Phát biểu bài toán Quản lý bán hàng một cửa hàng bán máy tính và linh kiện

Version 0.1

Sinh viên thực hiện:

12520034 – Nguyễn Văn Cảnh

12520042 – Nguyễn Sỹ Mạnh Cường

12520299 – Lê Thanh Nhân

12520406 – Hồ Thị Thanh Thảo

**Bảng ghi nhận thay đổi tài liệu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ngày** | **Phiên bản** | **Mô tả** | **Tác giả** |
| 14/10/2015 | 0.1 | Thay đổi nghiệp vụ quản lý bán hàng, thanh toán trả góp, sửa lỗi chính tả. Cập nhật phiên bản. | Hồ Thị Thanh Thảo |
| 5/11/2015 | 0.2 | Cập nhật nghiệp vụ đổi trả. Thêm quy định về đổi/trả hàng. | Hồ thị Thanh Thảo |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Phát biểu bài toán

[1. Khảo sát hiện trạng 2](#_Toc432603099)

[1.1 Hiện trạng hệ thống hiện tại 2](#_Toc432603100)

[1.2 Nhận xét 3](#_Toc432603101)

[2. Mô tả hệ thống 4](#_Toc432603102)

[2.1 Quản lý nhân viên 4](#_Toc432603103)

[2.2 Quản lý khách hàng 5](#_Toc432603104)

[2.3 Quản lý bán hàng 5](#_Toc432603105)

[2.3.1 Bán hàng 5](#_Toc432603106)

[2.3.2 Thanh toán 6](#_Toc432603107)

[2.3.3 Đổi/trả 8](#_Toc432603108)

[2.3.4 Thống kê 8](#_Toc432603109)

[2.4 Quản lý kho 8](#_Toc432603110)

[2.5 Quản lý bảo hành 12](#_Toc432603111)

# Khảo sát hiện trạng

## Hiện trạng hệ thống hiện tại

* Bách khoa computer là cửa hàng bán máy tính, laptop và các linh kiện điện tử như ram, chuột, bàn phím, tai nghe, usb, ổ cứng, …
* Các hoạt động chính của cửa hàng bao gồm nhập hàng vào kho, xuất hàng từ kho ra quầy, bán hàng cho khách hàng, báo cáo số lượng doanh thu, báo cáo tồn kho, sửa chữa bảo hành sản phẩm.
* Quy trình hoạt động được mô tả theo từng bộ phận sau :
  + Bộ phận thu ngân : tạo hóa đơn tính tiền dựa vào phiếu bán hàng; thống kê, báo cáo doanh thu.
  + Bộ phận bán hàng : có nhiệm vụ giới thiệu, giải thích cho khách hàng về sản phẩm, đánh số lượng, sản phẩm vào phiếu bán hàng. Sau khi có phiếu bán hàng, thì chuyển tới kho để xuất hàng cho khách hàng. Sau khi khách hàng thanh toán tiền xong thì giao sản phẩm cho khách hàng.
  + Bộ phận quản lý : có nhiệm vụ quản lý hoạt động kinh doanh và mọi hoạt động khác của cửa hàng; có nhiệm vụ tổng kết dữ liệu trên máy vào cuối ngày do bộ phận thu ngân nhập vào; so sánh,đối chiếu số lượng, đơn giá, thành tiền để kiểm tra. Nhận phân tích từ bộ phận kế toán để quyết định nội dung khuyến mãi trong đợt khuyến mãi.
  + Bộ phận kho : quản lý về công việc xuất nhập kho, kiểm tra lượng tồn vào cuối ngày để nhập hàng kịp thời.
  + Bộ phần kỹ thuật : kiểm tra chất lượng sản phẩm trước khi nhập kho, trước khi bán cho khách hàng. Lắp ráp cài đặt và hướng dẫn sử dụng cho khách hàng. Sửa chữa, bảo hành sản phẩm cho khách hàng.
  + Bộ phận kế toán : tổng kết, điều chỉnh giá các loại mặt hàng. Phân tích số lượng nhập xuất đề báo cáo, đề xuất phương án kinh doanh cho cửa hàng.
* Các phần mềm, hệ thống tin học đang sử dụng : phần mềm kế toán, máy tính tiền, xuất hóa đơn cho khách hàng.
* Những hạn chế, tồn tại của cửa hàng :
* Tra cứu thông tin khách hàng, hàng hóa, hàng tồn … còn mất nhiều thời gian, thiếu chính xác.
* Việc lưu trữ thông tin về hàng hóa, khách hàng, nhà cung cấp, tài chính… còn sử dụng nhiều giấy tờ, lộn xộn.
* Tốn nhiều thời gian tổng hợp, báo cáo thống kê.
* Không đáp ứng được nhu cầu ngày càng mở rộng của cửa hàng trong tương lai.
* Việc lấy hàng hóa trong kho còn tồn nhiều thời gian tìm kiếm.

## Nhận xét

* Quan quá trình tìm hiểu cách thức hoạt động của cửa hàng, ta thấy công việc bán hàng trải qua nhiều giai đoạn, các công việc diễn ra liên tục. Dữ liệu tuy có biến động nhưng phải đòi hỏi tính chính xác cao. Việc quản lý dựa vào ghi chú sổ sách, biểu mẫu,… tốn thời gian và nhân lực. Do vậy việc đưa hệ thống máy tính vào quản lý lưu trữ dữ liệu trở nên cần thiết và hiệu quả.
* Hệ thống mới cần đáp ứng được các vấn đề sau :
* Giảm khối lượng ghi chép, đảm bảo truy vấn nhanh, lưu trữ và cập nhật kịp thời, thuận tiện.
* Lập báo cáo định kỳ, đột xuất, nhanh chóng.
* Thống kê từng loại hàng, mặt hàng trong kho một cách nhanh chóng, chính xác.
* Tự động in các hóa đơn, phiếu nhập xuất kho, phiếu bảo hành.
* Phục vụ việc tìm kiếm khách hàng, hàng hóa một cách nhanh chóng và chính xác.
* Lưu trữ thông tin lâu dài.

# Mô tả hệ thống

## Quản lý nhân viên

* Cửa hàng bán linh kiện máy tính kinh doanh các mặc hàng về linh kiện máy tính và một số thiết bị văn phòng. Cửa hàng có nhiều nhân viên ở nhiều bộ phận khác nhau cần được tổ chức và sắp xếp để quản lý. Mỗi nhân viên vào làm hoặc nhận vào thử việc đều có duy nhất một mã nhân viên trong suốt quá trình làm việc, mỗi nhân viên xác định họ tên, số điện thoại, số chứng minh, ngày sinh, giới tính, nơi sinh, địa chỉ thường trú, trình độ hiện nay, bằng cấp, các nơi đã làm việc, khoảng thời gian bắt đầu làm việc , cấp bậc đang làm trong cửa hàng, chi tiết hợp đồng.
* Mỗi nhân viên tại một thời điểm chỉ được có 1 chức vụ duy nhất trong cửa hàng, chức vụ có thể thay đổi thăng chức hoặc giảm chức trong thời gian sau này. Mỗi nhân viên thuộc 1 dạng hợp đồng nhất định và tình trạng hiện đang làm chính hay thử việc hay đã nghĩ .Mỗi nhân viên có thể có liên quan đến khách hàng hoặc hóa đơn nào đó hoặc có thể không tùy thuộc vào chức vụ mà nhân viên đó làm.
* Mỗi loại nhân viên có 1 số quyền hạn nhất định và thực hiện 1 số chức năng nhất định trong cửa hàng nên sẽ được sử dụng phần mềm với những chức năng tương ứng. Theo đó ,nhân viên thu ngân sẽ được sử dụng chức năng mua-bán, nhân viên kho sử dụng các chức năng quản lý kho, nhân viên bảo hành đổi trả sản phẩm sử dụng chức năng về bảo hành và đổi trả, nhân viên quản lý và giám đốc được sử dụng tất cả các chức năng bao gồm các chức năng mua bán, thông kê, kho , đổi trả , lập báo cáo.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mã NV** |  | **Địa chỉ** |  | **Chức vụ** |  |
| Tên NV |  | SDT |  | Ngày Kết thúc |  |
| Số CMND |  | Ngày bắt đầu |  | Lọai hợp đồng |  |
| Tính trạng |  | Lọai hợp đồng |  |  |  |

Biểu mẫu nhân viên

## Quản lý khách hàng

* Khách hàng tham gia mua hàng và các hành động dịch vụ ở cửa hàng như sửa chữa, cài đặt được lưu thông tin . Mỗi khách hàng chỉ có duy nhất một mã khách hàng và được xác định bằng các thông tin như họ tên, số điện thoại, số chứng minh, ngày sinh, giới tính, địa chỉ, số lần mua hàng, dạng khách hàng,... Trong lần đầu thực hiện mua hàng hoặc các dịch vụ ở cửa hàng thông tin khách hàng sẽ được lưu lại , các lần sau này nếu khách hàng tới cửa hàng thì không cần lưu.
* Trong những lần mua sau lần đầu tiên thì không lưu thông tin khách hàng mà thay vào đó là cập nhật số lượng đơn hàng mà khách hàng đó đã mua, từ đó nếu đủ điều kiện thì khách hàng đó được đổi thành loại khách hàng tiềm năng hay khách hàng víp hay khách hàng bình thường. Khách hàng có số lần mua từ 1 – 3 thì là khách hàng bình thường, 3-10 là tiềm năng, trên 10 là vip. Theo đó khi khách hàng đủ điều kiện thì loại khách hàng của khách hàng đó được thay đổi. Loại khách hàng có ảnh hưởng đến % chiết khấu hóa đơn khi khách hàng thực hiện thanh toán ở cửa hàng. Mỗi khách hàng có thể liên quan tới một hoặc nhiều hóa đơn mua hàng.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Mã KH |  | Số CMND |  | Dạng KH |
| Tên KH |  | Giới tính |  |  |
| SĐT |  | Địa chỉ |  |
| Số lần mua hàng | | Tổng tiền đã mua | | |
|  | |  | | |
|  | |  | | |

Biểu mẫu khách hàng

## Quản lý bán hàng

Quy trình Bán hàng bắt đầu từ khi khách hàng đặt lệnh mua hàng tới khi hàng hóa được phân phối đến khách hàng và nhận được tiền thanh toán của khách hàng.

Đi từ bước đầu tiên là bán hàng, giai đoạn khách hàng chọn/đặt mua sản phẩm. Sau đó là thanh toán, khách hàng chọn được sản phẩm sẽ thanh toán tại quầy thu ngân. Cuối mỗi ngày, thu ngân báo cáo kết quả thống kê. Quy trình bán hàng ngoài ra cũng xuất hiện những nghiệp vụ khác như đổi, trả hàng.

### Bán hàng

Có thể phân chia việc bán hàng thành 2 loại lớn: bán sỉ và bán lẻ.

* **Bán sỉ:** khách hàng gặp nhân viên bán hàng để gởi đơn hàng, nhân viên kho kiểm tra số lượng còn đủ hay không. Nếu có đủ nhân viên kho lập phiếu xuất kho. Khách hàng thanh toán tại quầy thu ngân sau đó nhận hàng.
* **Bán lẻ:**
  + **Bán trực tiếp**: sau khi đã chọn sản phẩm cần mua. Nhân viên kho sẽ kiểm tra sản phẩm có sản phẩm còn trong kho hay không nếu có thì nhân viên bán hàng sẽ ghi thông tin khách hàng vào giấy và chuyển thông tin này và khách hàng đến quầy thu ngân để lập hóa đơn thanh toán.
  + **Bán gián tiếp**: sau khi khách hàng gọi điện thoại hoặc gửi email đặt hàng, nhân viên bán hàng gọi đến khách hàng để xác nhận thông tin. Nếu đúng, nhân viên này liên hệ nhân viên kho kiểm tra số lượng hàng trong kho có đáp ứng đơn hàng không. Nếu có sẽ cập nhật tình trạng hàng là đã đặt. Sau đó, nhân viên thu ngân in hóa đơn, gởi cho nhân viên giao hàng. Khi giao hàng, khách hàng ký tên, trả phí và nhận hoá đơn bản sao. Nhân viên giao hàng quay trở lại cửa hàng, trao tiền và hóa đơn cho thu nhân để thu ngân cập nhật. Nếu không đáp ứng đủ số lượng hàng hóa như hóa đơn thì nhân viên sẽ liên hệ với khách hàng để thông tin cho khách hàng biết.

### Thanh toán

Có nhiều cách thanh toán: thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt, thanh toán trả góp, (thanh toán bằng thẻ chưa hỗ trợ), thanh toán chuyển khoản.

* **Đối với thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt**. Sau khi chọn hàng, khách hàng đến quầy thu ngân.
* Bước 1: Khách hàng cung cấp thông tin (số CMND).
* Bước 2: Nhân viên quầy thu ngân sẽ tìm kiếm đã có khách hàng này chưa. Nếu có, không cần thêm bất cứ thông tin nào nữa của khách hàng. Nếu chưa, khách hàng cung cấp thông tin bao gồm Họ tên, điện thoại, địa chỉ.
* Bước 3: nhân viên nhập hàng hoá (chọn tên hàng hóa trong danh sách hàng hóa) và in hoá đơn.
* Bước 4: Khách hàng gởi tiền, ký tên.
* **Đối với thanh toán trả góp**. Sau khi chọn xong mặt hàng yêu thích, khách hàng đến quầy thu nhân làm thủ tục thanh toán trả góp.
* Bước 1: Khách hàng cung cấp thông tin (số CMND), nêu yêu cầu mua dưới hình thức trả góp.
* Bước 2: nhân viên kiểm tra thông tin khách hàng. Nếu khách hàng có trong danh sách khách hàng đang trả góp thì hủy thanh toán. Ngược lại, tới bước 3;
* Bước 3: như bước 2 trong thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt.
* Bước 4: khách hàng cung cấp hình thức trả góp (kì hạn vay 6/9/12/15/18 tháng) (xem bảng b1 để biết lãi suất mỗi loại) số tiền trả trước và các giấy tờ cần thiết.
* Bước 5: nhân viên kiểm tra. Nếu đầy đủ, Khách hàng sẽ chờ kiểm duyệt thủ tục.
* Bước 6: Nếu kiểm duyệt thành công. Nhân viên gọi khách hàng đến nhận hàng.

Khách hàng trả phí trả góp cho bên thứ 3 định kỳ theo hàng tháng. Công ty này sẽ trả trước số tiền theo giá sản phẩm cho bên công ty bán hàng. Tới đây thì công ty bán hàng không còn liên quan.

* **Đối với thanh toán chuyển khoản**: khách hàng thanh toán bằng cách gửi tiền qua tài khoản ngân hàng. Sau khi chuyển khoản, bộ phận thu ngân kiểm tra thông qua hệ thống trang web của ngân hàng để kiểm tra đã có tiền chưa. Nếu có, nhân viên kho tiến hành giao hàng cho khách hàng.
* **Hóa đơn**

Một hóa đơn bao gồm những thông tin sau:

* Ngày thu tiền, số hoá đơn.
* Thông tin cửa hàng (tên đơn vị bán hàng, địa chỉ)
* Thông tin khách hàng (Họ tên người mua hàng, Tên đơn vị, Địa chỉ, Hình thức thanh toán, Số tài khoản)
* Danh sách hàng hóa (Tên hàng hóa/dịch vụ, Đơn vị tính, số lượng, tiền hàng, Thành tiền, Tổng tiền, Số tiền viết bằng chữ).
* Chữ ký nhân viên thu ngân
* Chữ ký khách hàng.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Công ty cổ phần thiết bị Bách Khoa  Mã số thuế: 0308562428  Địa chỉ: 499 Nguyễn Thị Minh khai, quận 1  Điện thoại: (08) 1900 6636  Số tài khoản 1051100204007 tại ngân hàng Quân đội- CN Sài Gòn | | | | | HOÁ ĐƠN  (Phiếu thu tiền)  Ngày thu tiền: Ngày….Tháng….Năm… | | | | | | | | Số: …. | | |
| Đơn vị bán hàng: | | |  | | |  | | | | | | | | | |
| Địa chỉ: | | |  | | |  | | | | | | | | | |
| Mã số thuế: | | |  | | |  | | | | | | | | | |
| Họ tên người mua hàng | | |  | | |  | | | | | | | | | |
| Tên đơn vị: | | |  | | |  | | | | | | | | | |
| Địa chỉ: | | |  | | |  | | | | | | | | | |
| Hình thức thanh toán | | |  | | Số tài khoản | | | | |  | | | | | |
| stt | Tên hàng hoá, dịch vụ | | | DVT | | | Số lượng | | Đơn giá | | | Tiền hàng | | Phí khác | Thành Tiền |
| 1 | 2 | | | 3 | | | 4 | | 5 | | | 6=4x5 | | 7 | 8=7+6 |
|  |  | | |  | | |  | |  | | |  | |  |  |
| Tổng cộng tiền thanh toán: | | | | | | | | | | | | 0 | | 0 | 0 |
|  | | Số tiền viết bằng chữ: | | | | | | | | | | | | | |
| Người mua (ký , ghi rõ họ tên) | | | | | | | |  | | | Người bán (ký, ghi rõ họ tên) | | | | |

Biểu mẫu hóa đơn bán lẻ

### Đổi/trả

Khách hàng có quyền đổi sản phẩm khác có giá trị >80% giá sản phẩm đã mua. Quy trình đổi/trả như sau:

* B1: Khách hàng mang sản phẩm đến cửa hàng, gặp nhân viên bán hàng. Nhân viên bán hàng chuyển sản phẩm đến bộ phận kỹ thuật để kiểm tra.
* B2: Nhân viên kỹ thuật kiểm tra điều kiện đổi trả, kiểm tra thiết bị và thông báo phí đổi máy/giá trị hoàn tiền.
* B3: Nếu khách hàng chấp nhận, nhân viên bán hàng lập phiếu đổi (Ngày đổi, họ tên khách hàng, số hoá đơn, tên sản phẩm đổi, tên sản phẩm thay thế, phí đổi) hoặc phiếu trả (Ngày trả, họ tên khách hàng, số hoá đơn, tên sản phẩm, phí trả).
* B4: Đối với đổi máy, nhân viên kho lấy sản phẩm thay thế cho khách hàng. Đối với trả máy, đến bước 6.
* B5: Khách hàng đến quầy thu ngân nhận tiền và thanh toán sản phẩm thay thế.
* B6: Khách hàng đến quầy thu ngân để nhận tiền trả.

Chính sách đổi trả như sau: \*xem file quy định về đổi trả, sheet 1: [ref-Các quy định.xlsx](ref-Các%20quy%20định.xlsx)

### Thống kê

Cuối mỗi ngày, hệ thống sẽ thống kê doanh thu. Thông tin thống kê bao gồm: thời gian, số tiền thu được trong ngày đó (không bao gồm tiền thu trả góp). Nhân viên thu ngân xem kết quả và báp cáo lên cấp trên nếu xãy ra vấn đề gì.

Cuối mỗi tháng, hệ thống sẽ thống kê doanh thu theo tháng. Doanh thu theo tháng được tính bằng doanh thu theo ngày trong tháng đó và doanh thu trả góp.

## Quản lý kho

* Nhân viên quản lý kho có nhiệm vụ là nhập hàng vào kho, xuất hàng từ kho ra, và kiểm kê hàng hóa trong kho.
* Hàng hóa trong kho phải được ghi rõ là tên sản phẩm, mỗi sản phẩm sẽ có một mã sản phẩm, phải có xuất xứ sản phẩm, đến từ nhà phân phối nào, ngày sản xuất, ngày hết hạn(nếu có), bảo hành từ ngày, đến ngày bên nhà cung cấp, sản phẩm phải có giá mua khi nhập vào, hay còn gọi là đơn giá, mỗi sản phẩm phải ghi rõ đơn vị tính, và tình trạng sản phẩm. Sản phẩm được nhập vào kho phải được phân loại rõ ràng, sẽ được để ở gian chưa nào trong kho, để dễ dàng trong việc tìm kiếm và quản lý. Sản phẩm lúc được nhập vào phải ghi rõ là ngày nhập vào và ghi chú khi cần.
* Cửa hàng sẽ có 1 hoặc nhiều kho chứa, mỗi kho chứa sẽ có một mã kho chứa, tên gọi kho chứa, số lượng gian chứa, tình trạng kho chứa.
* Kho sẽ có nhiều gian chứa hàng, mỗi gian chứa sẽ có một mã gian chứa hàng có một mã gian chứa hàng, có khả năng chứa bao nhiêu, hiện tại đang chưa bao nhiêu và các ghi chú.
* Nhân viên quản lý kho được phép tạo mới nhà phân phối mới, nhà phân phối thì có tên nhà phối, mỗi nhà phân phối sẽ có một mã nhà phân phối, địa chỉ, số điện thoại, email, mã số thuế và ghi chú.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Stt | Mã nhà phân phối | Tên nhà phân phối | Địa chỉ | Số điện thoại | Email | Mã số thuế | Ghi chú |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

BM1. Tạo mới và danh sách nhà phân phối

* Khi nhận được yêu cầu xuất kho, quản lý kho sẽ lập phiếu xuất kho, phiếu xuất kho sẽ có một mã phiếu xuất kho, ngày tháng lập phiếu xuất kho, người yêu cầu xuất kho, người nhận được hàng từ kho và người lập phiếu, phiếu xuất kho có ghi rõ danh sách cách món hàng xuất ra từ kho, số lượng, đơn giá, đơn vị tính và tổng giá trị của tất cả món hàng xuất ra từ kho, thuế, và ghi chú cần thiết. Khi món hàng đó được yêu cầu phải tự xác định là kho có đủ số lượng để cung ứng cho yêu cầu hay không? Nếu không đủ số lượng yêu cầu, quản lý kho sẽ thông báo cho người yêu cầu là kho hết hàng, phải chờ nhập hàng vào kho.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Mã phiếu xuất kho |  | Người yêu cầu xuât kho |  |  |  |
| Ngày tháng lập phiếu |  | Người nhận được hàng từ kho |  |  |  |
| Người lập phiếu |  |  |  |  |  |
| Mã hàng hóa | Tên hàng hóa | Số lượng | Đơn giá | Đơn vị tính | Ghi chú |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Tổng:…. |  |  |
|  |  |  | Thuế:…. |  |  |

BM2. Phiếu xuất kho

* Quản lý kho sẽ tiến hành kiểm kê kho thường xuyên, hoặc hệ thống sẽ thông báo cho quản lý kho biết là những hàng nào đang ở mức báo động để tránh tình trạng trên xảy ra và hàng trong kho khi có nằm ở ngưỡng nhất định sẽ tiến hành gửi yêu cầu nhập hàng tới nhà phân phối Nhà phân phối phối sẽ tiến hành nhập hàng, lúc này, quản lý kho sẽ lập phiếu nhập kho, phiếu nhập kho sẽ có một mã phiếu nhập kho, ghi rõ ngày tháng, nhà phân phối, người nhận hàng, người lập phiếu, danh sách các món hàng nhập vào kho, số lượng từng món hàng, đơn giá, đơn vị tính, thuế và ghi chú cần thiết.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Mã phiếu xuất kho |  | Nhà phân phối |  |  |  |
| Ngày tháng lập phiếu |  | Người nhận hàng |  |  |  |
| Người lập phiếu |  |  |  |  |  |
| Mã hàng hóa | Tên hàng hóa | Số lượng | Đơn giá | Đơn vị tính | Ghi chú |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Tổng:…. |  |  |
|  |  |  | Thuế:…. |  |  |

BM3. Phiếu nhập kho

* Khi nhận được yêu cầu trả lại hàng của khách hàng từ nhân viên bán hàng do lý do món hàng có vấn đề và đã được xác nhận là đủ điều kiện trả hàng, quản lý kho sẽ lập phiếu trả lại hàng cho nhà phân phối, phiếu trả hàng cho nhà phân phối sẽ có mã phiếu trả hàng, ngày lập phiếu, người lập phiếu và nhà phân phối hàng, danh sách các món hàng được trả lại, khi phiếu trả hàng được xác nhận và chập nhân, tiền đã thanh toán sẽ được trả lại dựa vào giá hàng lúc nhập.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Mã phiếu trả hàng |  | Nhà phân phối |  |  |  |
| Ngày tháng lập phiếu |  | Người lập phiếu |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Mã hàng hóa | Tên hàng hóa | Số lượng | Đơn giá | Đơn vị tính | Ghi chú |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Tổng:…. |  |  |
|  |  |  | Thuế:…. |  |  |

BM4. Phiếu trả hàng

* Khi nhận được yêu cầu đổi hàng của khách hàng từ nhân viên bán hàng do lý do gì đó, thì quản kho sẽ lập phiếu trả hoàn trả hàng giống như trên và lập phiếu xuất kho món hàng vừa được yêu cầu đổi.
* Việc kiểm tra số lượng hàng hóa sẽ được làm tự động, nhưng trong một số trường hợp thủ kho phải tiền hành kiểm kê thủ công thường xuyên, và cập nhật lại, kiểm kê hàng có đủ số lượng giống như trong thông kê(xảy ra trường hợp mất mát) hoặc hư hỏng và tiền hành cập nhật lại tình trạng hàng hóa. Khi tiến hành kiểm kê kho phải lập phiếu kiểm kê kho, phiếu kiểm kê có mã kiểm kê, ngày kiểm kê, và kho được kiểm kê, ghi chú cần thiết. Ghi rõ các món hàng sẽ được cập nhật, số lượng, đơn vị tính, đơn giá, tình trạng ...

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Mã phiếu kiểm kê |  | Ngày kiểm kê |  |  |  |  |
| Kho được kiểm kê |  | Ghi chú |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Mã hàng hóa | Tên hàng hóa | Số lượng | Đơn vị tính | Đơn giá | Tình trạng | Ghi chú |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

BM5. Phiếu kiểm kê

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mã phiếu kiểm kê | Ngày kiểm kê | Kho kiểm kê | Ghi chú |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

BM6. Danh sách kiểm kê kho

## Quản lý bảo hành

* Khi khách hàng mua hàng, bộ phận bán hàng sẽ xuất cho khách hàng một phiếu bảo hành của cửa hàng. Phiếu bảo hành có thông tin của khách hàng, thông tin về sản phẩm, ngày mua hàng và thông tin về thời hạn bảo hành. Khi khách hàng mang hàng tới bảo hành, Nhân viên bảo hành sẽ tiếp nhận (quét serial/imei) kiểm tra thời gian bảo hành của sản phẩm, nếu còn trong thời hạn bảo hành thì nhân viên bảo hành sẽ lập một phiếu tiếp nhận bảo hành. Phiếu tiếp nhận bảo hành có các thông tin của khách hàng, thông tin sản phẩm cần bảo hành, sản phẩm thuộc hình thức bảo hành nào(tại chỗ, hoặc chuyển tới trung tâm bảo hành, nhà phân phối), thông tin phiếu bảo hành, mô tả lỗi, hẹn ngày tới lấy sản phẩm. Nhân viên bảo hành lập phiếu xuất linh kiện để sửa chữa gồm thông tin của kỹ thuật viên, thông tin phiếu bảo hành, kho sẽ lập phiếu xuất linh kiện để bảo hành. Thông tin bảo hành lưu vào lịch sử bảo hành của sản phẩm với số serial/imei. Khi bảo hành xong, thì sẽ chấm điểm kỹ thuật cho nhân viên bảo hành. Khi khách hàng tới lấy sản phẩm, nhân viên bảo hành sẽ lập phiếu trả hàng bảo hành gồm thông tin của khách hàng, thông tin sản phẩm, thông tin phiếu bảo hành, mô tả lỗi, ngày bảo hành, ngày nhận sản phẩm.
* Hàng tháng,quý trong năm sẽ có những báo cáo, thống kê về việc bảo hành bao gồm các thông tin về thông tin sản phẩm bảo hành, mô tả lỗi.
* Các loại phiếu liên quan :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Phiếu Bảo Hành** | | | | |
| **STT** | **Sản phẩm** | **Số Serino** | **Số Lượng** | **Ngày Mua** | **Bảo Hành Đến** |
| 1 | USB |  | 1 | 01/03/2011 | 01/03/2012 |
| 2 | CPU |  | 1 | 01/03/2011 | 01/03/2014 |
| 3 | RAM |  | 2 | 01/03/2011 | 01/03/2014 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Phiếu Tiếp Nhận Bảo Hành** | | | | | |
| Mã phiếu | Mã bảo hành | Sản phẩm | Số lượng | Mô tả | Ngày tiếp nhận |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Phiếu Xuất Kho Bảo Hành** | | | | | | |
| Mã phiếu | Mã bảo hành | Mã linh kiện | Tên linh kiện | Tên nhân viên | Số lượng | Đơn giá |
| 1 | BH01 |  | Ram 4GB | Nguyen Van A | 1 | 800.000 |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Phiếu Trả Hàng Bảo Hành** | | | | |
| Mã phiếu | Mã tiếp nhận | Tên sản phẩm | Mô tả lỗi | Ngày trả hàng |
|  |  |  |  |  |

# Nguồn tham khảo:

Quy trình các nghiệp vụ

[1] <http://www.phanmemquanly.co/3004--605--Quytrinhcacnghiepvu.aspx>

Quy trình nghiệp vụ bán lẻ

[2] <http://www.slideshare.net/1VS/quy-trnh-nghip-v-bn-l>

Hoá đơn thanh toán của công ty Bách Khoa Computer

[3] link ảnh đính kèm