

ĐỖ MINH TOÀN

Phó tổng giám đốc kiêm Giám đốc Khối Khách hàng doanh nghiệp

Trưởng thành cùng mái trường ACB

Mười ba năm - khoảng thời gian phấn đấu không ngừng để một nhân viên Phòng Đầu tư trở thành Phó tổng giám đốc của Ngân hàng Á Châu (ACB). **ĐỖ MINH TOÀN** (ảnh phải), vừa nhận giải “Nhà lãnh đạo trẻ triển vọng của Việt Nam năm 2007” do tạp chí The Asian Banker trao tặng. Hy vọng, câu chuyện sau đây của ông Toàn sẽ giúp ích cho lớp doanh nhân trẻ đang nỗ lực làm giàu cho bản thân, gia đình và xã hội.



Ý THỨC RÕ VỀ TƯƠNG LAI SỰ NGHIỆP

Mười chín năm trước, năm 1989, chàng thanh niên Đỗ Minh Toàn trúng tuyển với điểm số khá cao vào hai trường đại học lớn ở TP Hồ Chí Minh là Kinh tế và Ngân hàng. Là người từ tỉnh Phú Yên vào thành phố, Toàn ý thức rõ điều kiện hiện tại của mình không cho phép anh học hai trường cùng lúc. Sau khi cân nhắc mọi lẽ, Toàn đã quyết định chọn ngành ngân hàng.

Nhưng việc học của chàng sinh viên chuyên về ban A (toán - lý - hóa) lại bị sa sút ngay ở năm đầu do không theo kịp với khá nhiều môn học về xã hội. Từ vị trí tốp ba khi vào trường, Toàn rơi xuống tốp cuối khi kết thúc năm học đầu tiên, vậy là phải đóng học phí. Lại thêm một gánh nặng cho gia đình. Không thể như vậy, Toàn quyết tâm học thật nghiêm túc. Kết quả là anh đã trở lại tốp năm khi tốt nghiệp.

Chính sự nỗ lực này đã giúp Toàn nhận được học bổng “Vì ngày mai phát triển” do Ngân hàng ING của Hà Lan trao tặng và văn phòng đại diện Ngân hàng ING cũng là nơi mà Toàn có những bước đi chập chững đầu tiên trong sự nghiệp của mình.

Toàn nói: “Tôi ý thức rất rõ về kế hoạch phát triển sự nghiệp của mình và luôn lắng nghe để học hỏi kinh nghiệm. Làm việc có kế hoạch thật cụ thể là thói quen mà tôi đã rèn luyện được”.

NHÀ TRƯỜNG LỚN ACB

Nhờ lại thời gian làm việc hai năm ở ING, Toàn thâm cảm ơn nơi này đã giúp mình làm quen với những kỹ năng của một người làm về tài chính ngân hàng, dù rằng những công việc được giao chủ yếu là việc hành chính. Khi ING trở thành Chi nhánh và thay đổi lãnh đạo, cũng là lúc Toàn rời khỏi nơi này để đến với ngôi trường lớn của đời mình.

Lúc vào ACB năm 1995 với chức danh nhân viên Phòng Đầu tư, Toàn không nghĩ là mình sẽ gắn bó với doanh nghiệp này đến hôm nay. Toàn tâm sự: “Mình nghĩ chỉ làm vài ba năm rồi đi nhưng môi trường làm việc và công tác đào tạo ở ACB đã cho mình một niềm tin và mọi thứ tiến triển theo chiều hướng tốt hơn, vậy là mình đã ở ACB được 13 năm rồi đó”.

Những người trẻ, có năng lực ở ACB được tạo cơ hội làm việc và thăng tiến mà Toàn là một trong những trường hợp như vậy. Từ một nhân viên, anh được đề bạt vào vị trí Phó phòng, Trưởng phòng, Giám đốc Chi nhánh rồi Phó tổng giám đốc, nhờ vào nỗ lực của chính bản thân và “lực đẩy” từ phía lãnh đạo.

Nhờ trải qua nhiều vị trí công tác, Toàn đã tích lũy cho mình những kinh nghiệm để sẵn sàng đảm nhận vị trí Phó tổng giám đốc ACB vào năm 2005. Toàn nói: “Tôi luôn cố gắng làm tốt công việc được giao dù là những việc nhỏ nhất và điều đó đã cho tôi niềm tin là tôi cũng sẽ làm tốt những việc lớn hơn”.

Không chỉ học hỏi qua thực tế công việc, Toàn còn chịu khó đến lớp để bổ sung kiến thức từ sách vở. Trong 10 năm làm việc ở ACB, Toàn đã có thêm hai bằng cử nhân về kinh tế và luật, sau đó là bằng thạc sĩ quản trị kinh doanh của Đại học Columbia Southern.

Đối với Toàn, ngôi trường ACB đã cho anh cơ hội để phát huy hết khả năng, nhất là giúp anh nhìn nhận các vấn đề liên quan đến hoạt động tài chính một cách có hệ thống, tổng quát và toàn diện hơn.

CỐT LÕI LÀ XÂY DỰNG QUAN HỆ NHÂN VIÊN - KHÁCH HÀNG

Là người phụ trách khối khách hàng doanh nghiệp, Phó tổng giám đốc Đỗ Minh Toàn cảm thấy tâm đắc khi đã làm được hai việc: một là xây dựng tinh hệ thống và sự chuyên nghiệp trong các hoạt động của ngân hàng; hai là xây dựng quy trình quản lý chặt chẽ, quy trình nghiệp vụ rõ ràng và đào tạo thêm nguồn nhân lực chủ chốt cho ngân hàng - một cách tiếp nối truyền thống đáng quý ở ACB mà anh cũng là người từng được hưởng lợi từ đó.

Toàn quan niệm rằng bên cạnh các yếu tố như sản phẩm dịch vụ đa dạng, chú trọng đến sự khác biệt, giá cả phải chăng, vấn đề cốt lõi trong năng lực cạnh tranh của một ngân hàng chính là quan hệ nhân viên với khách hàng. “Cả hai bên phải có cùng ngôn ngữ thì câu chuyện mới được kéo dài. Vì vậy, để phát triển mối quan hệ này cần phải nâng chất lượng phục vụ. Người nhân viên ngân hàng phải được đào tạo tốt về kỹ năng nghiệp vụ, về kiến thức, về thái độ phục vụ và được khuyến khích phát triển các mối quan hệ cá nhân”, Toàn chia sẻ suy nghĩ của mình. Và kinh nghiệm của ACB là xây dựng quan hệ tốt với doanh nghiệp thông qua những người trực tiếp quan hệ với ACB, tức là những cá nhân cụ thể chứ không phải doanh nghiệp chung chung.

Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt, đôi khi có cả cạnh tranh không lành mạnh, trong lĩnh vực ngân hàng như hiện nay, có ngân hàng cần phải có bộ máy biết phản ứng nhanh và thích ứng tốt với môi trường kinh doanh. “Cần phải coi nhược điểm của các ngân hàng thương mại nhà nước là bài học kinh nghiệm cho ngân hàng mình”, Toàn bộc bạch. Chính vì vậy mà trong quản lý, quan niệm “sống lâu lên lão làng” bị anh xem là vật cản cần phải loại bỏ và hình thức luân chuyển công việc được khuyến khích. Toàn cho rằng: “Bạn phải làm đủ lâu nhưng không quá lâu để mắc sai lầm và có đủ thời gian để tự sửa sai”.

Về phía khách hàng, Toàn cho biết, ACB có sự phân loại khách hàng và tùy theo đó mà có chế độ chăm sóc phù hợp. Có những trường hợp ACB và khách hàng cùng chia sẻ rủi ro, nhưng có những trường hợp “cứng rắn” hơn. Điểm khác biệt giữa ACB và nhiều ngân hàng khác là việc xây dựng các kịch bản tăng trưởng và có giải pháp phù hợp với từng trường hợp. Hiện nay, nền kinh tế đang gặp nhiều khó khăn, những giải pháp của Chính phủ chưa tạo ra những hiệu ứng tích cực, vì vậy ACB cũng phải có những điều chỉnh trong chính sách tín dụng, chẳng hạn ngưng cho vay những dự án lớn, dự án mới để tập trung vốn cho các dự án gần hoàn thiện hay đầu tư mở rộng. Tất cả những thay đổi này đều đã lường trước phản ứng từ phía khách hàng của ACB.

Đánh giá về giải thưởng mới được nhận từ tạp chí *The Asian Banker*, Toàn cho biết: “Thực sự, có giải thưởng hay không thì mình vẫn làm việc như vậy, nhưng mình được, tức là ngân hàng được. Có chăng, về mặt cá nhân, giải thưởng này giúp cho xã hội nhìn nhận mình tốt hơn.

Thực ra Toàn cho rằng thành công của anh hôm nay không chỉ của bản thân anh mà còn là công sức của các cộng sự của anh trong suốt những năm qua. Theo anh, khi mục tiêu của cá nhân và ngân hàng phù hợp nhau thì sẽ tạo ra một sự gắn kết lâu dài.

ĐIỂM KHÁC BIỆT GIỮA ACB VÀ NHIỀU NGÂN HÀNG KHÁC LÀ VIỆC XÂY DỰNG CÁC KỊCH BẢN TĂNG TRƯỞNG VÀ CÓ GIẢI PHÁP PHÙ HỢP VỚI TỪNG TRƯỜNG HỢP.