**BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC HÀNG HẢI VIỆT NAM**

**A picture containing text, helmet

Description automatically generated**

**NGUYỄN CÔNG LÂM**

**BÀI TẬP LỚN**

**PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG CHO**

**ĐẠI LÝ PHÂN PHỐI QUẦN ÁO VIỆT TIẾN**

HẢI PHÒNG – 2022

**CHƯƠNG 1: KHẢO SÁT NGHIỆP VỤ**

* 1. **Giới thiệu về đại lý**

Đại lý quần áo Việt Tiến có địa chỉ số 214 đường Lý Thánh Tông, Quận Đồ Sơn, TP. Hải Phòng. Đây là đại lý uỷ quyền của thương hiệu thời trang nam Việt Tiến. Đại lý chuyên cung cấp  thời trang công sở nam mang phong cách lịch sự, nghiêm túc, chỉnh chu với các sản phẩm như: Áo sơ mi, quần tây, quần kaki, veston, caravatte… Các sản phẩm Viettien thường được sử dụng ở những môi trường có tính chất giao tiếp cao như tại các hội nghị, hội thảo, văn phòng làm việc, tại các cơ quan, xí nghiệp, gặp gỡ đàm phán với đối tác khách hàng. Bên cạnh những bộ trang phục công sở truyền thống, thương hiệu Viettien cũng đã có những sản phẩm mới trẻ trung hơn, phong cách thời trang công sở hiện đại mang đến sự thoải mái cho người mặc như áo sơ mi vừa vặn (Slim fit), veston casual năng động, quần slim fit. Đối tượng sử dụng chính là nam giới, tuổi từ 25 đến 55, cửa hàng hiện là thương hiệu dẫn đầu của ngành hàng thời trang công sở nam tại Hải Phòng.

- Tên cửa hàng: Việt Tiến

- Địa chỉ: 214, Lý Thánh Tông, Q. Đồ Sơn, TP. Hải Phòng.

- Điện thoại: 0865089822

- Fax: 028. 3864 5085

- Email: [viettien@viettien.com.vn](mailto:viettien@viettien.com.vn)

- Website: <https://www.viettien.com.vn/>

Đại lý cũng trở thành một trong những đại lý cung cấp các sản phầm thời trang Việt Tiến cho các cửa hàng thời trang khác ở địa bàn Hải Phòng và một số các tỉnh trên cả nước. Đại lý cũng đã phát triển quy mô ngày càng lớn, doanh thu của đại lý đạt mức vài tỉ mỗi năm. Dự kiến trong vòng 5 năm tới sẽ đạt mức 10 tỉ một năm và mở rộng thêm một số chi nhánh ở các huyện trên địa bàn.

**1.2 Thực trạng bán hàng hiện tại của đại lý**

Đại lý đang kinh doanh nhiều loại mặt hàng thời trang nam ( nhập hàng từ tổng công ty Việt Tiến ở TP Hồ Chí Minh rồi bán cho khách hàng đơn lẻ và phân phối cho các cửa hàng khác trong khu vực với triết khấu hoa hồng từ tổng công ty Việt Tiến). Mặt hàng kinh doanh chủ yếu là bộ vest ( chiếm 40 % doanh thu của cửa hàng), áo sơ mi và quần âu. Nhưng hiện nay cửa hàng vẫn đang quản lý bàng hàng bằng sổ sách.

**1.3 Nghiệp vụ quản lý bán hàng**

**1.3.1 Nghiệp vụ bán hàng cho khách**

**1.3.1.1 Quy trình khách đặt hàng**

*Đối với khách hàng đến mua hàng trực tiếp tại đại lý:*

Khách hàng sẽ đến đại lý để chọn các mặt hàng cùng với các thông số về màu sắc, kiểu dáng và size. Nhân viên kinh doanh ghi lại thông tin của khách hàng cùng với các mặt hàng mà khách mua để làm hoá đơn mua hàng.

*Đối với khách hàng đặt hàng hàng trực tuyến qua website của đại lý:*

Khi có nhu cầu mua hàng trên website, người mua sẽ thực hiện theo các bước sau đây:

Bước 1: Tìm kiếm, tham khảo thông tin mô tả sản phẩm, mức giá và chính sách hỗ trợ, khuyến mãi áp dụng cho sản phẩm được hiển thị trên website.

Bước 2: Người mua click “CHỌN MUA” trên sản phẩm muốn mua.

Bước 3: Thực hiện mua xong, người mua vào mục giỏ hàng để kiểm lại thông tin các sản phẩm đã chọn, nhập thông tin mã khuyến mãi hoặc phiếu quà tặng (nếu có) để áp dụng chương trình khuyến mãi ưu đãi cho đơn hàng mua, người mua chọn “TIẾN HÀNH THANH TOÁN”.

Bước 4: Chọn lựa, kiểm tra địa chỉ giao hàng.

Bước 5: Chọn lựa, kiểm tra thời gian thanh toán, phương thức thanh toán, các thông tin chi tiết về đơn hàng. Sau khi kiểm tra, người mua chọn “ĐẶT MUA”.

Bước 6: Nhận sản phẩm đã đặt mua .

Bước 7: Khiếu nại về sản phẩm, dịch vụ (nếu có).

**1.3.1.2 Quy trình xử lý đơn hàng**

- Khi bộ phận kế toán nhận được đơn đặt hàng từ phía khách hàng. Kế toán viên sẽ trao đổi lại khách hàng (qua điện thoại, email hoặc nói chuyện trực tiếp) để xác minh lại các thông tin trên đơn đặt hàng của khách.

- Nếu khách hàng có thay đổi gì về thông tin thì kế toán viên sẽ cập nhật lại cho khách. Nếu khách hàng xác nhận về thông tin đặt hàng, nhưng chưa muốn đặt hàng ngay thì đại lý lưu lại thông tin của khách hàng để gọi điện tư vấn.

- Khi khách hàng đã xác nhận đặt hàng, kế toán viên làm 3 liên hợp đồng sau đó lưu tại quyển 1 liên, giao cho bộ phận kế toán 1 liên, liên còn lại thì khách hàng giữ. Hợp đồng của khách hàng có bao gồm cả thuế giá trị gia tăng 10%.

**1.3.1.3 Quy trình thanh toán hàng**

Đối với khách hàng bình thường, khách phải thanh toán toàn bộ tiền hàng trước khi hàng được giao. Còn nếu là khách quen, công ty cho phép khách thanh toán thành nhiều lần trong vòng tối đa 01 tháng và không được phép nợ quá 50 triệu đồng. Ngoài ra, với các khách hàng còn nợ tiền hàng thì sẽ không được đặt hàng mới, khi khách đã thanh toán hết tiền hàng với công ty thì mới tiếp tục được đặt hàng. Với mỗi lần khách hàng thanh toán, bộ phận kế toán sẽ lập một hóa đơn thanh toán có xác nhận của đại lý cho khách hàng. Chi tiết về các lần thanh toán và các lần lấy hàng của khách sẽ được lưu trong sổ chi tiết công nợ của từng khách hàng.

Có 2 hình thức thanh toán là thanh toán trực tiếp và thanh toán chuyển khoản qua ngân hàng. Với đơn hàng có giá trị lớn hơn 10 triệu đồng, khách bắt buộc phải chuyển khoản qua ngân hàng để thanh toán.

Đối với khách hàng lạ, sau khi đã thanh toán đơn đặt hàng mà lại muốn hủy đơn hàng, đại lý sẽ trả lại tiền cho khách sau khi phạt tiền chi phí vận chuyển hàng. Còn đối với khách quen ngoài bị phạt ra còn bị mất quyền lợi trở thành khách quen của đại lý (không có quyền thanh toán đơn hàng sau khi nhận hàng và các ưu đãi khác liên quan).

**1.3.1.4 Quy trình giao hàng**

- Khách hàng có thể chỉ định địa chỉ giao hàng trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam và sẽ có thời gian giao hàng dự kiến.

- Mỗi sản phẩm sẽ được bọc trong 1 túi PE (nylon) và được đóng vào hộp giấy carton, có niêm phong bằng băng keo của Tổng Công ty CP May Việt Tiến.

- Khách hàng được mở xem và kiểm tra ngoại quan hàng hóa. Trong trường hợp khách hàng thấy kiện hàng bị ẩm ướt, rách, bể móp méo…làm ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm thì liên hệ bộ phận Chăm sóc khách hàng theo số hotline 1900.636863 trong thời gian từ 7h30 đến 16h30 thứ 2-thứ 6 hàng tuần, 7h30 đến 11h30 đối với ngày thứ 7 để được hỗ trợ hoặc từ chối nhận hàng.

- Lưu ý có thể một số địa điểm không thể giao hàng thì sẽ thông báo cho quý khách hủy đơn hàng hoặc thống nhất giao đơn hàng đến một địa chỉ thay thế khác .

- Nếu quý khách hàng chưa sẵn sàng để nhận hàng hoặc thanh toán thì có thể thống nhất với nhân viên giao nhận để giao hàng vào thời điểm thích hợp. Thời gian điều chỉnh việc nhận hàng tối đa là 05 ngày kể từ ngày khách hàng không nhận hàng lần thứ nhất.

- Nếu việc giao hàng hoặc nhận hàng bị trì hoãn vì lý do cá nhân của quý khách hàng (trong vòng 05 ngày) hoặc không nhận hàng từ đơn vị giao nhận thì Tổng công ty chúng tôi sẽ huỷ đơn hàng và hoàn trả số tiền mà quý khách đã trả trước. Quý khách hàng cung cấp thông tin chủ tài khoản, tên ngân hàng giao dịch, số tài khoản để Việt Tiến tiến hành thủ tục hoàn tiền.

- Phí giao hàng: Chi phí giao hàng được áp dụng theo bảng cước của đối tác vận chuyển, được niêm yết trong phần Chính sách vận chuyển và sẽ thể hiện rõ trên thông tin đơn hàng.

**1.3.1.5 Quản lý công nợ**

Công ty quản lý công nợ của từng khách hàng. Mỗi lần khách lấy hàng ra khỏi kho, khách hàng sẽ nợ đại lý một khoản tiền tương ứng với giá trị hàng hóa mà khách lấy. Mỗi lần khách thanh toán thì đại lý sẽ lưu lại số tiền mà khách đã thanh toán. Nếu hiệu của số tiền đã thanh toán và số tiền nợ là không âm thì khách đã thanh toán đủ. Ngược lại khách vẫn còn nợ khoản tiền tương ứng.

Mỗi tháng, đại lý sẽ thống kê công nợ của khách hàng một lần. Nếu khách nào còn nợ tiền hàng (thường là khách quen) thì nhân viên sẽ liên lạc lại với khách để hoàn tất quá trình thanh toán.

**1.3.2 Nghiệp vụ xuất nhập hàng**

**1.3.2.1 Quy trình nhập hàng vào kho**

Quy trình nhập hàng vào kho gồm có các bước như sau:

Bước 1: Khi hàng hóa được chuyển đến kho. Thủ kho sẽ kiểm tra chất lượng, số lượng của hàng hóa.

Bước 2: Nếu chất lượng hàng hóa không đảm bảo hoặc không đủ số lượng thì thủ kho không nhập hàng vào kho mà báo cáo lại với bên kế toán để họ trao đổi lại với nhà cung cấp.

Bước 3: Nếu chất lượng hàng đảm bảo và đủ số lượng thì thủ kho làm phiếu nhập kho để nhập hàng vào kho. Mỗi phiếu nhập kho sẽ có 02 liên, 01 liên do thủ kho dữ và 01 liên do kế toán giữ.

**1.3.2.2 Quy trình xuất hàng trong kho**

Quy trình xuất hàng trong kho bao gồm các bước sau:

Bước 1: Khi có hợp đồng mua bán của khách thì thủ kho sẽ xuất hàng theo hợp đồng.

Bước 2: Thủ kho mang số liệu đến cho bên kế toán để làm biên bản giao nhận hàng hóa và phiếu xuất kho.

Bước 3: Kế toán làm 3 liên (mỗi liên bao gồm 01 biên bản giao nhận hàng hóa và 01 phiếu xuất kho) sau đó lưu tại quyển 1 liên, giao cho bộ phận kế toán 1 liên, liên còn lại thì khách hàng giữ biên bản và thủ kho giữ phiếu xuất.

Bước 4: Giao hàng cho khách sau khi khách đã thanh toán, hoặc sau khi đã lập hóa đơn đối với khách quen.

**1.3.2.3 Quy trình kiểm tra kho đầu kỳ**

Khi có yêu cầu từ giám đốc, các thủ kho sẽ kiểm kê lại kho để biết được số lượng hàng thực tế còn lại trong mỗi kho. Thủ kho sẽ lập một phiếu kiểm kho và cùng nhân viên trông kho vào kho để kiểm hàng. Sau khi kiểm kho, nếu số lượng hàng thực tế ít hơn số lượng hàng được lưu trong sổ sách thì thủ kho ghi lại vào phiếu kiểm kho rồi phối hợp với bộ phận kết toán tìm ra nguyên nhân chênh lệch và ghi rõ lý do chênh lệch (thất thoát, mất hàng hay hàng hỏng …) rồi báo cáo lại với giám đốc.

Sau khi kiểm kho xong, đại lý mới nhập hàng mới và đồng thời cũng cập nhật lại số lượng hàng tồn trong kho của mặt hàng mới đó vào trong sổ sách.

**1.3.2.4 Quy trình thanh lý kho**

Khi hàng hóa để lâu ngày trong kho không còn đảm bảo chất lượng hoặc thị trường không còn nhu cầu, Giám đốc sẽ chỉ thị những mặt hàng nào được thanh lý với giá rẻ. Thủ kho sẽ gọi khách vào để xem hàng và cân những món hàng được phép thanh lý cho khách với giá rẻ. Mọi quy trình nghiệp vụ bán hàng vẫn diễn ra bình thường.

**1.3.3 Nghiệp vụ thống kê báo cáo**

Hàng tháng, phòng kế toán sẽ làm các báo cáo sau:

* Sổ tổng hợp công nợ từng khách hàng: thống kê các khách hàng đã thực hiện giao dịch với công ty, số tiền mà khách nợ hoặc thừa đầu kỳ, số tiền khách mua và trả giữa kỳ rồi tổng hợp số tiền khách nợ hoặc thừa cuối kỳ.
* Sổ tổng hợp hàng hóa phát sinh, thống kê số lượng hàng tồn đầu kỳ, số lượng hàng nhập và xuất giữa kỳ rồi tổng hợp số lượng hàng còn tồn cuối kỳ.
* Nhật ký sổ cái (Doanh thu bán hàng) thống kê các hợp đồng mua bán hàng và số tiền tương ứng.

**1.4 Một số biểu mẫu**

Diagram

Description automatically generated

Diagram

Description automatically generated

1. Đơn đặt hàng

2. Thông tin khách hàng

3. Hoá đơn thanh toán

4. Thông tin công nợ

5. Thông tin chi tiết hàng hoá

6. Hợp đồng mua bán

7. Thông tin quần áo nhập vào kho

8. Thông tin quần áo xuất kho

9. Thông tin hàng tồn kho

10. Phiếu nhập kho

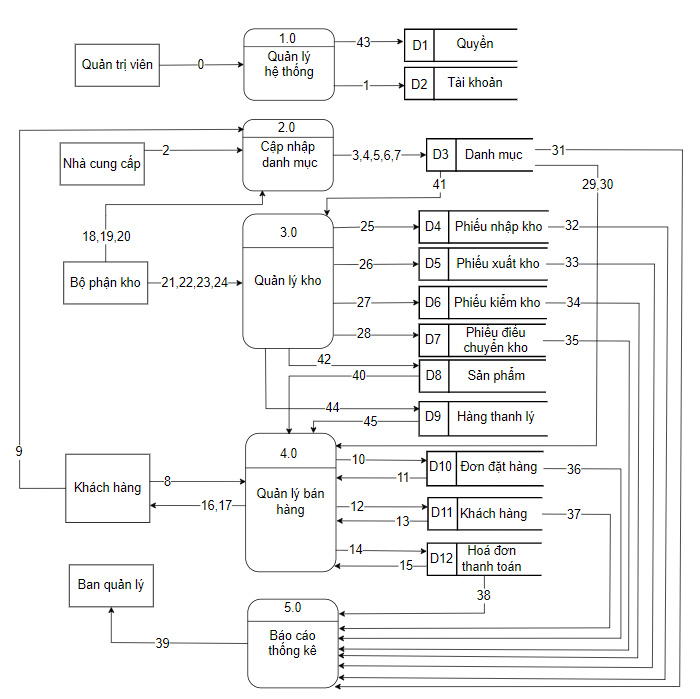
11. Phiếu xuất kho

12. Phiếu kiểm kê kho

13. Phiếu điều chuyển kho

14. Thông tin thống kê

15. Thông tin nhà cung cấp



0. Thông tin người dùng

1. Dữ liệu tài khoản người dùng

2. Thông tin nhà cung cấp

3. Dữ liệu nhà cung cấp

4. Dữ liệu khách hàng

5. Dữ liệu loại hàng

6. Dữ liệu hàng hoá

7. Dữ liệu kho

8. Đơn đặt hàng

9. Thông tin khách hàng

10. Thông tin đơn đặt hàng

11. Dữ liệu đơn đặt hàng của khách hàng

12. Thông tin các lần thanh toán của khách hàng

13. Dữ liệu công nợ của khách hàng

14. Thông tin hoá đơn thanh toán

15. Dữ liệu hoá đơn thanh toán

16. Công nợ chi tiết của khách hàng

17. Hoá đơn thanh toán

18. Thông tin về kho

19. Thông tin về loại hàng

20. Thông tin về hàng hoá

21. Thông tin số lượng quần áo nhập vào kho

22. Thông tin số lượng quần áo xuất kho

23. Thông tin số lượng quần áo tồn kho

24. Thông tin số lượng quần áo được điều chuyển kho

25. Dữ liệu quần áo nhập vào kho

26. Dữ liệu quần áo xuất kho

27. Dữ liệu quần áo tồn kho

28. Dữ liệu quần áo được điểu chuyển

29. Thông tin khách hàng

30. Dữ liệu quần áo còn trong kho

31. Dữ liệu danh mục

32. Dữ liệu phiếu nhập kho

33. Dữ liệu phiếu xuất kho

34. Dữ liệu phiếu kiểm kho

35. Dữ liệu phiếu điều chuyển kho

36. Dữ liệu đơn đặt hàng

37. Dữ liệu khách hàng

38. Dữ liệu hoá đơn thanh toán

39. Thống kê báo cáo

40. Thông tin sản phẩm

41. Dữ liệu kho

42. Dữ liệu sản phẩm nhập vào kho

43. Dữ liệu phân quyền người dùng

44. Dữ liệu hàng thanh lý

45. Thông tin hàng thanh lý