026 and write an email comment of 150–250 words.

1. Biên lợi nhuận gộp = $(640 - 512) / 640 = 128 / 640 = 20,0\%$. Biên lợi nhuận ròng = $19,2 / 640 = 3,0\%$.

Gross margin = $(640 - 512) / 640 = 128 / 640 = 20.0\%$. Net margin = $19.2 / 640 = 3.0\%$.

2. ROE = $19,2 / 160 = 12,0\%$. Hệ số thanh toán hiện hành = $230 / 200 = 1,15$. Hệ số thanh toán nhanh = $(230 - 140) / 200 = 90 / 200 = 0,45$.

ROE = $19.2 / 160 = 12.0\%$. Current ratio = $230 / 200 = 1.15$. Quick ratio = $(230 - 140) / 200 = 90 / 200 = 0.45$.

3. Xếp năm chỉ số thành hai nhóm để viết hai đoạn: khả năng sinh lời (biên gộp, biên ròng, ROE) và thanh khoản (hai hệ số thanh toán). Cả năm chỉ số đều giảm, nên câu chủ đề mỗi đoạn nêu xu hướng chung trước.

Group the five ratios into two paragraphs: profitability (gross margin, net margin, ROE) and liquidity (the two liquidity ratios). All five fell, so each topic sentence gives the general trend first.

4. Nối nguyên nhân với kết quả bằng cụm chuẩn: “mainly due to a price war”, “As a result,”, “largely attributable to a sharp increase in...”. Dùng percentage points cho chênh lệch giữa hai tỷ lệ phần trăm.

Link causes and effects with standard phrases: “mainly due to a price war”, “As a result,”, “largely attributable to a sharp increase in...”. Use percentage points for the gap between two percentages.

5. Kết bằng một nhận định ngắn và một đề xuất cụ thể (xin số dự phóng dòng tiền theo tháng), không kể lại số liệu.

End with a short judgement and one concrete recommendation (ask for a monthly cash projection); do not repeat the figures.

6. Bài mẫu hoàn chỉnh (khoảng 200 từ). Dịch ý: khả năng sinh lời yếu đi — biên gộp giảm từ 22,0% xuống 20,0% do cạnh tranh giá, kéo biên ròng và ROE giảm; thanh khoản xấu đi do tồn kho ti vi tăng mạnh trước Tết; sức ép biên lợi nhuận có thể kéo dài, còn tồn kho có thể chỉ tạm thời; đề nghị xin số dự phóng dòng tiền theo tháng cho quý 1/2027.

Subject: Phu Thinh Electronics – comments on FY2026 ratios / Dear Mr Collins, / As requested, here are my comments on Phu Thinh Electronics’ results for the 2026 financial year. / Profitability weakened across all three measures. Gross margin fell from 22.0% to 20.0%, mainly due to a price war with online sellers. As a result, net margin dropped by one percentage point to 3.0%, and return on equity declined from 15.0% to 12.0%. / Liquidity also deteriorated. The current ratio fell from 1.30 to 1.15, while the quick ratio dropped from 0.60 to 0.45. This was largely attributable to a sharp increase in television stock ahead of the Tet holiday: inventory now makes up VND 140 billion of the company’s VND 230 billion in current assets. / In my view, the pressure on margins is likely to continue, because online sellers keep cutting prices. The inventory build-up, on the other hand, should be temporary if Tet sales meet the company’s projections. I would recommend asking management for a monthly cash projection for the first quarter of 2027 before you make a decision. / I have attached my calculations. Please let me know if you need any further details. / Kind regards, / Ly Thanh Truc (Ms) / Financial Analyst Intern

Bài 2. Giải thích chi vượt ngân sách cho công ty mẹ — Exercise 2. Explaining a budget overspend to the parent company

Thứ Hai 12/10/2026, bà Nakamura Yuki, quản lý tài chính khu vực của công ty mẹ ở Osaka (Nhật), gửi email hỏi anh Hồ Quang Vinh, kế toán trưởng Công ty TNHH Kaze Logistics Việt Nam (Đà Nẵng): vì sao chi phí vận chuyển quý 3 là 952 triệu đồng trong khi ngân sách là 850 triệu. Anh Vinh đã tìm ra ba nguyên nhân: giá nhiên liệu tăng 8% (thêm 40 triệu); 26 chuyến hàng thêm cho một khách hàng mới (thêm 52 triệu, nhưng mang về 95 triệu doanh thu); một khoản phạt một lần vì trả container trễ (10 triệu). Viết email trả lời ngày thứ Ba 13/10/2026, 150–250 từ.

On Monday 12 October 2026, Ms Nakamura Yuki, regional finance manager at the parent company in Osaka (Japan), emails Mr Ho Quang Vinh, chief accountant of Kaze Logistics Vietnam Co., Ltd (Da Nang), to ask why Q3 transport costs were VND 952 million when the budget was VND 850 million. Mr Vinh has found three causes: an 8% rise in fuel prices (VND 40 million extra); 26 extra shipments for a new customer (VND 52 million extra, but VND 95 million of revenue); a one-off penalty for returning containers late (VND 10 million). Write his reply on Tuesday 13 October 2026, 150–250 words.

1. Tính chênh lệch: $952 - 850 = 102$ triệu đồng, tức $102 / 850 = 12,0\%$ vượt ngân sách. Chi phí cao hơn ngân sách là chênh lệch **bất lợi (adverse)**.
*Calculate the variance: $952 - 850 = \text{VND } 102 \text{ million}$, i.e. $102 / 850 = 12.0\%$ over budget. Costs above budget are an **adverse** variance.*
2. Kiểm tổng các nguyên nhân: $40 + 52 + 10 = 102$ triệu, khớp đúng chênh lệch. Thuyết minh phải giải thích được toàn bộ số chênh, không để phần “không rõ”.
Check that the causes add up: $40 + 52 + 10 = \text{VND } 102 \text{ million}$, exactly the variance. A variance explanation must account for the whole gap, with nothing “unexplained”.
3. Sắp nguyên nhân từ lớn đến nhỏ, mỗi nguyên nhân một câu nguyên nhân – kết quả: “VND 52 million was attributable to...”, “...resulted from an 8% rise in...”, “...due to a one-off penalty...”.
Order the causes from largest to smallest, one cause–effect sentence each: “VND 52 million was attributable to...”, “...resulted from an 8% rise in...”, “...due to a one-off penalty...”.
4. Nêu phần bù lại (doanh thu 95 triệu từ khách hàng mới) và hành động khắc phục cho khoản phạt, để người đọc thấy khoản nào sẽ còn, khoản nào không.
Mention the offsetting revenue (VND 95 million from the new customer) and the action taken on the penalty, so the reader can see which costs will continue and which will not.
5. Bài mẫu hoàn chỉnh (khoảng 200 từ). Dịch ý: chi phí vận chuyển quý 3 vượt ngân sách 102 triệu (12,0%); 52 triệu do 26 chuyến thêm cho khách hàng mới, bù lại bằng 95 triệu doanh thu; 40 triệu do giá nhiên liệu tăng 8%; 10 triệu là khoản phạt một lần; đề xuất điều chỉnh ngân sách quý 4 lên 930 triệu.
Subject: Re: Q3 transport costs – variance explanation / Dear Ms Nakamura, / Thank you for your email of 12 October. Our transport costs for the third quarter were VND 952 million, compared with a budget of VND 850 million. This is an adverse variance of VND 102 million, or 12.0%. There are three causes. / First, VND 52 million was attributable to 26 extra shipments for Hoang Long Furniture, a new customer that we signed in July. These shipments were not in the original budget. However, they generated VND 95 million of additional revenue, so the net effect on profit was positive. / Second, an 8% rise in diesel prices led to an increase of VND 40 million in fuel costs. / Finally, we paid a one-off penalty of VND 10 million owing to the late return of four containers in August. We have since changed our booking process, and the problem has not happened again. / As the new customer will continue to ship with us, I suggest that we raise the Q4 transport budget to VND 930 million. I have attached a detailed breakdown by month. / Please let me know if you have any questions. / Kind regards, / Ho Quang Vinh (Mr) / Chief Accountant, Kaze Logistics Vietnam Co., Ltd

5.12. Bài tập viết và dàn ý trả lời — Writing tasks and answer outlines

Câu 1. Bạn làm ở phòng tài chính Công ty CP Hải Âu Pay (ví điện tử, Hà Nội). Viết đoạn thuyết minh kết quả kinh doanh 120–200 từ cho báo cáo năm: doanh thu tăng từ 58 lên 71 tỷ đồng (+22,4%); lợi nhuận sau thuế giảm từ 4,2 xuống 3,5 tỷ (–16,7%); biên lợi nhuận ròng giảm từ 7,2% xuống 4,9%. Nguyên nhân: chi phí marketing tăng gấp đôi cho chiến dịch thu hút cửa hàng dùng QR; tuyển thêm 35 nhân viên công nghệ; chi phí chuyển đổi hệ thống một lần 1,1 tỷ. Dùng ít nhất bốn

cách nói nguyên nhân – kết quả khác nhau và hai cụm danh từ dài.

Question 1. You work in the finance department of Hai Au Pay JSC (an e-wallet company in Hanoi). Write a 120–200-word commentary on the results for the annual report: revenue rose from VND 58 billion to VND 71 billion (+22.4%); net profit fell from VND 4.2 billion to VND 3.5 billion (–16.7%); net margin fell from 7.2% to 4.9%. Causes: marketing spending doubled for a campaign to attract QR merchants; 35 new IT staff; a one-off system migration cost of VND 1.1 billion. Use at least four different cause–effect expressions and two long noun phrases.

- Câu chủ đề nêu hai xu hướng ngược chiều.
“In 2026, Hai Au Pay achieved strong revenue growth but lower profitability.”
- Doanh thu và nguyên nhân tăng (cụm danh từ dài + thanks to).
“Revenue rose by 22.4% to VND 71 billion, thanks to a successful nationwide campaign to attract QR merchants.”
- Lợi nhuận giảm và nguyên nhân (due to / owing to).
“However, net profit fell by 16.7% to VND 3.5 billion, mainly due to a doubling of marketing spending and the recruitment of 35 IT staff.”
- Khoản một lần (be attributable to).
“A further VND 1.1 billion of the decline was attributable to a one-off system migration cost.”
- Kết quả lên biên lợi nhuận (As a result / result in).
“As a result, net margin narrowed from 7.2% to 4.9%.”
- Triển vọng (lead to).
“As the migration cost will not recur, we expect the larger merchant network to lead to a recovery in margins in 2027.”

Câu 2. Bạn là trưởng nhóm chăm sóc khách hàng của Công ty CP Thanh toán Ngọc Lan (TP.HCM). Viết email 120–200 từ gửi bà Phạm Thị Kim Oanh, giám đốc tài chính, đề nghị duyệt 1,8 tỷ đồng chi đầu tư để thay phần mềm tổng đài. Phần mềm mới giúp tiết kiệm 60 triệu đồng mỗi tháng (giờ làm thêm và phí bản quyền), nên hoàn vốn sau 30 tháng. Nêu vấn đề hiện tại, khoản tiền cần, lợi ích, thời gian hoàn vốn, đề nghị.

Question 2. You are the customer service team leader at Ngọc Lan Payments JSC (Ho Chi Minh City). Write a 120–200-word email to Ms Phạm Thị Kim Oanh, Chief Financial Officer, asking her to approve VND 1.8 billion of capital expenditure to replace the call-centre software. The new software will save VND 60 million a month (overtime and licence fees), so it will pay for itself in 30 months. Give the current problem, the amount, the benefits, the payback period and your request.

- Tiêu đề và câu mở nêu đúng việc cần duyệt.
“Subject: Request for capex approval – new call-centre software / I am writing to request approval for VND 1.8 billion of capital expenditure to replace our call-centre software.”
- Vấn đề hiện tại và hậu quả (lead to / result in).
“The current system is eight years old. Frequent crashes have led to long waiting times and have resulted in about 120 hours of overtime a month.”

- Lợi ích có số liệu.

"The new software would save approximately VND 60 million a month in overtime and licence fees."

- Thời gian hoàn vốn, tính rõ.

"At this rate, the investment would pay for itself in 30 months (VND 1,800 million ÷ VND 60 million)."

- Đề nghị cụ thể có hạn.

"I would be grateful if the request could be considered at the budget meeting on Friday 23 October."

- Kết thư, đính kèm.

"I have attached the supplier's quotation and a cost comparison. / Kind regards,"

Câu 3. Bạn là thực tập sinh kế toán tại Công ty TNHH Nội thất Mekong Wood (Cần Thơ), xuất khẩu sang Úc. Bà Emma Hartley, thành viên góp vốn người Úc, ngạc nhiên vì năm nay công ty lãi 1,2 tỷ đồng nhưng tiền trong tài khoản lại giảm 0,9 tỷ. Số liệu: khoản phải thu tăng 1,5 tỷ; hàng tồn kho tăng 0,8 tỷ; khoản phải trả tăng 0,2 tỷ (bỏ qua khấu hao). Viết email 120–200 từ giải thích và đề xuất hai việc.

Question 3. *You are an accounting intern at Mekong Wood Furniture Co., Ltd (Can Tho), which exports to Australia. Ms Emma Hartley, an Australian partner in the company, is surprised that the company made a profit of VND 1.2 billion this year while its bank balance fell by VND 0.9 billion. Figures: accounts receivable up VND 1.5 billion; inventory up VND 0.8 billion; accounts payable up VND 0.2 billion (ignore depreciation). Write a 120–200-word email to explain this and suggest two actions.*

- Câu mở: khẳng định đây là chuyện thường gặp, không phải sai số.

"Dear Ms Hartley, / Thank you for your question. The difference between profit and cash is common in a growing business, and the figures are correct."

- Nguyên nhân 1: khoản phải thu (because of / due to).

"The main reason is a VND 1.5 billion increase in accounts receivable: two Australian retailers moved from 30-day to 60-day payment terms."

- Nguyên nhân 2: tồn kho.

"In addition, inventory rose by VND 0.8 billion owing to a large purchase of timber before a price rise."

- Phân bù và phép tính đối chiếu.

"These outflows were only partly offset by a VND 0.2 billion increase in accounts payable. As a result, operating cash flow was –VND 0.9 billion (1.2 – 1.5 – 0.8 + 0.2)."

- Hai đề xuất.

"I would suggest offering a 1% discount for payment within 30 days and reducing timber stock to two months' production."

- Kết thư.

"I would be happy to go through the cash flow statement with you. / Kind regards,"

5.13. Câu hỏi trắc nghiệm — Multiple-choice questions

29. Chọn từ/cụm từ đúng điền vào chỗ trống.

Net profit fell _____ higher interest costs.

- A. because / + mệnh đề
- B. as a result / thiếu of
- C. due to / + danh từ
- D. so that / chỉ mục đích

30. Chọn phương án đúng cả ngữ pháp lẫn logic (giá cà phê tăng là NGUYÊN NHÂN).

The rise in coffee bean prices _____ a lower gross margin.

- A. resulted from / ngược chiều
- B. led to / gây ra
- C. was caused by / ngược chiều
- D. owing to / thiếu động từ chính

31. Chọn cụm danh từ đúng.

The bank approved _____ for the new roasting line.

- A. a three-year loan /
- B. a three-years loan /
- C. a loan three-year /
- D. a three year's loan /

32. Chọn thuật ngữ đúng.

Current assets divided by current liabilities gives the _____.

- A. return on equity / lợi nhuận / vốn chủ
- B. gross margin / lợi nhuận gộp / doanh thu
- C. leverage / nợ / vốn chủ
- D. current ratio / hệ số thanh toán hiện hành

33. Chọn từ/cụm từ đúng điền vào chỗ trống.

_____ the delay in customer payments, our cash balance fell by VND 17 billion.

- A. Because / + mệnh đề
- B. As a result / thiếu of
- C. Owing to / + danh từ
- D. Therefore / trạng từ nối câu

34. Chọn giới từ đúng (giá nhiên liệu tăng là NGUYÊN NHÂN của khoản chi vượt).

The 12% overspend resulted _____ an unexpected rise in fuel prices.

- A. in / gây ra
- B. from / do
- C. to /
- D. of /

35. Chọn động từ đúng.

The board _____ VND 300 million to the new training programme.

- A.** located / *đặt vị trí*
- B.** divided / *chia (không đi với to ở đây)*
- C.** spent / *spend on, không to*
- D.** allocated / *phân bổ cho*