**Bán linh kiện máy tính online**

**Quy trình 1: Nhận đơn đặt hàng**

Khách hàng có nhu cầu tìm kiếm sản phẩm, cửa hàng sẽ tiếp nhận nhu cầu của khách hàng và tìm kiếm trong cở sở dữ liệu hàng hoá.

Nếu có thì sẽ thông báo, gửi thông tin chi tiết cho khách hàng kèm theo giá sản phẩm.

Nếu không thì sẽ thông báo không có sản phẩm khách hàng yêu cầu đến khách hàng.

Nếu sản phẩm đúng với nhu cầu của khách hàng và khách hàng cần mua sẽ gửi yêu cầu mua đến cửa hàng. Cửa hàng sẽ tiếp nhận yêu cầu và xử lý cho khách hàng.

Cửa hàng yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin cá nhân như SDT, địa chỉ nơi nhận hàng.

Nếu khách hàng yêu cầu thanh toán dạng COD ( hình thức nhận hàng giao tiền ) thì cửa hàng sẽ xuất phiếu đặt hàng và gửi thông tin đơn đặt hàng cho khách. Khách hàng sẽ thanh toán với nhân viên giao nhận lúc đặt hàng

Nếu khách hàng yêu cầu thanh toán bằng hình thức chuyển khoản trực tiếp thì cửa hàng sẽ xuất phiếu đặt hàng và gửi thông tin đơn đặt hàng để khách hàng xác nhận và tiến hành thanh toán thông qua chuyển khoản.

Khi thanh toán qua chuyển khoản, khách hàng chuyển khoản vào tài khoản của công ty, khách hàng thông báo xác nhận đã chuyển khoản cho công ty đồng thời cung cấp số tài khoản qua (Email, điện thoại) để công ty kiểm tra. Nếu khách hàng nhận được thông báo chưa chuyển thanh toán chuyển khoản cho cửa hàng thì tiến hành kiểm tra và thanh toán lại cho cửa hàng

**Quy trình 2: Quản lý vận chuyển, giao nhận**

Sau khi đặt hàng trong vòng 24h kể từ lúc đặt hàng thì cửa hàng gọi điện cho khách hàng để xác nhận lại đơn hàng.

Nhân viên bán hàng sẽ chuyển các hóa đơn giao hàng cho bộ phận giao hàng.Nhân viên giao hàng sẽ chuyển hàng ứng với các hóa đơn giao hàng đến địa chỉ khách hàng và liên lạc qua số điện thoại của khách hàng.

Khách hàng khi nhận được hàng sẽ tiến hành kiểm tra hàng hóa.

Nếu đúng sản phẩm đã đặt thì khách hàng sẽ tiến hành thanh toán hóa đơn nếu sử dụng dịch vụ ship COD, đồng thời yêu cầu nhân viên xuất hoá đơn thanh toán COD

Nếu sai sản phẩm, khách hàng sẽ trả lại sản phẩm và yêu cầu nhân viên giải quyết, nhân viên giao hàng sẽ gọi điện lên cửa hàng để kiểm tra.Khi nhận được thông báo nhân viên cửa hàng tiến hành kiểm tra hóa đơn giao hàng.Nếu hóa đơn đúng, nhân viên cửa hàng sẽ thông báo cho khách hàng về hóa đơn giao hàng và thông tin khi khách hàng đặt hàng.

Sau đó, khách hàng có thể xem xét về hóa đơn giao hàng có nên hủy hóa đơn hay không.Nếu khách hàng hủy hóa đơn thì nhân viên giao hàng sẽ thông báo lên cửa hàng và thực hiện việc hủy hóa đơn. Nếu sai hóa đơn nhân viên cửa hàng sẽ yêu cầu nhân viên giao hàng lại.Khi giao hàng thành công, khách hàng sẽ tiến hành thanh toán hóa đơn trên phiếu đặt hàng .

Nếu không huỷ đơn hàng, khách hàng có thể liên hệ bộ phận đặt hàng để xử lý các yêu cầu lấy hoặc trả sản phẩm nào đó trong đơn hàng.

**Quy trình 3: Đặt hàng từ Nhà cung cấp**.

Cửa hàng sẽ gửi yêu cầu đặt hàng đến nhà cung cấp. Nhà cung cấp xem xét yêu cầu đặt hàng của phía cửa hàng.

Nếu trường hợp số lượng hàng hóa mà phía cửa hàng yêu cầu mà phía nhà cung cấp còn đủ số lượng trong kho , thì lúc này nhà cung cấp sẽ gửi thông tin đơn giá của sản phẩm cho phía cửa hàng .

Nếu phía cửa hàng chấp nhận thì sẽ phản hồi lại với phía nhà cung cấp để nhà cung cấp giao hàng, còn không thì gửi đề nghị lại về giá cả với nhà cung cấp.

Nếu trường hợp số lượng hàng hóa mà khách hàng yêu cầu lớn hơn số lượng hàng hóa còn trong kho của phía nhà cung cấp thì lúc này nhà cung cấp sẽ thông báo cho cửa hàng và đưa cửa hàng vào danh sách khách hàng đang chờ được cung cấp hàng hóa .

**Quy trình 4: Bảo hành.**

Khách hàng gửi yêu cầu bảo hành đến cửa hàng.

Cửa hàng tiếp nhận yêu cầu và xem xét khách hàng có đủ điều kiện để được bảo hành hay không.

Điều kiện bảo hành bao gồm:

-Thời gian bảo hành của sản phẩm.

-Sản phẩm bị hư không phải do con người trực tiếp phá hoại.

Nếu thỏa điều kiện trên cửa hàng sẽ xuất phiếu bào hành (trong phiếu lưu thông tin về tên khách hàng, tên sản phẩm, loại sản phẩm , lý do bảo hành ,ngày bảo hành, ngày hẹn trả ) sau đó gửi cho khách hàng.

Nếu không thoả điều kiện trên, cửa hàng sẽ gửi thông báo cho khách hàng là sản phẩm không đủ điều kiện bảo hành

**Quy trình 5: Quản lý kho**

Nhân viên kho sẽ kiểm tra số lượng hàng trong kho và báo cáo số lượng còn trong kho cho nhân viên quản lý.

Nhân viên quản lý xem xét dựa trên kết quả báo cáo và thông qua nghiên cứu thị trường để đề xuất nhập thêm sản phẩm vào kho.

Ban lãnh đạo xem kết quả báo cáo từ nhân viên quản lý sau đó quyết định nhập sản phẩm cho phù hợp với xu hướng thị trường.

Các sản phẩm bán chạy thì sẽ được đề xuất nhập thêm, đồng thời phải nhập thêm sản phẩm mới, các sản phẩm còn nhiều trong kho hoặc ít được mua thì sẽ ngừng nhập thêm chờ tiêu thụ hết số lượng tồn trong kho hoặc sản phẩm đã lỗi thời thì sẽ ngừng kinh doanh sản phẩm đó.

**Quy trình 6: Thống kê**

Quản lý thống kê và báo cáo các sản phẩm theo từng tháng, quý, năm cho lãnh đạo để đưa ra giải pháp kinh doanh phù hợp với thị hiếu người tiêu dùng và thị trường.

Thống kê theo số lượng sản phẩm bán ra, doanh thu tháng, quý, năm của từng chi nhánh.