**MÔ TẢ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG TRÊN TIKI**

Tiki là một ứng dụng/trang web mua sắm trực tuyến giành cho khách hàng, đồng thời giúp kết nối giữa nhà bán và khách hàng. Để quản lý quá trình mua, bán hàng đạt hiệu quả, Tiki cần quản lý các thông tin quan trọng trong quá trình mua bán như khách hàng, nhà bán, các loại sảm phẩm,…

Thông tin **khách hàng** gồm có mã khách hàng, họ trên, ngày sinh, giới tính, email, SĐT, số xu tích lũy khi đã mua hàng trên Tiki, cũng như các lần khuyến mại. Trong quá trình tìm kiếm sản phẩm cần mua, khách hàng sẽ thêm sản phẩm mà họ muốn mua vào giỏ hàng. Thông tin **giỏ hàng** gồm có mã giỏ hàng, danh sách các sản phẩm họ đã thêm vào, tổng tiền dự kiến và thuộc về một khách hàng. Thông tin **sản phẩm** bao gồm mã sản phẩm, tên sản phẩm, giá, mô tả, thuộc về một loại sản phẩm và một nhà bán nhất định. **Loại sản phẩm** có mã, tên loại, và có nhiều sản phẩm từ nhiều nhà bán thuộc về. Tiki cần quản lý thông tin của **nhà bán** gồm mã nhà bán, tên nhà bán, địa chỉ, SĐT, email.

Liên kết với Tiki có 3 loại nhà bán. **Nhà bán lưu kho**: Nhà bán sẽ vận chuyển sản phẩm mà họ muốn bán giao cho Tiki lưu giữ trong kho hàng, khi có đơn đặt hàng Tiki chỉ việc lấy sản phẩm từ trong kho đem đi đóng gói và tiến hành vận chuyển giao cho khách hàng. Với loại nhà bán này, Tiki cần quản lý việc nhập xuất kho hàng. Khi nhập hàng, cần lưu lại những sản phẩm nào đã nhập, số lượng, giá bán, hạn sử dụng, ngày nhập. Khi lấy hàng ra bán cần quản lý việc xuất hàng, cần ghi nhận lấy sản phẩm nào ra bán, ngày lấy hàng, số lượng, giá bán. Sản phẩm do nhà bán này cung cấp sẽ được lưu tại một kho hàng của Tiki. **Kho hàng** cần lưu mã kho, địa chỉ, SĐT, kho hàng sẽ lưu giữ các sản phẩm thuộc loại sản phẩm nhất định. **Nhà bán qua kho**: sau khi tiếp nhận dơn hàng từ khách hàng, nhà bán sẽ thực hiện xác nhận đơn hàng và đóng gói, sau đó chuyển đến cho Tiki thực hiện giao hàng cho khách. Với nhà bán này cần lưu thêm **phiếu gửi hàng** mà nhà bán giao cho Tiki bao gồm những sản phẩm đã giao cho tiki, số lượng, giá bán, sẽ giao cho khách hàng nào, ngày giao cho tiki, ngày tiki nhận được. **Nhà bán tự vận:** Tiki chỉ quản lý việc lập đơn hàng và chính sách đổi trả sau khi bán. Khi có đơn hàng, nhà bán này sẽ tiến hành xác nhận, đóng gói và vậ chuyển đến cho khách hàng, Tiki chỉ quản lý trạng thái giao hàng (đang giao, đã nhận, đã thanh toán,…).

Khi tiến hành đặt hàng, khách hàng sẽ chọn một trong các **hình thức vận chuyển** (giao hàng tiêu chuẩn và giao hàng nhanh Tiki Now). Đồng thời, khách hàng sẽ chọn một trong các **phương thức thanh toán** mà Tiki có hỗ trợ (Tiền mặt, ví điện tử Momo, Thẻ ATM/Internet Barking, Zalo Pay, Thẻ quốc tế Visa). **Đơn hàng** sẽ ghi nhận lại mã đơn hàng, ngày đặt, thông tin địa chỉ, sdt người nhận, thông tin sản phẩm đã đặt, hình thức giao, hình thức thanh toán, xử dụng xu hay không, tiền tạm tính, phí vận chuyển, thành tiền. Với mỗi đơn hàng thì chỉ có một địa chỉ và SDT của người nhận hàng nhất định.

Khi giao hàng Tiki cần lưu lại thời gian và **trạng thái giao hàng** giúp khách hàng có thể theo dõi quá trình vận chuyển đơn hàng của mình, tình trạng giao hàng gồm chờ thanh toán, đang xử lý, đang vận chuyển, đã giao, đã hủy. Sau khi khi đơn hàng được khách hàng xác nhận thì bước tiếp theo tùy vào sản phẩm cần mua thuộc loại nhà bán nào. Với sản phẩm của nhà bán lưu kho và qua kho sẽ được Tiki phân phối cho một nhân viên giao hàng thực hiện giao hàng cho khách. Cần lưu lại thông tin của **nhân viên giao hàng**: mã, họ tên, SĐT, địa chỉ: quận/huyện, tỉnh/tp, gần địa chỉ cần giao hàng nhất thực hiện. Khi khách hàng nhận được hàng và thanh toán, nhân viên giao hàng sẽ cập nhật lại trạng thái giao hàng.

Khi khách hàng nhận được sản phẩm và có nhu cầu đổi trả. Tiki cần biết sản phẩm **đổi trả** thuộc đơn hàng nào, nhà cung cấp, mô tả lý do đổi/trả, ngày xác nhận đổi/trả. Tiki sẽ liên hệ với nhà bán và thực hiện hoàn tiền cho khách hàng với trường hợp trả hàng, giao lại cho khách hàng với trường hợp đổi sản phẩm.

Sau khi nhận được sản phẩm mình cần mua. Khách hàng sẽ thực hiện **đánh giá mức độ hài lòng** bằng đánh giá số sao (1 -> 5) cho mức độ hài lòng, cũng như các comment về sản phẩm. Sau khi đánh giá, khách hàng có thể nhận thêm xu cho mình và được giảm giá trong các lần mua sau.

Tại các ngày đặt biệt, Tiki có chính sách khuyến mại nhất định. Cần lưu lại các lần **khuyến mại**: mã, ngày khuyến mại, mức giảm giá, giành cho các sản phẩm, loại sản phẩm nào.