

Module/môn: Quản trị bán hàng	Số hiệu assignment: 1/1	% điểm: 60%
Người điều phối của FPT Polytechnic: anhlt20	Ngày ban hành:	
Bài assignment này đòi hỏi sinh viên phải dùng khoảng 48h làm để hoàn thành		
Chuẩn đầu ra môn học: LO1: Xác định được các kỹ năng bán hàng để trở thành một nhân viên bán hàng. LO2: Thực hành tìm kiếm và thu hút khách hàng với sản phẩm lựa chọn hoặc cho trước. LO3: Thực hành tiếp cận khách hàng và xử lý được các tình huống thường phát sinh trong quá trình tiếp cận. LO4: Thực hành được phương pháp duy trì kết nối khách hàng. LO5: Thực hành được cách thực hiện các báo cáo bán hàng, hồ sơ bán hàng và phân tích doanh số.		

Gian lận là hình thức lấy bài làm của người khác và sử dụng như là bài mình làm ra. Hình thức đó bao gồm những hành động như: copy thông tin trực tiếp từ trang web hay sách mà không ghi rõ nguồn tham khảo trong tài liệu; lấy bài assignment làm chung thành bài làm cá nhân; copy bài assignment của các sinh viên khác cùng khóa hay khác khóa; ăn trộm hay mua bài assignment của ai đó và gửi lên như là sản phẩm mình làm ra. Những sinh viên bị nghi ngờ gian lận sẽ bị điều tra và nếu phát hiện là có gian lận thì sẽ phải chịu các mức phạt theo quy định của Nhà trường.

Mọi tài nguyên copy hay điều chế từ bất cứ nguồn nào (VD: Internet, sách) phải được đặt trong cặp dấu nháy kép và in nghiêng, với thông tin tham khảo đầy đủ về nguồn tài liệu.

Bài làm của bạn sẽ được đưa vào phần mềm kiểm tra gian lận. Mọi hình thức cố tình đánh lừa hệ thống phát hiện gian lận sẽ bị coi là Vi phạm quy định thi cử.

Quy định nộp bài assignment

- Nộp bản mềm assignment lên hệ thống trước nửa đêm vào ngày hạn nộp. **Quá hạn nộp hệ thống sẽ khóa lại và sinh viên không còn quyền nộp bài.**
- Phiên bản upload lên cuối cùng sẽ được chấm điểm. Sinh viên có quyền upload đè file nhiều lần trước khi hết hạn nộp.
- Tất cả những file tài liệu văn bản phải để ở dạng file gốc chứ không phải dạng file được xuất ra từ định dạng khác (ví dụ pdf được xuất từ doc). Không được gửi tài liệu văn bản dưới dạng ảnh chụp.
- Các bằng chứng hay sản phẩm khác đi kèm assignment phải được đưa vào trong file nén dạng zip.
- Kích thước file cần tuân thủ theo giới hạn trên hệ thống nộp bài (thông thường là <50M).
- Cần đảm bảo các file được upload lên không bị nhiễm virus (**điều này có thể dẫn đến file bị hệ thống xóa mất**) và không đặt mật khẩu mở file. Nếu vi phạm những điều này, bài coi như chưa được nộp.
- Cần chú ý xem thông báo sau khi upload, để chắc chắn bài của bạn đã được nộp lên hệ thống.
- Không cần phải gửi lại file đề bài của assignment (file này) khi nộp bài assignment lên hệ thống.

Quy định đánh giá bài assignment

1. Sinh viên không có bài assignment trên hệ thống sẽ bị 0 điểm bài assignment.
2. Sau hạn nộp bài một tuần, sinh viên nộp muộn có quyền nộp đơn kiến nghị xin được chấp nhận gia hạn nộp. Hội đồng Nhà trường sẽ xét duyệt từng trường hợp. Nếu kiến nghị không được chấp nhận, bài giữ nguyên điểm 0. Nếu quá một tuần không có kiến nghị thì bài cũng sinh viên không nộp mặc nhiên nhận điểm 0.
3. Ngay cả trường hợp bài của sinh viên bị phát hiện gian lận sau khi có điểm, sinh viên sẽ không được công nhận bài đó và chịu mức kỷ luật như quy định của Nhà trường.

Assignment

Chuẩn đầu ra của Assignment	CO1 - Vận dụng các kỹ năng bán hàng để trở thành một nhân viên bán hàng online. CO2 - Thực hiện tìm kiếm và thu hút khách hàng cho fanpage Facebook. CO3 - Xử lý các tình huống bán hàng online để chốt đơn hàng, phát sinh doanh số. CO4 - Lập các báo cáo bán hàng theo yêu cầu.
Các công cụ cần có	Internet, máy tính
Tài nguyên	Giáo trình và tài nguyên môn học “Kỹ năng bán hàng” “Quản trị bán hàng”.
Tham khảo	Tìm kiếm trên internet/website của doanh nghiệp
Số trang yêu cầu	Tối thiểu 8 trang giấy A4, cỡ chữ 13, font Time New Roman

MÔ TẢ ASSIGNMENT

Assignment yêu cầu sinh viên:

Mỗi nhóm sinh viên cần lựa chọn một sản phẩm sẽ bán online và thực hiện bán cũng như thực hành kỹ năng bán hàng online của mình. Mỗi nhóm sinh viên từ 4 – 7 người.

Sản phẩm hoàn chỉnh của Assignment: Một báo cáo quá trình bán hàng online với những thông số thể hiện kết quả bán hàng và kinh nghiệm thu được trong việc cải thiện kỹ năng bán hàng online.

YÊU CẦU SẢN PHẨM CỦA ASSIGNMENT

Y1 - Lựa chọn sản phẩm và hình thành ý tưởng bán hàng online

- Lựa chọn sản phẩm sẽ bán hàng online
 - Sản phẩm gì?
 - Đặc điểm sản phẩm?
- Phân khúc thị trường:
 - Khách hàng nhắm tới là ai: Độ tuổi, giới tính, thu nhập, tính cách, địa điểm...
 - Phân khúc giá bán: trung cấp, cao cấp, bình dân...
- Nguồn lực

- Nguồn lực tài chính: ngân sách.
- Nguồn lực thời gian: Thời gian phân bổ cho việc bán hàng.
- Nguồn nhân lực: Có bao nhiêu nhân sự tham gia cùng bạn.

4. Công cụ bán hàng online

Xác định các công cụ bán hàng online bạn sẽ sử dụng:

- Website
- SEO
- Mạng xã hội
- Email
- Blog
- Diễn đàn
- Quảng cáo

Y2 – Giới thiệu sản phẩm online

1. Viết bài giới thiệu sản phẩm để đăng trên các công cụ bán hàng online đã lựa chọn.
2. Tạo trang fanpage trên Facebook để bán hàng.
3. Thực hiện các kỹ năng bán hàng online để thu hút được 200 “Like fanpage của mình trong 1 tuần.

Y3 – Bán hàng online và báo cáo kết quả

1. Thực hiện công việc bán hàng online trong thời gian học môn học (khuyến khích tiếp tục sau môn học).
2. Lập báo cáo về quá trình bán hàng của mình
 - Báo cáo về doanh thu hàng tháng, tỷ suất lợi nhuận (Lợi nhuận thu về/vốn bỏ ra).
 - Báo cáo khách hàng: Số lượng khách hàng (mua thường xuyên, mua 1 lần...), khu vực địa lý...
 - Báo cáo về chăm sóc khách hàng, xử lý feedback.
 - Báo cáo định hướng bán hàng sau môn học.

ĐÁNH GIÁ TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN ASSIGNMENT

- Giai đoạn 1: Sinh viên nộp trên LMS phần Y1 - Lựa chọn sản phẩm và hình thành ý tưởng bán hàng online; Y2 - Giới thiệu sản phẩm online.

- Giai đoạn 2: Sinh viên nộp trên LMS phần Y3 - Bán hàng online và báo cáo kết quả.

THANG ĐÁNH GIÁ

BẢNG 1: ĐÁNH GIÁ NỘI DUNG SẢN PHẨM THEO TỪNG GIAI ĐOẠN (Thang điểm 10)

Sản phẩm	8<=Điểm <=10	5=<Điểm <8	Điểm <5
N1 (30%)	<ul style="list-style-type: none"> - Lựa chọn ý tưởng sản phẩm tốt phù hợp với nguồn lực của cá nhân. - Phân tích đặc điểm sản phẩm, dịch vụ sát với thực tiễn. - Lập kế hoạch rõ nét về ý tưởng bán hàng của mình đối với sản phẩm dịch vụ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lựa chọn được sản phẩm dịch vụ để bán nhưng chưa phân tích được đầy đủ, chi tiết đặc tính sản phẩm, dịch vụ. - Có kế hoạch nhưng chưa rõ nét về ý tưởng bán hàng của mình đối với sản phẩm dịch vụ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Không lựa chọn được sản phẩm dịch vụ. - Không có tính khả thi.
N2 (30%)	<ul style="list-style-type: none"> - Tạo được fanpage Facebook. - Đăng bài thường xuyên, nội dung thu hút, có hình ảnh minh họa sinh động. - Thu hút được 200 like cho fanpage trong tuần đầu. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tạo được fanpage Facebook và đăng bài. - Đăng bài định kỳ, có nội dung giới thiệu sản phẩm - Thu hút được 50 - 199 like cho fanpage trong tuần đầu. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tạo được fanpage Facebook - Ít đăng bài, nội dung thông tin về sản phẩm ít. - Thu hút được dưới 50 like cho fanpage trong tuần đầu.
N3 (40%)	<ul style="list-style-type: none"> - Lập đủ 4 báo cáo bán hàng có số liệu chứng từ đầy đủ. - Cá nhân bán hàng có tỷ suất lợi nhuận cao hơn 30%. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lập được 2-3 báo cáo bán hàng có số liệu chứng từ đầy đủ. - Cá nhân bán hàng có tỷ suất lợi nhuận dưới 30%. 	<ul style="list-style-type: none"> - Không lập được báo cáo bán hàng. - Cá nhân bán hàng thua lỗ trong suốt quá trình mà không có dấu hiệu điều chỉnh.

Lưu ý: Trọng số sản phẩm linh hoạt tùy thuộc vào tầm quan trọng và độ khó của sản phẩm

BẢNG 2: TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ ASSIGNMENT (Thang điểm 10)

Tiêu chí	8<=Điểm <=10	5=<Điểm <8	Điểm <5
1. Độ rõ ràng về mục tiêu của assignment (15%)	Các mục tiêu của assignment được trình bày một cách rõ ràng. Động lực theo đuổi assignment và sự phù hợp của assignment được thiết lập một cách rõ ràng và thuyết phục bằng cách liên hệ assignment đến các vấn đề thực tiễn.	Các mục tiêu của assignment được trình bày chưa rõ ràng. Động lực theo đuổi assignment và sự phù hợp của assignment được đề cập. Việc thảo luận là khá rõ ràng nhưng tính thuyết phục chưa cao do chưa liên hệ nhiều đến các vấn đề thực tiễn.	Các mục tiêu của assignment bị thiếu sót hoặc không chính xác. Có ít hoặc hầu như không có sự thảo luận nào về động lực và sự thích hợp của assignment. Người đọc bị mơ hồ về bản chất của assignment và tại sao nó cần được tiến hành.
2. Tính hoàn thiện của sản phẩm (Y1-Y3) (30%)	Các sản phẩm (Y1-Y3) đã được chỉnh sửa, hoàn thiện theo góp ý của giảng viên hướng dẫn trong 2 giai đoạn đánh giá, và đáp ứng đúng yêu cầu đặt ra của sản phẩm Y1, Y2, Y3 theo bảng 1.	Các sản phẩm (Y1-Y3) đã được chỉnh sửa và hoàn thiện theo góp ý của giảng viên hướng dẫn trong 2 giai đoạn đánh giá. Tuy nhiên, chỉ mới 1/3 sản phẩm đáp ứng đúng yêu cầu của assignment theo bảng 1.	Các sản phẩm (Y1-Y3) đã được chỉnh sửa và hoàn thiện nhưng không theo góp ý của giảng viên hướng dẫn trong 2 giai đoạn đánh giá. Ngoài ra không có sản phẩm nào đáp ứng được các yêu cầu của assignment theo bảng 1.
3. Tính logic của sản phẩm (Y1-Y3) (15%)	Các sản phẩm Y1-Y3 trong báo cáo đều thể hiện tính liên kết chặt chẽ về mặt nội dung.	Chỉ có 1/3 sản phẩm thể hiện tính liên kết chặt chẽ về mặt nội dung.	Sản phẩm Y1- Y3 đều rời rạc và thiếu tính liên kết về mặt nội dung.
4. Cấu trúc báo cáo (8%)	Báo cáo được xây dựng theo hình thức báo cáo assignment tiêu chuẩn (ví dụ: tóm tắt assignment, phần tổng quan giới thiệu, các phương pháp tiến hành, kết quả, phân	Các yếu tố quan trọng của một báo cáo assignment tiêu chuẩn đều hiện diện, tuy nhiên chúng vẫn còn được xây dựng dưới dạng hình thức phi tiêu chuẩn. Ngoài ra, trình tự các ý tưởng được trình bày đối	Các yếu tố quan trọng của một báo cáo assignment tiêu chuẩn không được trình bày hoặc trình bày không đạt yêu cầu (về hình thức và trình tự).

Tiêu chí	8<=Điểm <=10	5=<Điểm <8	Điểm <5
	tích và kết luận). Phần tóm tắt được trình bày đầu tiên làm cho người đọc dễ dàng theo dõi phần còn lại của báo cáo.	chỗ còn gây khó hiểu cho người đọc.	
5. <i>Năng lực phân tích (8%)</i>	Các kết quả được phân tích một cách cẩn thận, khoa học và khách quan. Các phần giải thích được tạo ra thông qua việc sử dụng các công thức, mô hình hay các lý thuyết phù hợp.	Phân tích chi tiết đủ để hỗ trợ người học hiểu nhưng chúng không được làm nổi bật thông qua việc sử dụng các công thức, mô hình hay các lý thuyết phù hợp.	Phân tích quá sơ sài và không đầy đủ dẫn đến người đọc không thể đánh giá được giá trị của các phần giải thích các kết quả.
6. <i>Sử dụng ngôn ngữ: cách dùng từ, và cấu trúc câu (8%)</i>	Các câu hoàn chỉnh và đúng ngữ pháp và chúng kết hợp lại với nhau một cách nhịp nhàng. Các từ được chọn lọc chính xác theo ý nghĩa riêng của nó.	Đối với các phần chính, các câu hoàn chỉnh và đúng ngữ pháp và chúng kết hợp lại với nhau một cách nhịp nhàng. Các lỗi bất kỳ trong báo cáo đều nhỏ và không làm người đọc xao nhãng. Việc lặp lại các từ và cụm từ giống nhau đều được hạn chế tối đa.	Các lỗi trong cấu trúc câu và ngữ pháp xuất hiện thường xuyên đến nỗi làm xao nhãng người đọc và còn gây nhiều ý nghĩa của báo cáo. Trong báo cáo này, người viết thể hiện sai sót khi lặp lại các từ và cụm từ giống nhau không cần thiết quá nhiều lần.
7. <i>Sử dụng hình vẽ: Đồ thị, biểu đồ và bản vẽ (8%)</i>	Tất cả hình vẽ, đồ thị, biểu đồ và bản vẽ là chính xác, nhất quán và có chất lượng tốt. Chúng thúc đẩy sự hiểu biết về nội dung văn bản. Tất cả hình vẽ được đánh dấu một cách chính xác tương ứng với các tiêu chuẩn và được tham chiếu đến trong văn bản.	Phần lớn các hình vẽ, đồ thị, biểu đồ và bản vẽ là chính xác, nhất quán và có chất lượng tốt. Chúng được đánh dấu một cách chính xác tương ứng với các tiêu chuẩn và được tham chiếu đến trong văn bản.	Các hình vẽ, đồ thị, biểu đồ và bản vẽ có chất lượng kém, thiếu chính xác, đánh dấu nhầm hoặc bị thiếu sót. Không có văn bản giải thích tương ứng hoặc lại có sự dư thừa văn bản giải thích hình vẽ.
8. <i>Định dạng về mặt trực quan: Sử dụng</i>	Văn bản lồi cuốn về mặt thị giác. Không gian trắng và màu sắc được áp dụng một cách	Sử dụng các không gian trắng và màu sắc giúp người đọc định hướng tài liệu mặc dù bố cục văn	Tài liệu không có sự lồi cuốn về mặt thị giác và có ít "gợi ý" giúp người đọc định

Tiêu chí	8<=Điểm <=10	5=<Điểm <8	Điểm <5
<i>khoảng trống và màu sắc trong văn bản (8%)</i>	phù hợp để tách rời các khối văn bản và thêm sự nhấn mạnh. Người đọc có thể định hướng tài liệu một cách dễ dàng.	bản vẫn có thể được hoàn thiện hiệu quả và lời cuốn hơn.	hướng tài liệu.

BẢNG 3: TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ DIỄN THEO KỊCH BẢN ASSIGNMENT
Hình thức đánh giá: Chia 4 nhóm theo 4 nội dung kịch bản từ N1 đến N4
(Thang điểm 10)

Tiêu chí	8<=Điểm <=10	5=<Điểm <8	Điểm <5
1. Nội dung trình bày (25%)	Nội dung kịch bản bao gồm bao quát nội dung chính của báo cáo và đáp ứng được các yêu cầu của sản phẩm từ Y1- Y3 trên bảng 1.	Đáp ứng được từ 50% -70% nội dung chính của báo cáo và đáp ứng được các yêu cầu khoảng 50-70% chất lượng sản phẩm từ Y1 – Y3 trên bảng 1.	Đáp ứng dưới 50% nội dung chính của báo cáo và đáp ứng được các yêu cầu < 50% chất lượng sản phẩm từ Y1 – Y3 trên bảng 1.
2. Tính logic về sự thuyết trình giữa các thành viên trong nhóm trình bày (10%)	Các phần thuyết trình giữa các thành viên trong nhóm đáp ứng khoảng 80 – 100% về tính logic, sự liên kết và tính mạch lạc.	Các phần thuyết trình giữa các thành viên trong nhóm đáp ứng khoảng 50 – 70% về tính logic, sự liên kết và tính mạch lạc.	Các phần thuyết trình giữa các thành viên trong nhóm đáp ứng dưới 50% về tính logic, sự liên kết và tính mạch lạc.
3. Trả lời câu hỏi phản biện (25%)	Sinh viên trả lời đúng từ 80- 100% các câu hỏi mà hội đồng đánh giá Assignment đưa ra.	Sinh viên trả lời đúng từ 50% - 70% các câu hỏi mà hội đồng đánh giá Assignment đưa ra.	Sinh viên chỉ trả lời đúng < 50% câu hỏi do hội đồng đánh giá Assignment đưa ra.
4. Slide (15%)	<ul style="list-style-type: none"> - Hình ảnh trong slide trình bày rõ ràng và có tính thẩm mỹ cao. - Hình ảnh trực tiếp minh họa và hỗ trợ nội dung trình bày. - Slide trình bày hợp lý, nêu được ý chính, không quá nhiều/ít chữ trên 1 slide. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nội dung hình ảnh phù hợp nhưng cần cải thiện thêm (quá ít hoặc quá nhiều thông tin được thể hiện). - Mối liên hệ giữa hình ảnh và nội dung nói chung là có nhưng không rõ ràng. - Trình bày đầy đủ nội dung nhưng có vài slide quá nhiều chữ làm khán giả phân tâm hoặc quá ít chữ để khán giả hiểu được nội dung của slide. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hình ảnh rất tệ về truyền tải thông điệp, nội dung, không rõ hoặc không cần thiết. - Mối liên hệ giữa hình ảnh và nội dung không rõ ràng. - Hầu như không thể hiện được nội dung chính, hoặc quá nhiều chữ làm khán giả phân tâm hoặc quá ít chữ để khán giả hiểu được nội dung của slide.
5. Thời gian diễn xuất (10%)	<ul style="list-style-type: none"> - Khoảng từ 4-5 phút/sinh viên. - Trình bày đầy đủ nội dung, nhịp nhàng theo 	<ul style="list-style-type: none"> - Khoảng 3-4 phút/sinh viên. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dưới 3 phút/sinh viên hoặc trên 5 phút/sinh viên.

Tiêu chí	8<=Điểm <=10	5<=Điểm <8	Điểm <5
	thời gian.		
6. Phong cách trình bày (15%)	<ul style="list-style-type: none"> - Giao tiếp bằng mắt với số đông khán giả trong thời gian trình bày. - Biểu đạt đơn giản, rõ ràng cho khán giả lắng nghe và theo kịp nội dung trình bày, phát âm rõ ràng, dừng đúng nơi đúng lúc. - Các thành viên trong nhóm không đứng che, nói lấp nhau để khán giả có thể thấy toàn bộ nội dung trình bày trong toàn bộ thời gian. 	<ul style="list-style-type: none"> - Chỉ nhìn lướt qua mắt một khán giả hoặc nhìn chăm chăm vào một ai đó, đôi khi chỉ nhìn vào màn hình. - Nhìn chung nói đủ chậm, đủ to và đủ rõ nhưng thỉnh thoảng nói vấp và không trôi chảy. - Thỉnh thoảng sinh viên che, nói lấp nhau nhưng nhìn chung khán giả có thể thấy được. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nhìn vào nơi nào đó (trần nhà, sàn nhà, góc phòng) hay nhìn chăm chăm vào màn hình. - Nói không trôi chảy và giọng điệu không phù hợp. - Đứng che, nói lấp nhau hơn một nửa thời gian trình bày.