**MÔ TẢ YÊU CẦU**

**HỆ THỐNG QUẢN LÝ CỬA HÀNG NỘI THẤT YAMA SAMA**

**Giới thiệu:** Cửa hàng bán đồ nội thất ALTD cung cấp các đồ dùng nội thất hiện đại và sang trọng giành cho các gia đình và văn phòng. Hiện tại các nghiệp vụ của cửa hàng đang được quản lý thủ công với sự giúp đỡ của sổ sách và các phần mềm văn phòng cơ bản như MS Word, MS Excel hay MS Acesss. Để tránh thất thoát và chặt chẻ trong việc quản lý kinh doanh, chủ của hàng quyết định đầu tư hạ tầng công nghệ thông tin và xây dựng một hệ thống phần mềm để tin học hoá các quy trình nghiệp vụ diễn ra tại của hàng.

Tổ chức của nhà hàng bao gồm các bộ phận:

* Bộ phận kho
* Bộ phận thu ngân
* Bộ phận nhân viên
* Bộ phận quản lý chính tại của hàng

Một số nghiệp vụ chính tại cửa hàng :

1. **Quy trình nhập / giao hàng**

Khoảng 2-3 tháng, quản lý cửa hàng cùng với các trưởng phòng nhập các mẫu mã mới theo hướng hiện đại lẫn cổ điển. Trong quá trình nhập, quản lý cửa hàng có thể tham khảo báo cáo thống kê (báo cáo về tình trạng sản phẩm, báo cáo về chất lượng sử dụng sản phẩm của khách hàng…). Mỗi sản phẩm sẽ có thông tin về danh sách các vật tư cùng đơn vị tính phù hợp cần thiết cho việc nhập hàng và bày bán .Sau buổi họp, quản lý cửa hàng sẽ có được danh sách đơn hàng cùng danh sách các sản phẩm cần thiết bao gồm tên, loại vật tư, số lượng (theo đơn vị tính).

Quản lý cửa hàng sẽ đưa danh sách này xuống cho bộ phận kho. Nhân viên kiểm kho sẽ thực hiện rà soát lại danh sách sản phẩm còn tồn trong kho. Sau đó, nhân viên kiểm kho sẽ lập lại danh sách sản phẩm cần nhập và chuyển đến nhân viên thu mua. Chủ cửa hàng tìm kiếm trong cơ sở dữ liệu những thông tin về nhà cung cấp tương ứng với từng sản phẩm trong quá khứ. Trong trường hợp có nhà cung cấp đáp ứng được sản phẩm cần thiết, chủ cửa hàng sẽ chủ động liên lạc để thảo luận đơn đặt hàng nhập sản phẩm về. Mỗi đơn hàng bao gồm nhiều chi tiết đơn hàng với thông tin sản phẩm, số lượng, đơn giá và thời điểm giao hàng. Như vậy với mỗi danh sách sản phẩm cần nhập có thể yêu cầu nhiều nhà cung cấp khác nhau.

Đến ngày giao hàng, bên nhà cung cấp sẽ cử người đến giao hàng cho chủ cửa hàng. Chủ cửa hàng kiểm tra chất lượng sản phẩm và chấp nhận cho nhập kho hoặc không. Trong trường hợp chủ cửa hàng không đồng ý với chất lượng sản phẩm đã thỏa thuận từ trước thì buộc bên giao hàng phải tiến hành bồi thường hợp đồng theo thỏa thuận. Nếu chất lượng sản phẩm cùng số lượng đều được đảm bảo, chủ cửa hàng sẽ yêu cầu nhân viên kiểm kho cho nhập kho và ghi nhận danh sách sản phẩm tồn. Nhân viên kiểm kho sau khi nhập hàng sẽ tiến hành lập yêu cầu cho bộ phận quản lý xuất kinh phí chi trả cho bên nhà cung cấp.

1. **Quy trình xuất kho**

Tất cả các sản phẩm được trưng bày trong cửa hàng đều được lưu trữ trong kho của cửa hàng. Khi bộ phận bán hàng có nhu cầu sử dụng sản phẩm thì gửi yêu cầu đến bộ phận kho để xem xét đáp ứng.

**Xuất sản phẩm hàng ngày :**

Cuối mỗi tháng, quản lí cửa hàng lên danh sách các sản phẩm để cửa hàng trưng bày cho các tháng tiếp theo. Mỗi danh sách sẽ gồm các bộ bàn ghế, đồ văn phòng.. theo nhiều xu hướng khác nhau, theo nhiều phong cách khác nhau. Mỗi sản phẩm có thông tin về danh sách các vật tư và số lượng, đơn giá, chất lượng. Quản lí dựa vào thông tin này để lập bảng yêu cầu sản phẩm cho từng tuần của mỗi tháng và gửi cho bộ phận kho. Bộ phận kho dựa vào bảng yêu cầu này, xem xét có đáp ứng được hay không. Trong trường hợp không sản phẩm hoặc sản phẩm khan hiếm thì thông báo cho bộ bán hàng là không đáp ứng được và yêu cầu quản lí chỉnh sửa. Nếu đáp ứng được thì bộ phận thủ kho sẽ thông báo cho nhân viên và lưu lại bảng yêu cầu sản phẩm này, dựa vào đó để chuẩn bị sản phẩm cho việc trưng bày. Đầu mỗi tháng, bộ phận kho giao các sản phẩm đã chuẩn bị cho bộ phận bán hàng. Khi giao sản phẩm, bộ phận kho mang theo phiếu xuất kho và yêu cầu bộ phận bán hàng ký nhận sau khi kiểm tra đã nhận đủ. Bộ phận kho giữ một bản sao phiếu xuất nguyên vật liệu có chử ký nhận của bếp trưởng và bộ phận bán hàng cũng giữ một bản sao phiếu xuất kho để khi cần có nhu cầu đối chiếu.

**Xuất sản phẩm đột xuất:**

Trong trường hợp sản phẩm được tiêu thụ nhanh hơn dự kiến, tại một thời điểm bất kỳ, quản lí có thể xem xét để yêu cầu thêm sản phẩm từ bộ phận kho. Quản lí cũng lập phiếu yêu cầu các sản phẩm với số lượng tương ứng và gửi đến bộ phận kho. Bộ phận kho cũng giao sản phẩm theo mô tả ở trên.

Lập báo cáo: Cuối tuần / tháng hoặc khi có yêu cầu từ ban giám đốc: Các bộ phận liên quan sẽ lập báo cáo về tình hình tieu thụ sản phẩm trong tháng. Một số báo cáo có thể là: báo cáo nhận sản phẩm (của bộ phận bán hàng) và báo cáo xuất kho cho từng bộ phận (của bộ phận kho)

**3. Quy trình phân công nhân viên phụ trách cửa hàng**

Cuối mỗi tuần, quản lý cửa hàng sẽ xếp lịch làm việc cho nhân viên trong tuần kế tiếp và gửi cho tất cả nhân viên. Cụ thể, thời gian làm việc của cửa hang được chia thành 2 loại :

Toàn thời gian (7am->5pm).

Trong mỗi ngày làm, quản lí trưởng phải chịu trách nhiệm quản lý chung toàn bộ công việc. Bên cạnh đó, nhân viên sẽ được quản lí trưởng phân công công việc gồm: 2 nhân viên tư vấn khách hàng tại cửa hàng và vệ sinh sản phẩm, 1 nhân viên thu ngân và tư vấn(onl và điện thoại), một số nhân viên giao hàng.

Chủ cửa hàng chịu trách nhiệm quản lí cửa hàng, tổng thu chi của cửa hàng từ nhân viên thu ngân, việc nhập và xuất kho hàng, chất lượng vật tư, số lượng sản phẩm được bán đi.

Cửa hàng bao gồm các sản phẩm: nội thất văn phòng, nội thất gia đình. Được chia theo phong cách hiện đại và cổ điển.

Nhân viên có thể xin nghỉ phép. Để được nghỉ phép, nhân viên gửi đơn xin nghỉ phép cho bộ phân quản lý trước 2 ngày muốn nghỉ. Sau đó, nhân viên bộ phận quản lý sẽ xem xét phân công người làm thay, nếu có người làm thay thì đơn xin nghỉ phép sẽ được duyệt. Nhân viên bộ phận quản lý phải ghi nhân việc xin nghỉ và nhân viên được phân công thay thế trong trường hợp này. Mỗi nhân viên chỉ được nghỉ 2 ngày/1 tháng. Nhân viên nghỉ quá số ngày quy định sẽ bị trừ 1/2 tổng số tiền lương( trừ các trường hợp đặc biệt).

Cuối mỗi tháng, lương của nhân viên sẽ được tính theo quy tắc như sau:

5 triệu+ phụ cấp + (tổng số lượng giờ làm thêm ) \* 25 ngàn+ (tổng số giờ được phân công thay thế nhân viên khác) \* 25 ngàn - (tổng số giờ xin nghĩ phép) \* 25 ngàn

Ghi chú: Các ngày lễ số tiền theo giờ làm sẽ được nhân đôi. Phụ cấp phụ thuộc vào bộ phận làm việc và chức vụ tại bộ phận đó (trưởng / nhân viên).

**4. Quy trình bán và giao hàng cho khách hàng**

Quy trình bán hàng: Khách hàng có thể tìm hiểu sản phẩm và tư vấn trước khi đến cửa hàng bằng website hoặc gọi điện thoại. Khi đến trực tiếp cửa hàng, nhân viên có nhiệm vụ tư vấn về sản phẩm( giá cả, chất lượng,...) .Trong quá trình tư vấn cần nêu đầy đủ thông tin về sản phẩm, và các quy trình khi mua(nhận) hàng cho khách hàng. Đảm bảo vui lòng khách đến, vừa lòng khách đi.

1. Nhân viên thu ngân thanh toán và cần lấy thông tin từ khách hàng. Nếu là khách hàng đã mua hàng tại cửa hàng cần xem khách hàng có được ưu đãi hay áp dụng các chương trình khuyến mãi khi mua sản phẩm
2. Quy trình thanh toán và xuất hóa đơn cho khách hàng
3. Thống kê (hóa đơn,danh sách khách hàng)

Gồm các chức năng thống kê hàng bán chạy trong tháng, thống kê tình trạng tồn kho. Chức năng này cho phép chủ cửa hàng tính toán thông kê như sau:

* Tính tổng số lượng hóa đơn và số sản phẩm bán được trong tháng theo chi tiết hóa đơn đã đề cập
* Tổng thành tiền trong từng tháng
* Tổng số lượng tồn kho = số lượng nhập – tổng số lượng xuất trong chi tiết hóa đơn
* Khách hàng mua hàng nhiều nhất tháng

1. Tìm kiếm theo yêu cầu quản lý

Gồm 2 chức năng là Tìm kiếm mặt hàng và tìm kiếm khách hàng.

\* Chức năng tìm kiếm mặt hàng cho phép nhân viên và khách hàng tìm kiếm mặt hàng theo các tiếu chí tên nhà sản xuất, tên mặt hàng, giá mặt hàng, chất liệu ….

\* Chức năng tìm kiếm khách hàng cho phép nhân viên và chủ cửa hàng tìm kiếm thông tin khách hàng theo tên khách hàng,địa chỉ,số điện thoại ….

**3. Quy trình phân công nhân viên phụ trách cửa hàng**

Cuối mỗi tuần, quản lý cửa hàng sẽ xếp lịch làm việc cho nhân viên trong tuần kế tiếp và gửi cho tất cả nhân viên. Cụ thể, thời gian làm việc của cửa hang được chia thành 2 loại :

Toàn thời gian (7am->5pm)   
Trong mỗi ngày làm, quản lí trưởng phải chịu trách nhiệm quản lý chung toàn bộ công việc. Bên cạnh đó, nhân viên sẽ được quản lí trưởng phân công công việc gồm: 2 nhân viên tư vấn khách hàng tại cửa hàng và vệ sinh sản phẩm, 1 nhân viên thu ngân và tư vấn(onl và điện thoại), một số nhân viên giao hàng.

Chủ cửa hàng chịu trách nhiệm quản lí cửa hàng, tổng thu chi của cửa hàng từ nhân viên thu ngân, việc nhập và xuất kho hàng, chất lượng vật tư, số lượng sản phẩm được bán đi.

Cửa hàng bao gồm các sản phẩm: nội thất văn phòng, nội thất gia đình. Được chia theo phong cách hiện đại và cổ điển.

Nhân viên có thể xin nghỉ phép. Để được nghỉ phép, nhân viên gửi đơn xin nghỉ phép cho bộ phân quản lý trước 2 ngày muốn nghỉ. Sau đó, nhân viên bộ phận quản lý sẽ xem xét phân công người làm thay, nếu có người làm thay thì đơn xin nghỉ phép sẽ được duyệt. Nhân viên bộ phận quản lý phải ghi nhân việc xin nghỉ và nhân viên được phân công thay thế trong trường hợp này. Mỗi nhân viên chỉ được nghỉ 2 ngày/1 tháng. Nhân viên nghỉ quá số ngày quy định sẽ bị trừ 1/2 tổng số tiền lương( trừ các trường hợp đặc biệt).

Cuối mỗi tháng, lương của nhân viên sẽ được tính theo quy tắc như sau:

5 triệu+ phụ cấp + (tổng số lượng giờ làm thêm ) \* 25 ngàn+ (tổng số giờ được phân công thay thế nhân viên khác) \* 25 ngàn - (tổng số giờ xin nghĩ phép) \* 25 ngàn

Ghi chú: Các ngày lễ số tiền theo giờ làm sẽ được nhân đôi. Phụ cấp phụ thuộc vào bộ phận làm việc và chức vụ tại bộ phận đó (trưởng / nhân viên).

**4. Quy trình bán và giao hàng cho khách hàng**

Quy trình bán hàng: Khách hàng có thể tìm hiểu sản phẩm và tư vấn trước khi đến cửa hàng bằng website hoặc gọi điện thoại. Khi đến trực tiếp cửa hàng, nhân viên có nhiệm vụ tư vấn về sản phẩm( giá cả, chất lượng,...) .Trong quá trình tư vấn cần nêu đầy đủ thông tin về sản phẩm, và các quy trình khi mua(nhận) hàng cho khách hàng. Đảm bảo vui lòng khách đến, vừa lòng khách đi.

Nhân viên thu ngân thanh toán và cần lấy thông tin từ khách hàng. Nếu là khách hàng đã mua hàng tại cửa hàng cần xem khách hàng có được ưu đãi hay áp dụng các chương trình khuyến mãi khi mua sản phẩm.

Đối với khách hàng mua hàng có giá trị cao, số lượng lớn. Bộ phận tư vấn khách hàng cần cố định liên lạc trong những tháng bảo hành sản phẩm, để xem xét tình trạng sản phẩm và lấy ý kiến khách hàng. Nhân viên bán hàng cần nhắc nhở khách hàng khi đã nhận sản phẩm sẽ không được đổi trả.  
Cửa hàng không nhận đặt làm hàng theo yêu cầu của khách hàng, chỉ bán các sản phẩm có mặt tại cửa hàng.

Quy trình giao hàng cho khách hàng: Bộ phận giao hàng tiếp nhận đơn hàng, kiểm tra thông tin khách hàng, ngày giao. Đảm bảo giao hàng đúng lịch hẹn và trong quá trình vận chuyển không làm hư hao chất lượng sản phẩm.   
Yêu cầu khách hàng kiểm tra sản phẩm trước khi nhận sản phẩm, để đảm bao chất lượng, số lượng sản phẩm. Đảm bảo uy tín của cửa hàng.

1. **Hướng phát triển**

Phần mềm sẽ cố gắng tối ưu hóa các tính năng cùng dữ liệu một cách gọn nhẹ và đầy đủ nhất. Thêm tính năng quản lý đặt hàng online trong tương lai và một số dịch vụ ưu đãi khách hàng kèm theo,thanh toán trược tuyến,mỡ rộng phạm vi giao hàng ngoài nước.