

CÁC QUY TRÌNH LIÊN QUAN ĐẾN DỊCH VỤ ĐỊA ỐC:

Công ty tư vấn dịch vụ địa ốc ABC muốn tin học hóa nghiệp vụ Dịch vụ cho người bán tại chợ địa ốc A & Q của mình. Hiện nay công ty chỉ cung cấp dịch vụ địa ốc cho các khách hàng ở khu vực TP Hồ Chí Minh. Người có nhu cầu bán địa ốc sẽ đăng ký và điền vào phiếu đăng ký bán địa ốc tại công ty. Phiếu đăng ký bán địa ốc sẽ có giá trị một tháng kể từ ngày đăng ký, bao gồm các thông tin sau:

Thông tin về người bán: như họ tên, địa chỉ liên hệ và số điện thoại liên lạc.

Thông tin về địa ốc cần bán: loại địa ốc (nhà và đất, đất), địa chỉ địa ốc cần bán (số nhà, đường phố, phường và quận), diện tích khuôn viên (diện tích đất), diện tích sử dụng(diện tích xây dựng), hướng nhà đất (ví dụ như là Nam, Bắc, Đông Nam,...), vị trí(mặt tiền, mặt tiền đường nội bộ hay trong hẻm, nếu trong hẻm thì hẻm bao nhiêu mét) và mô tả chi tiết.

Thông tin về dịch vụ địa ốc: Khách hàng có thể từ 1 đến nhiều hình thức dịch vụ để quảng bá cho địa ốc của mình:

- o Tờ bướm quảng cáo: tờ bướm này sẽ được đặt tại các hộp quảng cáo tạo chợ địa ốc, khách hàng có thể chọn lựa số lượng phát hành trong khoảng 0, 50, 100, hay 200 tờ.
- o Quảng cáo trên bảng: hình ảnh của nhà đất cần bán cùng với thông tin về người bán và địa ốc sẽ được đưa lên các bảng quảng cáo của chợ địa ốc. Khách hàng có thể chọn lựa quảng cáo trên bảng chiếu điện hay bảng thường.
- o Quảng cáo trên báo: khách hàng có thể chọn lựa quảng cáo trên báo Sài gòn giải phóng ra ngày chủ nhật hay báo Người lao động ra ngày thứ tư hàng tuần. Khách sẽ cho biết ngày quảng cáo, có quảng cáo hình ảnh hay không và điền vào và điền vào phiếu phiếu thông tin quảng cáo trên báo. Phiếu thông tin quảng cáo trên báo sẽ nhắc lại các thông tin về người bán, địa ốc cần bán và mô tả tóm tắt. Toàn bộ nội dung của phiếu không được quá 100 từ.

Sau khi khách hàng (là người bán địa ốc) điền đầy đủ các thông tin cần thiết. Nhân viên của bộ phận nghiệp vụ sẽ yêu cầu khách hàng xuất trình các giấy tờ nhà đất để chứng minh mình là chủ sở hữu của địa ốc cần bán. Các giấy tờ cần kiểm tra là giấy phép xây dựng, giấy chứng nhận sở hữu nhà, giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, và hợp đồng mua bán (có thể có hay không). Nếu các giấy tờ nêu trên là hợp lệ, nhân viên nghiệp vụ sẽ lập phiếu thu. Nội dung phiếu thu sẽ ghi thông tin về người bán, dịch vụ đăng ký, thời gian đăng ký (từ ngày đến ngày) và số tiền phải trả.

Công ty có lập sẵn một bảng giá cho các dịch vụ và chi tiết các dịch vụ của mình. Số tiền phải trả sẽ được tính toán trên cơ sở các dịch vụ khách hàng đã đăng ký và các chọn lựa khách hàng đã đăng ký và các chọn lựa chi tiết trong các dịch vụ này. Khách hàng sẽ phải thanh toán đầy đủ một lần cho phiếu thu của mình.

Sau khi khách hàng đăng ký và thanh toán, nhân viên nghiệp vụ sẽ yêu cầu nhân viên quảng cáo chuẩn bị nội dung quảng cáo và chụp ảnh nhà đất cho khách hàng. Nhân viên quảng cáo sẽ liên hệ với khách hàng để hẹn thời gian chụp ảnh. Thời gian (ngày giờ hẹn) sẽ được ghi thêm vào phiếu đăng ký bán địa ốc. Đến ngày giờ hẹn, nhân viên quảng cáo sẽ đến địa chỉ của khách hàng để chụp ảnh. Thời gian chụp ảnh được qui định tối đa 2 ngày kể từ ngày đăng ký. Nếu chụp được ảnh, nhân viên quảng cáo sẽ ghi nhận vào phiếu đăng ký là đã chụp vào ngày giờ nào. Nếu khách hàng vắng mặt thì nhân viên quảng cáo sẽ tiếp tục hẹn cho tới khi nào chụp được ảnh nhưng sẽ không đảm bảo thời gian hai ngày như đã nêu trên. Sau khi có được ảnh chụp, nhân viên quảng cáo sẽ tiến hành rửa ảnh, trình bày nội dung quảng cáo cho khách hàng và thực hiện các dịch vụ theo phiếu đăng ký của khách hàng.

Nếu hết hạn đăng ký và khách hàng muốn tiếp tục gia hạn thì sẽ xuất trình phiếu thu trước đây. Dựa vào phiếu thu này nhân viên nghiệp vụ sẽ lập phiếu thu mới có nội dung như phiếu thu cũ, có thời hạn mới tiếp theo thời hạn cũ và số tiền phải trả bằng 80% số tiền trả đầu tiên. Khách hàng cũng sẽ phải thanh toán một lần cho phiếu thu này. Sau khi khách hàng thanh toán, nhân viên nghiệp vụ sẽ ghi nhận các thông tin về ngày gia hạn, thời hạn, số tiền đã thu vào phiếu đăng ký ban đầu.

Trong thời gian đăng bán ở chợ địa ốc, nếu khách hàng bán được nhà đất và muốn ngưng các dịch vụ đã đăng ký thì khách hàng sẽ đến gặp nhân viên nghiệp vụ, xuất trình phiếu thu (gần nhất) và yêu cầu ngưng các dịch vụ đã đăng ký. Sau khi kiểm tra phiếu thu hợp lệ, nhân viên nghiệp vụ sẽ đóng dấu “đã bán” vào phiếu đăng ký bán địa ốc và chuyển vào hồ sơ lưu trữ.

Hàng tuần hoặc hàng tháng, khi có yêu cầu báo cáo của ban giám đốc, nhân viên nghiệp vụ sẽ lập các báo cáo theo yêu cầu. Một số yêu cầu lập báo cáo có thể là:

- Thống kê khách hàng đến sử dụng dịch vụ quảng của công ty theo từng tháng.
- Thống kê toàn bộ địa ốc được đăng ký bán theo từng khách hàng, trong đó địa ốc nào đã được bán, địa ốc nào chưa bán.
- Thống kê số khách hàng theo từng loại dịch vụ quảng cáo.
- Thống kê doanh thu mà công ty thu được trong từng tháng và chi tiết của doanh thu đó.