**Cửa Hàng VALI PROMAX**

Cửa hàng Vali Promax là 1 đơn vị bán vali mini tại Việt Nam, kinh doanh các sản phẩm Vali ở TP.HCM. Cửa hàng chuyên kinh doanh các loại vali , balo , túi xách với nhiều thể loại người dùng như văn phòng, du lịch, công tác,....

Cửa hàng chỉ có 1 chi nhánh tại TP.HCM. Quy trình nghiệp vụ tại cửa hàng được miêu tả như sau :

**a/Nhập hàng:**

Nhà cung cấp và cửa hàng sẽ có 1 bản hợp đồng chi tiết. Hàng nhận từ nhà cung cấp được cất giữ vào kho, nhân viên ở bộ phận quản lý kho sẽ kiểm tra và ghi nhận lại tên sản phẩm ra phiếu nhập. Khi vali trong kho hết hàng dự trữ, bộ phận quản lý kho sẽ báo cáo lên Ban Giám Đốc. Ban Giám Đốc sẽ quyết định nhập thêm Vali về từ nhà cung cấp.Việc nhập Vali và phân phối được giao cho phòng kinh doanh.Khi có nhu cầu nhập Vali, phòng Kinh Doanh sẽ gửi đơn đặt hàng lên nhà cung cấp. Sau khi đơn đặt hàng được chấp thuận, việc nhập Vali sẽ được tiến hành và đưa về kho. Nhà cung cấp sẽ vận chuyển Vali đến tận kho của công ty. Bộ phận quản lý kho sẽ nhận Vali theo đúng số lượng và quy cách như trong đơn đặt hàng, viết phiếu nhập kho đưa vào kho lưu trữ và đưa những thông tin trên vào sổ, hệ thống.

**b/Bán Hàng :**

Khách hàng khi vào cửa hàng xem mẫu và lựa chọn được mẫu cần mua , nhân viên bán hàng ghi lại tên hàng , số lượng đơn giá từng mặt hàng rồi chuyển cho nhân viên thu ngân lập hóa đơn bán hàng và thu tiền . Đối với từng loại khách hàng thì cửa hàng lại có những chính sách riêng. Trong hóa đơn bán hàng có những chính sách sau : mã hóa đơn, tên người mua , ngày bán , mặt hàng số lượng , đơn giá, thành tiền. Đối với khách có chính sách ưu đãi thì hóa đơn ghi thêm số lần mua ,lượng tiền mua , và cập nhật cấp độ người dùng . sau đó đưa cho khách qua bộ phận kho để nhận hàng.

Khách hàng có thể đặt hàng qua website. Dữ liệu sẽ được gửi cho server và lưu vào cơ sở dữ liệu của hệ thống, dữ liệu bao gồm thông tin khách hàng, ngày mua, ngày bán, tên nhân viên phụ trách, nhân viên sẽ dựa vào thông tin từ csdl này để gói hàng và giao hàng cho bên vận chuyển.

**c/Đổi hàng hoặc trả hàng**  
Khi khách đến đổi hàng hoặc trả hàng cần phải đem theo hóa đơn mua hàng trước đó để xác nhận sau khi xác nhận xong, hàng sẽ được đem qua phòng bảo hành & kỹ thuật để kiểm tra

Theo quy định của cửa hàng, khách hàng có thể được phép đổi, trả hàng nếu thỏa các quy định sau

* Tùy theo mặt hàng có được đổi trả hay không
* Khi đổi trả khách hàng phải chịu một khoản phí ứng với sản phẩm(từ 0-10% giá trị sản phẩm) + chênh lệch giá giữa sản phẩm mới và cũ (nếu đổi hàng). Nếu số tiền thấp hơn món hàng cũ thì khách sẽ được trả lại tiền
* Số tiền khách phải trả = Lệ phí chuyển đổi + Số tiền chênh lệch phải bù thêm vào mặt hàng

**d/ bảo hành và test hàng:**

* Nếu khách hàng mua trực tuyến thì khách có thể đổi trả hàng nếu có trục trặc trong 24h.
* Nếu khách hàng mua trực tiếp tại cửa hàng thì khách hàng có thể test hoặc không tại phòng bảo hành và test hàng. Sau đó khách hàng có thể thoải mái lựa chọn sản phẩm thích hợp nhất
* Trong quá trình sử dụng sản phẩm của cửa hàng nếu có vấn đề trục trặc về kỹ thuật được ghi rõ trong quy định về bảo hành thì cửa hàng sẽ bảo hành nếu sản phẩm còn thời gian bảo hành. Khi cửa hàng nhận hàng bảo hành sẽ cung cấp phiếu bảo hành cho khách hàng
* Nếu sản phẩm không phải của cửa hàng mà khách hàng đem tới bảo hành, hoặc hàng đã hết hạn bảo hành thì cửa hàng sẽ bảo hành và tính theo giá thị trường.

**e/ Nhập lại hàng bảo hành**

Nếu hàng không sửa được thì cửa hàng sẽ đổi món hàng mới cho khách hàng. Trong trường này nhân viên bảo hành phải lập phiếu nhập hàng trong đó có ghi rõ họ tên, giá tiền và lý do nhập hàng rồi chuyển qua bộ phận bán hàng để lập hoá đơn mới (nếu khách hàng đổi sang mặt hàng mới). Khách hàng phải bù thêm tiền hay nhận lại tiền chênh lệch (nếu có).

**f/ Đơn vị tiền tệ :**

Đa số các loại hàng được nhập từ nước ngoài nên đơn vị tiền tệ chuẩn được giao dịch ở đây là USD ( sau khi nhập vào phiếu bán hàng thì quy ra tiền VND theo tỉ giá hiện hành ).

**g/Kiểm tra tồn kho:**

Cuối mỗi ngày nhân viên quản lý kho hàng xem xét tồn kho.Nếu lượng tồn kho nhỏ hơn lượng tồn kho tối thiểu thì xin lập phiếu xin nhập hàng. Lưu ý: phiếu xin nhập hàng và phiếu nhập hàng nhất thiết không giống nhau(số lượng và mặt hàng được nhập không chắc giống đề nghị).