Họ và tên: Trần Thanh Thảo

Lớp: 62TH-NB MSV: 2051063511

1. **Mô hình hóa nghiệp vụ**

* Là mô tả quy trình nghiệp vụ

Nghiệp vụ quản lí bán hàng cho cửa hàng đồ chơi trẻ em

a, Quy trình bán hàng:

* Nhân viên mở cửa và chào hỏi khách hàng
* Nhân viên hỏi khách hàng muốn tìm loại đồ chơi gì cho trẻ mấy tuổi và giới thiệu sản phẩm phù hợp cho khách
* Khách hàng có thể tự tìm mặt hàng mà đứa trẻ muốn và cho vào giỏ hàng
* Khách hàng đến quầy thu ngân để yêu cầu thanh toán hàng
* Nhân viên thu ngân kiểm tra lại mặt hàng và tính tiền
* Khách hàng thanh toán sản phẩm
* Nhân viên thu ngân gói hàng và chào cảm ơn khách
* Khách hàng nhận hàng và ra về
* Nhân viên mở cửa chào tạm biệt khách

b, Tiến trình nghiệp vụ nhập hàng:

* Nhân viên quản lí và kiểm tra số lượng sản phẩm có trong kho và trên kệ hàng
* Lập danh sách những mặt hàng cần phải nhập, số lượng cần nhập là bao nhiêu
* Khi hàng đến, nhân viên kiểm tra và đối chiếu sản phẩm như đã lên danh sách trước đó
* Ghi phiếu nhập kho
* Hoàn thành thủ tục nhập hàng

c, Tiến trình nghiệp vụ CSKH:

* Nhân viên thu ngân lấy số điện thoại của khách lần đầu tiên tới cửa hàng mua để có ưu đãi cho lần mua tiếp theo
* Với những khách hàng đã nhiều lần mua của cửa hàng, nhân viên gọi hỏi về tình trạng sản phẩm có phù hợp với trẻ không
* Cửa hàng cung cấp thông tin, số điện thoại và phiếu bảo hành cho khách hàng

1. **Phần mềm có thể hỗ trợ cho cả 3 tiến trình**

a, Với tiến trình bán hàng:

* Sử dụng phần mềm hỗ trợ bán hàng, kiểm tra xem mặt hàng mà khách cần hiện có trong cửa hàng hay không
* Khi khách yêu cầu thanh toán, nhân viên thu ngân dùng máy đọc mã vạch để đẩy lên excel
* Nếu sản phẩm không áp dụng được máy đọc mã vạch thì nhân viên nhập thông tin sản phẩm vào form để đẩy lên excel
* Dùng phần mềm tính tiền tổng sản phẩm và in hóa đơn cho khách
* Xác nhận thanh toán
* Cập nhật lại danh sách mặt hàng sau khi đã thanh toán xong

b, Với tiến trình nhập hàng:

* Sử dụng phần mềm hỗ trợ bán hàng, kiểm tra xem số lượng sản phẩm còn lại trong kho
* Khi hàng đến, nhân viên quét mã xác nhận và nhập thông tin sản phẩm vào form. Khi đấy dữ liệu nhập sẽ được đẩy lên excel để lưu trữ

c, Tiến trình CSKH:

* Sử dụng phần mềm CSKH tích hợp với phần mềm quản lý bán hàng để lấy thông tin, tạo và quản lý chương trình tích điểm đổi quà cho từng phân nhóm khách hàng

1. **Phân rã chức năng**

Mức 1:

* Tính năng bán hàng
* Tính năng quản lý nhập hàng
* Tính năng thống kê, báo cáo thông tin khách hàng

Mức 2:

* Quản trị hệ thống
* Quản trị danh mục
* Quản lý khách hàng
* Quản lý bán hàng
* Quản lý nhập hàng
* Quản lí tài chính
* Thống kê

Mức 3:

* Quản trị hệ thống:

+ Đăng nhập

+ Đăng xuất

+ Sao lưu

+ Khôi phục

+ Chỉnh sửa

* Quản trị danh mục:

+ Danh mục mặt hàng

+ Danh mục cửa hàng

* Quản lý khách hàng:

+ Thông tin cá nhân khách hàng

+ Sản phẩm khách mua

+ Số tiền khách đã mua

* Quản lý bán hàng:

+ Nhập mới đơn hàng

+ Chỉnh sửa đơn hàng

* Quản lý nhập hàng:

+ Nhập mới đơn nhập

+ Chỉnh sửa đơn nhập

+ Tra cứu thông tin nguồn hàng

* Quản lý tài chính:

+ Thống kê bán hàng

+ Thống kê tài chính

* Thống kê:

+ Số lượng hàng đã bán

+ Số lượng còn lại trong kho