

**Tên cửa hàng:** Tạp Hóa An Lành

**Chủ cửa hàng:** Bà Nguyễn Thị Mai - Một người phụ nữ trung niên, đã có hơn 15 năm kinh nghiệm tâm huyết với việc kinh doanh tạp hóa tại khu phố. Bà Mai nổi tiếng với sự niềm nở, tận tâm và rất am hiểu nhu cầu mua sắm hàng ngày của bà con lối xóm.

**Địa điểm:** Số 15, Đường Hàng Xanh, Phường Bách Khoa, Quận Hai Bà Trưng, Hà Nội.

- **Vị trí:** Tọa lạc tại vị trí góc ngã tư đường Hàng Xanh giao với một ngõ nhỏ, gần khu dân cư đông đúc, cách trường Tiểu học Bách Khoa khoảng 200m và gần một số tòa nhà văn phòng.
- **Nhận diện:** Mặt tiền rộng rãi, dễ dàng nhận biết từ xa với mái hiên màu xanh lá cây đặc trưng và biển hiệu "Tạp Hóa An Lành" sáng rõ vào buổi tối.
- **Tiện ích:** Có khu vực để xe máy miễn phí, khá rộng rãi ngay trước cửa hàng, thuận tiện cho khách ghé mua nhanh.
- **Không gian:** Bên trong cửa hàng tuy không quá lớn nhưng luôn sạch sẽ, thoáng đãng nhờ việc vệ sinh thường xuyên. Hàng hóa được sắp xếp gọn gàng, khoa học trên các kệ hàng chắc chắn, phân chia theo từng khu vực (khu thực phẩm khô, khu đồ uống, khu hóa mỹ phẩm, khu đồ gia dụng...) giúp khách hàng dễ dàng tìm kiếm.

**Thời gian hoạt động:**

- **Thứ Hai - Thứ Bảy:** 6:00 sáng - 10:00 tối (Mở cửa sớm để phục vụ người đi làm buổi sáng và đóng cửa muộn cho người về trễ).
- **Chủ Nhật:** 7:00 sáng - 9:00 tối.
- **Ngày Lễ, Tết:** Giờ hoạt động có thể được điều chỉnh (thường mở cửa muộn hơn và đóng cửa sớm hơn). Sẽ có thông báo cụ thể dán trước cửa hàng hoặc cập nhật trên Fanpage (nếu có). Khách hàng nên gọi điện xác nhận trước khi đến vào các dịp lễ lớn.

**Nhân viên:**

- **Đội ngũ:** Ngoài bà Mai quán xuyến chính, cửa hàng có 3 nhân viên làm việc xoay ca, đảm bảo luôn có người phục vụ trong suốt thời gian mở cửa.
  - *Chị Lan (ca sáng):* Nhanh nhẹn, hoạt bát, rất rành về các mặt hàng thực phẩm, gia vị và thường tư vấn các món ăn hàng ngày.
  - *Anh Hùng (ca chiều/tối):* Cẩn thận, nhiệt tình, am hiểu về đồ dùng gia đình, hóa mỹ phẩm và các mặt hàng kỹ thuật nhỏ (pin, bóng đèn...).
  - *Em Linh (sinh viên làm thêm cuối tuần và các buổi tối):* Năng động, vui vẻ, hỗ trợ sắp xếp hàng hóa và thanh toán.
- **Đào tạo & Thái độ:** Tất cả nhân viên đều được bà Mai hướng dẫn kỹ lưỡng về sản phẩm, quy trình bán hàng và luôn giữ thái độ thân thiện, trung thực, tôn trọng khách hàng.

**Sản phẩm và Dịch vụ:**

- **Hàng hóa cực kỳ đa dạng:**
  - *Thực phẩm khô & Đóng gói:* Gạo (các loại phổ biến như Tám Xoan, Bắc Hương, ST25), mì ăn liền (đầy đủ các thương hiệu Hảo Hảo, Omachi, 3 Miền, Kokomi, Gấu Đỏ...), miến dong, bún khô, phở khô các loại, các loại đậu (đậu xanh, đậu đen, đậu đỏ...), đường, muối, bột ngọt, hạt nêm (Knorr, Maggi, Ajinomoto...), bột canh...
  - *Đồ hộp:* Cá hộp (Ba Cô Gái, Seaspimex), thịt heo hộp, pate gan, xúc xích tiết trùng, ngô ngọt, đậu hà lan đóng hộp...
  - *Gia vị nấu ăn:* Nước mắm (Nam Ngư, Chinsu, Thuận Phát, Hưng Thịnh...), dầu ăn (Tường An, Neptune, Simply, Meizan...), tương ớt, tương cà, xì dầu (Maggi, Chinsu...), giấm gạo, sa tế, ngũ vị hương, bột cà ri, các loại gia vị hoàn chỉnh (kho cá, nấu phở, nấu bún bò Huế...).
  - *Bánh kẹo & Đồ ăn vặt:* Đa dạng các loại bánh quy (Cosy, Danisa, Oreo, AFC...), kẹo cứng, kẹo mềm, kẹo socola, snack (Oishi, Poca, Lay's, Swing...), mực khô ăn liền, bò khô, hạt điều, hạt hướng dương, trái cây sấy khô... Cập nhật các loại bánh kẹo theo mùa (Trung Thu, Tết...).
  - *Đồ uống:* Nước ngọt có ga (Coca, Pepsi, 7Up, Sprite...), nước tăng lực, bia các loại (Hanoi, Halida, Tiger, Heineken, Sài Gòn...), nước khoáng, nước tinh khiết (Lavie, Aquafina...), sữa tươi & sữa chua (Vinamilk, TH True Milk, Dutch Lady, Ba Vi...), sữa đặc (Ông Thọ, Ngôi Sao Phương Nam), cà phê hòa tan (G7, Nescafe, Vinacafe), trà túi lọc (Lipton, Dilmah, Cozy), các loại bột ngũ cốc dinh dưỡng...
  - *Hóa mỹ phẩm:* Xà phòng tắm (Lifebuoy, Safeguard...), dầu gội/dầu xả (Sunsilk, Dove, Clear, Pantene, Romano, X-men...), sữa rửa mặt, kem đánh răng (Colgate, PS, Sensodyne...), bàn chải đánh răng, nước súc miệng, lăn/xịt khử mùi, gel/sáp vuốt tóc...
  - *Đồ dùng vệ sinh & Gia đình:* Giấy vệ sinh (Pulppy, Bless You...), khăn giấy ăn, khăn ướt, nước rửa chén (Sunlight, Mỹ Hảo...), bột giặt/nước giặt (Omo, Aba, Surf, Tide...), nước xả vải (Comfort, Downy...), nước tẩy rửa bồn cầu, nước lau sàn, thuốc xịt côn trùng, túi đựng rác...
  - *Đồ dùng cá nhân & Thiết yếu khác:* Khẩu trang y tế, băng cá nhân, cồn y tế, oxy già, dao cạo râu, lưỡi dao cạo, pin (AA, AAA, pin cúc áo), bóng đèn, phích cắm, ổ cắm điện đơn giản, bật lửa, nến, hương (nhang)...
  - *Văn phòng phẩm cơ bản:* Bút bi, bút chì, vở học sinh, sổ tay nhỏ, thước kẻ, tẩy, băng dính trong, hồ dán, bìa kẹp tài liệu...
  - *Thẻ cào & Sim:* Thẻ nạp tiền điện thoại trả trước của các nhà mạng Viettel, Mobifone, Vinaphone, Vietnamobile với đủ mệnh giá. Thẻ nạp game (Garena, Zing...). Sim điện thoại trả trước.
- **Hàng tươi sống (quy mô nhỏ):** Trứng gà ta, trứng vịt (luôn có), một số loại rau gia vị cơ bản (hành lá, mùi tàu, ngò gai, tía tô, kinh giới, rau húng...) và vài loại rau củ quả thông dụng theo mùa (cà chua, dưa chuột, khoai tây, cà rốt, bí xanh...) được nhập mới mỗi sáng từ các nguồn cung cấp rau sạch quen thuộc tại địa phương, đảm bảo độ tươi ngon.
- **Dịch vụ cộng thêm:**
  - *Giao hàng tận nơi:* Miễn phí giao hàng cho hóa đơn từ 150.000 VNĐ trong bán kính 1km. Với hóa đơn thấp hơn hoặc khoảng cách xa hơn (tối đa 3km), cửa hàng sẽ tính phí ship tương ứng (từ 5.000 - 15.000 VNĐ, thỏa thuận trước). Thời gian giao hàng nhanh chóng, linh hoạt trong giờ mở cửa.
  - *Thanh toán đa dạng:* Chấp tiền mặt, chuyển khoản ngân hàng qua mã VietQR hiển thị tại quầy, ví điện tử Momo, VNPAY.
  - *Đặt hàng qua điện thoại/Zalo:* Khách hàng quen hoặc ở xa có thể gọi điện hoặc nhắn tin Zalo (số hotline) để đặt hàng trước, hẹn giờ qua lấy hoặc yêu cầu giao hàng.
  - *Gói quà đơn giản:* Nhận gói các giỏ quà nhỏ (chủ yếu là bánh kẹo, sữa, trà, cà phê...) theo yêu cầu của khách vào các dịp lễ, Tết hoặc thăm hỏi (có tính thêm phí vật liệu gói quà nếu cần).
  - *Bơm bóng bay (dịp lễ):* Cung cấp dịch vụ bơm bóng bay thông thường vào các dịp lễ, Tết, khai trương...

**Chính sách bảo hành và đổi trả:**

- **Hàng công nghệ/điện tử nhỏ (nếu có bán như sạc dự phòng, ắc quy siêu tốc loại nhỏ...):** Áp dụng theo đúng chính sách bảo hành của nhà sản xuất hoặc nhà phân phối. Cửa hàng sẽ là trung gian hỗ trợ khách hàng liên hệ và gửi sản phẩm đi bảo hành (khách hàng chịu phí vận chuyển nếu có).
- **Hàng tiêu dùng nhanh (thực phẩm, hóa mỹ phẩm...) có lỗi rõ ràng:**
  - *Lỗi do nhà sản xuất:* Sản phẩm bị biến chất, đổi màu, mùi lạ dù còn hạn sử dụng; bao bì lỗi niêm phong, thiếu trọng lượng...
  - *Lỗi do quá trình bán hàng (hiếm gặp):* Sản phẩm hết hạn sử dụng mà nhân viên không kiểm tra kỹ.
  - *Quy trình:* Khách hàng vui lòng mang sản phẩm lỗi cùng hóa đơn (hoặc nhớ ngày giờ mua) đến cửa hàng trong vòng **3 ngày** kể từ ngày mua. Cửa hàng sẽ kiểm tra và đổi sản phẩm tương đương hoặc hoàn lại tiền mặt/chuyển khoản cho khách. Áp dụng với điều kiện sản phẩm lỗi chưa bị sử dụng quá nhiều (đủ để nhận biết lỗi).
- **Hàng hóa thông thường (không lỗi):** Do đặc thù là cửa hàng tạp hóa bán lẻ hàng tiêu dùng nhanh, cửa hàng **hạn chế tối đa** việc đổi trả hàng hóa khi không có lỗi. Khách hàng được khuyến khích kiểm tra kỹ sản phẩm (loại hàng, số lượng, hạn sử dụng, tình trạng bao bì) trước khi rời khỏi quầy thanh toán. Trong trường hợp đặc biệt (ví dụ mua nhầm loại sữa cho trẻ), việc đổi hàng có thể được bà Mai xem xét và quyết định dựa trên tình trạng sản phẩm (còn nguyên vẹn, chưa mở, còn hóa đơn) và thiện chí của khách hàng, thường chỉ đổi sang sản phẩm khác có giá trị tương đương hoặc cao hơn.
- **Các trường hợp không áp dụng đổi trả/bảo hành:**

- Thực phẩm tươi sống (rau, trứng) sau khi đã mang ra khỏi cửa hàng.
- Các sản phẩm đông lạnh, làm mát (kem, sữa chua...) đã mang ra khỏi cửa hàng (do không đảm bảo được điều kiện bảo quản liên tục).
- Thẻ cào điện thoại, thẻ game đã cào lớp tráng bạc hoặc đã nạp.
- Sim điện thoại đã được kích hoạt.
- Các sản phẩm khuyến mãi, giảm giá có ghi chú "Không áp dụng đổi trả".
- Các lỗi phát sinh do người sử dụng (làm rơi vỡ, bảo quản sai cách...).

#### Chính sách giải quyết khiếu nại:

- **Tiếp nhận:** Cửa hàng luôn lắng nghe và trân trọng mọi ý kiến đóng góp, phản hồi, hoặc khiếu nại của khách hàng liên quan đến chất lượng sản phẩm, giá cả, thái độ phục vụ của nhân viên, hoặc bất kỳ vấn đề nào khác phát sinh trong quá trình mua sắm.
- **Kênh tiếp nhận:**
  - *Thực tiếp:* Gặp bà Mai hoặc nhân viên bán hàng tại cửa hàng.
  - *Điện thoại/Zalo:* Hotline 0988.888.888 (gặp trực tiếp bà Mai) - hoạt động trong giờ làm việc.
  - *Email (nếu có):* taphoa.anlanh.hanoi@email.com (thường xuyên kiểm tra).
  - *Fanpage Facebook (nếu có):* Bình luận hoặc nhắn tin trực tiếp.
- **Xử lý:** Mọi khiếu nại sẽ được ghi nhận cẩn thận. Bà Mai sẽ trực tiếp xem xét và giải quyết một cách nhanh chóng, công bằng, hợp tình hợp lý, trên tinh thần tôn trọng và bảo vệ quyền lợi chính đáng của khách hàng. Cửa hàng cam kết đưa ra phản hồi hoặc hướng giải quyết trong vòng tối đa 24 giờ làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại.

#### Giá cả:

- **Định vị:** Mức giá bình dân, hợp lý, cạnh tranh trực tiếp với các cửa hàng tạp hóa truyền thống khác và thấp hơn một chút so với các chuỗi cửa hàng tiện lợi, siêu thị mini trong cùng khu vực đối với các mặt hàng thiết yếu.
- **Niêm yết:** Giá sản phẩm được niêm yết rõ ràng trên kệ hàng hoặc khách hàng có thể hỏi nhân viên.
- **Khuyến mãi:** Thỉnh thoảng có các chương trình khuyến mãi nhỏ do cửa hàng tự thực hiện hoặc áp dụng theo chương trình của nhà cung cấp (ví dụ: mua 2 tặng 1, giảm giá trực tiếp trên sản phẩm...).

#### Vệ sinh và An toàn:

- Cửa hàng được quét dọn, lau chùi sàn nhà, kệ hàng hàng ngày.
- Hàng hóa được sắp xếp ngăn nắp, thường xuyên kiểm tra hạn sử dụng, loại bỏ hàng cũ, hỏng.
- Đảm bảo ánh sáng đầy đủ và thông gió tốt.
- Tuân thủ các quy định về phòng cháy chữa cháy cơ bản.
- Luôn cập nhật và tuân thủ các biện pháp phòng chống dịch bệnh theo hướng dẫn của cơ quan y tế (nếu có).

#### Hoạt động cộng đồng:

- Tạp Hóa An Lành coi trọng mối quan hệ với cộng đồng dân cư. Cửa hàng thường xuyên ủng hộ các hoạt động chung của tổ dân phố (ví dụ: Tết thiếu nhi, Tết Trung Thu, các giải thể thao nhỏ...).
- Tham gia đóng góp vào các quỹ từ thiện, quỹ khuyến học tại địa phương khi có các đợt vận động.

**Phương châm hoạt động: "Tạp Hóa An Lành - Thân thiện, Tiện lợi, Tin cậy."** Chúng tôi không chỉ đơn thuần là nơi mua bán mà còn mong muốn xây dựng một địa điểm mua sắm quen thuộc, gần gũi, đáng tin cậy cho mọi gia đình, góp phần vào sự tiện nghi và gắn kết của cộng đồng khu phố.