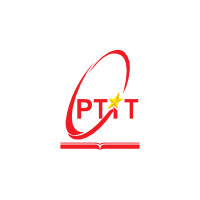
**HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG**

**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

**------o0o------**

**MÔN THỰC TẬP CƠ SỞ**

**ĐỀ TÀI QUẢN LÝ SHOP THỜI TRANG NAM**

**GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN: HUỲNH TRUNG TRỤ**

**THÀNH VIÊN THỰC HIỆN:**

1. **NGUYỄN MINH ĐẠT \_ N20DCCN095**
2. **ĐÀO QUỐC LUẬN \_ D20CQCN117**

**MỤC LỤC**

**LỜI MỞ ĐẦU**

Ngày nay, công nghệ thông tin đã có những bước phát triển mạnh mẽ theo cả chiều rộng và sâu. Máy tính điện tử không còn là một thứ phương tiện quý hiếm mà đang ngày càng trở thành một công cụ làm việc và giải trí thông dụng của con người, không chỉ ở công sở mà còn ngay cả trong gia đình.

Với nhiều thành quả quan trọng, công nghệ thông tin đã được ứng dụng rộng dãi trong nhiều lĩnh vực, trở thành một trong những yếu tố quan trọng nhất của sự phát triển kinh tế - xã hội, an ninh - quốc phòng. Việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin sẽ làm thay đổi tác phong làm việc, nâng cao năng suất lao động, nâng cao dân trí… Chính vì thế, công nghệ thông tin sẽ trở thành nền kinh tế mũi nhọn của nước ta trong những năm tới đây.

Hơn nữa thương mại điện tử là một lĩnh vực mới đang được nhiều cơ quan, nhiều công ty, nhiều đoàn thể cũng như cá nhân nghiên cứu và phát triển nhằm đưa các thiết bị, các ứng dụng liên quan đến điện tử tin học vào phục vụ cho sự phát triển kinh doanh. Thương mại điện tử là một trong những lĩnh vực được xem là mang tính thời sự ở Việt nam, ở nước ta cũng đã có nhiều tổ chức, cá nhân nghiên cứu, ứng dụng thương mại điện tử vào kinh doanh nhưng đây là một lĩnh vực mới mẻ và còn rất non trẻ. Với những thao tác đơn giản trên máy có nối mạng Internet người tiêu dùng sẽ có tận tay những gì mình cần chỉ cần vào các trang web bán hàng, làm theo hướng dẫn và click vào những gì bạn cần. Không cần đi đâu xa, chỉ cần ngồi tại chỗ là có thể chọn lựa thỏa thích các mặt hàng mà mình yêu thích và được giao hàng tận nơi, tiết kiệm được thời gian, công sức và cả tiền bạc.

Để tiếp cận và góp phần đẩy mạnh sự phổ biến của thương mại điện tử ở Việt Nam, nhóm của tôi đã quyết định thực hiện đề tài “**Xây dựng Website shop thời trang nam**”

**CHƯƠNG 1: KHẢO SÁT HIỆN TRẠNG**

1. **Hiện trạng thực tế:**

Với sự phát triển chóng mặt của ngành công nghệ thông tin, mọi ngành nghề trong hầu hết các lĩnh vực đều đã và đang được số hóa với mục tiêu nâng cao chất lượng trong tổ chức, quản lý cũng như quảng bá thương hiệu rộng rãi đến người dùng trong phạm vi lớn.

Trong lĩnh vực kinh doanh, nhu cầu quảng bá và thu hút khách hàng luôn luôn được chú trọng hàng đầu nhằm tăng số lượng sản phẩm bán ra cũng như lợi nhuận thu vào cho doanh nghiệp. Hơn thế nữa, nhờ đó mà doanh nghiệp được nhiều người dùng biết đến và dần chiếm vị thế cao trong thị trường.

Chính vì lẽ đó mà hiện nay, thương mại điện tử nổi lên như một hiện tượng và dần phổ biến rộng rãi trên toàn thế giới. Sở dĩ như vậy vì nó được xây dựng từ mô hình hướng đến người dùng, tức là người dùng không phải đến trực tiếp cửa hàng hay doanh nghiệp để trao đổi mà chỉ cần ngồi ở nhà và thực hiện một cú click là sản phẩm được giao hàng đến tận nơi, tiết kiệm được công sức, thời gian của bản thân. Do đó, khách hàng hiện nay rất ưa chuộng mô hình dịch vụ này và dần thay đổi từ hình thức trao đổi mua bán trực tiếp sang hình thức trao đổi mua bán online.

1. **Mô hình nghiệp vụ của hệ thống**

**1.2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức**

Quản lý

Nhân viên vận chuyển

Nhân viên thu ngân

Nhân viên kiểm kho

Nhân viên bán hàng

*Sơ đồ 1.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức shop thời trang*

**1.2.2 Chức năng từng bộ phận**

* Quản lý: quản lý trực tiếp shop thời trang, mọi vấn đề của shop phải thông qua quản lý và quản lý có quyền quyết định mọi thông tin trong shop.
* Nhân viên bán hàng: có vai trò hướng dẫn trực tiếp khách hàng tại cửa hàng, tư vấn giải đáp những thắc mắc của khách hàng.
* Nhân viên thu ngân: có nhiệm vụ tiến hành thanh toán và xuất hóa đơn cho khách hàng.
* Nhân viên kiểm kho: có vai trò giám sát quá trình nhập xuất kho và kiểm tra tình trạng của sản phẩm theo yêu cầu của quản lý.
* Nhân viên vận chuyển: tiến hành giao đơn hàng trực tiếp đến khách hàng theo chỉ định của quản lý.

**1.2.2 Quy trình nghiệp vụ**

* **Quy trình nhập hàng**
* Khi kiểm kho báo hết hàng hoặc người quản lý nghiên cứu xem cần nhập mặt hàng gì thì người quản lý sẽ lên kế hoạch nhập hàng (vd nhập bao nhiêu chiếc, như thế nào…). Sau đó báo lên nhà cung cấp lập phiếu đặt và nhập hàng về , khi nhập về hàng sẽ được nhân viên kiểm kho sẽ đánh mã và tiến hành lưu trữ mã hàng vào phiếu nhập.
* Phiếu đặt do người quản lý lập ra trước đó sẽ được dùng để đối chiếu với phiếu nhập nhằm đảm bảo số lượng đặt và nhận có khớp với nhau hay không.
* **Quy trình bán hàng**

Có 2 hình thức bán hàng:

* Bán hàng trực tiếp:
  + - Khách hàng đến cửa hàng và yêu cầu giới thiệu sản phẩm muốn mua.
    - Nhân viên bán hàng sẽ hướng dẫn, tư vấn và giải đáp những thắc mắc khách hàng về chất lượng và giá cả của sản phẩm.
    - Khi khách hàng đã chọn được sản phẩm cần mua thì nhân viên bán hàng sẽ yêu cầu nhân viên thu ngân thanh toán cho khách hàng,
    - Nhân viên thu ngân tiến hành tính toán và trích xuất hóa đơn cho khách (nếu khách yêu có yêu cầu) và hóa đơn này được lưu lại.
    - Khách hàng tiến hành nộp tiền lấy phiếu và đợi nhân viên đóng gói sản phẩm.
    - Khách hàng nhận sản phẩm kèm hóa đơn và ra về.
* Bán hàng trực tuyến
* Người quản lý sẽ đăng lên các sản phẩm đi kèm thông số kĩ thuật, thông tin khuyến mại, tình trạng, số lượng giá cả.
* Khách hàng cần mua hàng sau khi lựa chọn đưa ra được thông số kĩ thuật về mặt hàng cần mua sẽ phải đăng nhập để tiến hành thêm mặt hàng vào giỏ hàng của mình.sau đó khách hàng sẽ lựa chọn các phương thức thanh toán khác nhau, có thể là thanh toán qua chuyển khoản hoặc thanh toán khi nhận hàng.
* Khách hàng điền địa chỉ nhận hàng, số điện thoại vào đơn đặt hàng.
* Người quản lý tiến hành xác nhận đơn đặt hàng của khách hàng để xem khách hàng này có thực sự đặt hàng này hay không thông qua cuộc gọi xác nhận hoặc kiểm tra xem khách hàng đã thanh toán đơn hàng này chưa.
* Sau khi đã xác nhận thành công đơn đặt hàng, cửa hàng sẽ tiến hành giao hàng cho khách hàng, cụ thể đơn hàng sẽ được người quản lý chỉ định cho nhân viên vận chuyển, tùy vào khu vực mà việc tính chi phí vận chuyển khác nhau.
* Khi nhân viên giao hàng thành công hoặc thất bại thì sẽ phải xác nhận lại trạng thái của đơn hàng trên hệ thống.
* **Quy trình quản lý các đợt khuyến mãi**
* Cho phép thêm các đợt khuyến mãi trong khoảng thời gian nhất định, mỗi đợt khuyến mãi chứa danh sách các sản phẩm tham gia khuyến mãi và phần trăm khuyến mãi của mỗi sản phẩm.
* Tạm ngưng hoặc hiệu chỉnh khuyến mãi khi cần thiết.
* **Báo cáo và thống kê**
* Thống kê doanh thu theo ngày, tháng, năm.
* Thống kê từng sản phẩm.
* Báo cáo chi tiết doanh số của từng sản phẩm.

1. **Phần mềm cần các chức năng sau**

* **Dành cho khách hàng**

|  |  |
| --- | --- |
| **Chức năng** | **Ý nghĩa** |
| Chức năng đăng ký, đăng nhập và đăng xuất | Khách hàng đăng nhập vào hệ thống để có thể tiến hành mua hàng và có thể đăng xuất tài khoản khi không sử dụng nữa hoặc chuyển qua sử dụng tài khoản khác. |
| Chức năng tìm kiếm sản phẩm | Khách hàng có thể tìm kiếm sản phẩm theo các điều kiện như: tìm kiếm theo danh mục, tìm kiếm theo tên sản phẩm. |
| Chức năng đặt và hủy hàng | Khách hàng thực hiện đặt mua sản phẩm tương ứng và có thể hủy đơn hàng khi đơn hàng còn đang ở trạng thái chưa xác nhận bởi chủ shop |
| Chức năng giỏ hàng | Sản phẩm mà khách hàng lựa chọn sẽ được đưa vào giỏ hàng, nếu khách hàng không hài lòng với sản phẩm mình lựa chọn thì có thể xóa sản phẩm đó đi và lựa chọn sản phẩm khác thay thế hoặc xóa giỏ hàng nếu không muốn mua nữa. |
| Chức năng thêm, sửa thông tin cá nhân, tài khoản | Khách hàng có thể thực hiện các thao tác bổ sung, chỉnh sửa các thông tin như họ tên, ngày sinh, địa chỉ và số điện thoại,... |
| Chức năng xem lại các đơn đã mua | Khách hàng có thể xem lại chi tiết các đơn hàng đã đặt ở các trạng thái như chờ xác nhận, đã xác nhận, đang vận chuyển, hoàn tất và đã hủy. Ngoài ra, khách hàng có thể xem lại tất cả các thông tin chi tiết về đơn hàng bao gồm thời gian đặt, thời gian nhận, phần trăm giảm giá, chi phí,... |
| Chức năng chăm sóc khách hàng | Khách hàng có thể liên lạc trực tiếp với chủ shop thông qua chat được tích hợp sẵn trong phần mềm |

* Dành cho nhân viên thu ngân

|  |  |
| --- | --- |
| Chức năng | Ý nghĩa |
| Chức năng đăng nhập và đăng xuất | Nhân viên thu ngân thực hiện đăng nhập vào hệ thống để thực hiện các công việc có liên quan và có thể đăng xuất khi kết thúc công việc và tài khoản đăng nhập này do người quản lý cung cấp. |
| Chức năng xem lại các hóa đơn đã thanh toán | Nhân viên thu ngân có thể xem lại các hóa đơn mà chính mình đã thanh toán trong ngày, tháng, năm nào đó lúc cần thiết. |
| Chức năng tìm kiếm sản phẩm, lập đơn hàng và xuất hóa đơn | Nhân viên thu ngân có thể thực hiện tìm kiếm các sản phẩm tương ứng, lập đơn hàng trong đó bao gồm các sản phẩm mà khách hàng yêu cầu thanh toán, sau đó xuất hóa đơn cho khách (nếu khách hàng có yêu cầu) |
| Lập báo cáo | Nhân viên thu ngân có thể xuất ra file báo cáo vào cuối ngày bao gồm danh sách các hóa đơn đã thanh toán, danh sách chi tiết thông tin các sản phấm đã bán ra và tổng tiền đã thu được trong ngày. |