Quản lý cửa hàng linh kiện điện tử và máy tính

Quản lý bán hàng: do bộ phận bán hàng và bộ phận kỹ thuật đảm nhiệm. Quản lý tất cả các sản phẩm bán ra và các thông tin về khách hàng, đồng thời đảm nhiệm việc vận chuyển, bàn giao sản phẩm đến tận tay khách hàng và bảo trì sửa chữa sản phẩm khi khách hàng có yêu cầu.

- Nhận đơn đặt hàng: Khi tiếp nhận yêu cầu về sản phẩm từ phía khách hàng, kiểm tra thấy đủ điều kiện cung cấp sản phẩm cho khách hàng. Bộ phận bán hàng sẽ lập đơn đặt hàng.

- Lập hóa đơn bán hàng: Sau khi đã thương lượng với khách hàng xong. Đơn đặt hàng đã có, bộ phận bán hàng sẽ lập hóa đơn bán hàng để thanh toán với khách hàng.

Lập phiếu xuất hàng: Sau khi xác định trong kho có sản phẩm khách hàng cần. Bộ phận bán hàng lập phiếu xuất hàng gửi xuống kho để lấy sản phẩm bàn giao cho khách hàng. - Lập phiếu bảo hành: Sau khi lấy hàng từ trong kho hàng thì nhân viên bán hàng lập phiếu bảo hành để đảm bảo quyền lợi của khách hàng. - Cập nhật thông tin khách hàng: lấy thông tin khách hàng, lưu vào kho dữ liệu, chuyển giao thông tin khách hàng cho bộ phận tài chính. - Lập báo cáo bán hàng: Báo cáo về tình hình bán hàng trong tháng sẽ được gửi cho Chủ cửa hàng.

Quản lý tài chính: do bộ phận tài chính đảm nhiệm. Với chức năng Thu – chi, quản lý công nợ đối với khách hàng. Đây là phần quan trọng nhất quyết định đến sự vận hàng của cả cửa hàng. - Nhận hóa đơn thanh toán: sau khi hàng được chuyển đến tay khách hàng. Khách hàng sẽ thanh toán hóa đơn bán hàng hoặc nợ lại theo các điều khoản đã ghi trong hợp đồng. Bộ phận bán hàng sẽ gửi trả lại và báo cáo với bộ phận tài chính về hóa đơn thanh toán của khách hàng. Từ đó bộ phận tài chính sẽ quản lý công nợ đối với khách hàng thông qua hóa đơn thanh toán. - Quản lý thu – chi: là nhiệm vụ đặc trưng của bộ phận tài chính. Nó có chức năng quan trọng để đảm bảo hoạt động của công ty. - Lập báo cáo tài chính : Cuối tháng bộ phận tài chính sẽ phải lập những báo cáo về tình hình thu – chi của cửa hàng gửi cho Chủ cửa hàng. Quản lý kho hàng: do bộ phận kho hàng đảm nhiệm. Với chức năng lưu trữ hàng hóa, theo dõi nhập – xuất – tồn, lưu chuyển hàng hóa từ nhà cung cấp đến người tiêu dùng thông qua quy trình bán hàng. - Lập đơn đặt hàng: Sau khi có các thông tin đầy đủ từ nhà cung cấp sản phẩm. Bộ phận nhập hàng sẽ tiến hàng lập đơn đặt hàng để mua sản phẩm.

- Lập phiếu nhập kho: sau khi bộ phận bán hàng đã thương lượng và thống nhất với khách hàng. Bộ phận bán hàng sẽ lập phiếu xuất hàng gửi tới kho hàng, yêu cầu xuất hàng cho khách đúng chủng loại, số lượng... Sau đó kho hàng sẽ xuất hàng và lập phiếu xuất kho. - Lập phiếu xuất kho: khi có hàng mới về, bộ phận nhập hàng sẽ chuyển hàng đến kho hàng của cửa hàng. Sau khi tiếp nhận đủ về số lượng hàng, chủng loại hàng, bộ phận kho hàng sẽ lập phiếu nhập kho để chứng nhận rằng đã nhận đủ lượng hàng vào kho. - Cập nhật thông tin nhà cung cấp: lấy thông tin khách hàng, lưu vào kho dữ liệu, chuyển giao thông tin khách hàng cho bộ phận tài chính. - Lập báo cáo thống kê: là việc không thể thiếu, để báo cáo tình hình hàng trong kho đến Chủ cửa hàng. Qua đó thông tin cho bộ phận bán hàng về lượng hàng có trong kho để trao đổi buôn bán với khách hàng. Cuối tháng bộ phận kho sẽ phải lập những báo cáo về tình hình nhập - xuất - tồn của cửa hàng gửi cho Chủ cửa hàng.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Khách hàng** | **Bộ phận bán hàng** | **Bộ phận kho** |
| Sai  Nhận hàng + Hóa đơn (Bảo hành) | Lưu trữ  Thu tiền  Lập hóa đơn bán hàng  Kiểm tra thông tin hàng hóa  Ghi nhận yêu cầu  Tiếp nhận hàng + Hóa đơn (Bảo hành)  Hóa đơn bán hàng  Đúng | Xuất hàng theo yêu cầu |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Khách hàng** | **Bộ phận bán hàng** | **Bộ phận kho** |
| Nhận hàng & kiểm tra  Sai  Giao hóa đơn cho khách hàng | Ghi nhận yêu cầu  Kiểm tra thông tin hàng hóa + xác nhận thông tin khách hàng    Hóa đơn bán hàng  Lưu trữ  Thu tiền  Lập hóa đơn bán hàng  Tiếp nhận hàng  Phiếu đăng ký  Lưu trữ  Lập phiếu đăng ký mua hàng  Đúng | Xuất hàng theo yêu cầu  Kho nhận lại hàng |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bộ phận kho** | **Chủ cửa hàng** | **Nhà cung cấp** | **Bộ phận tài chính** |
| Tiếp nhận & kiểm tra hàng  Nhập kho & lưu thông tin hàng hóa  Lưu trữ  Lập phiếu nhập  Phiếu nhập | Ghi nhận yêu cầu & quyết định mua các loại hàng cần  Thương lượng  Bảng báo giá  Phiếu yêu cầu báo giá  Lập phiếu yêu cầu báo giá  Sai | Lập hóa đơn  Hóa đơn  Nhận tiền  Giao hàng theo đơn đặt hàng  Tiếp nhận & xử lý  Tiếp nhận yêu cầu và gửi lại bảng báo giá  Đúng | Nhận hóa đơn  Thanh toán theo phiếu nhập  Đơn đặt hàng  Lập đơn đặt hàng  Lưu trữ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Khách hàng** | **Bộ phận tài chính** | **Bộ phận kỹ thuật** | **Bộ phận kho** |
| Hóa đơn mua hàng  Ý kiến của khách hàng  Không đồng ý  Không sửa  Nhận hàng | Phiếu báo giá tạm thời  Hết hạn  Đồng ý | Lưu trữ  Lập phiếu hẹn ngày trả và tiến hành sửa chữa  Kiểm tra thời gian bảo hành & mức độ hư hỏng  Tiếp nhận yêu cầu bảo hành/sửa chữa  Còn hạn bảo hành | Nhận hàng & tiến hành trả lại hàng cho khách |