

THÔNG TIN TÀI LIỆU/ DOCUMENT INFORMATION

Loại tài liệu: <i>Document Type:</i>	Quy trình <i>SOP</i>	
Quản lý quy trình: <i>Process Owner:</i>	Nguyễn Kim <i>Nguyen Kim</i>	
Phạm vi: <i>Scope:</i>	B2B Online	
Mã tài liệu: <i>Code:</i>	20251110_SOP_NK_Online B2B Sale Process_VN_EN_1.1	
Version: <i>Phiên bản:</i>	V1	
Ngày hiệu lực: <i>Effective date:</i>	Từ ngày 20/11/2025 đến ngày 31/5/2026	
Soạn thảo bởi: <i>Complied by:</i>	Nguyen Duc Thien - Ecommerce Senior Manager	Nguyễn Đức Thiện
Rà soát bởi: <i>Reviewed by:</i>	Quentin Andre Victor Batany - Head of Organizations and Transformation	Quentin Andre Victor Batany
	Dinh Quoc Bao - Omni Channel & Marketing Director - B2B Division	Đinh Quốc Bảo
	Phan Thi Bao Vien - Transformation & Strategy Director	Phan Thị Bảo Viên
	Phan Thanh Thao - Merchandise Director, MDA & AV	Phan Thanh Thảo
	Alain Cohen - Merchandise Director, SDA & DIG	Alain Cohen
	Phan Nguyen Ky Duyen - Business Controller	Phan Ng Kỳ Duyên
Phê duyệt bởi: <i>Approved by:</i>	Karim Noui - President, Nguyen Kim, CRV	Karim NOUI

MỤC LỤC/ TABLE OF CONTENTS

I.	TỔNG QUAN QUY TRÌNH/ PROCESS OVERVIEW.....	2
II.	VAI TRÒ VÀ TRÁCH NHIỆM/ ROLES AND RESPONSIBILITIES.....	2
III.	LƯU ĐỒ QUY TRÌNH/ PROCESS FLOW.....	4
IV.	PHỤ LỤC VỀ BIÊN LỢI NHUẬN GỘP TỐI THIỂU/ APPENDIX ON MINIMUM GROSS PROFIT MARGIN.....	10

I. TỔNG QUAN QUY TRÌNH/ PROCESS OVERVIEW

Mục tiêu/ Objective:

Thiết lập quy trình chuẩn hóa để tiến hành bán hàng qua Online B2B tại Công ty Cổ phần Thương mại Nguyễn Kim ("NK") tại Việt Nam, đảm bảo hiệu quả, tính nhất quán và sự hài lòng của khách hàng.

To establish a standardized process for conducting B2B Online in Nguyen Kim Trading Joint Stock Company ("NK") in Vietnam, ensuring efficiency, consistency and customer satisfaction.

Phạm vi/ Scope:

Quy trình này áp dụng cho tất cả nhân viên “Đại diện thương mại trực tuyến” và công ty con tham gia vào hoạt động bán hàng, cung cấp các dịch vụ trả phí khác và quản lý các khoản phải thu bán hàng thuộc Nguyễn Kim.

This process applies to all stores and Online sales employees, and subsidiaries engaged in sales operations, providing other paid services, and managing sales receivables under Nguyen Kim.

Lưu ý: Quy trình này chỉ áp dụng cho Trung tâm Thương Mại Điện Tử. Không áp dụng đồng thời quy trình,cs của trung tâm KDTH




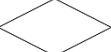


Note: This process/policy applies only to the E-commerce Center. It does not simultaneously process/policy B2B center

II. VAI TRÒ VÀ TRÁCH NHIỆM/ ROLES AND RESPONSIBILITIES

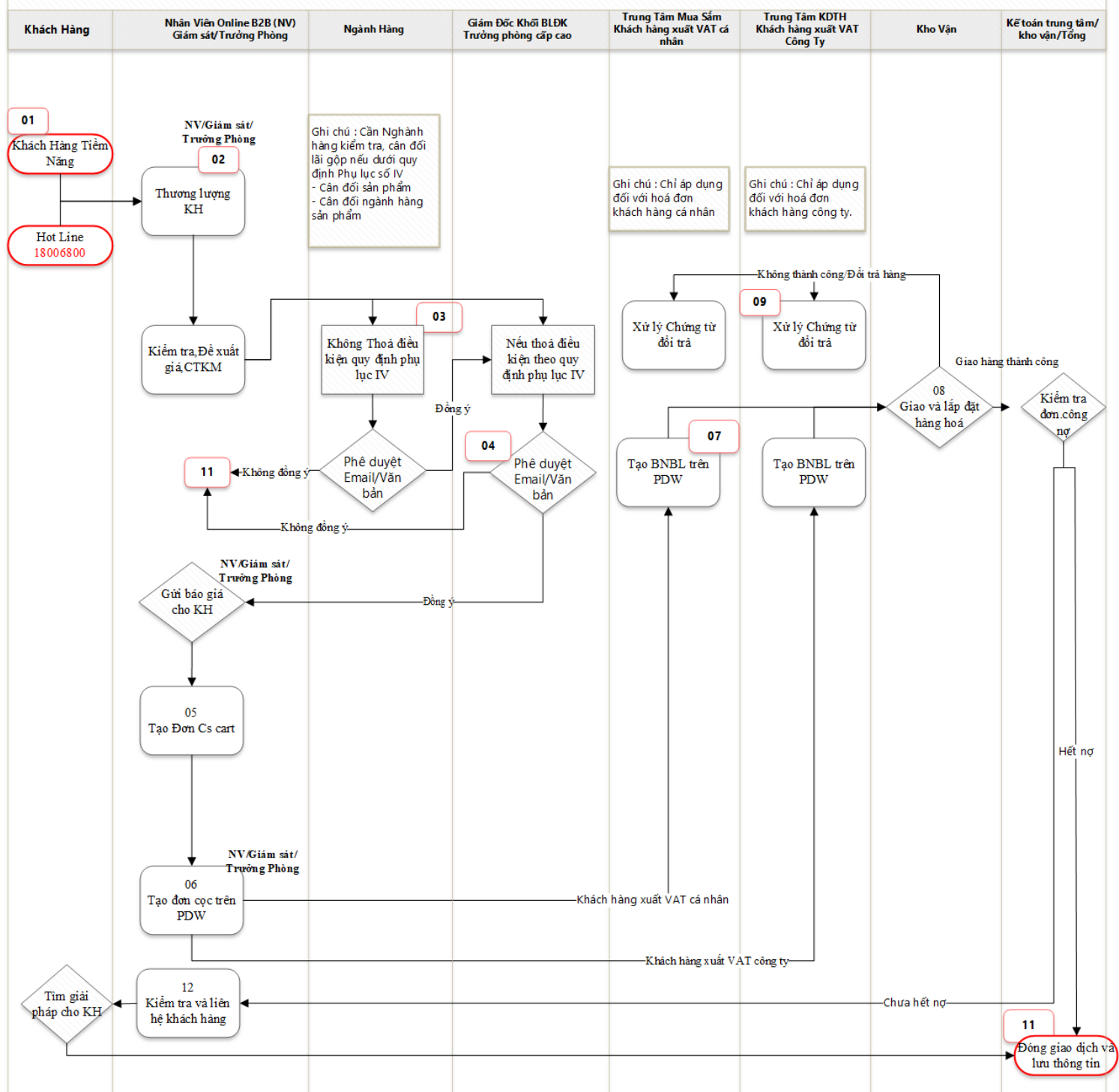
Vị trí/ <i>Position</i>	Trách nhiệm / <i>Responsibility</i>
Bộ phận Online B2B/ <i>Online B2B</i>	<ul style="list-style-type: none"> Xác định và đánh giá khách hàng tiềm năng thông qua nghiên cứu, gọi điện thoại, tiếp cận qua email và nhờ các mối quan hệ. <i>Identify and evaluate potential clients through research, cold calling, email outreach and networking.</i> Lên lịch và tổ chức các cuộc họp với khách hàng để giới thiệu giải pháp, sản phẩm, tiếp cận nhu cầu và thắc mắc của khách hàng. <i>Schedule and conduct client meetings to present solutions, products, addressing clients' needs and concerns.</i> Xử lý các vấn đề về hàng hóa, giá cả.. <i>Handle products, pricing..</i> Lên đơn đặt hàng (Bill) theo trung tâm tương ứng cho các đơn hàng thành công <i>Create the order (Bill) according to the corresponding center for successful orders.</i> Giải quyết các khiếu nại liên quan (nếu có) <i>Resolve related complaints (if any).</i>
Ngành hàng/ <i>Merchandise</i>	<ul style="list-style-type: none"> Xét duyệt và cân đối lãi gộp sản phẩm nếu dưới 5%. <i>Review and adjust the product's gross profit if it is below 5%</i>
Trung tâm mua sắm/ <i>Store</i>	<ul style="list-style-type: none"> Lên biên nhận bán lẻ (SO) từ đơn đặt hàng bán (Pre SO) <i>Generate the Sales Order (SO) from the Sales Pre-Order (Pre SO).</i> Thực hiện các thủ tục để tiến hành giao hàng cho khách hàng <i>Execute the procedures to proceed with delivery to the customer.</i> Giải quyết các khiếu nại liên quan (nếu có) <i>Collaborate to resolve related complaints (if any)</i>

Trung tâm KDTH/ B2B	<ul style="list-style-type: none">- Lên biên nhận bán lẻ (SO) từ đơn đặt hàng bán (Pre SO) <i>Generate the Sales Order (SO) from the Sales Pre-Order (Pre SO).</i>- Thực hiện các thủ tục để tiến hành giao hàng cho khách hàng có nhu cầu xuất VAT công ty <i>Execute the procedures to proceed with delivery to the customer.</i>- Giải quyết các khiếu nại liên quan (nếu có) <i>Collaborate to resolve related complaints (if any)</i>
Kho/ DC	<ul style="list-style-type: none">- Nhận thông tin giao hàng từ trung tâm mua sắm/Online Sales và tiến hành thực hiện giao hàng. <i>Receive delivery information from the shopping center and Online sales, and proceed with delivery execution.</i>- Giải quyết các khiếu nại liên quan (nếu có) <i>Collaborate to resolve related complaints (if any)</i>

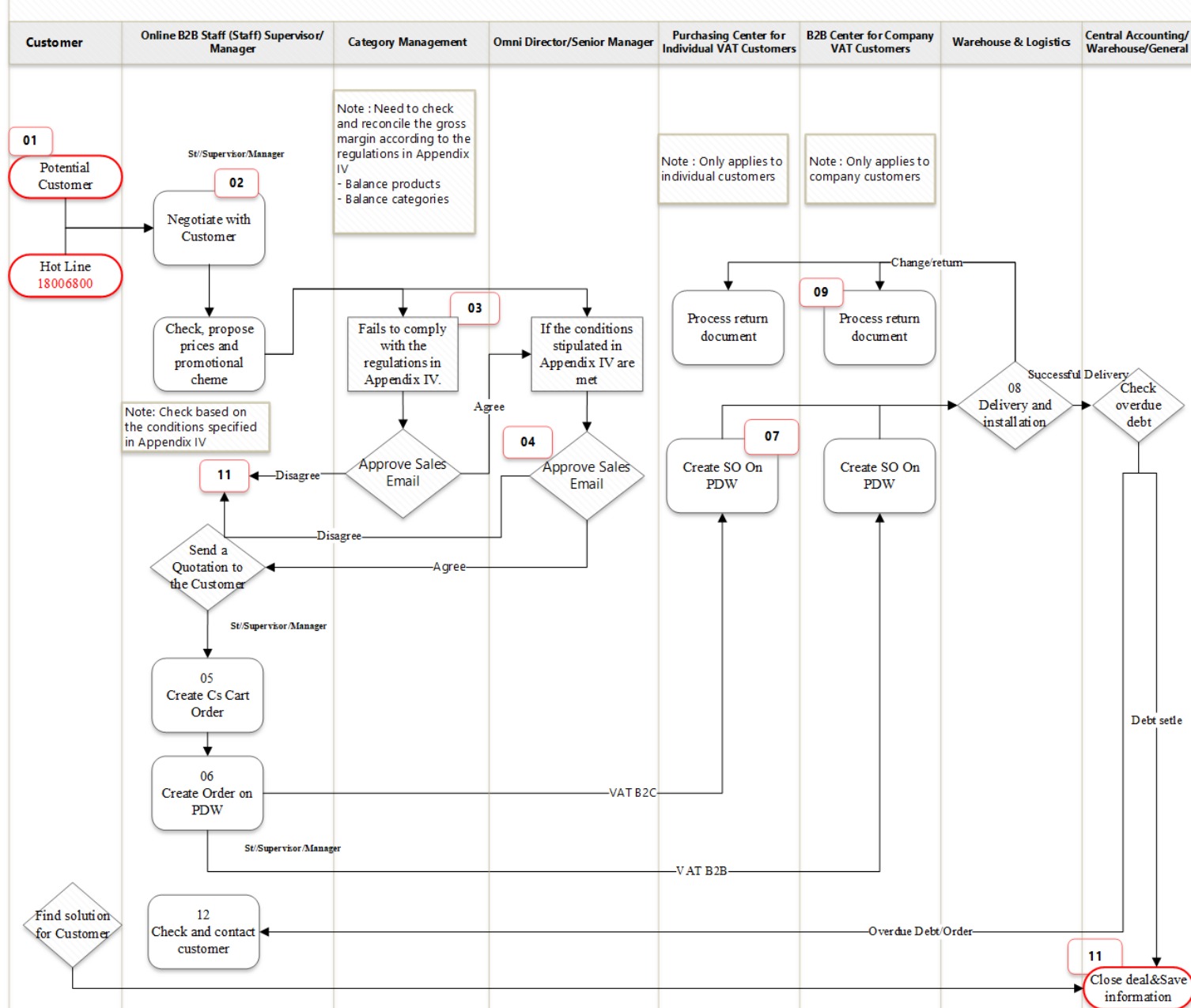
III. LƯU ĐỒ QUY TRÌNH/ *PROCESS FLOW*

Ký hiệu/ <i>Symbol</i>	Diễn giải/ <i>Description</i>
	Bắt đầu/ Kết thúc <i>Start / End</i>
	Hoạt động <i>Activity</i>
	Ghi chú <i>Note</i>
	Ô quyết định <i>Decision box</i>
	Biểu mẫu/ Phụ lục <i>Template / Appendix</i>
	Các quy trình có liên quan <i>Inter-processes</i>

Quy Trình Bán Hàng Online B2B



Online B2B Sales Process



STT/NO.	CÁC BƯỚC TRONG QUY TRÌNH/PROCESS	THỜI GIAN/TIME	PHƯƠNG TIỆN/BY	TỪ/FROM	ĐẾN/TO	TIME
1	Tìm kiếm khách hàng (qua điện thoại, gửi thư/email). <i>Search for customers (by phone, letter/email)</i>	08:00 - 21:00	Hotline, Phone, Email nguyenkim.com	Khách hàng/ Customer	Nguyenkim	N/A
2	Tư vấn giải pháp bán hàng và Tổng hợp nhu cầu hàng hóa của khách hàng và thảo luận về tình trạng hàng tồn kho, giá cả hàng hóa <i>Solution consulting and summarize customers' demand for goods and discuss stock availability</i>	08:00 - 21:00	PDW, website adm.nguyenkim.com	Nguyenkim	Khách hàng/ Customer	01-04 Phút/Mi
3	Kiểm tra, đề xuất giá và CTKM. Phân loại điều kiện theo phụ lục số IV <i>Check, propose prices and promotional schemes/programs. Classify conditions according to Appendix IV.</i>	08:00 - 21:00	Email/Phone	Nguyenkim	Nguyenkim	N/A
4	Phê duyệt và ký hợp đồng bởi Ban giám đốc Omnichannel hoặc Trưởng phòng cấp cao <i>Approve and sign contract by Omni Directors or Senior Manager</i>	08:00 - 21:00	Email			N/A
5	Tạo đơn hàng trên Cs Cart đẩy xuống PDW <i>Create the order on Cs cart</i>	08:00 - 21:00	Nguyenkim	CS- cart		01-02 Phút/ Mins
6	Tạo đơn hàng từ Cs Cart xuống PDW <i>Create the order on PDW</i>	08:00 - 21:00	Online sale - Store	CS- cart	PDW	01-02 Phút/ Mins
7	Đối với khách hàng xuất VAT cá nhân. Trung tâm mua sắm (Store) xử lý thông tin, lên bil (SO) và hoàn tất công tác xuất hàng, cài đặt dịch vụ (nếu có) <i>VAT Individual Customers. The shopping center handles the information, creates the bill (SO), and finalizes the product delivery, along with service installation (if any)</i> Đối với khách hàng xuất VAT công ty. Trung tâm KDTH (B2B) xử lý thông tin, lên bil (SO) và hoàn tất công tác xuất hàng, cài đặt dịch vụ (nếu có)	08:00 - 21:00	Online sale - Store	PDW	PDW	Trong ngày/ <i>In day</i>

	<i>VAT Business Customers. The B2B center handles the information, creates the bill (SO), and finalizes the product delivery, along with service installation (if any)</i>					
8	<p>Xác nhận chứng từ xuất hàng trong SAP và quét IMEI/ Serial number của sản phẩm.</p> <p><i>Confirm goods issue document in SAP and scan the IMEI/Serial number of the product.</i></p> <p>In hóa đơn trên SAP.</p> <p><i>Print the invoice on SAP.</i></p> <p>Giao và lắp hàng, nếu có.</p> <p><i>Deliver and install goods, if any.</i></p>	08:00 - 21:00	Logistic/warehouse (DC)	PDW	PDW	Trong ngày/ In day
9	<p>Nếu khách hàng muốn đổi/trả hàng (tham khảo quy trình trả hàng). Nhân viên DC thu thập yêu cầu của khách hàng và gửi đến TTMS/B2B và Nhân viên Online sale</p> <p><i>If the customers want to change/return goods (refer to the return process). DC employees collect customer requests and send them to Store/B2B and Online sales</i></p>	08:00 - 21:00	Email/Phone	Store/Online sales		< 5 Ngày/ Days
10	<p>Theo dõi và kiểm soát các đơn quá hạn (Chưa giao, chưa thu tiền) đối với khách hàng lẻ</p> <p><i>Monitor and control accounts receivable for retail customers.</i></p>	08:00 - 21:00	PDW/Cs cart	Online Sales		Trong ngày/ In day
11	<p>Hoàn tất giao dịch và lưu thông tin để chăm sóc khách hàng</p> <p><i>Complete the transaction and save the information for customer care</i></p>	08:00 - 21:00	PDW/Cs cart	Online Sales		Trong ngày/ In day

12	<p>Kiểm tra lịch giao nhận, khu vực giao nhận, địa chỉ giao của khách hàng.</p> <p><i>Check the delivery schedule, delivery area, and customer's delivery address.</i></p> <p>Liên hệ khách hàng lên trung tâm thanh toán (Nếu giao tại quầy)</p> <p><i>Contact the customer to come to the payment center (If collecting at the counter/store).</i></p> <p>Liên hệ kế toán báo thu tiền vào đơn hàng tránh quá hạn</p> <p><i>Contact Accounting to record the payment against the order to avoid overdue status.</i></p>	08:00 - 21:00	PDW/Cs cart	Store/Online sales	Store/Online sales	Trong ngày/ <i>In day</i>
----	---	---------------	-------------	--------------------	--------------------	---------------------------

IV. PHỤ LỤC VỀ BIÊN LỢI NHUẬN GỘP TỐI THIỂU/ APPENDIX ON MINIMUM GROSS PROFIT MARGIN

Ngành hàng <i>Categories</i>	Biên lợi nhuận gộp tối thiểu mà bộ phận bán hàng Online B2B phải được sự xác nhận của Ngành hàng về giá bán <i>Minimum GP margin under which Online B2B must have Merchandise validation the selling price</i>
AV	5%
MDA	5%
SDA	5%
TEL	Tất cả giá bán phải được xác nhận bởi Ngành hàng. <i>All selling prices must be validated by Merchandise.</i>
IT	Tất cả giá bán phải được xác nhận bởi Ngành hàng. <i>All selling prices must be validated by Merchandise.</i>
ENT	5%

Ghi Chú: Biên lợi nhuận gộp tối thiểu được đánh giá dựa trên báo cáo trung bình 3 tháng gần nhất của dữ liệu M53 - Power BI trên toàn bộ kênh bán hàng hoặc dữ liệu được Ngành hàng chia sẻ qua Email.

Note: Minimum GP margin will be calculated based on M53 - Power BI Last 3 months data or data provided by Merchandise team by Email.

Signature: Nguyen Duc Thien

Nguyen Duc Thien (Nov 18, 2025 09:37:33 GMT+7)

Email: thien.nguyenduc@nguyenkim.com

Signature: Quentin Andre Victor Batany

Quentin Andre Victor Batany (Nov 18, 2025 10:24:25 GMT+7)

Email: quentinandrevictor.batany@vn.centralretail.com

Signature: 

Email: bao.dinhquoc@nguyenkim.com

Signature: Phan Thi Bao Vien

Phan Thi Bao Vien (Nov 18, 2025 10:54:40 GMT+7)

Email: vien.thibao.phan@vn.centralretail.com

Signature: Phan Thanh Thao

Phan Thanh Thao (Nov 25, 2025 11:12:11 GMT+7)

Email: thao.phanthanh@nguyenkim.com

Signature: Alain Cohen

Alain Cohen (Nov 26, 2025 11:37:46 GMT+7)

Email: cohen.alain@vn.centralretail.com

Signature: Phan Nguyen Ky Duyen

Phan Nguyen Ky Duyen (Dec 2, 2025 12:12:00 GMT+7)

Email: duyen.nguyenky.phan@vn.centralretail.com










[NK E-Commerce] - SOP for new Online B2B Sub-Channel

Final Audit Report

2025-12-15

Created:	2025-11-17
By:	TA Team (tuyendung@nguyenkim.com)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAAEq4DcCp4wML46DeVhy1HNY-eayXOmibE

"[NK E-Commerce] - SOP for new Online B2B Sub-Channel" History

-  Document created by TA Team (tuyendung@nguyenkim.com)
2025-11-17 - 6:22:38 AM GMT
-  Document emailed to Nguyen Duc Thien (thien.nguyenduc@nguyenkim.com) for signature
2025-11-17 - 6:22:46 AM GMT
-  Email viewed by Nguyen Duc Thien (thien.nguyenduc@nguyenkim.com)
2025-11-18 - 2:37:06 AM GMT
-  Document e-signed by Nguyen Duc Thien (thien.nguyenduc@nguyenkim.com)
Signature Date: 2025-11-18 - 2:37:33 AM GMT - Time Source: server
-  Document emailed to Quentin Andre Victor Batany (quentinandrevictor.batany@vn.centralretail.com) for signature
2025-11-18 - 2:37:36 AM GMT
-  Email viewed by Quentin Andre Victor Batany (quentinandrevictor.batany@vn.centralretail.com)
2025-11-18 - 3:23:53 AM GMT
-  Document e-signed by Quentin Andre Victor Batany (quentinandrevictor.batany@vn.centralretail.com)
Signature Date: 2025-11-18 - 3:24:25 AM GMT - Time Source: server
-  Document emailed to Dinh Quoc Bao (bao.dinhquoc@nguyenkim.com) for signature
2025-11-18 - 3:24:27 AM GMT
-  Email viewed by Dinh Quoc Bao (bao.dinhquoc@nguyenkim.com)
2025-11-18 - 3:47:20 AM GMT



Document e-signed by Dinh Quoc Bao (bao.dinhquoc@nguyenkim.com)

Signature Date: 2025-11-18 - 3:48:41 AM GMT - Time Source: server



Document emailed to Phan Thi Bao Vien (vien.thibao.phan@vn.centralretail.com) for signature

2025-11-18 - 3:48:43 AM GMT



Email viewed by Phan Thi Bao Vien (vien.thibao.phan@vn.centralretail.com)

2025-11-18 - 3:50:45 AM GMT



Document e-signed by Phan Thi Bao Vien (vien.thibao.phan@vn.centralretail.com)

Signature Date: 2025-11-18 - 3:54:40 AM GMT - Time Source: server



Document emailed to Phan Thanh Thao (thao.phanthanh@nguyenkim.com) for signature

2025-11-18 - 3:54:43 AM GMT



Email viewed by Phan Thanh Thao (thao.phanthanh@nguyenkim.com)

2025-11-18 - 4:34:31 AM GMT



Email viewed by Phan Thanh Thao (thao.phanthanh@nguyenkim.com)

2025-11-25 - 3:59:35 AM GMT



Document e-signed by Phan Thanh Thao (thao.phanthanh@nguyenkim.com)

Signature Date: 2025-11-25 - 4:12:11 AM GMT - Time Source: server



Document emailed to Alain Cohen (cohen.alain@vn.centralretail.com) for signature

2025-11-25 - 4:12:13 AM GMT



Email viewed by Alain Cohen (cohen.alain@vn.centralretail.com)

2025-11-26 - 4:37:09 AM GMT



Document e-signed by Alain Cohen (cohen.alain@vn.centralretail.com)

Signature Date: 2025-11-26 - 4:37:46 AM GMT - Time Source: server



Document emailed to Phan Nguyen Ky Duyen (duyen.nguyenky.phan@vn.centralretail.com) for signature

2025-11-26 - 4:37:49 AM GMT



Email viewed by Phan Nguyen Ky Duyen (duyen.nguyenky.phan@vn.centralretail.com)

2025-12-02 - 5:01:11 AM GMT



Document e-signed by Phan Nguyen Ky Duyen (duyen.nguyenky.phan@vn.centralretail.com)

Signature Date: 2025-12-02 - 5:12:00 AM GMT - Time Source: server



Document emailed to Karim Noui (karim.noui@vn.centralretail.com) for approval

2025-12-02 - 5:12:02 AM GMT



Email viewed by Karim Noui (karim.noui@vn.centralretail.com)


2025-12-15 - 6:28:14 AM GMT



Adobe Acrobat Sign

 New document URL requested by Karim Noui (karim.noui@vn.centralretail.com)

2025-12-15 - 6:28:22 AM GMT

 Document approved by Karim Noui (karim.noui@vn.centralretail.com)

Approval Date: 2025-12-15 - 6:29:27 AM GMT - Time Source: server

 Agreement completed.

2025-12-15 - 6:29:27 AM GMT