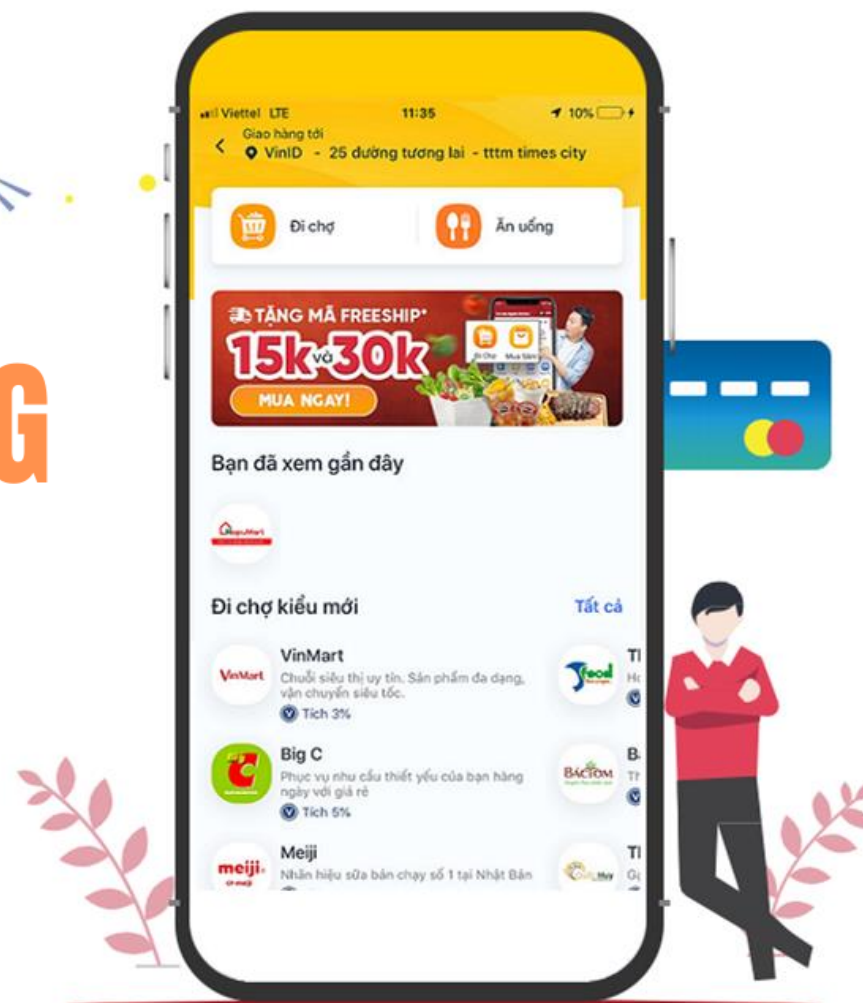


Tài liệu đào tạo

# NHÀ CUNG CẤP BÁN HÀNG

TRÊN VINID MOBILE APP

Ngày cập nhật: 17/06/2021



# DANH MỤC VIẾT TẮT

KÝ HIỆU	ĐỊNH NGHĨA
NCC	Các Nhà cung cấp đã ký hợp đồng bán hàng trên VinID Mobile App
KH	Khách hàng – Người mua hàng trên VinID Mobile App
SP	Sản phẩm
OMC	Công ty Cổ phần Onemount Consumer
3PL	Đối tác giao vận của OMC
CSKH	Chăm sóc khách hàng

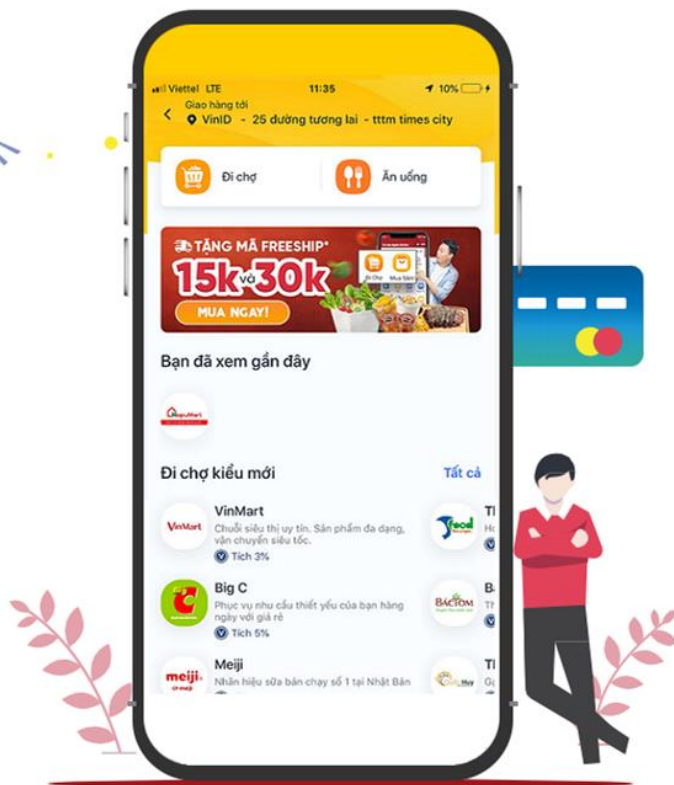
# Phần 1

# TỔNG QUAN

Mục đích tài liệu

Luồng mua sắm trên VinID Mobile App

Phân loại Nhà cung cấp



## MỤC ĐÍCH TÀI LIỆU

Tài liệu được xây dựng nhằm mục đích hướng dẫn các NCC bán hàng hóa/ dịch vụ trên VinID Mobile App nắm được các thông tin cần thiết trong quá trình xử lý các đơn hàng:

- ✓ Biết cách sử dụng hệ thống Quản lý đơn hàng để Xử lý đơn hàng, cập nhật giá, tồn kho, thông tin sản phẩm
- ✓ Nắm được các quy trình, quy định giúp dễ dàng vận hành đơn hàng
- ✓ Nắm được các tình huống có thể xảy ra trong quá trình xử lý đơn hàng và phương án xử lý

## LUỒNG MUA SẴM TRÊN VINID MOBILE APP



## PHÂN LOẠI NHÀ CUNG CẤP

TIÊU CHÍ PHÂN LOẠI	LOẠI NCC	ĐẶC ĐIỂM
Theo cách thức xác nhận đơn hàng	NCC xác nhận đơn hàng thủ công	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ NCC cần kiểm tra đơn hàng và thực hiện thao tác nhấn nút <b>Xác nhận</b> trên hệ thống để xác nhận đơn hàng và thực hiện thao tác nhấn nút <b>Đóng hàng xong</b> để chuyển đơn hàng cho Giao vận</li> <li>✓ Trên hệ thống quản lý đơn hàng, trạng thái đơn hàng chuyển từ <b>Chờ xác nhận</b> --&gt; <b>Chờ đóng hàng</b> --&gt; <b>Chờ giao hàng</b></li> </ul>
	NCC xác nhận đơn hàng tự động	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ NCC <b>không cần thực hiện Xác nhận</b> trên hệ thống</li> <li>✓ Sau khi khách hàng thanh toán đơn hàng thành công, trên hệ thống quản lý đơn hàng, trạng thái tự động chuyển <b>Chờ giao hàng</b> đồng thời chuyển đơn hàng cho Giao vận</li> </ul>
Theo hình thức giao vận	NCC giao hàng qua 3PL (Đối tác giao vận của <b>OMC</b> )	NCC sử dụng dịch vụ giao hàng qua đối tác giao vận của <b>OMC</b>
	NCC tự giao hàng	NCC có bộ phận/đối tác giao vận riêng, không sử dụng dịch vụ giao hàng qua đối tác giao vận của <b>OMC</b>
Theo hình thức quản lý giá	NCC quản lý giá theo từng cửa hàng	<p>NCC thiết lập giá của 1 sản phẩm tại tất cả các store có thể khác nhau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tài khoản Admin: Có thể cập nhật giá, tồn kho sản phẩm cho tất cả các store (cửa hàng) của nhà cung cấp</li> <li>✓ Tài khoản nhân viên: Nếu được phân quyền Cập nhật thông tin sản phẩm, tài khoản Chỉ có thể cập nhật giá, tồn kho sản phẩm của các store được gán quyền cho tài khoản đó</li> </ul>
	NCC quản lý giá hệ thống	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ NCC thiết lập giá của 1 sản phẩm tại tất cả các store luôn giống nhau</li> <li>✓ Nếu được phân quyền "Cập nhật thông tin sản phẩm", Tài khoản nhân viên có thể cập nhật giá và mức giá sẽ được tự động cập nhật trên toàn hệ thống</li> </ul>

# TỔNG HỢP MỘT SỐ TÌNH HUỐNG NCC CẦN THÔNG BÁO CHO OMC / KHÁCH HÀNG

STT	TÌNH HUỐNG NCC CẦN LIÊN HỆ OMC	ĐẦU MỐI HỖ TRỢ
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ NCC đóng cửa gian hàng</li> <li>✓ Đơn hàng Cài đặt thời gian làm việc/thời gian nghỉ trưa</li> <li>✓ Nhà cung cấp xác nhận đơn hàng nhưng đơn hàng vượt quá khối lượng/kích thước sản phẩm</li> <li>✓ Nhà cung cấp phát hiện có sai lệch giữa thông tin trên App VinID và thông tin SKU sản phẩm</li> <li>✓ Cập nhật thông tin sản phẩm trong Quản lý tồn kho (Các thông tin NCC không được phân quyền cập nhật trên Merchant site)</li> <li>✓ Đơn hàng có sử dụng mã giảm giá khiến giá trị thanh toán nhỏ hơn giá trị thực của đơn hàng nhưng Nhà cung cấp không có sản phẩm để giao</li> </ul>	<p>NCC liên hệ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hotline: 0247.1015.888 (09h00 - 18h00 từ thứ 2 đến thứ 6, từ 09h00 đến 13h00 thứ 7)</li> <li>✓ Email: hotro.mc@vinid.net</li> </ul>
2	Triển khai Chương trình khuyến mại cho khách hàng	Đầu mối sales phụ trách của OMC

STT	TÌNH HUỐNG	NỘI DUNG CẦN THÔNG BÁO KHÁCH HÀNG
1	Nhà cung cấp hết hàng	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tình trạng sản phẩm trong đơn hàng</li> <li>✓ Thông báo chính sách hoàn tiền nếu KH không đồng ý nhận</li> <li>✓ Hướng dẫn KH đặt lại đơn hàng với những sản phẩm còn hàng/ đảm bảo chất lượng</li> </ul>
2	Nhà cung cấp không xử lý đơn hàng đúng thời hạn	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Thông báo khách hàng đơn hàng giao muộn hơn thời gian dự kiến thông báo trên App khi khách hàng đặt hàng</li> </ul>
3	Khi tài xế liên hệ giao hàng, khách hàng yêu cầu thay đổi thời gian nhận hàng	<p>NCC liên hệ thông báo khách hàng:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Khách hàng sắp xếp để nhận hàng luôn tránh việc phải hủy đơn hàng theo chính sách</li> <li>Trường hợp khách hàng không thể nhận hàng luôn: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nếu khách hàng vẫn muốn nhận hàng, NCC tự thỏa thuận với khách hàng về chi phí phát sinh. OMC không chịu trách nhiệm về chi phí này</li> <li>✓ Khách hàng không được tích điểm VinID cho đơn hàng đã hủy</li> <li>✓ OMC sẽ thực hiện đối soát để thanh toán tiền hàng và thu phí dịch vụ với NCC</li> </ul> </li> </ol>
4	Một số tính huống khác phát sinh theo nhu cầu của NCC tại từng thời điểm	