**QUY TRÌNH**

**BÁN DỊCH VỤ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 tìm kiếm khách hàng, báo giá và bán dịch vụ, đảm bảo đáp ứng hài lòng khách hàng và lợi nhuận đem lại cao nhất.

**II. Phạm vi và đối tượng áp dụng**

**Phạm vi:** Áp dụng tại VIMC Lines.

**Đối tượng**: Phòng Kinh doanh, Tài chính Kế toán, 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.

- Các Quy định về xếp dỡ Cont.

**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: Tìm kiếm khách hàng**

Hàng ngày, Bộ phận kinh doanh (Sales) thực hiện tìm kiếm thông tin khách hàng (KH) thông qua các kênh như:

- Báo chí, tivi, mạng xã hội,...;

- Tứ các báo phân tích thị trường của Bộ phận Marketing;

- Nghiên cứu đối thủ cạnh tranh, khách hàng tiềm năng và hiện hữu;

- Từ hệ thống trong hệ sinh thái VIMC.

**Bước 2: Gửi báo giá cho khách hàng**

Khi tìm được thông tin KH tiềm năng, Sales trực tiếp liên lạc để thống nhất các nội dung sơ bộ về dịch vụ, sau đó gửi báo giá cho KH thông qua Email, phụ lục HD đối với KH mua chỗ cố định theo từng chuyến;

Trong trường hợp cần có chính sách riêng, Sales làm việc với phòng thương vụ để thống nhất và phê duyệt (Trưởng Phòng Thương vụ duyệt).

**Bước 3: Khách hàng xác nhận báo giá**

KH xác nhận đồng ý với nội dung báo giá để triển khai bước tiếp theo.

**Bước 4:** **Xác nhận chỗ**

Nhân viên Sales xác nhận chỗ với KH, báo cho CS (Customer Service) để thực hiện bước tiếp theo.

**Bước 5:** **Gửi Booking cho khách hàng**

Nhân viên CS tạo Booking Note trên hệ thống, sau đó gửi mail về Booking Note cho KH và Phiếu Yêu cầu cấp cont về Bộ phận EQC.

**Bước 6:** **Tạo lệnh cấp cont rỗng/ Hạ hàng**

EQC nhận được Booking , tiến hành tạo Lệnh Cấp cont rỗng/ Hạ hàng trên hệ thống

**Bước 7: Lập danh sách Cont dự kiến xếp lên tàu**

Nhân viên KD lập danh sách cont lên tàu (loading list) và gửi cho OPS (Operation) tại đầu cảng xếp, để lên kế hoạch xếp hàng.

**Bước 8: Gửi xác nhận xếp hàng lên tàu**

Nhân viên KD gửi xác nhận xếp hàng lên tàu (loading conf) cho KH, keep cc cho nhân viên chứng từ (Docs).

**Bước 9: Lập chứng từ vận tải**

+ Tại cảng xếp: nhân viên chứng từ lập chứng từ vận tải (Bill/ Bebit Note) và gửi cho KH để KH nhận thông tin thanh toán;

+ Tại cảng dỡ: nhân viên chứng từ lập và gửi Arrival Notice (thông báo hàng đến ) và Debit Note cho KH;

**Bước 10: Theo dõi công nợ**

+ Đối với KH thanh toán trước: kế toán tại văn phòng trực thuộc chịu trách nhiệm thu đủ các khoản phải thu trước khi trả hàng cho khách;

+ Đối với KH thanh toán sau: nhân viên KD chịu trách nhiệm thu các khoản nợ phải thu theo đúng thời hạn quy định trong hợp đồng vận chuyển;

+ Kế toán xác nhận về trạng thái thanh toán cho nhân viên chứng từ hàng nhập (Docs nhập).

**Bước 11: Giao hàng tại cảng dỡ**

Nhân viên Docs tạo lệnh giao hàng điện tử (eDO) trên hệ thống và gửi cho Cảng, KH biết để tiến hành lấy hàng.

**Bước 12: Khảo sát chất lượng dịch vụ**

Nhân viên CSKH (Customer Serivice) tiến hành lấy ý kiến đánh giá của KH ngay sau khi KH hoàn thành sử dụng dịch vụ, thông qua hệ thống <http://khaosat.vimc.co> và một trong các hình thức khác như: email, điện thoại, zalo, website ..

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

| **Bước** | **Sales** | **KH** | **CS** | **EQC** | **Docs** | **Ops** | **TCKT** | **KPI** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tìm kiếm khách hàng | R |  |  |  |  |  |  | Daily |
| Gửi báo giá cho KH | R |  |  |  |  |  |  | Daily |
| KH xác nhận báo giá | R | C |  |  |  |  |  | T |
| Xác nhận chỗ | R | I |  |  |  |  |  | 1h |
| Gửi booking cho KH | I | I | R |  |  |  |  | 1h |
| Tạo lệnh cấp cont rỗng/ hạ hàng | I | I | I | R |  |  |  | 1h |
| Lập DS cont dự kiến xếp lên tàu | R |  | C |  |  | I |  | Trước giờ tàu cập 1h |
| Gửi xác nhận xếp hàng lên tàu | C | I | R |  | I |  |  | 1h |
| Lập chứng từ vận tải | I | I |  |  | R |  | I | 2 ngày |
| Theo dõi công nợ | R | I |  |  | I |  | R |  |
| Giao hàng tại cảng dỡ |  | I |  |  | R |  | R |  |
| Khảo sát chất lượng dịch vụ | C | I | R |  |  |  |  | 1 ngày sau DV |

**VII. Rủi ro và kiểm soát**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Mối nguy (Hazard - Cause)** | **Rủi ro (Risk)** | **Hành động kiểm soát (Action)** |
| Tìm kiếm khách hàng | Thông tin KH thiếu, sai, chậm trể | Mất cơ hội kinh doanh, Mất hợp đồng, KH rời bỏ | Marketing cần có báo cáo phân tích hàng tuần, cập nhật hàng ngày cho bộ phận Sales |
| Gửi báo giá cho KH | Đối với chính sách giá cần phê duyệt gấp:  - Chậm trễ phê duyệt  - Không duyệt | Mất cơ hội kinh doanh, Mất hợp đồng, KH rời bỏ | - Phân quyền phê duyệt theo hạn mức cho Sales  - Duyệt qua online  - Duyệt không chậm hơn 8 giờ đồng hồ |
| KH xác nhận báo giá | Mức giá đề xuất chưa phù hợp | Mất cơ hội kinh doanh, Mất hợp đồng, KH rời bỏ | Tổ chức làm việc nhóm trước khi trình TGĐ phê duyệt |
| Xác nhận chỗ | Mail lỗi, Zalo lỗi, … | Mất cơ hội kinh doanh, Mất hợp đồng, KH rời bỏ | Trong vòng 1h cần gọi điện trực tiếp KH |
| Gửi booking cho KH | Gửi nhầm cont nhập thành xuất | Delay khai thác, phát sinh chi phí | Ops cần check với Cang dể báo cho KH  Thực hiện trước 1h khi tàu cập cảng |
| Tạo lệnh cấp cont rỗng/ hạ hàng | Tạo lệnh lỗi | Chậm trễ thời gian dịch vụ | Tỷ lệ lệnh lỗi/ số lệnh khởi tạo -> tính KPI cho bộ phận EQC |
| Lập DS cont dự kiến xếp lên tàu | Tạo danh sách lỗi | Chậm trễ thời gian dịch vụ | Tỷ lệ ds lỗi/ số ds khởi tạo -> tính KPI cho bộ phận Sales |
| Gửi xác nhận xếp hàng lên tàu | Mail lỗi, Zalo lỗi, … | Mất cơ hội kinh doanh, Mất hợp đồng, KH rời bỏ | Trong vòng 1h cần gọi điện trực tiếp KH |
| Lập chứng từ vận tải | Tạo chứng từ lỗi | Chậm trễ thời gian dịch vụ | Tỷ lệ chứng từ lỗi/ số chứng từ khởi tạo -> tính KPI cho bộ phận Docs |
| Theo dõi công nợ | Số liệu sai sót | Tỷ lệ thu hồi công nợ thấp | Tính KPI công nợ cho bộ phận Sales/ TCKT |
| Giao hàng tại cảng dỡ | Giao hàng sai về số lượng, chất lượng hư hỏng | Giảm chất lượng dịch vụ và uy tín công ty | Tỷ lệ đơn hàng giao đúng giờ, an toàn/ tổng số đơn hàng -> Tính KPI cho khai thác, hiện trường |
| Khảo sát chất lượng dịch vụ | Hệ thống khảo sát lỗi  Không tiếp cận được KH | Không nắm bắt được hết các ý kiến KH -> giàm chất lượng dịch vu | Chỉ số hài lòng KH NPS -> Tính KPI cho toàn công ty |

**VIII. Hồ sơ lưu**

**IX. Biểu mẫu**

**X. Phụ lục & Hướng dẫn**