**QUY TRÌNH**

**BAN HÀNH GIÁ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BIÊN SOẠN** | **THẨM ĐỊNH** | **PHÊ DUYỆT** |
| **PHÒNG KINH DOANH** | **TỔ TRƯỞNG TỔ SOP VIMC** | **TỔNG GIÁM ĐỐC** |
|  |  |  |
|  | **Lê Đông** | **Đỗ Thị Ngọc Trang** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Phiên bản** | **Trang** | **Nội dung sửa đổi** |
| 1 |  | Xây dựng lần đầu |
|  |  |  |

**I. Mục tiêu**

Hướng dẫn bộ phận kinh doanh thực hiện các bước để ban hành giá bán dịch vụ, đảm bảo biểu giá được cập nhật kịp thời theo biến động của thị trường, đáp ứng yêu cầu tốt nhất của khách hàng.

**II. Phạm vi và đối tượng áp dụng**

**Phạm vi:** Áp dụng tại VIMC Lines.

**Đối tượng**: Phòng Kinh doanh, Thương vụ và các phòng ban liên quan.

**III. Tài liệu liên quan**

- Các Chính sách và Quy định về biểu giá của VIMC Lines.

**IV. Chú thích**

**4.1. Giải thích thuật ngữ**

**4.2. Giải thích lưu đồ**

Các bước xử lý

Bắt đầu/Kết thúc

Kết nối các

bước xử lý

Quy trình tiếp nối

Điều kiện rẽ nhánh

Tài liệu kèm đính

**V. Nội dung quy trình**

**5.1. Lưu đồ**



**5.2 Diễn giải các bước**

**Bước 1: Gửi đề xuất giá**

Bộ phận kinh doanh thu thập thông tin, dữ liệu cần thiết về các yêu cầu của khách hàng, nhu cầu vận chuyển, mức giá dịch vụ của các đối thủ và mức giá chung toàn thị trường, tổng hợp và báo cáo trưởng phòng kinh doanh.

Trưởng phòng kinh doanh xem xét các yếu tố thị trường, các chính scahs giá và và mục tiêu kinh doanh để xây dựng đề xuất giá.

**Bước 2:** **Kiểm tra đề xuất giá**

Trưởng phòng thương vụ thực hiện kiểm tra đề xuất giá, các bước kiểm tra bao gồm:

**+** Kiểm tra chéo các hãng tàu khác: so sánh giá đề xuất với giá của các hãng tàu khác để đảm bảo tính cạnh tranh và hợp lý.

+ Kiểm tra thông tin từ khách hàng của VIMC Lines: thu thập và kiểm tra phản hồi, yêu cầu từ khách hàng của VIMC Lines để đảm bảo giá đề xuất phù hợp với nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

Sau khi kiểm tra, nếu có bất kỳ điểm nào cần điều chỉnh, trưởng phòng thương vụ cần trao đổi với trưởng phòng kinh doanh để thống nhất về biểu giá mới, trình Tổng giám đốc phê duyệt.

**Bước 3:** **Phê duyệt đề xuất giá**

Tổng giám đốc xem xét phê duyệt biểu giá mới hoặc chuyển lại cho phòng kinh doanh nếu có yêu cầu điều chỉnh, cập nhật, bổ sung.

**Bước 4**: **Ban hành biểu giá**

Phòng thương vụ thực hiện thủ tục ban hành biểu giá mới.

**Bước 5: Triển khai biểu giá mới**

Phòng kinh doanh triển khai biểu giá mới: gửi thông báo cho khách hàng: qua công văn, email, website và các phòng ban nội bộ có liên quan.

**VI. Ma trận vai trò RACI & KPI quy trình**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Tổng giám đốc** | **Trưởng phòng kinh doanh** | **Chuyên viên phòng kinh doanh** | **Phụ trách KD Văn phòng đại diện** | **Trưởng phòng thương vụ** | **Chuyên viên phòng thương vụ** | **KPI** |
| Gửi đề xuất giá |  | R | C | C |  |  | 1 tuần |
| Kiểm tra đề xuất giá |  | C | C | C | R | C | 1 Ngày |
| Phê duyệt đề xuất giá | A | C/I | C/I | C/I | C/I |  | 1 Ngày |
| Ban hành biểu giá | I | I | I | I | R | I | 1 Giờ |
| Triển khai biểu giá mới | I | R | I | I | I | I | 1 Giờ |

**VII. Rủi ro và kiểm soát**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Thứ tự** | **Bước** | **Mối nguy (Hazard - Cause)** | **Rủi ro (Risk)** | **Hành động kiểm soát (Action)** |
| 1 | Gửi đề xuất giá | - Dữ liệu thu thập không đầy đủ hoặc sai sót | - Báo cáo tổng hợp không đầy đủ, không chính xác, không kịp thời | - Kiểm tra lại thông tin trước khi gửi. |
| 2 | Kiểm tra đề xuất giá | - Quy trình kiểm tra phức tạp, thiếu công cụ hỗ trợ | - Chậm trễ phê duyệt | - Áp dụng quy trình phê duyệt online để giảm thời gian. |
| - Không duyệt |
| 3 | Phê duyệt đề xuất giá | - Thiếu sự trao đổi giữa các phòng ban trước khi phê duyệt | - Mức giá đề xuất chưa phù hợp | - Tổ chức làm việc nhóm trước khi trình TGĐ phê duyệt. |
| 4 | Ban hành biểu giá | - Sai sót khi nhập liệu hoặc gửi thông báo qua email/Zalo | - Lỗi gửi mail, Zalo, hoặc thông báo không đúng | - Kiểm tra 3 lần trước khi gửi,  - Thiết lập backup thông báo. |
| 5 | Triển khai biểu giá mới | - Sai sót trong quy trình truyền thông tới khách hàng | - Khách hàng không nhận được thông tin kịp thời | - Liên hệ khách hàng để xác nhận thông báo. |

**VIII. Hồ sơ lưu**

Chính sách giá đã được phê duyệt – lưu 01 bản cứng (5 năm) và bản mềm.

**IX. Biểu mẫu**

**X. Phụ lục & Hướng dẫn**